

# PERCEPÇÃO DA EQUIPE DE SAÚDE AEROPORTUÁRIA ACERCA DA COMUNICAÇÃO FRENTE AO COVID-19

## PERCEPTION OF THE AIRPORT HEALTH TEAM ABOUT COMMUNICATION TOWARDS COVID-19

Neusa Aparecida Refrande 1  
Rose Mary Costa Rosa Andrade Silva 2  
Eliane Ramos Pereira 3  
Sueli Maria Refrande 4  
Sandra Conceição Ribeiro Chicharo 5

**Resumo:** Os aeroportos são locais dinâmicos e circula um número expressivo de pessoas que diariamente utilizam a aeronave como meio de transporte. É considerado eficiente, seguro e ganha-se tempo nos dias de hoje encurtando as distâncias entre cidades, estados e países, seja com o propósito de trabalho ou lazer. O estudo tem o objetivo de compreender a percepção da equipe de saúde aeroportuária acerca da comunicação frente ao novo coronavírus. Consiste em um estudo descritivo com abordagem qualitativa e como técnica de coleta de dados a entrevista fenomenológica. Percorreu-se o método sugerido por Amedeo Giorgi e a análise ocorreu sob a luz do referencial Merleau-Ponty. Como resultado, emergiu a categoria comunicação e intersubjetividade do cuidado no aeroporto e aeronave. Conclui-se que os depoentes apontam como importante a comunicação objetiva, clara e segura durante os acionamentos para os atendimentos dos agravos à saúde, seja para casos clínicos, traumáticos bem como as doenças infecto contagiosas.

**Palavras-chave:** Aeroportos. Assistência à Saúde. Equipe de Assistência ao Paciente. Percepção. Coronavírus.

**Abstract:** Airports are dynamic places and a significant number of people walk around it daily and use the aircraft as a way of transport. It is considered efficient, safe and time is saved these days by shortening distances between cities, states and countries, for work or leisure. The study aims to understand the perception of the airport health team about communication regarding the new coronavirus. It consists of a descriptive study with a qualitative approach and as a data collection technique, the phenomenological interview. The method suggested by Amedeo Giorgi and the analysis took place in the light of the Merleau-Ponty framework. As a result, the category communication and intersubjectivity of care at the airport and aircraft emerged. It is concluded that the deponents point out that objective, clear and safe communication is important during the health problems calls, whether for clinical, traumatic cases as well as infectious and contagious diseases.

**Keywords:** Airports. Health Care. Patient Care Team. Perception. Coronavirus.

- 1 Mestre em Ciências do Cuidado em Saúde pela Universidade Federal Fluminense (UFF). Lattes: <http://lattes.cnpq.br/8390441786460897>. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0578-7901>. E-mail: [neusarefrande@gmail.com](mailto:neusarefrande@gmail.com)
- 2 Professora Titular da Universidade Federal Fluminense (UFF). Lattes: <http://lattes.cnpq.br/1669330469408012>. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6403-2349>. E-mail: [roserosauff@gmail.com](mailto:roserosauff@gmail.com)
- 3 Professora Titular da Universidade Federal Fluminense (UFF). Lattes: <http://lattes.cnpq.br/5088894307129020>. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6381-3979>. E-mail: [elianeramos.uff@gmail.com](mailto:elianeramos.uff@gmail.com)
- 4 Doutora em Ciências do Cuidado em Saúde pela Universidade Federal Fluminense (UFF). Lattes: <http://lattes.cnpq.br/8744366673149440>. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1862-3455>. E-mail: [susurefrande@gmail.com](mailto:susurefrande@gmail.com)
- 5 Doutora em Ciências do Cuidado em Saúde pela Universidade Federal Fluminense (UFF). Lattes: <http://lattes.cnpq.br/0961972188309683>. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1487-0088>. E-mail: [sandrarchicharo@gmail.com](mailto:sandrarchicharo@gmail.com)

## Introdução

Os aeroportos são locais onde circula um número expressivo de pessoas que utilizam a aeronave como meio de transporte considerado eficiente e seguro, e ganha-se tempo nos dias de hoje encurtando as distâncias entre cidades, estados, países, seja com o propósito de trabalho ou lazer. Assim como os funcionários que laboram na área aeroportuária, que fazem com que tudo funcione nesse ambiente que transporta pessoas e cargas.

Uma pesquisa divulgada pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) em setembro de 2017 evidenciou que “os aeroportos brasileiros movimentaram 98,8 milhões de passageiros no primeiro semestre de 2017” (BRASIL, 2017) e ainda segundo a ANAC é evidente o quantitativo de pessoas circulando dia e noite nos aeroportos.

A movimentação total de passageiros nos aeroportos brasileiros apresentou crescimento de 2,12% no mês de junho de 2017, em comparação com o mesmo período de 2016. O resultado representa aproximadamente 15,7 milhões de viajantes. Este é o quarto mês consecutivo de alta no setor. No acumulado do primeiro semestre deste ano, os terminais brasileiros movimentaram 98,8 milhões de passageiros, 0,33% inferior a 2016 (BRASIL, 2017).

Desta maneira, é neste local onde há uma grande circulação de pessoas que há a justificativa da necessidade de um Posto de Atendimento Pré-Hospitalar (PAPH), local esse que conta com uma equipe de saúde de plantão 24h ininterrupta para os atendimentos de urgência e emergência e de possíveis remoções para o atendimento hospitalar.

Podem-se vivenciar situações e condições de risco como a emergência aeroportuária que se define como o “evento ou circunstância, incluindo uma emergência aeronáutica que, direta ou indiretamente, afete a segurança operacional ou ponha em risco vidas humanas em um aeródromo” (BRASIL, 2012), bem como doenças infecto contagiosas que podem levar a uma grande proporção de infectados entre as pessoas circulantes, culminando em outras cidades, estados e países.

Deste modo, no aeroporto a assistência médica acontece após acionamento da equipe de saúde em vários momentos e em vários locais do aeroporto, área circunvizinha e dentro da aeronave após pouso ou pré-decolagem. Trata-se de um atendimento pré-hospitalar conforme a portaria GM, nº 2048 de 05 de novembro de 2002 do Ministério da Saúde, que aprova o regulamento técnico dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência.

O Regulamento ora aprovado estabelece os princípios e diretrizes dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência, as normas e critérios de funcionamento, classificação e cadastramento de serviços e envolve temas como a elaboração dos Planos Estaduais de Atendimento às Urgências e Emergências, Regulação Médica das Urgências e Emergências, atendimento pré-hospitalar, atendimento pré-hospitalar móvel, atendimento hospitalar, transporte inter-hospitalar e ainda a criação de Núcleos de Educação em Urgências e proposição de grades curriculares para capacitação de recursos humanos da área (BRASIL, 2002).

Os casos atendidos são diversos, sendo alguns com resolução no próprio local de acionamento e outros considerados mais graves, com risco de morte, e que após avaliação médica, são removidos em veículo de urgência acompanhados da equipe de plantão completa: médico, enfermeiro e condutor de veículo de urgência para o hospital de emergência no entorno do sítio aeroportuário. Contudo, as doenças infecto contagiosas são resolvidas sob as orientações da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) e protocolos vigentes.

Dentro do universo aeroportuário, local com um número expressivo de pessoas circulantes com suas idas e vindas emergem inúmeras emoções, pensamentos, tensões e um mix de sentimentos, onde também acontecimentos imprevisíveis podem ocorrer. Assim, a equipe de

saúde que trabalha no aeroporto vivencia situações limítrofes no que diz respeito ao ser humano que passa por dificuldades experienciadas.

Tendo em vista o atual contexto descrito pelas autoridades internacionais e nacionais, a equipe de saúde vivencia e experiência neste ambiente de passagem momentos novos com a pandemia do novo coronavírus, denominado SARS-CoV-2, causador da doença COVID-19, que foi detectado em 31 de dezembro de 2019 em Wuhan, na China (PHEIC) (WHO, 2020).

Deste modo, em 9 de janeiro de 2020, a Organização Mundial da Saúde (OMS) confirmou a circulação do novo coronavírus. No dia seguinte, a primeira sequência do SARS-CoV-2 foi publicada por pesquisadores chineses. Em 16 de janeiro, foi notificada a primeira importação em território japonês. No dia 21 de janeiro, os Estados Unidos reportaram seu primeiro caso importado. Em 30 de janeiro, a OMS declarou a epidemia uma emergência internacional (PHEIC) (WHO, 2020).

Ao final do mês de janeiro, diversos países já haviam confirmado importações de casos, incluindo Estados Unidos, Canadá e Austrália. No Brasil, em 7 de fevereiro, havia 9 casos em investigação, mas sem registros de casos confirmados (BRASIL, 2020).

Em 11 de março de 2020, a Organização Mundial da Saúde classificou a Doença pelo Coronavírus 2019 (COVID-19) como uma pandemia. Isso significa que o vírus está circulando em todos os continentes e há ocorrência de casos oligossintomáticos, o que dificulta a identificação.

Deste modo, principalmente no hemisfério sul, onde está o Brasil, os países tiveram que se preparar para o outono/inverno com o objetivo de evitar casos graves e óbitos (BRASIL, 2020). A evolução da doença surpreendeu o mundo, com números alarmantes de casos, óbitos, com isso o mundo precisou mudar comportamento, estilo de vida e todos em colaboração para a não propagação do vírus em conjunto aos órgãos de vigilância em saúde, com atitudes como uso de máscaras faciais e confinamentos.

Mediante a essa nova demanda, a equipe de saúde precisou se atualizar e se preparar com novos protocolos e planos de contingência do ambiente aeroportuário, onde a comunicação eficaz do agravo à saúde auxilia de forma segura quanto aos atendimentos de uma forma geral, sobretudo relacionado à nova pandemia.

A potencial chegada do novo vírus coloca à prova a estrutura de vigilância existente no país, principalmente em um momento em que a redução de investimentos no Sistema Único de Saúde (SUS) e na pesquisa fragiliza a capacidade de detecção precoce e de resposta. O Brasil, que foi protagonista na epidemia de Zika, precisa acompanhar o avanço de conhecimentos gerados no exterior e preparar-se para as pesquisas e demandas específicas que surgirão no país, incluindo diagnóstico, assistência, prevenção e promoção da saúde (LANA et al., 2020).

A emergência de novas doenças traz impactos muito além dos casos e mortes que geram. Elas criam também um contexto ideal que impõe aos sistemas nacionais de saúde pública a tarefa de validar seu sistema de vigilância e assistência em saúde quanto à oportunidade de detecção precoce e ao poder de resposta que vem em cascata, sobretudo no ambiente aeroportuário (LANA et al., 2020).

No ambiente aeroportuário a repercussão de uma doença infecto contagiosa em conjunto a uma comunicação ineficaz pode trazer consequências para o paciente, para a equipe de saúde e para todo universo aeroportuário.

Nesta perspectiva, o estudo é atual, relevante e inovador e possibilita visibilidade da equipe de saúde que atua no ambiente aeroportuário e aeronave em solo, visto a importância do seu papel nesse cenário desafiador, prestando o cuidado aos passageiros, tripulantes e funcionários do aeroporto e na medida em que enriquece discussões acerca das profissões contribuindo com as práticas assistenciais no ambiente pré-hospitalar.

A temática suscita contribuir para elucidação de futuros profissionais sobre esse campo de atuação o qual é importante para o cuidado em saúde e para a formação dos profissionais. Para a pesquisa, constitui uma atualidade, contribuindo para o crescimento científico. É relevante no âmbito da extensão pois encontra-se presente se pensarmos a relação ensino e pesquisa com as necessidades do indivíduo quanto ao atendimento precoce às urgências e emergências no ambiente aeroportuário.

Constitui um avanço no campo da Política Nacional de Atenção às Urgências e Emergências quanto ao atendimento precoce no ambiente pré-hospitalar e contribui-se para recuperação do

indivíduo atendido no aeroporto bem como a notificação segura e rápida das doenças infecto contagiosas uma vez que os aeroportos são porta de entrada.

O estudo tem o objetivo de compreender a percepção da equipe de saúde aeroportuária acerca da comunicação frente ao novo coronavírus. Assim, formulou-se a seguinte questão de pesquisa: Para a equipe de saúde aeroportuária qual a percepção acerca da comunicação frente ao novo coronavírus?

## **Cuidados prestados aos pacientes no aeroporto pela equipe de saúde com medidas preventivas pré-viagem**

Mediante ao exposto, a busca relacionada aos assuntos de saúde ou exame clínico pré viagem ainda é pouco experienciado pelos passageiros, segundo apontamentos feitos no estudo realizado no aeroporto Internacional de Assiut, no Egito, *Pre-travel health seeking practices of Umra lindah pilgrims departing from Assiut International Airport, Egypt* (AZIZ et al., 2018).

Discutiu-se sobre a importância de os passageiros procurarem aconselhamento profissional de saúde pré-viagem e a importância de estratégias para melhorar a absorção de medidas preventivas (AZIZ et al., 2018).

Inferiu-se que as medidas preventivas são importantes para que os agravos à saúde não ocorram nos aeroportos, causando desconfortos físicos e emocionais devido a um mix de emoções que o ambiente proporciona além das já existentes comorbidades (REFRANDE et al., 2020).

Existem preocupações dos profissionais de saúde acerca das recomendações específicas relacionadas a viagens, para a prevenção de doenças infecciosas contraídas por viajantes, como demonstrado no estudo *Pre-travel advice at a crossroad: medical preparedness of travellers to South and Southeast-Asia- The Hamburg Airport Survey* (ROLLING et al., 2017).

Pesquisou-se o viajante desembarcando do Aeroporto Internacional de Hamburgo para o Sul ou Sudeste da Ásia, usando um questionário sobre características demográficas, médicas e de viagem, com intuito de avaliar a preparação médica de acordo com as recomendações focadas nos viajantes e os tipos de aconselhamento pré-viagem (ROLLING et al., 2017).

Um estudo objetivou avaliar as práticas de preparação para a saúde de viagens de viajantes de negócios, que partem da Grécia para a África, Oriente Médio e Ásia, onde foi utilizado um questionário e realizado no Aeroporto Internacional de Atenas, de 1º de novembro de 2011 a 30 de abril de 2013, com um total de 684 viajantes (PAVLI et al., 2014).

O estudo concluiu que apenas 58,8% procuraram consulta de saúde antes da viagem. A quimioprofilaxia da vacinação e da malária foi administrada a 24,7% e 25,7% dos viajantes, respectivamente. Hepatite A e febre tifóide as taxas de vacinação foram menores do que o esperado 70% e 35%, respectivamente (PAVLI et al., 2014).

Nos estudos apontados, percebe-se uma preocupação no que tange às medidas preventivas relacionadas à saúde da população em seus cenários específicos, sobretudo no aeroporto. Muitas urgências e emergências clínicas ou traumáticas podem ser evitadas com aconselhamento pré-viagem, assim como doenças infecto contagiosas (REFRANDE et al., 2020).

Por conseguinte, um aconselhamento pré-viagem junto à Medicina do viajante é necessário para que se esclareçam dúvidas através de orientações, bem como dúvidas sobre imunizações e informações referentes aos destinos de viagem (REFRANDE et al., 2020).

Deste modo, as necessidades de cuidados prestados pela equipe de saúde do aeroporto vão além das técnicas e das tecnologias, emanam também de uma sensibilidade, de uma observação, uma interação entre os sujeitos envolvidos no cuidar, sendo algo que transcende.

Como limitação do estudo aponta-se a escassez de artigos em bases nacionais bem como as internacionais referente às equipes de saúde que atuam nos aeroportos. Uma busca realizada nas bases de dados nacionais e internacionais em um estudo realizado intitulado "O cuidado prestado pelas equipes de saúde nos aeroportos: enfoque fenomenológico", evidenciou a lacuna de conhecimento, visto que emergiram 1.081 estudos e após refinamento 12 estudos foram incluídos na revisão realizada (REFRANDE et al., 2020).

Mediante o exposto, sugere-se a realização de pesquisas em aeroportos com voos

internacionais e nacionais que abordem as equipes de saúde que atuam na área aeroportuária, e suas percepções mediante abordagem frente às doenças virais emergentes como a COVID-19.

## Metodologia

Adotou-se a metodologia fenomenológica para o desenvolvimento deste estudo, visto que está sendo desenvolvida sob o referencial teórico, metodológico e filosófico de Maurice Merleau-Ponty. A pesquisa fenomenológica permite o desvelamento da realidade, por compreender o ser humano como um campo de significados que se corporificam e se tornam humanos no encontro com o outro (MERLEAU-PONTY, 2015).

Optou-se pela pesquisa fenomenológica, pois trata-se de descrever o mundo vivido da equipe de saúde que atua na área aeroportuária, suas percepções, vivências e subjetividades, onde a partir do corpo vivido, as vivências e sabedorias podem ser reveladas.

Trata-se de um estudo com caráter descritivo onde descreve a totalidade da experiência vivida do indivíduo e o pesquisador apenas registra e descreve os fatos observados sem interferir neles. Visa descrever as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis (PRODANOV, FREITAS, 2013, p.52).

E abordagem qualitativa onde “a pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares [...] ela trabalha com o universo dos significados, dos motivos, das aspirações, das crenças, dos valores e das atitudes [...]” (MINAYO, 2013, p. 21). A luz do referencial teórico-filosófico de Maurice Merleau-Ponty, um pensador que busca compreender o homem e o mundo a partir de sua “facticidade” (MERLEAU-PONTY, 2015).

A coleta de dados foi realizada com profissionais que atuam no Posto de Atendimento Pré-Hospitalar (PAPH) de um aeroporto localizado da cidade do Rio de Janeiro, após convite para participação neste estudo, onde, atualmente está em funcionamento com uma equipe que é composta diariamente por 01 médico, 01 enfermeiro e 01 condutor de veículo de urgência. Totalizando 16 participantes no estudo com idades entre 26 a 67 anos, prevalecendo o sexo feminino.

Adotou-se como critérios de inclusão dos participantes: enfermeiros, médicos, condutores de veículo de urgência, plantonistas, dos turnos diurno e noturno, incluindo chefia de enfermagem e médica. E como critérios de exclusão os profissionais que estiverem licenciados e de férias, no período da coleta de dados.

O espaço de pesquisa escolhido para a realização deste estudo foi o Posto de Atendimento Pré Hospitalar (PAPH) de um aeroporto localizado no município do Rio de Janeiro - RJ. E como produção dos dados foi utilizada a entrevista fenomenológica, a qual oferece flexibilidade na coleta de informações sobre o participante da pesquisa, e “é caracterizada por não existir” uma sequência de perguntas, a pesquisa inicia-se com algumas perguntas feitas pelo pesquisador e os “respondentes” ou “informantes” contam suas histórias de uma forma narrativa, obtendo-se dados através da continuidade da conversação (MINAYO, 2013, p. 99).

Assim, o método fenomenológico é baseado em fenômenos revelados através da entrevista livre de teorias e hipóteses; envolve as experiências vividas e permite a narração das mesmas pelos componentes da equipe de saúde do aeroporto que concordarem em participar da pesquisa.

Desta maneira, o método fenomenológico é liberto de proposições para todas as ciências. “Assim, a fenomenologia não se preocupa, pois, com algo desconhecido que se encontre atrás do fenômeno; só visa o dado, sem querer decidir se esse dado é uma realidade ou uma aparência” (PRODANOV, FREITAS, 2013, p.35).

Após a apresentação da proposta do estudo, leitura e explicação do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), vale ressaltar e esclarecer que aos participantes da pesquisa foi garantido o anonimato.

Dentre os aspectos éticos, o estudo foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa do Centro de Ciências Médicas do Hospital Universitário Antônio Pedro (HUAP), da Universidade Federal Fluminense (UFF) de acordo com a resolução 466/2012, que após análise, foi aprovado sob o parecer número 3.022.869 e CAAE número 95987018.80000.5243. Sendo assim, os participantes

que concordaram em participar e colaborar com a pesquisa, assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Foi garantido o anonimato e por isso, os nomes dos participantes não foram revelados e utilizou-se um nome fictício para cada.

Por conseguinte, as informações fornecidas pelos participantes tiveram sua privacidade garantida. A identificação se deu através das letras E, M e C, inicial das palavras Enfermeiro, Médico e Condutor, seguida de um número (E1, M1, C1) que não corresponde à sequência de sua participação na pesquisa.

Após a coleta de dados das falas dos participantes percorreu-se as etapas sugeridas por Amedeo Giorgi e análise à luz de Merleau-Ponty, cujo método fenomenológico destina-se a empreender pesquisas sobre fenômenos humanos, tais como vividos e experienciados (GIORGI, 2009).

## Resultados

Ao analisar as entrevistas, os discursos foram lidos de maneira integral recorrendo a procedimentos metodológicos definidos pela fenomenologia, com intuito de apreender o sentido universal, porém sem interpretar ou identificar atributos contidos. Posteriormente buscou-se em cada discurso a presença da essência do fenômeno. Desvelou-se e emergiu a seguinte categoria de um recorte da dissertação: Comunicação e intersubjetividade do cuidado no aeroporto e aeronave.

A comunicação pode ser considerada o ponto de chegada e também o ponto de partida entre a relação interpessoal profissional, passageiro e profissional funcionários no ambiente aeroportuário.

Vivemos em um mundo no qual a fala está instituída. Para todas essas falas banais, possuímos em nós mesmos significações já formadas. Elas só suscitam em nós pensamentos secundários; estes, por sua vez, traduzem-se em outras falas que não exigem de nós nenhum esforço verdadeiro de expressão, e não exigirá de nossos ouvintes nenhum esforço de compreensão. Assim, a linguagem e a compreensão da linguagem parecem evidentes (MERLEAU-PONTY, 2015, p. 250).

Nesta compreensão, para Merleau-Ponty vivemos em um mundo onde a fala já está posta, determinada. Assim como o sentir é esta comunicação vital com o mundo que o torna presente para nós como lugar familiar de nossa vida. E a ele que o objeto percebido e o sujeito que percebe devem sua espessura (MERLEAU-PONTY, 2015, p. 84).

Deste modo, o trabalho em equipe requer uma comunicação eficaz que acontece quando se estabelece uma cultura de segurança nas organizações de saúde, sendo valorizado como um patrimônio da instituição (BRASIL, 2014).

*Eu acho que de repente as pessoas que fazem o acionamento terem mais treinamento para saberem como acionar e dar algumas informações prévias porque às vezes a gente é acionado e a pessoa que está acionando não sabe dar nenhum detalhe do atendimento. Eu acho que isso dá uma dificultada no nosso trabalho, eu acho que as pessoas que acionaram tivessem um treinamento, acho que seria mais direcionado, teria um melhor atendimento (M2).*

Vivencia-se momentos conturbados mediante a pandemia relacionada ao COVID-19, desta maneira, a comunicação entre os profissionais do aeroporto e a equipe de saúde e entre os profissionais e passageiros de forma organizada e segura conduz ao acerto de condutas.

*[...] a comunicação entre as pessoas que lideram a informação referente ao atendimento necessário no momento deve ser mais cuidadosa, mais cautelosa, para que seja o profissional, ou os profissionais envolvidos no atendimento, melhores*

*preparados para que o passageiro seja beneficiado [...] (M3).*

A comunicação clara, com detalhes sobre o ocorrido, o agravo à saúde, com pontos de referência, auxilia no momento do acionamento da equipe, bem como nos casos de doenças infecto contagiosas.

*Primeiro treinar todo mundo em relação às emergências. Em relação qual a função nossa dentro deste ambiente. As pessoas não sabem qual é a função de uma equipe médica dentro de um serviço igual a esse. A responsabilidade nossa é muito grande, as pessoas não têm noção, que a gente tem responsabilidades, a quantidade de pessoas que circulam aqui, olha o nível de responsabilidade que a gente tem pela vida de cada um (M4).*

*[...] nós somos acionados para ver o paciente na aeronave, mas a gente vai completamente no escuro [...] (M6).*

A insegurança sentida pelos profissionais mediante a uma situação nova, sem clareza na comunicação interfere no atendimento, no tempo resposta, e na segurança do profissional frente a uma pandemia declarada e reflete na segurança do paciente.

Desta maneira, o processo de comunicação pode ser expresso através da relação intencional exercida sobre outrem, ou seja, essa relação pode ser caracterizada pela interação entre os interlocutores do processo de modo a compartilhar, transmitir, anunciar, trocar, reunir e ligar uma ideia, o que caracteriza a comunicação como essencialmente relacional/interativa (BROCA, FERREIRA, 2018).

*Acredito que para melhorar tinha que alinhar acho que os outros setores tinham que ter um pouco mais de conhecimento para passar as primeiras informações, que eu acho muito importante as primeiras informações, para que quando a gente chegasse, já estaria um pouco preparado o ambiente, em cada necessidade, porque acho que atrasa um pouco, até a gente reverter uma situação [...] (C3).*

*De certa forma, um treinamento de toda a equipe envolvida, não só do posto médico, mas os demais que prestam serviço para aeronave, desde o guarda em que pode estar na hora, no local, e ver o acontecido, até mesmo quem chama, quem comunica o fato do que aconteceu até chegar no local para que o serviço seja melhor prestado, seria ótimo se tivesse essa comunicação, essa interligação de um com o outro, ia ser ótimo para o doente (C4).*

Deste modo, Merleau-Ponty aponta que a comunicação se realiza quando minha conduta encontra neste caminho o seu próprio caminho. Há confirmação do outro por mim e de mim pelo outro (MERLEAU-PONTY, 2015, p. 252). Broca e Ferreira (2018) afirmam que:

É através do processo de comunicação e pelo seu exercício é que se desenvolvem atividades como o ensino, a troca e o confronto de ideias, o compartilhamento de pensamentos e informações, tendo como finalidades transmitir e submeter informações, tarefas e opiniões à discussão. Esse processo pode ser caracterizado pelo diálogo, através do qual dois indivíduos ou mais trocam mensagens. Porém, o processo não se restringe à fala, pois há a audição, a escrita, os gestos com as mãos, com os pés ou com o corpo, as expressões faciais, os desenhos, dentre outros fatores que impactam na comunicação (BROCA, FERREIRA, 2018).

Há várias maneiras de se comunicar, mas de fato o mais importante é o querer se comunicar, são as relações humanas que nos levam a trocar mensagens entre os saberes e fazeres. Justifica então a percepção e preocupação da equipe de saúde acerca do ato em si de se comunicar com

clareza.

*[...] acho que é mais na parte de alinhar, o grupo, quando chegam informações erradas eu acho que preocupa mais a gente aqui, a gente quer ter uma resposta o mais rápido possível e às vezes a gente não consegue alinhar com as outras pessoas, acho que é isso (C3).*

*Pode acontecer de tudo como podem acontecer coisas básicas [...] (M4).*

A comunicação começa com uma experiência de responsabilidade para com o outro. O ato de comunicar se instaura na responsabilidade de um compartilhamento com o outro, entendido em sua necessária diferença – sem a qual não existe intervalo ou espaço para o ato de comunicação – com a qual se pode “partilhar-junto”, “com-partilhar” determinado aspecto da existência ou experiência que se pretende compartilhar (MARTINO, MARQUES, 2019).

Os depoentes descrevem a necessidade de haver uma informação aos passageiros bem como a melhoria referente a comunicação das necessidades de cuidados prestados pela equipe de saúde no ambiente aeroportuário e aeronave.

Merleau-Ponty aponta que a fala é um verdadeiro gesto e contém seu sentido, assim como o gesto contém o seu. É isso que torna possível a comunicação. Para que eu compreenda as falas do outro, evidentemente é preciso que seu vocabulário e sua sintaxe “já sejam conhecidos” por mim (MERLEAU-PONTY, 2015, p. 249).

O processo de comunicação é algo complexo, dinâmico, flexível, que apresenta elementos estruturados que influenciam negativamente ou positivamente, tendo como intuito o entendimento entre os indivíduos. Para que isso ocorra, os indivíduos precisam estar dispostos e atentos ao ato comunicativo como um todo, pois contém aquilo que é falado e escrito, além também do que é observado e percebido (BROCA, FERREIRA, 2018).

Nos contextos descritos pelos depoentes o processo de comunicação vai além de um fluxo de acionamento, mas da percepção de um cuidado ao paciente com maior gravidade de maneira que possa ser proporcionado de forma rápida e eficaz. Tão logo a equipe de saúde acionada, com a informação correta, poderá intervir de maneira a identificar casos como uma suspeita de COVID-19 com brevidade. Uma comunicação de forma equívoca pode levar a equipe de saúde para direcionamentos contrários ao destino correto culminando na demora do atendimento.

## **Considerações Finais**

Ao concluir este estudo, percebemos que o objetivo de compreender a percepção da equipe de saúde foi alcançado através de suas percepções e suas falas. Os participantes demonstraram uma preocupação em relação ao cuidado prestado pela equipe de saúde no aeroporto e aeronave, e como o processo de acionamentos podem ser feitos de forma segura para a equipe, para o passageiro, tripulante e funcionários deste meio.

Desta maneira, os resultados apontam que os depoentes entendem como importante a comunicação objetiva, clara e segura durante os acionamentos para os atendimentos dos agravos à saúde, seja para casos clínicos, traumáticos bem como a pandemia emergente pelo Covid-19. Visando um atendimento de qualidade e em tempo hábil.

As equipes necessitam estar atualizadas frente a um inimigo invisível, e seguir protocolos das instituições de saúde nacionais e internacionais fomentando uma atuação segura no ambiente aeroportuário.

Sugere-se a realização de novos estudos com foco nas equipes de saúde que atuam nos aeroportos nacionais e internacionais, suas percepções frente às doenças infecto contagiosas que adentram os países, estados e cidades.

## Referências

AZIZ, Mirette M. et al. Pre-travel health seeking practices of Umrah pilgrims departing from Assiut International Airport, Egypt. **Travel Medicine and Infectious Disease**, v. 23, p. 72-76, 2018. Disponível em: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S1477893918300851>. Acesso em: 25 mar. 2020.

BRASIL. ANAC-AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL. **Institucional**. 2017. Disponível em: [www.anac.gov.br/A\\_Anac/institucional](http://www.anac.gov.br/A_Anac/institucional). Acesso em: 25 mar. 2020.

BRASIL. ANAC-AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL. Regulamento Brasileiro da Aviação Civil. RBAC nº 156, Emenda nº 00. Segurança operacional em aeródromos – operação, manutenção e resposta à emergência. Brasília: ANAC, 2012. Disponível em: <https://www.anac.gov.br/participacao-social/audiencias-e-consultas-publicas/audiencias/2012/04/7-rbac-156-anexo-i-o-resoluthoo.pdf>. Acesso em: 23 mar. 2020.

BRASIL. MS-Ministério da Saúde. Portaria nº 2048, de 5 de novembro de 2002. Aprova o Regulamento Técnico dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência. Disponível em: [http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2002/prt2048\\_05\\_11\\_2002.html](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2002/prt2048_05_11_2002.html). Acesso em: 09 mar. 2020.

BRASIL. MS-Ministério da Saúde. Fundação Oswaldo Cruz. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. **Documento de referência para o Programa Nacional de Segurança do Paciente**. Brasília: Ministério da Saúde, 2014.

BRASIL. MS- Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde, .**Infecção humana pelo novo coronavírus (2019-nCoV)**. Boletim Epidemiológico 2020; (02). <https://portalarquivos2.saude.gov.br/images/pdf/2020/fevereiro/07/BE-COE-Coronavirus-n020702.pdf>. Acesso em: 25 mar. 2020.

BROCA, Priscilla Valladares; FERREIRA, Márcia de Assunção. Comunicação da equipe de enfermagem de uma enfermaria de clínica médica. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 71, n. 3, p. 951-958, 2018. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-71672018000300951&lng=en&nrm=iso&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672018000300951&lng=en&nrm=iso&tlng=pt). Acesso em: 25 mar. 2020.

GIORGI, Amedeo. **The descriptive phenomenological method in psychology: a modified Husserlian approach**. Pittsburgh, PA: Duquesne University Press, 2009.

LANA, Raquel Martins et al. Emergência do novo coronavírus (SARS-CoV-2) e o papel de uma vigilância nacional em saúde oportuna e efetiva. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 36, n. 3, e00019620, 2020. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-311X2020000300301&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2020000300301&lng=pt&nrm=iso). Acesso em: 25 mar. 2020.

MARTINO, Luís Mauro Sá; MARQUES, Ângela Cristina Salgueiro. A comunicação como ética da alteridade: pensando o conceito com Lévinas. **Intercom, Rev. Bras. Ciênc. Comun.**, São Paulo, v. 42, n. 3, p. 21-40, Dec. 2019. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1809-58442019000300021&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-58442019000300021&lng=en&nrm=iso). Acesso: em 25 mar. 2020.

MERLEAU-PONTY, Maurice. **Fenomenologia da percepção**. 4ª ed. São Paulo: Martins Fontes, 2015.

MINAYO, Maria Cecília de Souza; DESLANDES, Suely Ferreira; GOMES, Romeu. **Pesquisa Social: Teoria, método e criatividade**. 25ª ed. Petrópolis: Vozes, 2013.

PAVLI, Androula. et al. Pre-travel preparation practices among business travellers to tropical and subtropical destinations: results from the Athens International Airport Survey. **Travel Medicine**

**and Infectious Disease**, v. 12, n. 4, p. 364-369, 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.tmaid.2013.12.004>. Acesso em: 25 mar. 2020.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar. Metodologia do trabalho científico [recurso eletrônico]: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico .2. ed. – Novo Hamburgo: Feevale, 2013. Acesso em: 25 mar. 2020.

REFRANDE, Neusa Aparecida et al. O cuidado prestado pelas equipes de saúde nos aeroportos: enfoque fenomenológico. **Research, Society and Development**, Itabira, v. 9, n. 3, p. e129932381, fev. 2020. ISSN 2525-3409. Disponível em: <https://rsd.unifei.edu.br/index.php/rsd/article/view/2381/1998>. Acesso em: 30 mar. 2020. doi:<http://dx.doi.org/10.33448/rsd-v9i3.2381>.

ROLLING, Thierry et al. Pre-travel advice at a crossroad: medical preparedness of travellers to South and Southeast-Asia - The Hamburg Airport Survey. **Travel Medicine and Infectious Disease**, v. 18, p. 41-45, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.tmaid.2017.07.008>. Acesso em: 25 mar. 2020.

WHO. World Health Organization. **IHR procedures concerning public health emergencies of international concern (PHEIC)**. <http://www.who.int/ihr/procedures/pheic/en/> Acesso em 25 mar. 2020.

Recebido em: 06 de abril de 2020.

Aceito em: 07 de março de 2022.