

UIC COVID-19 FORÇA TAREFA  
**GESTÃO DO COVID-19**

RAILsilência, de volta aos trilhos

Uma série de medidas potenciais publicadas pela Union International of Railways  
**Junho 2020**



INTERNATIONAL UNION  
OF RAILWAYS





<b>1.</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>6</b>
1.1	UIC COVID-19 FORÇA TAREFA	6
1.2	TRABALHO ANTERIOR	Erreur ! Signet non défini.
1.3	RAILSILÊNCIA: DE VOLTA AOS TRILHOS	7
1.4	MÉTODO	8
<b>2.</b>	<b>RETOMADA DO SERVIÇO DE PASSAGEIROS PÓS CONFINAMENTO</b>	<b>9</b>
2.1	VIABILIDADE PARA CONTINUAR APLICANDO AS MEDIDAS DE PREVENÇÃO	Erreur ! Signet non défini.
2.2	MEDIDAS A SEREM APLICADAS PÓS-CONFINAMENTO PARA RECUPERAR A CONFIANÇA DOS PASSAGEIROS	9
221	<b> Checagem de temperatura</b>	Erreur ! Signet non défini.
222	<b> Máscaras</b>	<b> 12</b>
223	<b> Questionários</b>	<b> 13</b>
224	<b> Gel higienizante</b>	<b> 14</b>
225	<b> Aumento da limpeza/desinfecção</b>	<b> 16</b>
226	<b> Descarte de resíduos, reciclagem e medidas de prevenção</b>	Erreur ! Signet non défini.
227	<b> Distanciamento social</b>	Erreur ! Signet non défini.
228	<b> Mudança de protocolo em caso de suspeita de infecção</b>	<b> 22</b>
229	<b> Outras medidas</b>	<b> 22</b>
2.3	DIFERENCIAÇÃO DE MEDIDAS	Erreur ! Signet non défini.
231	<b> Entre as pessoas</b>	Erreur ! Signet non défini.
232	<b> Entre os serviços</b>	Erreur ! Signet non défini.
233	<b> Entre as regiões</b>	Erreur ! Signet non défini.
2.4	NOVAS TECNOLOGIAS	25
2.5	CAMPANHAS DE COMUNICAÇÃO	Erreur ! Signet non défini.
2.6	IMPACTOS NO DESENVOLVIMENTO DOS SERVIÇOS FERROVIÁRIOS NO FUTURO	Erreur ! Signet non défini.
<b>3.</b>	<b>SERVIÇO DE CARGAS APÓS O CONFINAMENTO</b>	<b>30</b>
3.1	MEDIDAS PARA RECUPERAR O SERVIÇO DE CARGAS	30
3.2	MEDIDAS PARA RECUPERAR A CONFIANÇA	30
<b>4.</b>	<b>CONFIANÇA DA EQUIPE APÓS AS RESTRIÇÕES IMPOSTAS PELO GOVERNO</b>	<b>32</b>
411	<b> Checagem de temperatura</b>	Erreur ! Signet non défini.
412	<b> Máscaras</b>	<b> 33</b>
413	<b> Gel higienizante</b>	Erreur ! Signet non défini.
414	<b> Aumento da limpeza/desinfecção</b>	<b> 34</b>
415	<b> Distanciamento social</b>	Erreur ! Signet non défini.
416	<b> Mudanças na equipe</b>	Erreur ! Signet non défini.
421	<b> Medidas para trabalho de manutenção</b>	<b> 38</b>
422	<b> Medidas para funções críticas</b>	<b> 38</b>
4.3	TREINAMENTOS DE EQUIPE	Erreur ! Signet non défini.
<b>5.</b>	<b>QUESTÕES DE SEGURANÇA</b>	<b> Erreur ! Signet non défini.</b>
5.1	GARANTIR O SENTIMENTO DE SEGURANÇA DOS PASSAGEIROS	Erreur ! Signet non défini.
5.2	AUMENTO DA PRESENÇA DA POLÍCIA OU DA SEGURANÇA PRIVADA	42
521	<b> Para cargas</b>	Erreur ! Signet non défini.
522	<b> Para outros</b>	<b> 43</b>
5.3	TECNOLOGIA DE SEGURANÇA PARA MONITORAR AGLOMERAÇÕES	Erreur ! Signet non défini.
<b>6.</b>	<b>QUESTÕES ÉTICAS/LEGAIS</b>	<b>45</b>
<b>7.</b>	<b>CONCLUSÃO</b>	<b>46</b>
<b>8.</b>	<b>ANEXOS</b>	<b>47</b>
8.1	3º QUESTIONÁRIO DA FORÇA TAREFA DO COVID-19 DA UIC – RETOMADA DO SETOR FERROVIÁRIO APÓS O CONFINAMENTO	Erreur ! Signet non défini.



---

# 1. INTRODUÇÃO

## 1.1 UIC COVID-19 FORÇA-TAREFA

Em meio ao surto da doença por Coronavírus, a UIC criou uma força-tarefa que reúne empresas membros da UIC, especialistas e outros interessados (AAR, União Africana, AFRA, ALAF, Allrail, ANP Trilhos, APTA, CER, CIT, EIM, EPF, ERFA, ETF, ETOA, IATA, OTIF, UITP e UNECE) para trabalharem em conjunto, a fim de encontrar maneiras de responder ao setor ferroviário diante desta crise.

O principal objetivo da força-tarefa do Covid-19 da UIC é oferecer um espaço confiável para que nossos membros e outras associações de transporte ferroviário compartilhem informações entre si sobre esta crise. Como se trata de uma crise global sem precedentes, poder se unir e se beneficiar das experiências uns dos outros, tem sido fundamental na luta para proteger vidas, ao mesmo tempo em que se fornece um mínimo de nosso serviço essencial: transporte.

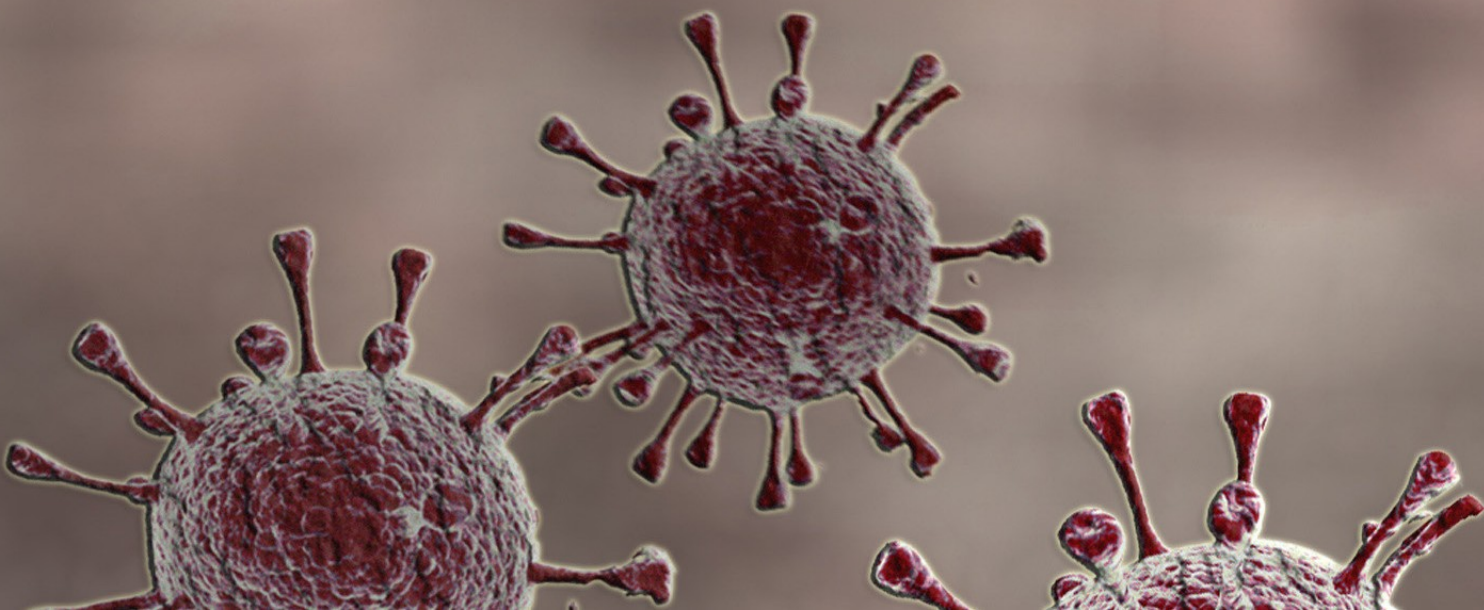
Como essa é uma crise global, ela precisa de uma resposta global, e a UIC ocupa uma posição única para criar um espaço no qual as partes interessadas do setor ferroviário de todo o mundo possam se unir e cooperar. Em nossas reuniões da força-tarefa, reunimos

stakeholders de ferrovias da Ásia, África, Europa, Oriente Médio, Oceania e das Américas e todos estão se beneficiando da experiência e do conhecimento uns dos outros.

As informações continuam sendo compartilhadas entre os membros. Todas as informações compartilhadas estarão disponíveis se você ingressar na Força-tarefa, se registrar na extranet da UIC e no Espaço de Trabalho da Força-Tarefa Covid-19, através do link abaixo: <https://extranet.uic.org/index.php>.

Informações relevantes sobre multimídia estão disponíveis no UIC Media Center em: <https://mediacenter.uic.org/fr>.

A força-tarefa da UIC também criou um grupo no LinkedIn, onde são compartilhados artigos de jornais relevantes e notícias sobre próximos seminários on-line. Junte-se a nós: <https://www.linkedin.com/groups/13846065/>



## 1.2 TRABALHO ANTERIOR

Em março foi publicado o primeiro documento de orientação, “Gestão da Covid-19 - Orientação para stakeholders de ferrovias”. Este documento reúne medidas potenciais, coletadas em fevereiro de 2020, com o objetivo de ajudar as partes todos os que atuam no setor ferroviário, fornecendo informações confiáveis sobre os desafios específicos de uma ferrovia, quando se trata de uma doença transmissível.

Em abril foi publicado um segundo documento de orientação, “Medidas potenciais para restaurar a confiança nas viagens de trem após a pandemia do Covid-19”. Este documento reuniu diferentes medidas, que as partes interessadas do setor ferroviário poderiam adotar para aumentar a sensação de segurança dos passageiros.

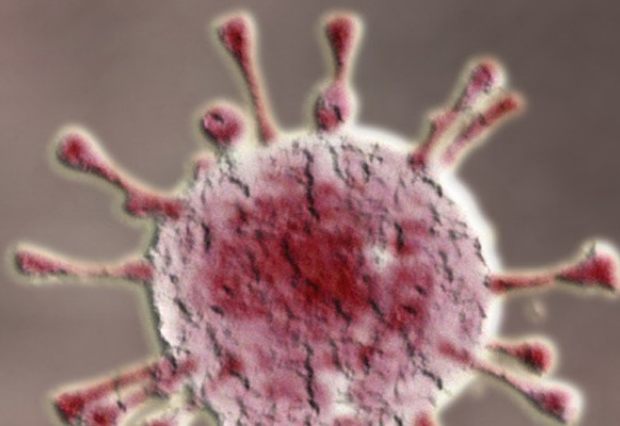
Em maio foi publicado um terceiro documento de orientação, “RAILsiliência - Como o setor ferroviário combateu o Covid-19 durante os bloqueios”. Este documento tem como objetivo mostrar a situação durante os bloqueios e as medidas adotadas pelo setor ferroviário durante a fase de controle da epidemia.

Todos esses guias anteriores estão disponíveis online em: <https://uic.org/covid-19>.

## 1.3 RAILSILIÊNCIA: DE VOLTA AOS TRILHOS

Mesmo antes dos governos anunciarem as medidas de prevenção do Covid-19, como bloqueios e / ou isolamento, os membros da Força-Tarefa da UIC Covid-19 estavam se perguntando como poderiam assegurar uma recuperação tranquila, garantindo a segurança de passageiros e funcionários. Tendo demonstrado sua capacidade de RAILSiliência durante os bloqueios, os stakeholders de ferrovias já estavam imaginando como poderiam continuar a ser RAILSilientes após os bloqueios, como poderiam voltar aos trilhos, ou melhor, voltar aos trilhos das ferrovias.

Enquanto muitas empresas ferroviárias reduziram seu nível de serviço com base nas restrições governamentais relacionadas ao Covid-19, alguns membros da força-tarefa continuaram a oferecer o nível de serviço completo aos passageiros. Como tal, eles não veem esse período como uma "retomada" do serviço, mas apenas como um aumento do número de passageiros se utilizando dos trens.



---

Embora em muitas partes do mundo os bloqueios ou medidas restritivas impostas pelo governo tenham sido flexibilizadas, é importante observar que este documento se baseia nas respostas de um questionário enviado antes que tudo isso se tornasse uma realidade. Portanto, os resultados aqui apresentados refletem uma projeção de futuro e necessariamente não contemplam as medidas efetivas implementadas após os bloqueios.

Deve-se notar também que, na maioria dos países asiáticos e europeus, os governos já começaram a reduzir as restrições relacionadas ao Covid-19, enquanto em outras partes do mundo, como na América Latina, a crise está apenas começando..

## 1.4 MÉTODO

A força-tarefa desenvolveu e distribuiu aos seus membros um questionário que se encontra anexo. Ele teve como objetivo entender como os stakeholders da ferrovia estavam considerando a retomada de serviços após os bloqueios e restrições impostas pelo governo contra o Covid-19. Esse questionário foi respondido por 38 membros da força-tarefa.

As respostas da primeira parte do questionário foram usadas como *data corpus* e também para criar um banco de dados da força-tarefa Covid-19. Estes dados foram analisados a partir de uma análise temática. A análise temática é um método de Ciências Sociais e Humanas usado para identificar, analisar e relatar padrões (também conhecidos como temas), dentro de um conjunto de dados. Compreende várias etapas:

- Conhecer o *data corpus* (neste caso, leia as respostas dos dois questionários da força-tarefa);
- Pesquisar os temas (levando em consideração a relação entre os dados, vendo o que é semelhante, o que é diferente, etc);
- Produzir um relatório (para contar a história complicada dos dados).

Eis o relatório.





## 2. RETOMADA DO SERVIÇO DE PASSAGEIRO PÓS-CONFINAMENTO

Diante das recomendações de bloqueio ou isolamento, muitos países limitaram a oferta de tráfego ferroviário de passageiros disponível ao cidadão, fechando fronteiras internacionais, reduzindo os níveis de PSO ou, em alguns casos, interrompendo completamente o tráfego ferroviário. Agora que a maioria dos bloqueios na Europa, Ásia e América do Norte foram flexibilizados, o tráfego de passageiros provavelmente aumentará gradualmente. Esta seção examina as maneiras pelas quais os membros da Força-Tarefa da UIC Covid-19 pretendem solucionar qualquer problema associado a essa retomada.

### 2.1 VIABILIDADE PARA CONTINUAR APLICANDO AS MEDIDAS DE PREVENÇÃO

Quase todos os entrevistados afirmam que poderão continuar a aplicar as medidas de prevenção, à medida que os países saírem de suas respectivas fases de bloqueio e o tráfego de passageiros aumentar. Eles estão trabalhando em estreita colaboração com as autoridades no que se refere às medidas a serem adotadas e pretendem continuar a contribuir na luta contra o Covid-19, enquanto a ameaça persistir.

Muitos entrevistados também indicaram que não apenas continuarão implementando medidas, como intensificar a limpeza e desinfecção, mas também que as autoridades estão exigindo que implementem novas medidas nesta nova fase da crise, como por exemplo, que os passageiros usem máscaras.

A principal dificuldade indicada pelos entrevistados é conseguir manter o distanciamento social, durante o atendimento da demanda de passageiros por viagens ferroviárias.

### 2.2 MEDIDAS A SEREM APLICADAS PÓS-CONFINAMENTO PARA RECUPERAR A CONFIANÇA DOS PASSAGEIROS

Esta seção examina a intenção dos membros da força-tarefa de começar ou continuar a implementar determinadas medidas após os bloqueios. Para uma visão geral das medidas listadas aqui, consulte o documento de orientação da UIC “Medidas potenciais para restaurar a confiança nas viagens de trem após a pandemia de Covid-19.” <https://uic.org/covid-19/>

## 221 Checagem de temperatura

Cerca de um terço dos entrevistados pretendem começar ou continuar a checagem de temperatura para passageiros após o confinamento (Figura 1). A tecnologia nomeada pelos entrevistados a ser usada para tais verificações são termômetros infravermelhos sem contato, incluindo CFTV e outras câmeras. Dois entrevistados deixaram claro que as verificações de temperatura são realizadas em colaboração com as autoridades nacionais e sob a responsabilidade das mesmas. Por exemplo, na Itália, a verificação da temperatura corporal dos passageiros é atualmente realizada pelas autoridades públicas (polícia ferroviária e autoridades de saúde) nas principais estações (Milano Centrale, Roma Termini e Napoli Centrale). A FS Italiane fornece os scanners térmicos necessários e a equipe de segurança corporativa fornece suporte operacional quando necessário.

Dois terços dos entrevistados declararam que não estão considerando implementar a checagem de temperatura por quatro razões: a eficácia não comprovada, o risco de criar engarrafamentos, questões de privacidade e altos custos. Conforme declarado no documento de orientação da UIC "Medidas potenciais para restaurar a confiança nas viagens de trem após a pandemia do Covid-19", nem todas as pessoas infectadas pelo Covid-19 apresentam o sintoma de temperatura e muitos entrevistados foram rápidos em apontar isso. Dependendo de como a medida é implementada, as verificações de temperatura podem criar aglomerações aguardando acesso a um determinado local (seja na plataforma para acessar o trem ou na calçada para acessar a estação).

Organisations considering passenger temperature checks

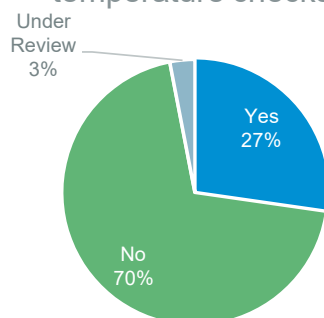


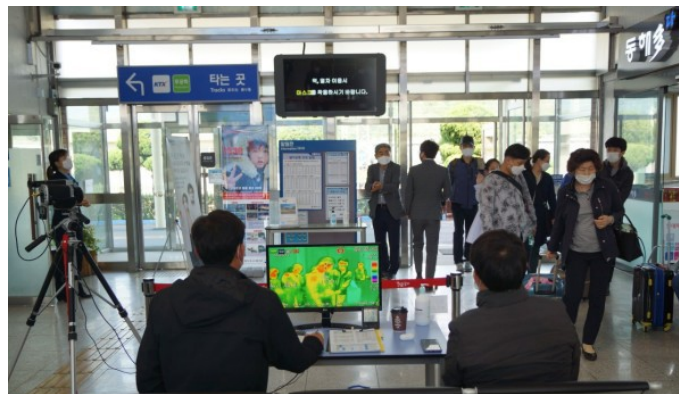
Figura 1: Respostas de 33 participantes à pergunta: "Sua organização está considerando a checagem de temperatura para passageiros após o confinamento para recuperar o número de passageiros (tanto em estações quanto em trens) e a confiança do cliente?"

Outro fator importante quanto à não checagem de temperatura tem a ver com a questão de respeito à privacidade, especialmente para membros europeus sujeitos ao Regulamento Geral de Proteção de Dados (para mais, consulte a seção 6). Por fim, um entrevistado apontou que as verificações de temperatura são uma medida cara. Alguns membros que declararam que não pretendem implementar verificações de temperatura e deixaram claro que somente o fariam se fosse exigido pelas autoridades nacionais.

### KORAIL thermal cameras

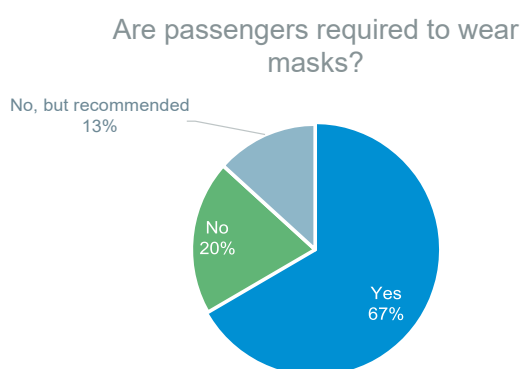
O governo coreano implementou um sistema 3Ts: Rastrear (Trace), Testar e Tratar na luta contra a disseminação do Covid-19. Para ajudar na detecção de pessoas potencialmente infectadas, a KORAIL implementou a medida de verificação de temperatura desde o início da crise.

A KORAIL continua mantendo essa medida na fase de retomada e em 10 de junho de 2020, instalou 49 câmeras térmicas, 42 das quais em grandes estações. Nesta nova fase da crise, o KORAIL conseguiu trabalhar em conjunto com o governo para mudar a forma como eles reagem às pessoas que são detectadas com febre. Originalmente, a apresentação desse sintoma era capaz de recomendar que o indivíduo não viajasse, agora isso pode impedir o passageiro de entrar no trem e levá-lo a ser testado antes do embarque, a fim de proteger outros passageiros da infecção e lhes oferecer uma sensação de segurança para viajar de trem. Esse novo protocolo também ajuda o governo em sua política de detecção de pessoas infectadas.



## 222 Máscaras

A maioria dos entrevistados adotou a medida de uso obrigatório de máscaras (Figura 2). Essa medida é implementada, na maioria das vezes, após decisões tomadas pelas autoridades e aplicadas especialmente em espaços públicos. No geral é de responsabilidade do passageiro providenciar a sua própria máscara; os entrevistados não pretendem fornecer máscaras aos passageiros. Alguns entrevistados afirmaram ter algumas máscaras de uso único reservadas para passageiros, caso estes não possuam as suas próprias, e uma exceção notável é a Turquia, onde as máscaras obrigatórias são distribuídas gratuitamente por instituições e organizações públicas, incluindo postos de controle nas estações de trem.



12

Figura 2: Respostas de 30 entrevistados à pergunta: "Sua organização está considerando o uso de máscaras obrigatórias após o confinamento para recuperar o número de passageiros (tanto em estações quanto em trens) e a confiança dos clientes?"

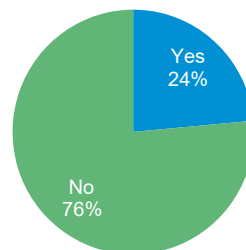


Figura 3: Um mapa do mundo mostrando onde as máscaras são obrigatórias nos trens de passageiros. Mapa baseado nos dados fornecidos pelos membros da força-tarefa da UIC e portanto, não detalhado.

## 223 Questionários

Muito poucos entrevistados pretendem adotar questionários de saúde para os passageiros (Figura 4). Algumas exceções notáveis são a China Railways e a Indian Railways, que usam aplicativos para smartphones criados pelas autoridades para implementar essa medida. Um entrevistado, que atualmente se utiliza de questionários de saúde, comentou que embora pretenda manter essa prática, está preocupado com a sua viabilidade, dado o aumento do número de passageiros. Além disso, metade dos entrevistados que disseram usar questionários, esclareceu que o faz apenas diante de casos suspeitos e não para todos os passageiros. A maioria dos entrevistados não pretende adotar essa medida. Em vez disso, eles continuarão aconselhando os passageiros a evitar o uso das ferrovias se estiverem doentes ou apresentarem sintomas do Covid-19..

Organisations considering  
questionnaires to passengers on their  
health condition



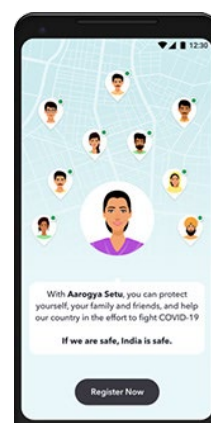
*Figura 4: Respostas de 34 entrevistados à pergunta: "Sua organização está considerando se utilizar de questionários sobre estado de saúde após o confinamento para recuperar o número de passageiros (tanto em estações quanto em trens) e confiança dos clientes?"*

### Indian Railway's usa o aplicativo móvel 'Aarogya Setu'

Aarogya setu é um aplicativo móvel desenvolvido pelo governo indiano para os cidadãos se conectarem com os serviços essenciais de saúde indianos em sua luta contra o Covid-19. O aplicativo tem como objetivo aumentar as iniciativas do governo indiano, particularmente o Departamento de Saúde, para alcançar e informar proativamente os usuários sobre riscos, melhores práticas e recomendações relevantes referentes à contenção do Covid-19, incluindo o que o que fazer no caso de ser positivo, que precauções devem ser tomadas para se proteger contra a infecção, etc. Até o momento (09/06/2020), o aplicativo tem cerca de 122,5 milhões de usuários.

O aplicativo efetua o rastreamento de contatos com base na conectividade *blue tooth*. Todo usuário é aconselhado a realizar uma auto-avaliação diária. No caso de um usuário positivo para o Covid-19, os dados do resultado são carregados no aplicativo. O aplicativo informa automaticamente os seus contatos diretos que estão sob risco e devem se colocar em quarentena.

A Indian Railways o utiliza para garantir que apenas pessoas assintomáticas, certificadas pelo aarogya setu, possam viajar. Todos os que desejam viajar pela Indian Railways devem baixar, instalar, registrar e fazer um teste de auto-avaliação. Somente aqueles declarados seguros pelo aplicativo podem viajar. Aqueles que são Covid-19 positivos, doentes ou em risco, não poderão viajar.



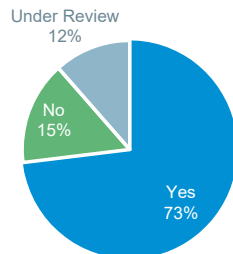
## 224 Gel higienizante

A maioria dos entrevistados pretende iniciar ou manter o fornecimento de gel higienizante para os passageiros nas estações (Figura 5) ou nos trens (Figura 7). Dependendo da função do entrevistado (Gerente de Infraestrutura, Operador de Trem etc.), eles pretendem continuar ou começar a disponibilizar gel higienizante nas estações e nos trens. Veja exemplos disso nas Figuras 7 e 8. Atualmente poucos entrevistados estão considerando isso como uma possível medida a ser adotada.

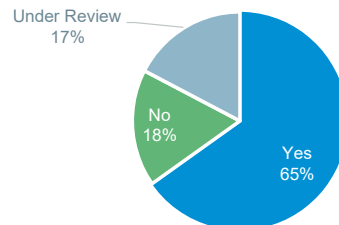
Dois entrevistados mencionaram a possibilidade de vender gel higienizante, através de um possível ponto de venda automática (através de máquinas). Por enquanto, isso ainda não foi disponibilizado.

Não foi surpresa para nós saber que a principal dificuldade mencionada para adoção desta medida é a disponibilidade do produto.

Organisations considering to provide sanitary gel dispensers to passengers in stations



Organisations considering to provide sanitary gel dispensers to passengers on trains



Figuras 5 e 6 (esquerda): 26 respostas à pergunta: "Sua organização está pensando em fornecer dispensers de gel higienizante após o confinamento para recuperar a confiança dos passageiros (tanto em estações quanto em trens) e dos clientes?" com menção a estações e 23 respostas (à direita) à mesma pergunta, com menção a trens. A diferença no número de respostas tem a ver com o fato de que nem todos os entrevistados possuem / operam trens / estações.

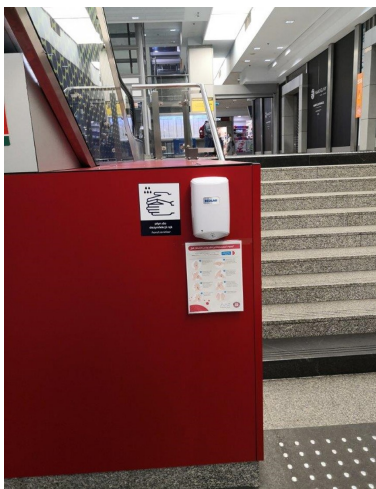


Figura 7: Imagem dos dispensers de higienização disponíveis para uso público nas estações de trem polonesas, em uso pela PKP S.A. e PKP PLK S.A



Figura 8: Uma foto de alguém usando gel fornecido em uma estação SNCF

## 221 Intensificação da limpeza/desinfecção

### České dráhy novo protocolo de limpeza usando PROFIZON X

Desde a crise de Covid-19, České Dráhy (ČD) adicionou uma nova ferramenta ao seu arsenal de limpeza e desinfecção: o Profizon X. O dispositivo Profizon X foi desenvolvido por uma empresa privada tcheca em cooperação com universidades e já estava em uso pela Comissão Europeia em alguns edifícios.



Dadas as circunstâncias do Covid-19, ČD ficou satisfeito por ele ter sido usado para proteger seus funcionários e passageiros. O sistema limpa o ar pulverizando por uma hora e com efeitos imediatos que duram três anos. As portas e janelas devem ser mantidas abertas por um tempo após a desinfecção e os botões / maçanetas / barras e outras zonas de toque continuam a ser limpas separadamente.

16

Quase todos os entrevistados pretendem manter um alto nível de limpeza e desinfecção, à medida que eliminamos os bloqueios e aumentamos o uso do transporte (Figura 9). A maioria pretende manter a limpeza e desinfecção no mesmo nível adotado durante a fase de bloqueio, e permanecendo até que a crise tenha passado. O entrevistado que responde negativamente afirmou que "a frequência da limpeza a longo prazo deve ser a mesma de antes da crise", o que reflete um sentimento compartilhado por muitos entrevistados.

Organisations intending to use the measure of increased cleaning/disinfection

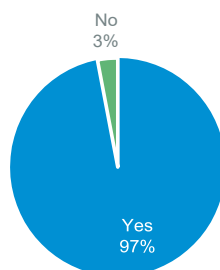


Figura 9: Respostas de 33 participantes à pergunta: "Sua organização está considerando uma intensificação da limpeza / desinfecção após o confinamento para recuperar o número de passageiros (tanto em estações quanto em trens) e a confiança dos clientes? "



## 222 Descarte, reciclagem e tratamento de resíduos

A maioria dos entrevistados não alterou seus procedimentos de gestão de resíduos durante os bloqueios e não pretende fazê-lo neste período de retomada do tráfego de passageiros (Figura 10). De fato, muitos entrevistados mencionaram que isso não era algo que as autoridades haviam aconselhado. Todos aqueles que planejam adotar medidas especiais de descarte, reciclagem e tratamento de resíduos, indicaram ser o caso, a fim de evitar uma possível contaminação de objetos pelo Covid-19, como máscaras ou luvas. Por fim, os entrevistados informaram que não planejam continuar com essa mudança, após o término da crise.

Organisations intending to continue or put in place waste disposal, recycling, treatment measures

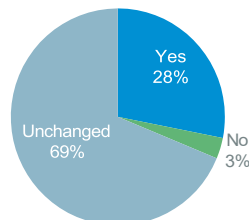


Figura 10: Respostas de 32 entrevistados à pergunta: "Sua organização está considerando medidas de descarte, reciclagem e tratamento de resíduos após o confinamento para recuperar a confiança dos passageiros (tanto nas estações quanto nos trens) e dos clientes?"

### Estratégia da FS para resíduos possivelmente infectados por Covid-19

Em conformidade com o disposto no "Plano de retomada da FS", o sistema de gestão de resíduos nas estações prevê a instalação de lixeiras especiais e bem identificadas, posicionadas em espaços públicos para colocar luvas, máscaras e lenços usados, além de outros objetos.

Principais características do sistema de gestão de resíduos:

- Lixeiras equipadas com mecanismos de abertura de pés ou sem tampa, para reduzir o contato direto;
- Pelo menos dois sacos colocados nas lixeiras;
- Dispensers de gel para as mãos próximos da lixeira;
- Lixeiras higienizadas quando esvaziadas.

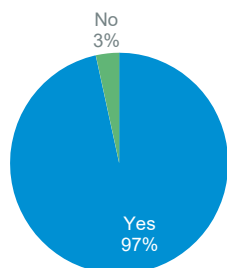
O resíduo mencionado acima é classificado como lixo urbano e é entregue ao serviço de coleta de lixo municipal.



## 223 Distanciamento social

Quase todos os entrevistados estão adotando medidas para garantir o distanciamento social nas estações de trem. Um dos entrevistados não pretende fazê-lo porque acredita que após o confinamento as taxas de ocupação permanecerão abaixo do normal e portanto não acha relevante adotar uma medida concreta de distanciamento", o que significa que as pessoas nas estações terão espaço suficiente para respeitar o distanciamento social por conta própria. O mesmo sentimento é geral quando se trata de trens, de forma que a maioria dos entrevistados pretende implementar medidas para garantir o distanciamento social. Aqueles que não pretendem fazê-lo apontam que deve ser responsabilidade dos passageiros manter a distância social, especialmente porque eles não possuem sistemas de reserva de assento em funcionamento. Por fim um entrevistado atualmente está revendo essa medida.

Organisations considering putting in place measures to ensure social distancing in stations



Organisations considering putting in place measures to ensure social distancing on trains

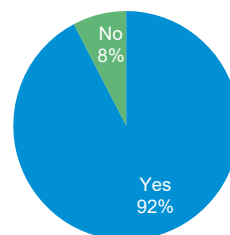


Figura 11: Para a pergunta: "Sua organização está considerando adotar medidas para garantir o distanciamento social pós-confinamento para recuperar a confiança dos passageiros (tanto nas estações quanto nos trens) e dos clientes?" (Esquerda) Respostas de 29 participantes que mencionam estações e (Direita) Respostas de 27 entrevistados que mencionam trens.

Para os entrevistados que responderam "sim" a essa pergunta, várias medidas estão sendo adotadas, incluindo:

- Ações de incentivo (Figuras 12, 13, 14)
  - Cartazes
  - Placas
  - Marcações no piso / adesivos indicando a distância social
  - Marcações / autocolantes que desaprovam certos assentos
- Anúncios
- Displays
- Remoção de assentos das áreas de espera
- Aumento dos pontos de acesso às estações
- Limitação de acesso à uma única entrada ou saída
- Barreiras físicas para filas



Figura 12: Um exemplo de marcação na forma de adesivos de chão do grupo PKP, Polônia



Figura 13: Um exemplo de marcação na forma de adesivo de piso da ADIF, na Espanha..



Figura 14: Um exemplo de marcação na forma de adesivo de piso para controlar o fluxo de passageiros da DSB, Dinamarca..

Dois entrevistados vão limitar ativamente o acesso às estações após o confinamento. Outro entrevistado também garantiu que as máquinas nas estações garantirão a distância social correta uns dos outros. Por fim, um entrevistado informou sobre o monitoramento do nível de congestionamento da estação em tempo real, o qual deve estar disponível para o público para que possa julgar por si mesmo o melhor momento para se dirigir à uma estação (Figura 15).

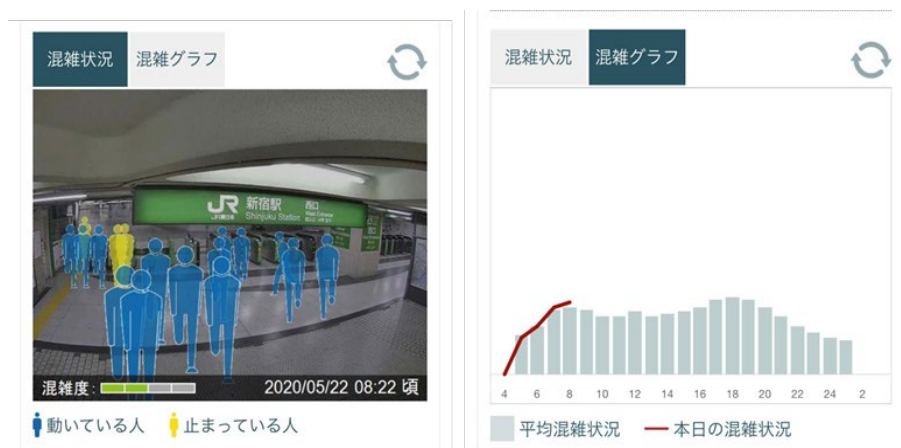


Figura 15: Um exemplo da JR East sobre a situação da estação (figura à esquerda) e o nível de congestionamento da estação em tempo real (linha vermelha na figura à direita) e os dados estatísticos da última semana.

Para garantir que haja espaço suficiente a bordo dos trens e permitir o distanciamento social, os entrevistados estão aplicando medidas distintas, descritas aqui. Primeiro, treze entrevistados indicaram que o tráfego de passageiros continuará limitado após o confinamento, em níveis que variam de 30% a 50%. Alguns entrevistados mencionaram a implementação de um sistema de reservas para trens e / ou trens regionais que não existia antes do Covid-19. Alguns também implementaram sistemas de reservas inteligentes, que não limitam apenas a capacidade, mas também atribuem assentos em uma formação de "tabuleiro de damas". Alguns permitem ao passageiro a capacidade de reservar para si, evitando congestionamentos e assegurando o distanciamento social, enquanto permitem que grupos familiares reservem lugares juntos (Figura 16).



Figura 16: Um exemplo de um sistema da JR East que permite que os clientes reservem seus assentos favoritos

Outra maneira de ajudar os passageiros a garantir o distanciamento social é cooperar com autoridades e empresas, a fim de estimular os passageiros a se deslocar nos horários de menor movimento. As empresas ferroviárias também estão considerando aumentar o número de trens nos horários de pico, sempre que possível. Outra maneira de garantir baixos níveis de congestionamento é confiar nos próprios passageiros, fornecendo-lhes informações relevantes (por exemplo, níveis de congestionamento em tempo real, estatísticas sobre níveis de congestionamento). Um entrevistado afirmou ter criado uma nova plataforma da web para monitorar os níveis de ocupação em tempo real (consulte o quadro DSB) e outro entrevistado indicou que eles também estão analisando a possibilidade de criar um aplicativo para smartphone. A JR East já tinha esse aplicativo em funcionamento antes do Covid-19 (Fig 17).).



Figura 17: O aplicativo JR East mostra em tempo real a situação em cada vagão: nível de congestionamento, temperatura e instalações para PRM (passageiros com mobilidade reduzida)



## 224 Mudança de protocolo diante de casos suspeitos

A maioria dos entrevistados pretende manter seus protocolos atuais de casos suspeitos no período pós-bloqueio (Figura 18). A razão apresentada é o sucesso das medidas atuais..

Will you change your suspected case protocol?

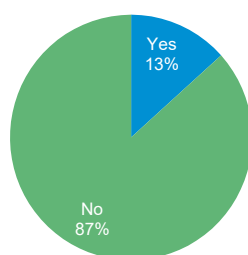


Figura 18: Respostas de 30 entrevistados à pergunta: "Você mudará seu protocolo em caso de suspeita de pessoa infectada?"

Para os entrevistados que responderam que mudarão seu protocolo, a principal razão apresentada foi que as orientações das autoridades haviam mudado e que eles precisavam levar isso em consideração. Além disso, mesmo durante o período de confinamento, os protocolos foram alterados. Sendo assim, as mudanças estão sempre alinhadas com as autoridades.

## 225 Outras medidas

Sem serem questionados diretamente, alguns entrevistados também compartilharam outras medidas que eles continuarão implementando ou começarão a implementar após restrições impostas pelos órgãos governamentais.

**Ventilação:** As empresas ferroviárias já implementaram ou planejam começar a implementar a ventilação para reduzir o risco de propagação do Covid-19. Isso pode ser feito através de um sistema de ar condicionado / HVAC (Figura 19) ou simplesmente abrindo janelas e ambos continuarão a fazer parte das medidas adotadas na ferrovia após o confinamento.

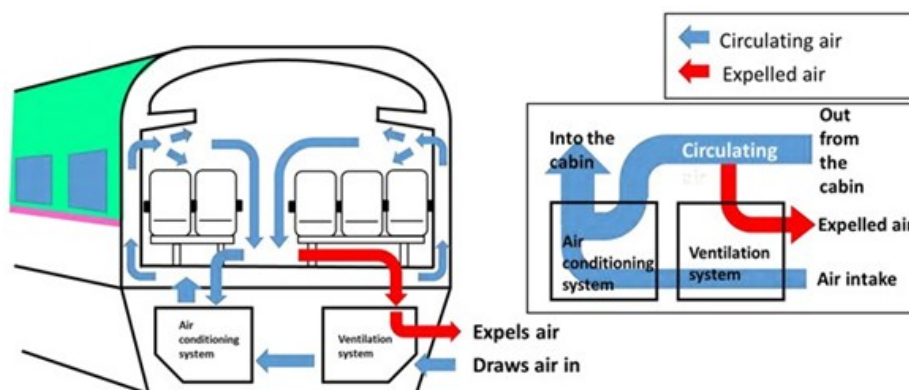


Figura 19: O sistema de ventilação JR East no SHINKANSEN pode substituir o ar da sala pela atmosfera em minutos. Essa é a mesma tecnologia utilizada em aeronaves.

© JR East.

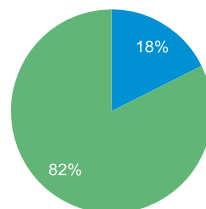
**Passagens sem contato:** As empresas ferroviárias que implementaram a aquisição de passagens sem contato para evitar a propagação do Covid-19, continuarão a fazê-lo após os bloqueios e outras começarão a implementar essa medida.

## 2.3 DIFERENCIAÇÃO DE MEDIDAS

Esta seção examina se os entrevistados pretendem ou não tomar medidas diferentes para diferentes circunstâncias, como passageiros x público em estações, trens interurbanos ou suburbanos ou entre regiões.

### 231 Entre pessoas

Organisations planning on differentiating between passengers and other persons

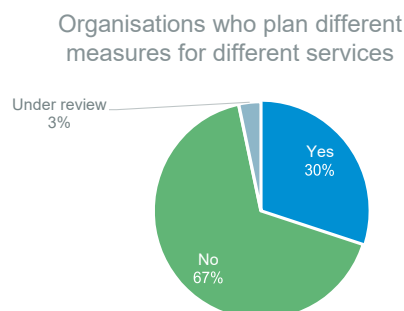


*Figura 20: Respostas de 34 entrevistados à pergunta: "Você planeja adotar medidas distintas para passageiros e outras pessoas?"*

Em relação às medidas acima mencionadas, os entrevistados indicaram que não planejam fazer uma distinção entre passageiros e outras pessoas que possam estar nas instalações ferroviárias (por exemplo, funcionários da estação, clientes de loja, acompanhantes) (Figura 20). Os entrevistados que responderam positivamente apontaram a necessidade de implementar medidas adicionais para grupos vulneráveis, por exemplo, enquanto os elevadores estão fechados ao público em geral, para um entrevistado, eles estão permitindo que o PRM (Pessoas com Mobilidade Reduzida) use os elevadores. Outros salientaram que os funcionários da estação receberão EPI, enquanto os passageiros, não. Por fim, um entrevistado planeja ter um funcionário para orientar as mulheres separadamente.

### 232 Entre serviços

A maioria dos entrevistados pretende implementar as mesmas medidas para impedir a propagação do Covid-19 em todos os seus serviços (Longa Distância, Viajante, Regional, Noturno, etc.) (Figura 21).



*Figura 21: Respostas de 30 entrevistados à pergunta: "Você planeja adotar medidas distintas para diferentes serviços (viajante de bilhete mensal, regional, trens de longa distância, couchettes, trens internacionais ou turísticos)?"*

Para os entrevistados que implementaram medidas diferentes, muitos estão fazendo uma distinção entre longa distância e transporte ferroviário regional. Outro entrevistado apontou que ter uma equipe de limpeza a bordo não era uma medida eficaz para trens regionais / de passageiros, mas foi implementado para trens de longa distância. Um outro entrevistado mencionou que, como os passageiros estão em trens de longa distância por um período maior do que os trens regionais / de passageiros, medidas adicionais estão sendo adotadas. Por fim, os entrevistados também apontaram algo semelhante para os trens noturnos e informaram que os trens turísticos permanecerão fechados durante esse período.

### 233 Entre regiões

A maioria dos entrevistados está implementando medidas pós-bloqueio em escala nacional (Figura 22). Aqueles que disseram que estavam implementando medidas em escala nacional enfatizaram que isso depende de autoridades locais / regionais e que, se necessário, seguiriam medidas específicas em escala regional. Um entrevistado que disse que estava planejando medidas distintas para diferentes regiões porque opera em dois países e, portanto, deve aplicar as medidas específicas para cada região. Outro afirmou que, como a propagação do vírus Covid-19 era muito diferente dependendo da região, as medidas também deveriam ser a nível regional, de acordo com as autoridades.

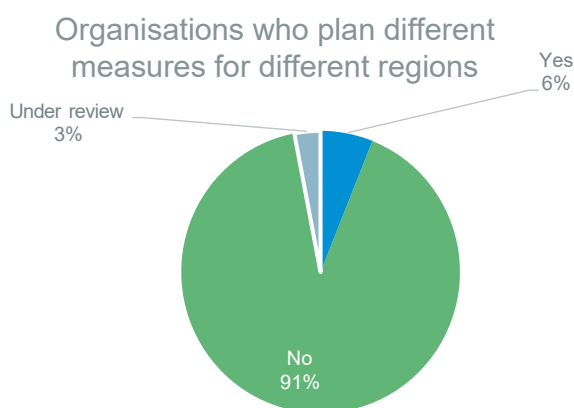


Figura 22: Respostas de 33 participantes à pergunta: "Você planeja adotar medidas distintas em diferentes regiões?"

Os entrevistados também mencionaram razões pelas quais estão diferenciando suas medidas:

- Cabine (por exemplo, sistema de ventilação, estrutura da cabine)
- Tamanho da estação



## 2.4 NOVAS TECNOLOGIAS

O uso de novas tecnologias desenvolvidas especificamente para o Covid-19 não foi amplamente adotado como uma ferramenta estratégica durante a fase de retomada do serviço após o bloqueio, pois mais da metade dos entrevistados indicou que não planeja usá-las ou, pelo menos, não nesta fase (Figura 23). No entanto, deve-se notar que a maioria das organizações já possui ferramentas e soluções desenvolvidas antes da pandemia do Covid-19, que podem ajudar a gerenciar a situação, direta ou indiretamente (por exemplo, dados GPS de aplicativos, dados de monitoramento, sensores). Outra razão que justifica a baixa taxa de adoção de soluções e ferramentas técnicas específicas do Covid-19 pode estar ligada à preocupação com a proteção de dados e a privacidade.

Metade dos entrevistados que responderam positivamente à pergunta, afirmaram estar usando o aplicativo de rastreamento de contatos patrocinado / desenvolvido pelo governo como um elemento fundamental para gerenciar a propagação da doença, não limitado a, mas com grande importância, em trens de transporte público (veja o quadro na Indian Railways). Esses aplicativos habilitados para GPS são projetados para notificar as pessoas se elas estiveram em contato com alguém infectado.

As segundas soluções mais adotadas (31%) se referem aos níveis de capacidade e congestionamento, uma vez que o distanciamento social é crucial no combate à pandemia, mas difícil de alcançar em locais como no transporte público e ferrovias. A JR East (Japão) já tinha um aplicativo que mostra o nível de congestionamento em cada ônibus antes da chegada, o que ajuda na distribuição de passageiros no trem e também na plataforma (Figura 13). A DSB (Dinamarca) seguiu o exemplo, desenvolvendo um aplicativo da Web em que os clientes podem ser informados em tempo real sobre a capacidade de todos os trens S da DSB (consulte a caixa DSB). Da mesma forma, a RENFE (Espanha) está atualmente desenvolvendo um aplicativo que oferece a informação de espaço a bordo dedicada a trens regionais. Nas estações, o ONCF (Marrocos) está usando CCTVs inteligentes para contagem de passageiros e desenvolvendo um aplicativo de sinalização para estações, a fim de facilitar ainda mais o fluxo de passageiros que transitam pelas instalações da estação.

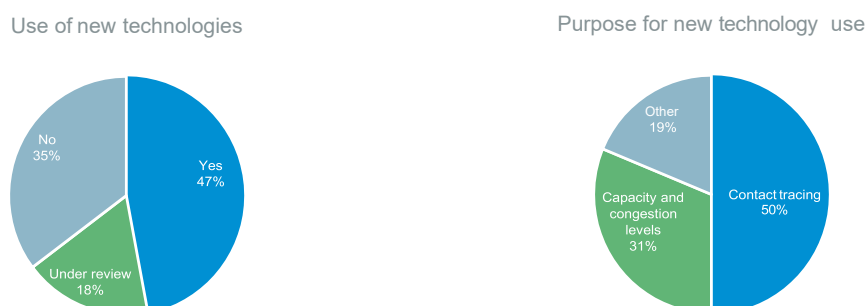


Figura 23: Para a pergunta "Você prevê o uso de novas tecnologias (Apps ...), Big Data ou Inteligência Artificial?" (esquerda) Respostas de 34 entrevistados sobre o uso de novas tecnologias (direita) respostas de 16 pessoas que especificam o objetivo do uso.

Outros usos da nova tecnologia foram a integração de novas funcionalidades específicas do Covid-19 no aplicativo da organização, como "o motivo da viagem" da FS Italiane, em coordenação com as autoridades e "Relatórios de saúde" da China Railways.

## 2.5 CAMPANHAS DE COMUNICAÇÃO

A maioria dos entrevistados afirmou que continuará com as campanhas como uma continuidade das estratégias de comunicação de suas organizações durante o bloqueio (Figura 24).

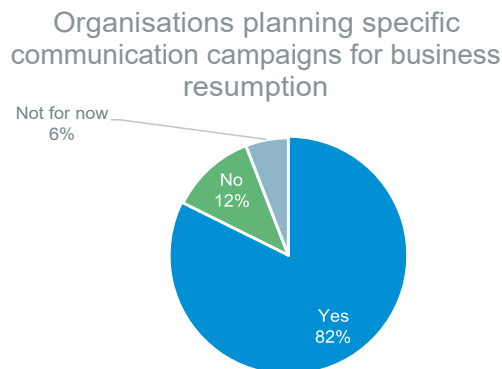


Figura 24: Respostas de 34 entrevistados à pergunta: "Você prevê adotar alguma campanha de comunicação específica?"

Enquanto continuam a comunicar o conteúdo fornecido pelas autoridades locais / nacionais (medidas de prevenção, atualizações da situação, recomendações sobre limitações de viagem) e informações específicas para viajar de trem (a bordo, nas estações, venda de bilhetes, assentos etc.), também reforçam a visibilidade das ações adotadas por suas organizações para mitigar a propagação da doença, como intensificação da limpeza, cumprimento de distanciamento social e novas medidas implementadas (por exemplo, melhor ventilação, desinfetantes mais eficientes etc.), como um ponto-chave na recuperação da confiança de passageiros e clientes. As campanhas, em sua maioria, continuarão sendo realizadas pelos mesmos canais utilizados na crise do Covid-19 (site da organização, aplicativos e mídias sociais, comunicados de imprensa, trens e estações), na forma de vídeos, pôsteres, banners e anúncios (PA), enquanto alguns darão um passo adiante e incluirão campanhas na mídia convencional e ações de imprensa (Figura 25 e Figura 26).

**Sicher reisen in Zeiten von Corona**  
#gemeinsamgehtdas im Bahnhof

**Wir**

Wir tun alles, damit Du im DB-Nahverkehr sicher reisen kannst.  
Wir tragen Mund-Nasen-Bedeckung.  
Wir reinigen täglich die Kontaktfleichen in unseren Zügen.  
Wir schaffen Platz für Dich, mit so vielen und so langen Zügen wie möglich.  
Wir halten Abstand zu Dir, so gut es geht.  
Wir bieten digitale Reiseinformationen und kontaktlosen Ticketkauf.  
Wir öffnen Türen nach Möglichkeit automatisch.  
Wir machen noch viel mehr.  
Auch an unseren Bahnhöfen.  
Und wir lernen jeden Tag dazu, um noch besser zu werden.

**Du**

Du bist das Wichtigste.  
Du bist auf Dich.  
Du achtest auf andere.

Sicher reisen.  
Gemeinsam geht das.

**Sicher reisen in Zeiten von Corona**  
#gemeinsamgehtdas im Zug

In allen Zügen reinigen wir während der Fahrt mehrfach Kontaktfleichen und WCs.

Wir haben 19 Mio. Masken beschafft. Die tragen jetzt unsere Mitarbeitenden im Kundenkontakt.

Fahrkarten kontrollieren wir kontaktlos.

2.000 Reinigungskräfte kümmern sich um die Sauberkeit, mit besonderem Fokus auf Kontaktfleichen.

Innovative Technologien wie desinfizierende Lacke und UV-C-Licht schützen die Gesundheit der Reisenden.






An rund 600 Bahnhöfen stehen Spender mit Desinfektionsmittel bereit.

Markierungen und Wegleitsysteme helfen beim Einhalten der Abstandsempfehlungen.



Jeder Zug startet komplett gereinigt aus dem Werk.

Figura 25: Campanhas de comunicação da DB

**Having on mind your and all passengers health and safety:**

-  purchase, exchange and return your tickets online using the website [intercity.pl](https://www.intercity.pl)
-  remember to acquire ticket with indicated seat reservation on it,
-  submit your complain online using the website [intercity.pl](https://www.intercity.pl)
-  cover your mouth and nose,
-  wash or disinfect your hands often.

**Having on mind keeping safety during the journey, PKP Intercity:**

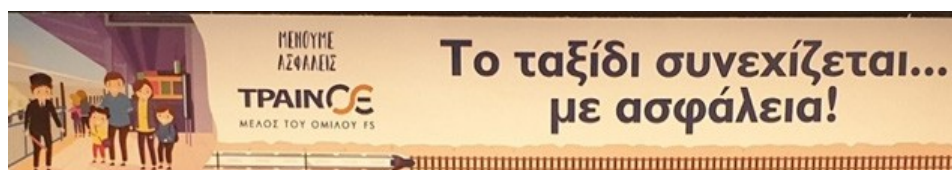
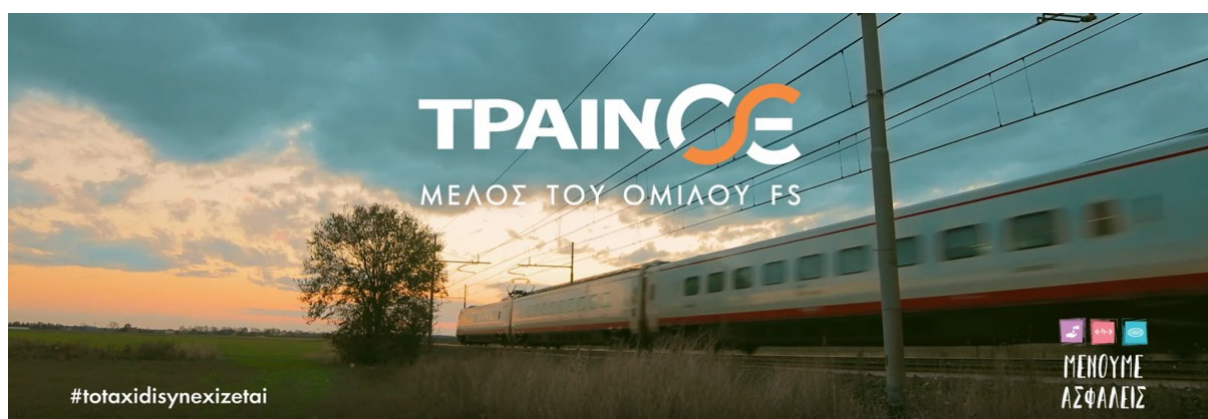
-  sets maximum tickets sales on a level guaranteeing that number of passengers will not exceed total number of seats,
-  increased the frequency of cleaning and disinfecting trains.

*Figura 26: Campanha de comunicação da PKP*

Na Lituânia e na Grécia foram lançadas duas campanhas de comunicação específicas com a marca, respectivamente, “Para aqueles que perderam viagens” (ver caixa) e “Viagens continuam” (Figura 27), na tentativa de rever a imagem de perigo vinculada às viagens de trem durante a pandemia e a percepção atual de insegurança no transporte ferroviário. As ferrovias alemãs adotaram uma abordagem diferente para alcançar o mesmo objetivo; comunicar evidências baseadas em pesquisas sobre quão improvável é a contaminação nos trens, especialmente quando obedecidas todas as medidas de prevenção atuais.

As ferrovias romenas introduziram descontos temporários nos bilhetes para incentivar as reservas antecipadas e o uso dos canais de vendas on-line, como uma tentativa de aumentar o número de passageiros.

27



*Figura 27: Captura de tela de um vídeo do TrainOSE e um adesivo de janela da campanha "A viagem continua". O vídeo está disponível no centro de mídia da UIC.*

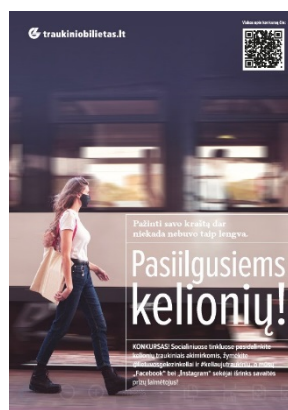
## Campanha da Lithuanian Railways - "Para quem perdeu a viagem"

Após o final da quarentena, a UAB LG (parte do grupo LG (Lietuvos Gelezinkeliai- Lithuanian Railways) estão convidando os passageiros a retornar aos trens de uma maneira original. A campanha tem duas partes:

Parte I. A idéia é um convite não apenas para sonhar com as viagens, mas também para viajar virtualmente na cabine do maquinista. Desde o final de abril (com a continuação da quarentena), diferentes viagens de trem foram anunciadas aos seguidores na conta do Facebook da Lithuanian Railways todas as semanas. As rotas populares e menos conhecidas foram filmadas: Vilnius - Trakai, Vilnius - Kena, Vilnius - Jašiūnai, Marijampolė - Kaunas, Vilnius - Kaunas, Vilnius - Ignalina. Cada um desses filmes recebeu entre 16 e 45 mil visualizações (um número bastante grande na escala lituana).

Parte II. Iniciada na primeira semana de junho, após o final da quarentena. Esta fase também busca ativamente o envolvimento, a organização e a segurança dos próprios passageiros. Nesta parte é anunciada uma competição nas redes sociais. Solicita-se aos passageiros que mostrem como veem a viagem sob a ótica do romance, através de uma noção estética que seja aceitável. Eles são convidados a tirar fotos durante as viagens e registrar o desejo de viajar e conhecer seu país. A competição é realizada nas redes sociais Facebook e Instagram e suas regras são simples - os passageiros tiram fotos enquanto viajam de trem e enviam para suas contas marcando @lietuvsgelezinkeliai (LG) e #keliauju kartu (viajar juntos). Os organizadores compartilham essas fotos em sua conta do Facebook. Os autores das fotos que mais colecionarem "curtidas" recebem prêmios semanais - malas de viagem especiais com lembranças da empresa e vouchers de viagens. Uma nova página da web foi criada para a comunicação da campanha "Para quem perdeu a viagem": <https://pasiilgusiemskelioniu.traukiniobilietas.lt/>.

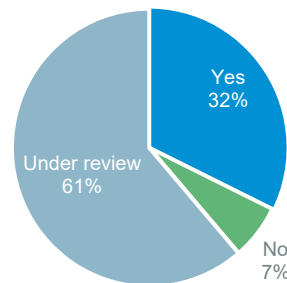
A iniciativa despertou interesse nas redes sociais e na mídia nacional.



## 2.6 IMPACTOS NO DESENVOLVIMENTO DOS SERVIÇOS FERROVIÁRIOS NO FUTURO

Para a maioria dos entrevistados, sua organização ainda está considerando se a crise sanitária do Covid-19 afetará ou não o futuro dos serviços ferroviários e está analisando isso internamente (Figura 28).

Organisations that believe the current crisis will impact the development of future rail services



*Figura 28: Respostas de 31 entrevistados à pergunta: "Como essa crise afetará o desenvolvimento dos serviços ferroviários no futuro (projeto de estações e trens, Materiais, Operação, Financiamento, Uso de PPP, Multimodalidade, outros serviços ...)?"*

Para aqueles que já acreditam que o Covid-19 terá um impacto duradouro no futuro do transporte ferroviário de passageiros, muitos acreditam que uma adaptação dos vagões será necessária em novos trens e que a facilidade de limpeza seja considerada uma grande prioridade. Um entrevistado mencionou a importância de incluir superfícies antibacterianas e antivirais em trens e estações. Outra mudança importante que os entrevistados preveem é o aumento do uso de bilhetes digitais. Por fim alguns entrevistados mencionaram o fato do Covid-19 ter demonstrado a pré-disposição das pessoas trabalharem em casa e acreditam que isso possa continuar mesmo após a crise.

---

## 3. SERVIÇO DE CARGAS APÓS O ISOLAMENTO

### 3.1 MEDIDAS PARA RECUPERAR O SERVIÇO DE CARGAS

Muitos entrevistados afirmaram que a crise do Covid-19 não afetou suas atividades de transporte de cargas e, como tal, não previram nenhuma medida comercial com a intenção de "recuperar" os negócios, pois eles não foram perdidos. Quatro entrevistados mencionaram medidas comerciais, como fortalecer a aquisição de clientes, oferecer suporte personalizado ou usar uma campanha de vendas mais agressiva. A maioria dos entrevistados (69%) não pretende alterar os modelos de negócio. No entanto, alguns entrevistados mencionaram que o fariam se surgisse a necessidade no futuro. A maioria dos entrevistados (62%) não pretende mudar o foco estratégico de sua empresa.

Dito isto, quando se trata de explorar a RAILsiliência demonstrada pelo transporte de cargas, como um fornecedor importante de mercadorias quando comparado a outros tipos de transporte durante o Covid-19, todos os entrevistados pretendem embarcar na onda desse sucesso e usá-lo para continuar a construir o futuro do transporte de cargas. Além disso, eles esperam que os governos tenham percebido a RAILsiliência do setor e a importância da questão da sustentabilidade para o transporte ferroviário.

### 3.2 MEDIDAS PARA RECUPERAR A CONFIANÇA

A maioria dos entrevistados pretendia implementar uma campanha de comunicação, concentrando-se nas medidas adotadas e em como otimizar o transporte de cargas após a retomada do tráfego de passageiros.

Os entrevistados apontam não precisar implementar soluções tecnológicas para restaurar a confiança. Por exemplo, os entrevistados disseram que já possuem sistemas confiáveis de Hora Estimada de Chegada (ETA) ou "Sistema Track and Trace" e a crise do Covid-19 não afetou isso. Além disso, os entrevistados já estão usando EDI ou pretendem iniciar a sua utilização.

Quando perguntados sobre como essa crise afetará o futuro das instalações ferroviárias, 60% dos entrevistados esperavam que a crise impactasse os projetos futuros. Os principais problemas a serem considerados no futuro seriam a proteção do trabalhador e as interações sem contato físico.

### Túneis de desinfecção nas fronteiras ferroviárias do Irã

A RAI projetou e construiu túneis de desinfecção nas fronteiras ferroviárias de Sarakhas, Incheh Broun e Lotf Abad (na fronteira com o Turquemenistão). Cada sistema de desinfecção é constituído por um túnel de 20 metros de comprimento e 10 metros de largura. Em 30 de maio de 2020, a construção foi concluída e os túneis foram colocados em operação.

Oito (8) dutos ou *loops* separados a 1,40 cm foram instalados dentro de cada túnel, sendo que o túnel Sarakhs tem 16 *loops* para linhas de bitola padrão e ampla. Cada duto possui 15 bicos montados para pulverizar completamente o vagão com uma solução desinfetante. Duas bombas de alto fluxo são instaladas nos dutos do portão dentro do túnel para garantir a pulverização. Finalmente, para fornecer a água necessária e drenar a água residual, são utilizados tanques de alto volume.



---

## 4. CONFIANÇA DA EQUIPE APÓS RESTRIÇÕES IMPOSTAS PELO GOVERNO

Enquanto seguiam as recomendações de distanciamento ou isolamento social, cerca da metade dos membros da Força-Tarefa da UIC Covid-19 teve que reduzir sua equipe e aqueles que conseguiram mantê-la nos níveis anteriores ao Covid-19, o fez implementando o trabalho em casa em larga escala. Agora que o setor ferroviário está retomando, é essencial garantir que a equipe se sinta confiante em voltar ao trabalho. Esta seção examina as maneiras pelas quais os membros da Força-Tarefa da UIC Covid-19 pretendem enfrentar esse reinício.

### Como fazer a equipe se sentir segura: estratégia da DB para testes Covid-19

Nos primeiros dias da pandemia em março, a DB estava muito preocupada com os impactos avassaladores da doença, que representa uma ameaça à continuidade dos negócios. Os recursos laboratoriais eram raros, disponíveis apenas para o diagnóstico e tratamento do Covid-19 e ainda não disponíveis para testar a equipe assintomática. Portanto, a DB logo decidiu criar recursos laboratoriais para o diagnóstico de Coronavírus no laboratório da DB.

Hoje, a DB é capaz de executar o padrão-ouro de diagnóstico do Coronavírus, o diagnóstico de PCR de SARS-CoV-2 em larga escala. A DB usa essa capacidade principalmente para duas situações:

1. Trabalhadores solteiros estão preocupados com infecções assintomáticas pelo SARS-CoV-2 por contato com casos suspeitos em seu ambiente social, e tanto o clínico geral, como o serviço de saúde pública, não autorizam a testagem. Nesses casos, a DB pode impedir uma licença médica partir da testagem.

2. Vários membros da equipe têm COVID-19 ou infecções confirmadas, mas assintomáticas, e os colegas do escritório ou da estação estão preocupados com contaminação. O serviço público de saúde não solicita nem realiza testes. Nesse caso, podemos oferecer vários tipos de testes para a equipe, ou preferencialmente, dois testes dentro de uma semana. Isso evita o bloqueio dos negócios e a disseminação da infecção na unidade.

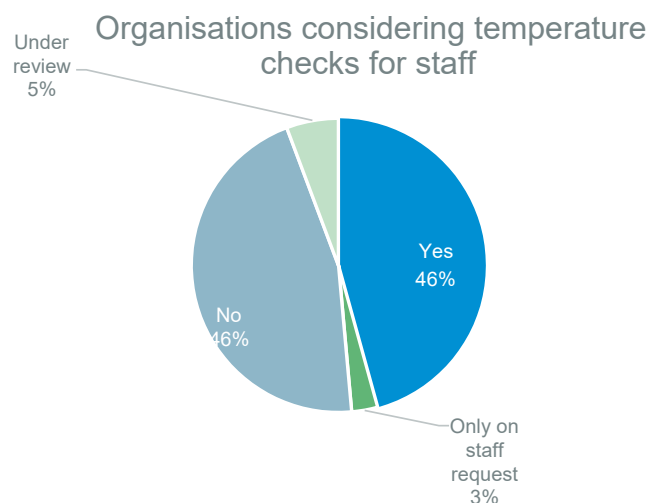
Os testes são realizados pela equipe médica do serviço de saúde ocupacional no complexo da unidade, em salas especiais ou através de drive-thru. Os resultados estão disponíveis dentro de 24 horas.



## 4.1 MEDIDAS PARA RETORNAR AO TRABALHO

### 4.1.1 Checagem de temperatura

Os entrevistados estão divididos de maneira uniforme quando se trata ou não de implementar ou continuar implementando a checagem de temperatura, à medida que o serviço ferroviário é retomado (Figura 29). Para aqueles que dizem que realizarão verificações de temperatura na equipe, pretendem fazê-lo na entrada dos edifícios de escritórios e em outras instalações ferroviárias. Eles pretendem usar termômetros a distância e sem contato e a maioria usa a tecnologia de infravermelho. Um entrevistado também está usando dispositivos de teste de calor não invasivos. Para os entrevistados que não pretendem implementar essa medida, foram apontadas várias razões: que a febre não é o único sintoma; que os funcionários já são incentivados a ficar em casa se apresentarem sintomas que incluem, entre outros, a febre; e que isso poderia comprometer o nível de disciplina para controles melhores, como higienização, lavagem das mãos e distanciamento físico.



*Figura 29: Respostas de 35 entrevistados à pergunta: "Sua organização está considerando a checagem de temperatura para os funcionários quando eles retornarem aos seus escritórios?"*

### 4.1.2 Máscaras

Menos da metade dos entrevistados pretende tornar o uso de máscaras obrigatório para todos os funcionários, e um terço pretende tornar máscaras obrigatórias para certos funcionários, principalmente para aqueles que atuam na linha de frente, pertencentes ao centro de controle e os que trabalham em uma área onde as medidas de distanciamento social não podem ser respeitadas (Figura 30). Um entrevistado afirmou que as máscaras eram recomendadas quando o distanciamento social não poderia ser respeitado, mas não obrigatório (listado como "Recomendado" às vezes na Figura 30).

Organisations considering mandatory masks for staff as they return to their place of work

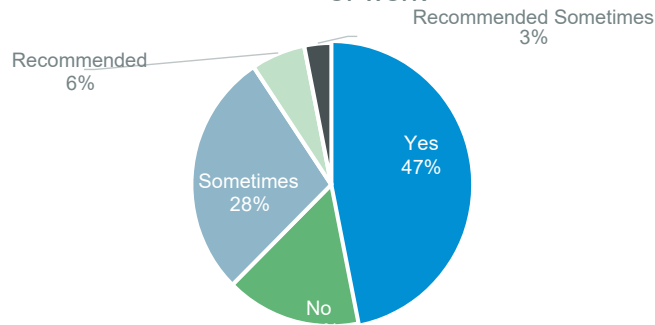


Figura 30: Respostas de 32 respondentes à pergunta: "Sua organização está considerando o uso obrigatório de máscaras para os funcionários quando eles retornarem ao local de trabalho?"

### 4.13 Gel higienizante

A grande maioria dos entrevistados pretende fornecer gel higienizante aos funcionários no local de trabalho (Figura 31). Dos que disseram que sim, o local mais citado para colocar *dispensers* de gel foi nos prédios de escritórios. Exemplos mais específicos incluem os banheiros, o saguão, as salas de descanso, as copas e os corredores. Um entrevistado indicou que continuaria a fornecer gel higienizante apenas para os funcionários da linha de frente, disponibilizando água e sabão para outras áreas de trabalho.

Organisations considering providing staff with sanitary gel as they return to their place of work

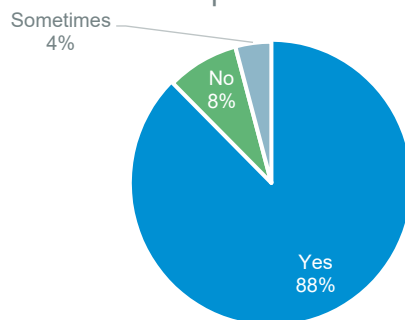
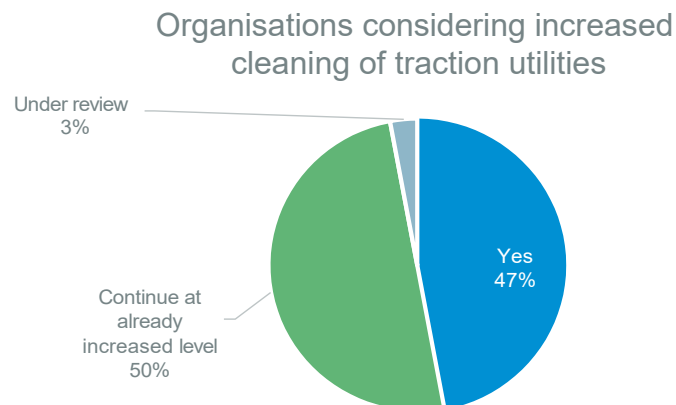


Figure 32: Respostas de 24 entrevistados à pergunta: "Sua organização está considerando o uso de dispensers de gel higienizante para os funcionários quando eles retornarem ao local de trabalho?"

### 4.14 Intensificação da limpeza e desinfecção

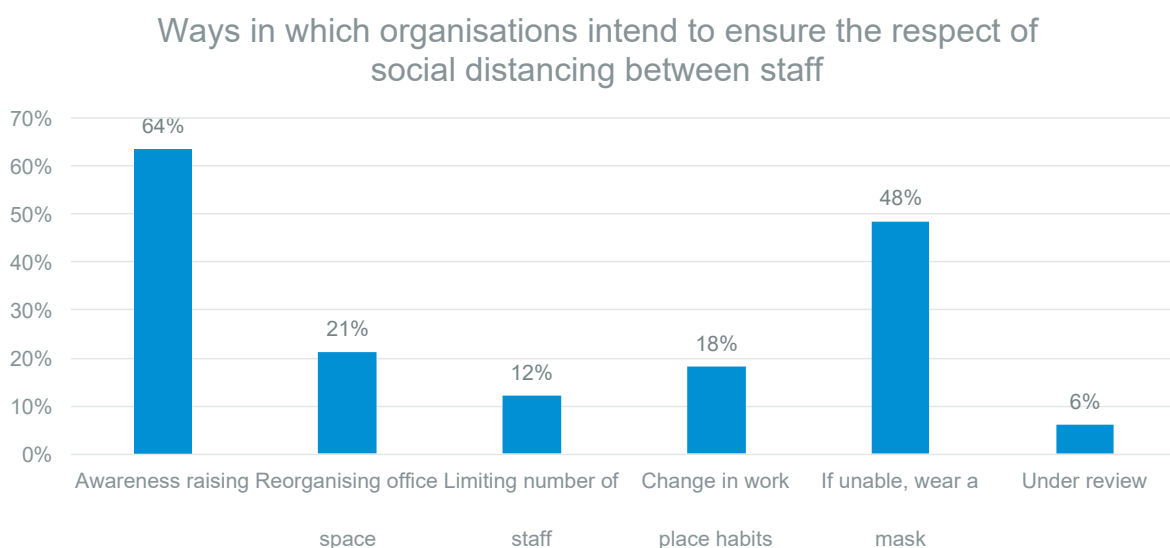
Quase todos os entrevistados (97%) começarão a implementar ou continuarão implementando a intensificação da limpeza e desinfecção dos utilitários de tração (por exemplo, cabines dos motoristas, espaços de trabalho e descanso). Alguns mencionaram que intensificarão a limpeza especificamente nos espaços que serão mais usados após o bloqueio. Apenas um entrevistado afirmou que está revisando sua política de limpeza (Figura 32).



*Figura 32: Respostas de 34 participantes à pergunta: "Sua organização está considerando intensificar a limpeza / desinfecção dos utilitários de tração quando os funcionários retornarem ao local de trabalho?"*

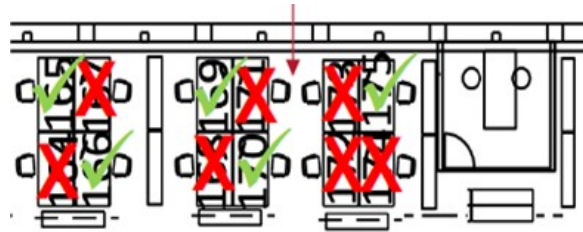
#### 4.15 Distanciamento social

Nos países onde as restrições do Covid-19 estão diminuindo e os funcionários estão começando a voltar gradualmente aos escritórios, as empresas ferroviárias estão priorizando a reorganização da equipe, incentivando o *home office* quando possível e permitindo rodízios e horários de trabalho flexíveis. Quando perguntados sobre como pretendiam garantir que os funcionários respeitassem o distanciamento social, a maioria dos entrevistados afirmou que implementaria várias medidas de conscientização, como treinamentos, comunicação por meio de pôsteres, SMS, e-mails, lembretes e também através de sinalização de distância social no chão (Figura 33). Os prédios serão ou já foram adaptados com sinalização (marcas, adesivos e pôsteres) para facilitar a colaboração da equipe com relação às medidas de distanciamento social e para gerenciar melhor seu fluxo de movimentação no prédio (por exemplo, corredores e elevadores de tráfego unidirecional).



*Figura 33: Respostas de 33 entrevistados à pergunta: "Como você pretende garantir respeito ao distanciamento social entre funcionários (por exemplo, trabalhadores de manutenção)?"*

Outra solução mencionada com frequência foi reorganizar o local de trabalho para garantir que haja espaço adequado para receber todos os trabalhadores (Figuras 34 e 35). Áreas de trabalho abertas e salas de controle foram ou serão divididas com divisórias transparentes de plástico e, em alguns casos, reorganizaram os assentos para limitar os riscos de propagação da doença.



*Figura 34: Reorganização de assentos no espaço de trabalho, DSB, Dinamarca*



*Figura 35: A ADIF, Espanha preparou novos mapas dos edifícios da empresa, mostrando a reorganização dos postos de trabalho.*

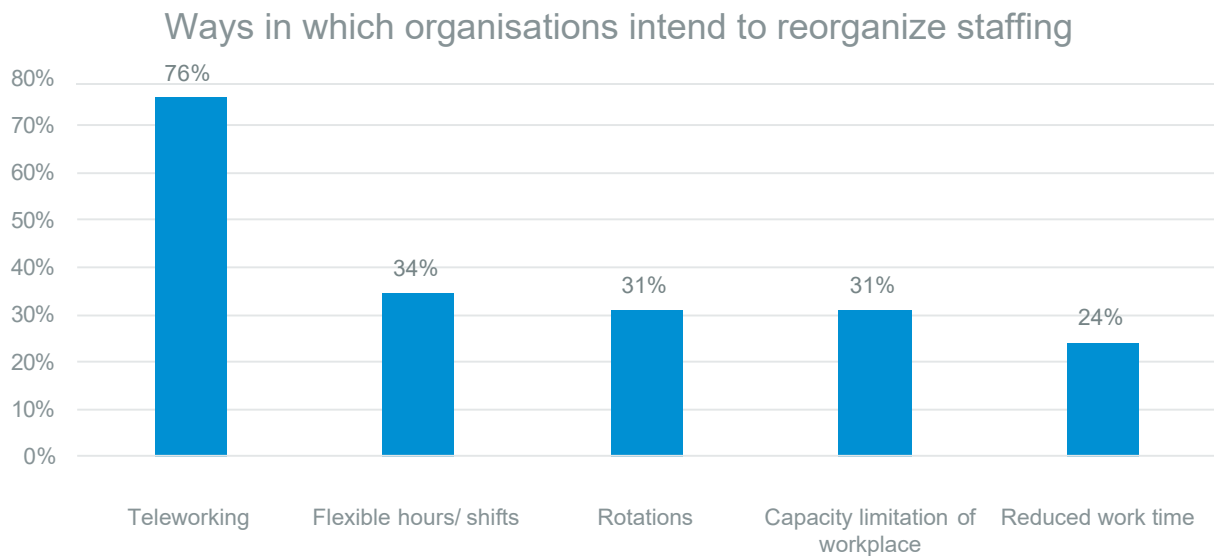
Uma outra maneira para garantir que o local de trabalho tenha espaço suficiente foi limitar o número de pessoas autorizadas para acessar determinado local. Alguns entrevistados também mencionaram medidas que levariam a uma mudança de hábitos no local de trabalho, como comer sozinho ou conversar menos.

Muitos entrevistados mencionaram ainda que, se houvesse alguma dúvida sobre a capacidade de distanciamento social, os trabalhadores usariam uma máscara e outros EPIs. Em alguns casos, foi aumentada a ventilação ou o fluxo do ar-condicionado para garantir uma melhor circulação de ar.

#### **4.16 Mudanças na equipe**

A pandemia provocou uma grande interrupção da organização da equipe e desde então, as organizações ferroviárias adotaram medidas diferentes para garantir a continuidade mínima de trabalho. Agora que as restrições à crise do Covid-19 estão diminuindo, pouco a pouco em diferentes regiões do mundo os empregadores estão adaptando essas medidas para voltar gradualmente ao normal, de maneira a garantir a segurança da equipe e minimizar o risco de disseminação no local de trabalho.

Quando perguntados sobre uma possível reorganização da equipe durante a transição para o estágio pós-Covid-19, quase todos os 29 entrevistados responderam positivamente, enquanto alguns destacaram a possibilidade de mudança permanente (até certo ponto) na maneira como o trabalho é realizado. A Figura 36 indica a importância de diferentes medidas.



*Figura 36: Respostas de 29 entrevistados à pergunta: “Sua organização está considerando mudanças na organização da equipe?”*

Até o momento o *home office* ou o trabalho remoto é a medida mais adotada pelas organizações, quando aplicável (funcionários administrativos, gerência etc.), durante a crise e depois dela, com até 99% de adesão em algumas organizações. Até 78% dos entrevistados indicaram que o *home office* permanecerá na fase pós-crise para a equipe qualificada, com um retorno progressivo, porém cauteloso, ao escritório. À medida que a demanda por soluções de *home office* aumentou drasticamente durante o pico da crise em algumas regiões do mundo, as empresas agiram de acordo com a atualização da infraestrutura necessária para acomodar a nova demanda (soluções como serviços em nuvem, ferramentas de comunicação, etc.) em um ritmo acelerado. A DB, na Alemanha, registrou em alguns meses, atualizações de infraestrutura de *home office*, que foram planejadas inicialmente para 2023 ou para além disso.

Situações em que o *home office* não é aplicável, outras medidas são adotadas, como; i) horas flexíveis de trabalho / turnos e ii) rodízio, mencionados, respectivamente, 34% e 31%. Essas medidas ajudarão os trabalhadores a evitar, por um lado, o transporte durante o horário de pico e por outro, ter um horário de trabalho não sincronizado (às vezes, o oposto), com o objetivo de limitar a presença de todo o pessoal em suas instalações ao mesmo tempo e assim, controlar o risco de propagação da doença. Limitar a capacidade de todo ou parte do local de trabalho também é um recurso utilizado pelas empresas (31% das respostas), aplicadas especialmente em áreas comuns (por exemplo, salas de reunião, cantinas) e algumas restrições à mobilidade no local de trabalho. Horas de trabalho reduzidas, que incluem trabalho diário reduzido e suspensão temporária, são outra alternativa para controlar o número de funcionários presentes no local de trabalho (24% das respostas).

## 4.2 DIFERENCIAÇÃO DE MEDIDAS

### 421 Medidas para o trabalho de manutenção

Mais de dois terços dos entrevistados pretendem adotar cuidados extras de limpeza ou manter os mesmos níveis de manutenção existentes (Figura 37). Um entrevistado que não pretende usar essa medida nos informou que "a limpeza é realizada separadamente e portanto, é improvável adotar essa medida". Por fim, um entrevistado está atualmente revisando essa prática.

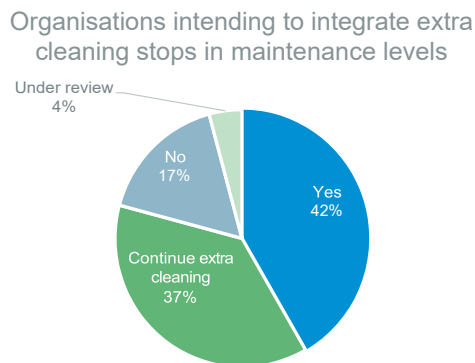


Figura 37: Respostas de 26 entrevistados à pergunta: "Para a manutenção (vagões e instalações): você planeja adicionar cuidados extras de limpeza aos níveis atuais de manutenção?"

### 422 Medidas para funções críticas

Uma preocupação comum entre os *stakeholders* de ferrovias é garantir que os funcionários que executam tarefas críticas estejam seguros e protegidos; portanto, não é surpresa que a maioria dos entrevistados pretenda implementar ou continuar implementando medidas específicas para esse pessoal (Figura 38). Muitos entrevistados mencionaram medidas especiais implementadas para a equipe nas salas de controle, como limitação do espaço de trabalho ou equipes divididas. Outros entrevistados também estão adotando medidas especiais para o pessoal da linha de frente (principalmente com relação aos EPI), que não são aplicáveis a todo o pessoal. Dois entrevistados mencionaram disponibilizar testes para a equipe em funções críticas e um mencionou aplicar verificações de temperatura apenas para essa classe de trabalhadores.

Organisations planning separate measures for critical jobs

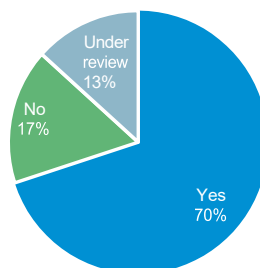


Figura 38: Respostas de 340 entrevistados à pergunta: "Você planeja adotar medidas específicas para tarefas críticas? (pessoal da sala de controle, manobristas, motoristas ...)"

### 4.3 TREINAMENTO DA EQUIPE

A maioria dos entrevistados está planejando treinamentos específicos para este novo período (Figura 39). Muitos desses entrevistados mencionaram entender esses treinamentos como uma oportunidade de informar a equipe sobre as medidas adotadas na pandemia, incluindo o uso correto dos EPIs e os novos agentes de limpeza. Alguns entrevistados também mencionaram a importância de treinamentos voltados para os trabalhos realizados em casa. Embora não mencionem necessariamente a criação de treinamentos novos ou específicos, alguns entrevistados mencionaram que estavam oferecendo mais treinamentos on-line.

Quando perguntados se eles pretendiam treinar e manter uma equipe qualificada de funcionários, capazes de substituir uns aos outros no caso de uma nova crise, a maioria dos entrevistados respondeu que “não” (Figura 40). A principal razão apresentada é foi bem resumida por um entrevistado: “Atualmente, há pessoal qualificado suficiente para as funções; não há necessidade de treinamentos adicionais.”

Muitos dos entrevistados que responderam “sim” a essa pergunta, também apontaram que isso já era praticado e que, como disse um outro entrevistado, “ter uma equipe com muitas qualificações para sobreviver a essa crise foi uma das principais conclusões a que chegamos.”

Organisations planning special or new trainings

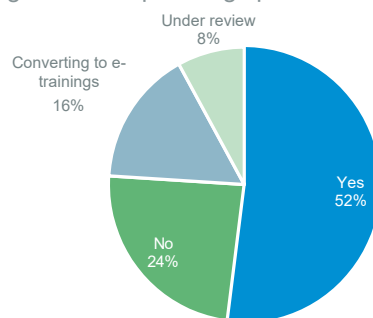


Figura 39: Respostas de 25 participantes à pergunta "Sua organização está considerando ministrar treinamentos específicos?"

Organisations considering to train and maintain (a pool of) multi-skilled staff

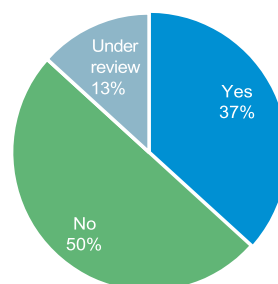
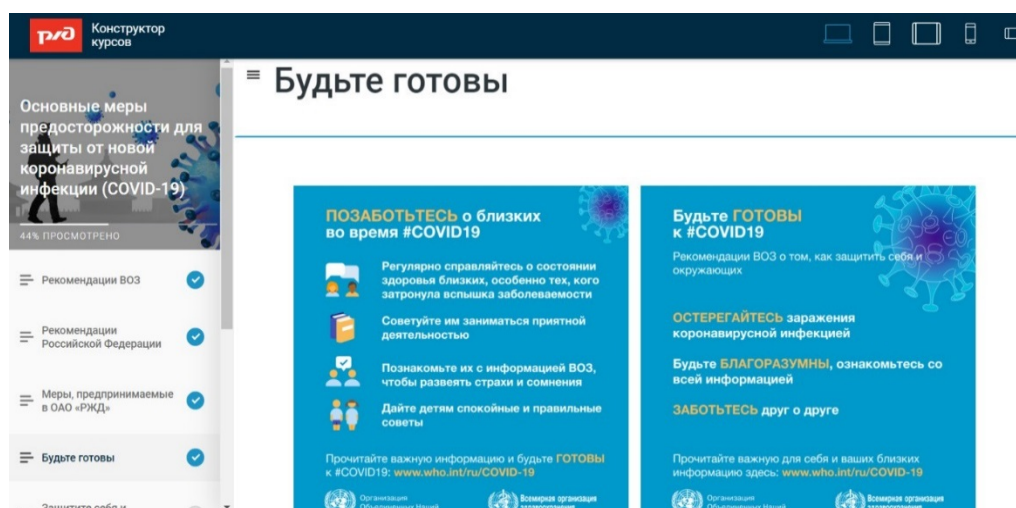


Figura 40: Respostas de 30 entrevistados à pergunta: "Sua empresa treinará e manterá uma equipe qualificada, para que as pessoas possam ser substituídas, se necessário, em emergências futuras?"

## Curso à distância da RZD “Precauções básicas para proteção contra uma nova infecção por coronavírus (Covid-19)”

No início da pandemia do Covid-19, a Russian Railways (RZD) da JSC lançou um novo curso a distância de “Precauções básicas para proteção contra uma nova infecção por Coronavírus (Covid-19)”. Este programa de treinamento foi desenvolvido em formato *longread* e disponibilizado através do sistema de ensino corporativo à distância para todas as equipes da empresa.

O treinamento aborda as principais medidas de proteção que devem ser adotadas, a fim de evitar a propagação do vírus, e contém seções com as recomendações das autoridades governamentais federais da OMS e da Rússia, medidas adotadas pelas Ferrovias Russas, medidas de autoproteção em casa, no trabalho e durante viagens, visão geral das regras e regulamentos de segurança alimentar, mitos e equívocos existentes.



## 5. QUESTÕES DE SEGURANÇA

### 5.1 GARANTIR A SENSAÇÃO DE SEGURANÇA AOS PASSAGEIROS

Mesmo que o transporte ferroviário seja seguro, a recuperação dos passageiros depende muito do sentimento e da percepção de segurança dos mesmos ao usar os serviços ferroviários, especialmente quando se acredita que o transporte coletivo é um ambiente favorável para a propagação da doença. Nesse contexto, quase todas as organizações ferroviárias adotaram um plano de ação de três pilares; prevenção contínua, comunicação e visibilidade das ações:

- **Prevenção contínua:** as organizações ferroviárias continuarão no futuro próximo, a aplicar as medidas preventivas adotadas durante o pico da pandemia, incluindo desinfecção e limpeza, imposição de medidas de distanciamento social, promoção de boas práticas de higiene e prevenção quanto à superlotação em trens e estações. As organizações ferroviárias também estão buscando novas soluções para ajudar a combater a pandemia (novos protocolos de desinfecção, novas tecnologias para facilitar a aplicação do distanciamento social, etc.) e o uso de soluções inovadoras (por exemplo, ventilação aprimorada, desinfecção por UV)
- **Comunicação:** é um elemento chave para recuperar a confiança dos clientes. As organizações continuam a comunicar atualizações e mensagens relacionadas à situação do Covid-19 em todos os pontos de interação com os passageiros (desde as vendas até o final da jornada), além de lançar campanhas específicas de RP para destacar os esforços das empresas para garantir a segurança do transporte ferroviário, além das medidas regulares adotadas, como investir em pesquisas para saber mais sobre a disseminação no transporte ou o esforço extra investido em novas tecnologias e o uso de soluções inovadoras (por exemplo, ventilação aprimorada, desinfecção por UV)
- **Visibilidade de ações:** uma das estratégias mais importantes é tornar as ações e o esforço das organizações visíveis aos olhos dos clientes durante suas viagens diárias. O fato dos passageiros testemunharem a adoção de medidas de segurança na vida real representa um papel fundamental na recuperação de sua confiança: ações de intensificação da limpeza e desinfecção, pessoal de segurança garantindo que os passageiros respeitem as medidas sociais de prevenção e distanciamento, trens sem superlotação devido a uma estratégia de vendas conservadora etc.

Além dessas ações, as organizações também adotaram um nível elevado de serviço e assistência ao cliente, por um lado para entender as suas necessidades reais nesta fase e por outro, para entender melhor seu comportamento. Por exemplo, a NS (Holanda) lançou uma enorme pesquisa de 100.000 clientes para atingir a meta acima mencionada. Outras organizações têm pessoal treinado dedicado para ajudar os passageiros em perigo ou com desconforto.

## JR East coopera com os passageiros para garantir a sensação de segurança

Acreditando que os clientes podem se sentir frustrados e ansiosos ao utilizar a ferrovia por um tempo, a JR East continua pedindo aos passageiros que sigam as medidas de prevenção, mesmo que isso lhes traga algum desconforto. Ela conta com a colaboração dos passageiros para entender que não existe uma única medida perfeita e que cada medida é importante. Como tal, a JR East está fazendo o possível para conquistar o entendimento e a cooperação dos seus passageiros.

Embora espirros e tosse sejam geralmente conhecidos como riscos de infecção, o ato de conversar também aumenta esse risco. Conversar frente a frente ou por um longo período a uma curta distância, assim como, falar alto aumentam o risco de infecção. Portanto, a JR East também está solicitando que seus passageiros se abstenham de conversar no trem congestionado (veja o cartaz com traduções em inglês abaixo).

**Open window for ventilation**

**Refraining from talking**

**Wearing masks**

**Request to follow measures for prevention infection of Covid-19**

**JR East implements to open window and activate HVAC for ventilating. If you find closed window, please cooperate to open it.**

**We appreciate your cooperation of wearing masks, refraining from talking, and off-peak commuting and teleworking as much as possible.**

## 5.2 INTENSIFICAÇÃO DA PRESENÇA DA POLÍCIA OU DA SEGURANÇA PRIVADA

Durante o período de bloqueio, a maioria dos membros da força-tarefa não teve aumento nos problemas de segurança. Agora que a maioria das empresas ferroviárias na Europa, Ásia e América do Norte retomaram os serviços e o tráfego de passageiros está aumentando gradualmente, a segurança pode ser um problema, especialmente no que diz respeito à adoção de medidas, como usar máscara e manter o distanciamento social.

### 5.2.1 Para transporte de cargas

Quando perguntados se eles pretendiam fazer uso dos policiais / guardas para proteger mercadorias mais valiosas, os entrevistados declararam que essa já era uma rotina ou que não pretendiam fazê-lo, portanto, isso não está sendo considerado como uma medida para aumentar a confiança. pós-Covid-19.

## 5.2.2 Para outros

No entanto a maioria dos entrevistados (73%) não pretende intensificar a presença da polícia ou da segurança privada (Figura 43). Para a maioria deles, a equipe de segurança da empresa, juntamente com o número do efetivo das forças de segurança são suficientes para proteger passageiros e funcionários no momento. Quando necessário (27% dos entrevistados), forças policiais adicionais serão destacadas. Por exemplo, no Reino Unido, a Polícia Britânica de Transportes está ajudando a manter o distanciamento social em locais mais movimentados. Na Espanha, a presença da polícia aumentou para realizar tarefas como a distribuição de máscaras nas estações ferroviárias e a segurança privada foi pontualmente intensificada em algumas estações para apoiar as tarefas de redirecionamento de passageiros (para evitar filas ou passageiros em pé todos juntos) e para garantir distância social entre os mesmos.

Does your organisation envisage increased police presence or private security?

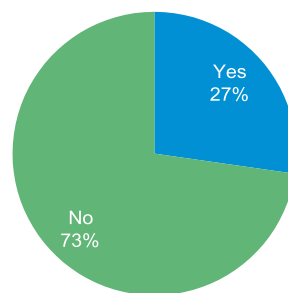


Figura 41: Respostas de 33 entrevistados à pergunta: "Você prevê maior presença policial ou da segurança privada"

## 5.3 TECNOLOGIA DE SEGURANÇA PARA MONITORAR AGLOMERAÇÕES

Além da ação humana, a tecnologia também pode ajudar a equipe ferroviária a gerenciar problemas de segurança relacionados ao Covid-19.

O terceiro questionário levantou a questão do uso de CCTV inteligente para gerenciar aglomerações e do uso de câmeras térmicas para verificar a temperatura.

A maioria dos entrevistados (81%) não usa CCTV inteligente para gerenciar aglomerações, no entanto, muitos deles usam a vídeo-vigilância já em vigor para monitorar a situação, especialmente em grandes estações (Figura 33).

Alguns dos entrevistados (10%) usam CCTV inteligente e o instalaram em algumas estações. Poucos entrevistados (9%) estão considerando ou testando algumas soluções. A Infrabel na Bélgica está atualmente avaliando o distanciamento social através do uso de câmeras nos escritórios e com um alarme associado a ela; em Marrocos, a ONCF equipou todas as estações com CCTV inteligente com recursos tecnológicos avançados, como contagem e gerenciamento de fluxo, cuja implantação está em andamento.

## Organisations that use or plan to use Smart CCTV

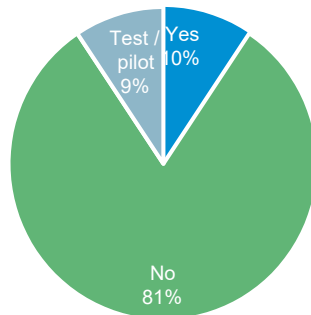
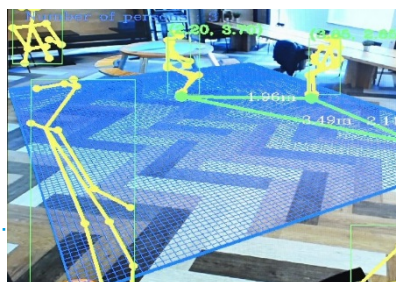


Figura 42: Respostas à pergunta: “Você usa ou planeja usar tecnologias de segurança como o Smart CCTV para gerenciar aglomerações??”

### Piloto Infrabel: Respeito ao distanciamento via computador

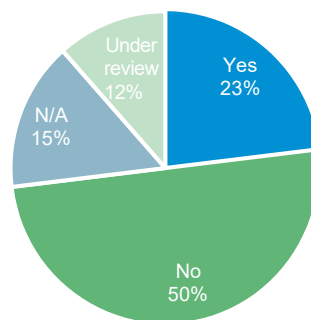
O departamento de TI da Infrabel desenvolveu um PoC que permite ao PC detectar o número de pessoas presentes em uma sala e garantir que o distanciamento social seja respeitado.



## 6. QUESTÕES ÉTICAS E LEGAIS

Quando perguntados se eles achavam que a estrutura legal precisaria evoluir com o final dos bloqueios e restrições pós-Covid-19, a maioria dos entrevistados disse que “não” (Figura 43). Para aqueles que afirmaram que a estrutura pode precisar evoluir, foram levantadas as questões do trabalho em casa, o RGPD, o uso de CCTV e o rastreamento de contatos. Muitos afirmaram que esse é um problema a ser tratado pelas autoridades públicas e não pela indústria ferroviária.

Organisations who believe the legal framework would need to evolve



*Figura 43: Respostas de 26 entrevistados à pergunta: “Você acredita que vai precisar de alguma evolução na estrutura legal (especialmente quanto ao RGPD e aos aspectos éticos)?”*

O Covid-19 trouxe grandes implicações legais, entre outras coisas, em relação à proteção de dados. As empresas ferroviárias levantaram questões sobre a legalidade do processamento de dados pessoais, no que se refere à triagem de temperatura e informações de saúde de funcionários e passageiros. Outras questões diziam respeito ao rastreamento de aplicativos e ao uso de dados de localização. A Secretária-Geral do CIT fez uma apresentação sobre essas questões durante as reuniões da Força-Tarefa da UIC Covid-19. Ela mostrou a importância de processar esses dados apenas se houver necessidade, mais especificamente um motivo real para fazê-lo. A Secretária-Geral do CIT também elaborou recomendações sobre esse assunto, que serão publicadas em breve (uma cópia pode ser solicitada enviando um e-mail para : [info@cit-rail.org](mailto:info@cit-rail.org)).

---

## 7. CONCLUSÃO

No geral, ao criar imagens e planejar a flexibilização das restrições de combate ao Covid-19 impostas pelo governo, o setor ferroviário pretende continuar a implementar as medidas que vinham sendo adotadas durante os bloqueios e as recomendações de isolamento. Mesmo com a flexibilização das restrições, todos reconhecem que a ameaça do Covid-19 não passou e pretendem fazer todo o possível para garantir a segurança dos passageiros, mercadorias e funcionários.

As ferrovias estão prontas para voltar aos trilhos, demonstrando mais uma vez sua #RAILsilência.



## 8. APÊNDICE

### 8.1 TERCEIRO QUESTIONÁRIO DA FORÇA-TAREFA DA UIC COVID-19 – RETOMADA DO SETOR FERROVIÁRIO APÓS O CONFINAMENTO

#### RETOMADA DO SERVIÇO DE PASSAGEIROS APÓS CONFINAMENTO

1. Quando a viagem não for mais restrita e se a situação retomar ao número normal de passageiros, ainda será possível continuar aplicando as medidas de prevenção que você está aplicando atualmente para combater o Covid-19? Em que condições??

2. Sua organização está considerando algumas das seguintes medidas após o confinamento para recuperar o número de passageiros e a confiança do cliente (tanto em estações quanto em trens)? Por que sim ou por que não? Estas medidas serão implementadas no mesmo nível ou em um nível diferente do que você havia feito durante o confinamento?

- a. Verificações de temperatura dos passageiros - se sim, quando, onde e com qual dispositivo?
- b. Máscaras obrigatórias (ou outra cobertura facial) - fornecidas pelos passageiros, pela empresa ou autoridades?
- c. Questionário para o passageiro sobre sua condição de saúde?
- d. Fornecimento de *dispensers* de gel higienizante para os passageiros - se sim: quando, onde?
- e. Intensificação da limpeza / desinfecção (igual ao Covid-19? Menos? Mais?)  
Especifique onde.
- f. Descarte de resíduos, reciclagem e tratamento?
- g. Como garantir o respeito pelo distanciamento social:
  - i. Nas estações: limitação do número de pessoas, layout da estação, fluxo de passageiros na estação e nas plataformas (adesivos, marcadores no chão, cercas ou outras demarcações)...
  - ii. Nos trens: reserva de lugares, lugares proibidos, gerenciamento de bagagens, fluxo de passageiros, gerenciamento da taxa de ocupação...
- h. Você planeja medidas diferentes para diferentes serviços (trens urbanos, regionais, de longa distância, couchettes, trens internacionais ou turísticos)? Quais diferenças?
- i. Você planeja medidas distintas para passageiros e outras pessoas (funcionários da estação, clientes de loja, acompanhantes, Pessoas com Mobilidade Reduzida, Menores Não Acompanhados ...)?

- 
- j. Você prevê o uso de novas tecnologias (Apps ...), Big Data ou Inteligência Artificial? Se sim, por favor explique.
  - k. Você prevê uma mudança na maneira de vender bilhetes? Se sim, qual?
  - l. Você prevê campanhas de comunicação específicas?
3. Como você garantirá que os passageiros tenham uma sensação de segurança nos trens e estações uma vez que a crise do Covid-19 pode ter criado novas preocupações (vírus, ar condicionado, espaço confinado)? O que há de novo no sistema de ar condicionado (nos trens, nas estações.), novos protocolos de limpeza em todo o trem, nova maneira de usar o espaço, estação e plataformas, comunicação?
  4. Como esta crise afetará o desenvolvimento dos serviços ferroviários futuros (projeto de estações e trens, Materiais, Operação, Financiamento, Uso de PPP, Multimodalidade, outros serviços ...)?
  5. Você mudará seu protocolo em caso de suspeita de infecção? Se sim, por favor explique.
  6. Você planeja medidas distintas em diferentes regiões?

## RETOMADA DO SERVIÇO DE CARGAS APÓS CONFINAMENTO

7. Quais medidas sua organização considera após o confinamento para recuperar os negócios de carga e a confiança do cliente? Por que sim ou por que não??
  - a. Medidas comerciais?
  - b. Campanhas de comunicação?
  - c. Uso da polícia / guardas para proteger mercadorias valiosas?
  - d. Outros?
8. Você está considerando uma possível mudança no modelo de negócios (menos ativos, novos modelos)? Se sim, por favor explique.
9. O foco estratégico da sua empresa vai mudar?
10. Como você descreveria a importância de uma abordagem setorial das ferrovias durante a crise e qualquer outra situação comparável à crise, onde questões nacionais foram/são priorizadas?
11. Como essa crise afetará o desenvolvimento dos serviços ferroviários futuros relacionados, por exemplo, a operações em geral, financiamento, multimodalidade, vagão de carga única, comboio, mercadorias perigosas, outras?
12. Como essa crise afetará o projeto futuro das instalações ferroviárias, como terminais (por exemplo, programação de rotas...), plataformas de carregamento, locomotivas (por exemplo, ventilação, desvios), pontos de transmissão, outros?



## Política da Companhia

13. Operações: Como a crise chamou a atenção para a confiabilidade no transporte ferroviário de carga, sua empresa poderá aproveitar essa oportunidade quando a crise do Covid-19 terminar??
14. Intercâmbio Eletrônico de Dados: Para reduzir a necessidade de interações físicas por conta da pandemia (entre transportadoras, entre transportadoras e agentes de cargas e operadores de tráfego, com Gerentes de Infraestrutura, Alfândega, etc ...), sua empresa, deverá aumentar o nível de EDI no transporte de cargas?
15. A sua empresa deve ou vai usar sistemas confiáveis de tempo estimado de chegada (ETA) ou “Track and Trace” para que as equipes sejam mobilizadas no momento certo e não sejam expostas desnecessariamente??

## CONFIANÇA DA EQUIPE

16. Sua organização está considerando adotar alguma das seguintes medidas para os funcionários quando eles retornarem aos seus escritórios??
  - a. Checagem de temperatura – se sim, quando, onde e com qual dispositivo?
  - b. Máscaras obrigatórias (ou outra proteção facial) – máscara pessoal ou fornecida pela empresa ou autoridades?
  - c. Fornecimento de *dispensers* de gel higienizante para a equipe - se sim: quando, onde??
  - d. Mudanças na organização da equipe? (por exemplo, turnos flexíveis, tempo de trabalho reduzido no escritório, manter o trabalho remoto para fins administrativos, limitação da capacidade nos edifícios (por exemplo, sistema de rodízio)?
  - e. Intensificação da limpeza dos vagões (cabines dos motoristas, espaços de trabalho e descanso, locais públicos, por exemplo, banheiro) (o mesmo que durante o bloqueio? Mais ou menos?)
  - f. Você planeja reorganizar o local de trabalho (por exemplo, continuar usando o espaço aberto - colocar divisórias - ajustar os sistemas de ventilação e / ou ar condicionado, ajustar o fluxo de funcionários nos corredores, etc.)? E quanto às outras áreas do escritório (por exemplo, áreas de descanso do condutor e outros funcionários, lanchonetes)?
  - g. Como você pretende garantir o respeito ao distanciamento social entre funcionários (por exemplo, trabalhadores de manutenção)?
  - h. Para a manutenção (vagões e instalações): você planeja aumentar o nível do padrão de limpeza?
  - i. Treinamentos novos ou especializados?
17. Sua empresa vai treinar e manter equipes qualificadas, para que as pessoas possam ser substituídas em emergências futuras, se necessário?
18. Você planeja medidas específicas para trabalhos críticos? (equipe da sala de controle, manobristas, condutores ...)

---

## QUESTÕES DE SEGURANÇA

19. Você prevê intensificar a presença policial ou a segurança privada?

20. Você usa ou planeja usar tecnologias de segurança como o Smart CCTV para gerenciar aglomerações, câmeras térmicas e outras.

## QUESTÕES ÉTICAS E LEGAIS

21. Você precisaria implementar alguma melhoria na estrutura legal atual (especialmente com relação ao RGPD e aos aspectos éticos)?

## OUTROS

Forneça qualquer informação que não tenha sido mencionada nas perguntas anteriores, sobre a retomada do transporte ferroviário após os bloqueios do Covid-19.

### Countries with members of the UIC Covid-19 Task Force



**Contact: COVID19@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](mailto:info@uic.org)

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

ISBN: 978-2-7461-2954-2  
Copyright deposit: June 2020

