

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
CURSO DE TURISMO

JOSE RAIMUNDO VENANCIO BATISTA JUNIOR

**REVISÃO SISTEMÁTICA DOS ESTUDOS RELACIONADOS À COMISSÁRIOS DE
VOO NO BRASIL: análises preliminares**

São Luís,
2023

JOSE RAIMUNDO VENANCIO BATISTA JUNIOR

**REVISÃO SISTEMÁTICA DOS ESTUDOS RELACIONADOS À COMISSÁRIO DE
VOO NO BRASIL: análises preliminares**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
Curso de Turismo da Universidade Federal do
Maranhão para obtenção do Grau de Bacharel em
Turismo.

Orientadora: Profa. Thays Regina Rodrigues Pinho

São Luís,
2023

Ficha gerada por meio do SIGAA/Biblioteca com dados fornecidos pelo(a) autor(a).
Diretoria Integrada de Bibliotecas/UFMA

Batista Junior, Jose Raimundo Venancio.
REVISÃO SISTEMÁTICA DOS ESTUDOS RELACIONADOS À
COMISSÁRIOS DE VOO NO BRASIL: análises preliminares / Jose
Raimundo Venancio Batista Junior. - 2023.
48 f.

Orientador(a): Thays Regina Rodrigues Pinho.
Monografia (Graduação) - Curso de Turismo, Universidade
Federal do Maranhão, São Luis, 2023.

1. Comissário de voo. 2. Revisão Sistemática. 3.
Turismo. I. Pinho, Thays Regina Rodrigues. II. Título.

JOSE RAIMUNDO VENANCIO BATISTA JUNIOR

**REVISÃO SISTEMÁTICA DOS ESTUDOS RELACIONADOS À COMISSÁRIO DE
VOO NO BRASIL: análises preliminares**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
Curso de Turismo da Universidade Federal do
Maranhão para obtenção do Grau de Bacharel em
Turismo.

Aprovado em: ____/____/____

BANCA EXAMINADORA:

Profa. Thays Regina Rodrigues Pinho (Orientadora)
Doutora em Desenvolvimento e Meio Ambiente
Universidade Federal do Maranhão

1º Examinador
Titulação
Universidade Federal do Maranhão

2º Examinador
Titulação
Universidade Federal do Maranhão

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, queria agradecer a mim, por não desistir e continuar acreditando que sou capaz de continuar e agradecer a Prof.^a Thays Pinho, por não desistir de mim.

Agradeço à minha família por todo apoio e incentivo que me deram durante essa jornada na Universidade, principalmente à minha mãe (*in memoriam*).

Agradeço, imensamente, por contar com o apoio e compreensão dos meus amigos durante esses longos anos.

Por fim, agradeço ao Curso de Turismo da Universidade Federal do Maranhão, por estar sempre nos incentivando a ser profissionais melhores e capacitados.

RESUMO

O objetivo principal deste trabalho é identificar os estudos realizados, no Brasil, acerca da profissão de comissário de voo. Os procedimentos metodológicos envolveram: pesquisas bibliográficas e documentais e utilização da revisão sistemática da literatura, com busca por artigos científicos e trabalhos de conclusão de curso (monografias, dissertações e teses), em português (Brasil), nas bases de dados da BDTD, CAPES e Google Acadêmico. A pesquisa junto às bases de dados envolveu os termos "comissário de voo" e "comissário de bordo", no período de 2008 a 2023 (15 anos), resultando em 10 estudos. Percebeu-se que a maior parte dos estudos estão relacionados à saúde dos profissionais, seguidos de estudos relacionados à hospitalidade na profissão. Constam ainda estudos relacionados à carreira e ao trabalho que executam e, por fim, estudos relacionados à gênero. Concluiu-se que existem poucos estudos sobre a temática, sendo importante a sua ampliação.

Palavras-chave: Comissário de voo. Revisão Sistemática, Turismo.

ABSTRACT

This work aims to identify the studies carried out in Brazil about the profession of Flight attendant. The methodological procedures covered were: systematic research of both bibliographies and documents as well as the use of a systematic revision of the literature using scientific articles, undergraduate theses, master's theses, and doctoral dissertations in Brazilian Portuguese, in the databases of BDTD, CAPES and Google Scholar. The research in the databases covered the terms "Comissário de vôo" and "comissário de bordo" from 2008 to 2023 (15 years), resulting in 10 studies. It was noticed that most studies are related to the health of professionals, followed by studies related to hospitality in the profession. There are also studies related to the career and work they perform and, finally, studies related to gender. It was concluded that there are few studies on the subject, and its expansion is important.

Keywords: Flight attendant, Systematic review, Tourism.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
2 ATIVIDADE TURÍSTICA E TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS NO BRASIL	12
2.1 ATUAÇÃO DO COMISSÁRIO DE VOO NO TRANSPORTE AÉREO: percurso histórico da profissão	14
2.2 DESCRIÇÃO DA CARREIRA DE COMISSÁRIO DE VOO	20
2.3 CENÁRIO ATUAL DA PROFISSÃO DE COMISSÁRIO DE VOO	22
2.4 CARACTERIZAÇÃO DAS EMPRESAS FORMADORAS DE COMISSÁRIOS DE VOOS	24
3 O PROCESSO DE FORMAÇÃO DO PROFISSIONAL	28
3.1 O PROCESSO DE CONTRATAÇÃO DO PROFISSIONAL PELAS COMPANHIAS AÉREAS.....	33
3.2 O FUTURO DA PROFISSÃO	36
4 RESULTADOS: ANÁLISES DOS ESTUDOS SOBRE COMISSÁRIO DE VOOS NO BRASIL	38
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	44
REFERÊNCIAS	46

1 INTRODUÇÃO

O papel de comissário de voo surgiu como uma atividade masculina no período pré-guerra. No entanto, tornou-se feminino, logo após o fim da Primeira Guerra, e sua popularidade continua até hoje. Nesse ramo profissional, a moeda de pagamento não é apenas o salário-base, mas o leque de possibilidades que uma vida longe de casa e da família pode oferecer (MATIAS, 2012).

A ideia de abordar o tema surgiu do interesse do autor em pesquisar e entender o cotidiano da profissão, a fim de saber se é viável para prosseguir como campo de atuação por representar um grande desejo profissional, ou seja, a princípio, o estudo teve um caráter pessoal.

A motivação para a realização desse trabalho deve-se à admiração pelo transporte aéreo e as profissões que fazem parte de toda gama trabalhista aeroportuária, que desenvolve o setor aeronáutico e que traz melhorias para o modal como um todo. Devido à grande quantidade de viajantes que faz uso desse meio de transporte e de suas estruturas e equipamentos, é necessário que as empresas que atuam no setor estejam acompanhando continuamente a demanda do mercado, averiguando o que o passageiro prioriza ao realizar uma compra de passagem, além de estar sempre alinhado à segurança.

A proposta inicial do estudo seria abranger quatro áreas do conhecimento: turismo, gestão de pessoas, psicologia organizacional e profissão de comissário de bordo. A partir daí, se investigaria junto aos comissários de voo as questões centrais envolvendo as quatro áreas relacionadas à atuação profissional. Pesquisando o tema, acreditou-se que o estudo seria bem discutido no meio acadêmico, pois temas que envolvem meio ambiente de trabalho, sofrimento do trabalhador, incentivos, capacitação profissional e direitos trabalhistas ganham força em todo o mundo. Nesse sentido, há necessidade de pesquisas mais atualizadas sobre os funcionários do setor aeronáutico, mais especificamente os comissários de bordo.

Debater e analisar a importância da satisfação, relacionando-a com a qualidade de vida no trabalho dos comissários de bordo, é um aspecto importante a se avaliar para identificar quais situações existem, em seu ambiente, que geram angústia e negatividade e que comprometem a obtenção de resultados excelentes. Isso permite que os gestores compreendam que a qualidade de vida no trabalho vem da satisfação

e motivação dos funcionários (ANTUNES, 2006). O prazer em relação à qualidade de vida no trabalho é tema de autores e organizações que buscam se manter competitivos em um mercado cada vez mais globalizado (ANTUNES, 2006).

Com o advento de companhias aéreas com preços mais atrativos, o aspecto do atendimento ao cliente se torna um diferencial na hora de escolher com qual companhia deseja voar. Antunes (2006) acredita que as pessoas são algo diferente e o elemento mais importante no funcionamento de um negócio. Com base nessa premissa, as empresas só manterão seus clientes satisfeitos se seus funcionários forem proativos. Acredita-se que o mal-estar e patologias adquiridas pelos funcionários podem interferir no resultado final dos serviços e aumentar a insatisfação do consumidor (ANTUNES, 2006). Nessa perspectiva, a qualidade de vida no trabalho está relacionada à competitividade.

Para a sociedade, a profissão de aeromoça proporciona aos seus seguidores a possibilidade de "viver nas nuvens", dominar idiomas estrangeiros, conhecer lugares e culturas diferentes ao redor do mundo, hospedar-se em bons hotéis e agir com elegância, de acordo com alguns padrões estéticos sociais.

É vista como uma atividade com características libertárias, em que seus praticantes podem ir e vir incessantemente. O que muitos desconhecem, porém, é que, devido aos longos voos, dificuldade de conciliar vida profissional e pessoal e falta de rotina, os comissários de bordo podem acabar tendo alguns problemas de saúde que os deixam menos motivados para o desempenho de suas funções. Portanto, partindo desses pressupostos, apontaram-se as seguintes questões: o que os comissários pensam sobre o ambiente em que trabalham? As condições e exigências do trabalho são satisfatórias? De que forma a profissão de comissário está de acordo com as percepções que a sociedade tem sobre a atuação deste profissional?

Ao longo da pesquisa, que tinha como propósito responder os problemas postos acima, o autor deparou-se com limitações insuperáveis quanto à aplicação do estudo inicial, que envolvia entrevistas junto aos comissários de voos, a partir de redes sociais. A principal limitação foi a obtenção de nenhuma resposta aos questionários pelos profissionais, o que inviabilizou a proposta inicial. Foram feitos ajustes nos objetivos central e específicos do estudo para que o autor pudesse finalizar seu estudo na perspectiva de concluir o curso e obter o grau de bacharel.

Chegou-se ao seguinte problema de pesquisa: Quais estudos estão sendo desenvolvidos, nos últimos 15 anos, no Brasil, acerca da profissão de comissário de voo?

Neste sentido, o objetivo geral deste trabalho é identificar os estudos realizados no Brasil acerca da profissão de comissário de voo. Enquanto objetivos específicos, o trabalho busca: a) identificar os campos de estudo nos quais estão inseridas as pesquisas sobre comissário de voo; b) descrever o cenário atual do mercado profissional, em especial, sobre as condições e exigências das empresas; c) apresentar os principais resultados obtidos nos estudos realizados sobre a temática.

A partir de uma abordagem qualitativa, o estudo exploratório seguiu os seguintes procedimentos metodológicos:

a) pesquisa documental e bibliográfica. A pesquisa bibliográfica e documental possibilitou um maior entendimento a respeito da profissão de comissário de voo e do turismo, seus conceitos, as principais características de cada temática. Para tanto, foram consultados livros, artigos científicos, sites relevantes para a pesquisa e para o levantamento de dados secundários;

b) levantamento de dados primários nas bases de dados Google Acadêmico, CAPES e Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD) a fim de realizar uma revisão sistemática. Pesquisou-se os termos Comissário de Voo e Comissário de Bordo, no período de 2008 a 2023, englobando um período temporal de 15 anos. A análise sistemática, também conhecida como revisão sistemática, é uma metodologia de pesquisa amplamente reconhecida e utilizada em diversas áreas acadêmicas. Esta abordagem se destaca por sua rigidez metodológica e seu objetivo de sintetizar de forma sistemática e imparcial as evidências disponíveis sobre uma determinada questão de pesquisa. No contexto do presente trabalho, a análise sistemática desempenha um papel fundamental na busca por respostas embasadas em evidências para a problemática investigada.

c) Para atingir esse objetivo, seguem-se passos metodológicos rigorosos e transparentes, que incluem a busca exaustiva na literatura científica, a seleção criteriosa dos estudos relevantes, a avaliação crítica de sua qualidade metodológica e a síntese dos dados obtidos. A análise sistemática permitirá uma compilação de informações consistentes e confiáveis, com base em estudos previamente conduzidos por pesquisadores renomados e publicados em revistas científicas.

Este trabalho está dividido em 5 partes, sendo esta introdução, a primeira, que reforça a justificativa da escolha do tema, traz a problematização e os objetivos do trabalho. O segundo capítulo aborda um pouco sobre atividade turística e o histórico do transporte aéreo, trazendo elementos da profissão de comissário de voo, em sua atuação, a descrição do cargo e o cenário profissional que está sujeito. O terceiro capítulo compreende o processo de formação profissional das escolas formadoras, com seus pré-requisitos e exigências, o formato de contratação que o profissional é submetido diante de algumas companhias aéreas para ingressar na profissão, além da perspectiva do cenário futuro do profissional diante de mudanças na regulamentação. O quarto capítulo compreende as análises e resultados da pesquisa, trazendo os estudos realizados, no Brasil, sobre os comissários de voo. E, por fim, estão as considerações finais e reflexões sobre o estudo, além das limitações da pesquisa e possibilidades de novos estudos.

2 ATIVIDADE TURÍSTICA E TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS NO BRASIL

Todos os meios de transporte são importantes para o desenvolvimento de um lugar e é, também, umas das principais ferramentas para a realização da atividade turística que envolve deslocamento de pessoas. Com isso, não se pode negar que o transporte aéreo é essencial para o desenvolvimento de um lugar, trazendo benefícios para a economia e para a infraestrutura da região em que está inserido e para o desenvolvimento do turismo.

O transporte aéreo é essencial para desenvolvimento econômico e social de um país e, em decorrência da possibilidade de conexões rápidas, facilita o deslocamento de pessoas e bens, permite o fluxo de agentes de negócios e impulsiona as atividades comerciais e o turismo. Diante da extensão territorial do Brasil, o transporte aéreo é, por vezes, o único meio de acesso a determinadas localidades. A redução das distâncias entre e espaço e tempo promove uma maior competitividade econômica, aumenta a produtividade e gera maior eficiência (BOLETIM DE LOGISTICA, 2022. p. 04).

Para a realização do turismo, é necessário que se haja um deslocamento entre uma cidade e outra, fazendo assim a utilização de diversos equipamentos turísticos. É fundamental, portanto, um planejamento e a adoção de estratégias para que possa ocorrer da melhor forma a integração de todos os setores que compõem a cadeia produtiva do turismo, composta basicamente por: transportes, alojamentos, hospedagem e alimentação.

Diante dos acontecimentos dos últimos anos, no Brasil e no mundo, o setor da aviação civil, especificamente o setor de transporte comercial de passageiros, sofreu grandes problemáticas, devido à crise em decorrência da pandemia da COVID 19. Ainda que adotassem medidas de segurança e de enfrentamento de crise para que pudesse contornar a situação, o setor teve grandes perdas. Com o tempo, as empresas da aviação vêm se adequando e se adaptando, para que assim possam voltar à normalidade, conectando lugares e pessoas e, conseqüentemente, retomar os benefícios gerados pelo setor.

O setor aéreo é fundamental às atividades de turismo e, por isso, diz-se que catalisa, ou seja, induz parte de outras atividades envolvidas no turismo. De acordo com a Associação Brasileira das Empresas Aéreas (ABEAR), o setor aéreo foi responsável por 25,6% do valor adicionado bruto do turismo em 2019 e 27,1% dos impostos pagos relacionados à atividade turística. No geral, as atividades do setor aéreo catalisaram 53,2 bilhões de reais em valor adicionado via indução de atividades relacionadas ao turismo e R\$ 16,5

bilhões em tributos pagos por tais atividades. Vale registrar que o Brasil foi, em 2019, o quinto maior país em movimentação de passageiros em voos domésticos, atrás de Estados Unidos, China, Índia e Japão. Esse volume de passageiros não deriva apenas do tamanho da população, mas também da grande inserção de mercado do transporte aéreo doméstico de passageiros no país (BOLETIM DE LOGISTICA, 2022. p. 04)

Desde o início das pesquisas científicas sobre turismo, muitas definições foram atribuídas a esse segmento. Aqui, alguns desses aspectos conceituais serão retomados brevemente. Segundo Schluter apud Barretto (1999, p. 9), “o turismo é um conceito que engloba todos os processos, principalmente os econômicos, que se consubstanciam na chegada, permanência e saída de turistas de uma determinada cidade, país ou estado”.

O turismo pode ser visto a partir de duas perspectivas, a de quem viaja e a das empresas e famílias baseadas no turismo de terceiros. O turismo é uma atividade de vital importância para o país, pois, além de ser considerada de baixo impacto ambiental¹, é uma poderosa fonte de renda e empregos para o Brasil e para o mundo.

O turismo, como fator que pode conduzir ao desenvolvimento econômico e social, tem despertado o interesse de alguns países que desejam aproveitar o efeito multiplicador da atividade socioeconômica. A palavra turismo pode ser analisada como um grupo de atividades humanas, cujo objetivo é realizar algum tipo de viagem, ou ainda, é participar de indústrias que atendem às necessidades dos turistas. O turismo difere da viagem, porque envolve tanto a livre escolha, quanto o desejo de buscar entretenimento durante a sua prática (PORTELA, 2008).

O termo indústria, citado acima, mesmo não sendo aplicado comumente hoje, pois enquadra-se a atividade no setor de serviços, se refere às empresas de viagens, não como uma indústria convencional que transforma e produz bens manufaturados, mas como um negócio que movimenta negócios de todos os tipos e grande número de pessoas (PORTELA, 2008).

É uma atividade dinâmica e que vem inovando em vários aspectos, existem agências de viagens, por exemplo, na Europa e Estados Unidos, anunciando a criação de um turismo espacial para os próximos anos, que começa a se desenvolver, mas ainda é muito restrito a um grupo muito pequeno de pessoas com alto poder aquisitivo.

¹ O setor da aviação, por outro lado, contribui para a emissão dos gases do efeito estufa (GEE) na atmosfera. Os voos comerciais, por exemplo, geraram 676 milhões de toneladas de CO₂, em 2011. Por sua vez, o setor vem melhorando por meio da tecnologia seus motores, priorizando eficiência e diminuição de emissão de poluentes (ECYCLE, 2023).

Em 1967, a Organização das Nações Unidas (ONU) definiu o turismo como sendo uma atividade humana de escala internacional que funciona como elemento de integração e comunicação entre indivíduos, seja dentro de um mesmo país ou fora das fronteiras geográficas nacionais.

Além disso, o conceito de turismo prevê a mobilidade temporária de pessoas para outra região, país ou continente por uma necessidade que não seja o desempenho de uma função remunerada, ou seja, que não gere lucro para o turista e, sim, para o destino receptor, bem como benefícios para a comunidade e satisfação pessoal para o visitante (PORTELA, 2008).

A Organização Mundial do Turismo (OMT), define o turismo como, “o conjunto de atividades que as pessoas realizam ao viajar e permanecer em diferentes lugares fora de seu habitat, continuamente por menos de um ano, para lazer, negócios ou outros fins sem fins lucrativos” (ANSARAH, 2001, p. 20).

O turismo e as atividades de lazer estão diretamente relacionados, uma vez que a maioria das pessoas viaja por prazer, o que significa que verdadeiras indústrias de entretenimento e hospedagem são formadas para dar suporte ao setor de turismo (BARRETO, 1999 apud PORTELA, 2008). O turismo pode ainda ser considerado uma necessidade social, quando uma pessoa entende que precisa viajar para conquistar um determinado status e assim ser respeitada dentro dos grupos sociais que participa (PORTELA, 2008).

Na sociedade contemporânea, é impossível pensar em viagens de longa distância, sem antes considerar o meio de transporte adequado para realizá-la. Diante disso, o transporte aéreo não é apenas o melhor para viagens de longa distância, mas, também, a inclinação natural dos turistas em buscar o meio de transporte mais rápido e seguro para acessar o destino turístico escolhido.

2.1 ATUAÇÃO DO COMISSÁRIO DE VOO NO TRANSPORTE AÉREO: percurso histórico da profissão

A aviação comercial, em seus primórdios, foi projetada para realizar voos com a única finalidade de transportar cargas, principalmente malotes. Muitas aeronaves foram utilizadas em possíveis combates durante a Primeira Guerra Mundial e não possuíam estrutura suficiente para transportar pessoas, porque o ambiente não era pressurizado ou insonorizado (NERY, 2009).

Quem optava pelo avião na época do século 19 vivia em cabines desconfortáveis, em biplanos feitos de madeira e tecido. Além disso, os passageiros viajavam com capacetes, paraquedas e óculos de proteção para proteger os olhos e para reduzir o impacto do ruído do motor, usavam tampões nos ouvidos, além de mascar chiclete para abrir o canal auditivo bloqueado pela postura e pressão. Geralmente, sentia-se náuseas devido aos extremos de temperatura (quente e frio) (NERY, 2009).

Quando a aviação comercial começou a operar, não havia serviço de bordo. Todos os passageiros deviam ser pesados para que o piloto pudesse calcular o peso e balanceamento da aeronave antes da decolagem. Sem assentos, os passageiros só podiam se sentar em bolsas (NERY, 2009).

Segundo Nery (2009) a aviação era para os homens, pois era vista como um serviço sujo, ousado e às vezes perigoso. Para Whitelegg, estudioso da temática, as mulheres que pilotavam aviões eram retratadas como aberrações, em circos e parques de diversões, no início dos anos 1900 (KURYLO, 2003).

Em 15 de maio de 1930, Ellen Church, uma enfermeira com visão de futuro e bem treinada, na época, se candidatou a uma vaga de emprego na Boeing Air Transport, antecessora da United Airlines. A posição esperada era a versão feminina do "Boy in the Cabin", tornando-se a primeira comissária de bordo conhecida, no mundo, e a responsável pela "criação" da profissão de comissária de bordo, em 1930, uma enfermeira apaixonada pela aviação (NERY, 2009).

Portanto, como as mulheres não podiam pilotar o avião na época, Ellen alegou e aconselhou a Boeing Air Transport a providenciar uma enfermeira no avião para cuidar da saúde e segurança dos passageiros durante a viagem (PIMENTEL, 2006). Por se tratar de uma mulher que não podia voar, ela propôs ao gerente da Boeing Air Transport que a empresa certificasse os enfermeiros para que fossem responsáveis pela segurança e conforto dos passageiros durante o voo. A ideia se tornou tão popular que, além de suas sete outras "enfermeiras credenciadas", foram contratadas outras mais (FLIGHTLOG, 2023).

A assessoria de Ellen Chuch fez sucesso nos anos 30 por causa da vulnerabilidade da mulher na imagem feminina. O simbolismo a bordo representa uma sensação de segurança para os passageiros, pois associam sua presença dentro da aeronave a coisas não perigosas (PIMENTEL, 2006). Se a garota está lá, e ela é uma mulher vulnerável, voar é uma coisa boa para qualquer um. Talvez seja daí que venha

a afirmação de que o avião é o meio de transporte mais seguro do mundo, ainda que esse aspecto esteja atrelado à tecnologia moderna, ao setor aeronáutico e estatísticas, comparando índices de acidentes entre diferentes modais de transporte (PIMENTEL, 2006).

O critério de seleção, iniciado pela Boeing Air Transport, e emulado por outras, exigia que os comissários de bordo contratados, à época, fossem formados em enfermagem, sinalizando que havia profissionais qualificados a bordo. O conhecimento necessário era para cuidar de passageiros em uma emergência. Porém, essa não era a função mais importante que a profissão representava na época, seu principal objetivo era demonstrar garantias que a aeronave era um meio de transporte seguro.

Essas empresas preferiam contratar profissionais que pudessem satisfazer o imaginário da sociedade, que simbolizasse aventura, liberdade, sofisticação e beleza, a fazer com que as pessoas desempenhassem, tecnicamente, sua verdadeira e original função - a segurança. Nesse período, os candidatos deveriam ser solteiros, ter idade máxima de 25 anos, altura máxima de 1,60 metros e peso máximo de 52 kg (PIMENTEL, 2006).

O presidente da Boeing Air Transport ordenou que todas as aeromoças da época fossem solteiras. Este pedido surgiu na sequência de um telefonema do marido de uma das funcionárias que pedia informações sobre a sua esposa, uma vez que ainda não tinha regressado a casa. Para evitar chamadas com esse conteúdo, ele decidiu que as empresas deveriam exigir que os profissionais permanecessem celibatários (NERY, 2009).

Whitelegg (apud KURYLO, 2003) apontou que as exigências físicas, como peso e altura, eram justificadas pelas dimensões da cabine por serem muito baixas e apertadas, devido ao pequeno tamanho da aeronave e à necessidade de controlar o peso dos objetos e das pessoas a bordo. Tornou-se, portanto, imprescindível a realização de cálculos de decolagem e voo.

Pimentel (2006, p. 7) menciona que “algumas companhias aéreas exploram as comissárias de bordo, espalhando a mensagem de que são mulheres jovens, estão disponíveis ou estão procurando maridos”. Profissionais casadas ou grávidas eram demitidas.

Na década de 1930, as comissárias de bordo tinham várias funções. Além de serem responsáveis por servir as refeições e recepcionar os passageiros. Tinham que

torcer os assentos, carregar baldes de combustível a bordo, pesar passageiros e bagagens, limpar o chão dos banheiros, engraxar os sapatos dos passageiros e impedi-los de abrir portas de saída de emergência erradas, entre outras atividades. Ao final do voo, ajudavam a empurrar a aeronave para o hangar antes de retornar para casa (MATIAS, 2012).

Durante a Segunda Guerra Mundial, na década de 1940, as companhias aéreas começaram a recrutar e selecionar mulheres com diploma universitário de enfermagem. Muitos enfermeiros foram chamados para cuidar dos feridos durante o conflito. Esse critério foi transformado em uma exigência mais ampla de titulação universitária e as empresas passaram a incorporar a enfermagem em seus cursos de formação (KURYLO, 2003).

Este fato não alterou o simbolismo da profissão de aeromoça, a obrigatoriedade de ter uma imagem elegante e um comportamento impecável, pois este simbolismo representa a identidade da empresa aérea. Em 1945, a aeromoça Ida Brown exigia melhores condições de trabalho, salários mais altos e menos tempo de voo. Na época, havia tanta exploração dos profissionais que a rotatividade era alta. Ela foi a responsável pela criação da primeira associação de aeromoças, que se tornou uma divisão da Airline Pilots Association (ALPA).

Nery (2009) descreve que Ada Brown foi para a diretoria da companhia aérea que a empregava em 1945, reivindicando melhores condições de trabalho e qualidade de vida, com o apoio de todos os seus colegas de profissão. Ela era uma comissária de bordo com ideais de vanguarda na época. Até que, em 1946, a "Associação" negociou e assinou o primeiro contato formal com a United Airlines, que incluiu um aumento de salário, aumento das refeições diárias, acesso a registros profissionais e horas limitadas para voar por mês.

Segundo Pimentel (2006), a principal indignação era o cansaço físico que os profissionais sentiam. Por isso, procuram examinar essas questões por medo de que as companhias aéreas abusassem da carga de trabalho e dos impactos e danos à saúde que a rotina exaustiva podia causar. Whitelegg mencionado por Kurylo (2003), coloca que as mulheres, nesta posição profissional, usam seu trabalho para ganhar "Compensação espacial" que é o oposto de "compensação econômica". O estudioso declara que a indústria possui três fases espaciais, apresentando premissas distintas: reserva; destino; e pós-destino.

A primeira fase é chamada de Reserva e começou na década de 1930, continuando até o início da Segunda Guerra Mundial. Nesse período, os comissários de bordo vinham da classe média. A carreira era vista como uma oportunidade de viajar para sair de casa e realizar o desejo de voar. Para essas mulheres, viajar de avião e ter a sensação de liberdade já é uma recompensa. De um modo geral, as aeromoças, nesta época, realizavam atividades de bordo por um período máximo de um ano.

A segunda fase, denominada Destino, surgiu do início dos anos 1940 indo até o início dos anos 1970. Sua principal atração foi o estilo de vida exótico. Na época, a indústria era vista como uma atividade atrativa para as mulheres, porque lhes dava um espaço de vivência, no qual remete a algo libertador e flexível. No entanto, o simbolismo fascinante dessa profissão é ilusório porque é um trabalho cansativo, desgastante emocionalmente e desvalorizador (KURYLO, 2003).

Na década de 1950, o fascínio pelo setor se consolidou com o advento dos aviões a jato, que aumentaram o número de destinos e viagens nacionais e internacionais. Nessa fase, as mulheres viam a profissão como uma atividade temporária, uma oportunidade de viajar pelo mundo, desde a faculdade até antes do casamento. E era comum ocupar o cargo por, em média, 2 anos (KURYLO, 2003).

Foi nesse período, que a imagem do comissário de bordo ficou conhecida como símbolo de glamour. As companhias aéreas usaram as funcionárias para comunicar a identidade e uma visão positiva aos clientes, simbolizavam o cartão de visita da empresa. Portanto, eles precisavam de diplomas universitários, juventude e boa aparência (NERY, 2009).

Segundo Kurylo (2003), a curta permanência dos comissários de bordo era benéfica para as companhias aéreas, pois como não eram funcionários experientes e não tinham tempo suficiente na empresa, não podiam exigir melhores condições de trabalho e salários.

Por fim, a terceira fase, denominada de Pós-Destino, teve início na década de 70 e continua até hoje. A ocupação não é mais considerada uma atividade casual, mas sim, uma ocupação permanente. Nesse estágio, as recompensas espaciais vêm do entendimento de que o indivíduo fornece controle sobre sua vida. Segundo Kurylo (2003), quanto maior o tempo de permanência na empresa, melhor para o comissário, pois os mais experientes têm mais liberdade para escolher seus dias de descanso e rotas, mais cedo do que os recém-chegados e, assim, conseguem organizar seus

horários. Esse período é marcado por uma diminuição do carisma profissional, o que aconteceu devido ao fato de que os preços do petróleo subiram, levando à desregulamentação do setor de aviação, aumentando a competitividade entre as empresas, gerando algumas promoções e reações por parte da sociedade. Todos esses elementos impactaram na execução das atividades dos comissários.

Essas etapas representam as mudanças no perfil do comissário de bordo. Na primeira fase, as profissionais foram vistas como futuras esposas e mães, utilizando a ilustração de uma jovem servindo refeições aos passageiros, babá, cuidando dos passageiros e presenteando com itens como travesseiros e cobertores em suas propagandas. Na segunda etapa, a imagem da comissária de bordo refere-se a uma mulher com libido e livre para fazer sexo com clientes, somando-se ao status de glamour. Nas décadas de 1960 e 1970, no entanto, o retrato de comissários de bordo como personagem sexual foi criticado pelos movimentos de direitos civis e direitos das mulheres.

Segundo Kurylo (2003), as companhias aéreas incentivam os comissários de bordo a retornarem à segunda fase para que possam garantir a alta rotatividade de funcionários, inibindo reivindicações salariais e a luta por direitos trabalhistas.

Desde o início da profissão, porém, a publicidade refere-se ao fato de que a função de comissário de bordo está associada ao atendimento, principalmente relacionado à eventos domésticos. Para Nery (2009), a publicidade criou uma enorme demanda por mulheres trabalhadoras.

No entanto, independente do estágio de comissário de bordo, a sua imagem não é, em nenhum momento, representada por sua real função original: ser responsável pela segurança dos passageiros durante o voo. Os comissários de bordo são frequentemente vistos pelo público realizando tarefas relacionadas ao atendimento de passageiros, mas seu papel é crucial para a segurança do voo, o que muitas vezes não é reconhecido.

Os comissários de bordo, com o passar do tempo, pareciam ser uma espécie de trabalhador invisível, muitas vezes, não devolvendo um sorriso caloroso e sendo solenemente ignorados ao entregar instruções de segurança pré-voo (NERY, 2009, p.10). Ao contrário de hoje, Nery (2009) afirmou que os primeiros comissários de bordo retratavam uma figura feminina independente e elegante. Este fato, levou as escolas de formação a incluir aulas de etiqueta no currículo, a fim de proporcionar aos alunos

consciência de etiqueta para que pudessem aprender posturas graciosas e formais, para que o serviço pudesse voltar a ser uma referência.

2.2 DESCRIÇÃO DA CARREIRA DE COMISSÁRIO DE VOO

O comissário de bordo é o auxiliar do comandante, sendo responsável pelo cumprimento das normas relativas à segurança e cuidado dos passageiros a bordo. Além disso é responsável pela guarda de bagagens, documentos, objetos de valor e correspondência a ele confiados.

São, conceitualmente, membros da tripulação de aeronaves comerciais, responsáveis por auxiliar passageiros em trânsito e controlar bagagens, correspondências e movimentação geral de mercadorias (BRASIL, 2002). Quando um comissário de bordo exerce suas funções em uma aeronave convencional de transporte aéreo, ele é considerado um tripulante. Quando está a bordo, mas não cumprindo suas funções, é designado como membro adicional da tripulação.

Além dos comissários de bordo, são tripulantes: comandantes, engenheiros de voo, co-pilotos, navegadores, mecânicos de voo, operadores de rádio de voo e operadores de equipamentos especiais (em aeronaves homologadas para serviço de aviação profissional) (HAHN, 2002).

Segundo Hahn (2002), quando um comissário de bordo está a bordo, ele obedece, principalmente, ao comandante. Imediatamente depois, deve obedecer ao líder de comissários de bordo e ao comissário de bordo supervisor, se houver. Em terra, é subordinado aos dois últimos.

O termo, tripulação aérea, na aviação, é definido como um grupo de membros da tripulação que executam tarefas durante um voo. A tripulação pode ser mínima, simples, composta ou retransmitida (ANAC, 2016). A tripulação mínima é definida pelo modelo de aviação e é utilizada apenas para instrução de área, experiência, inspeção e voos de conexão. Por outro lado, uma tripulação simples consiste em uma tripulação com o número mínimo de tripulantes necessários para realizar o voo. Uma tripulação composta é composta por uma única tripulação mais o piloto responsável, mecânico de voo (quando o equipamento é necessário) e pelo menos 25% do número de comissários de bordo recomendados para a tripulação única.

Por fim, uma tripulação de revezamento é composta por uma tripulação de um homem, capitão, copiloto, mecânico de voo (quando o equipamento é necessário) e

50% do número de tripulantes necessários para uma tripulação de um homem (ANAC, 2016).

O número de tripulantes no voo é determinado com base nos seguintes critérios: o número de comissários de bordo será baseado no número total de portas de emergência para a classe de peso (determinada pela segurança dos passageiros); o padrão de serviço a bordo; o número de lugares para determinar os serviços prestados na aeronave (pelo menos um comissário de bordo por 50 lugares); e horas de trabalho (ANAC, 2016). Se necessário, o Departamento de Aviação Civil (DAC) pode identificar alterações nas condições da tripulação. Isso deve levar em consideração a segurança, as características da rota e o plano elaborado para o voo (ANAC, 2016).

Para Hahn (2002), as chamadas tripulações integradas e de revezamento só podem viajar, internacionalmente, sob o pressuposto de que, em condições climáticas adversas ou trabalhos de manutenção, a tripulação participe do fato de atrasos causados por esses motivos. Além disso, as tripulações compostas podem realizar voos domésticos que, também, são afetados por condições climáticas severas e manutenção de diálogos de aeronaves. As alterações na composição da tripulação só podem ser feitas na origem do voo e não mais de três horas após o início do voo previamente programado (ANAC, 2016).

Os horários de trabalho dos comissários de bordo seguem um modelo chamado rodízio. Decisões de prestação de serviços que respeitem as pausas obrigatórias serão tomadas por meio de (BRASIL, 2002):

- horários especiais ou cursos ou exames obrigatórios;
- horários, no mínimo semanais, publicados com pelo menos dois dias de antecedência para a primeira semana de cada mês, publicado sete dias por semana;
- Acompanhamento (voo, serviço de reserva, plantão e férias) ou intimação, conforme necessário para o atendimento.

Para viagens domésticas, os comissários de bordo precisam portar carteiras de identidade, certificados de voo, certificados técnicos de habitação e certificados de capacidade física. Em voos internacionais, além dos documentos acima, devem ser fornecidos passaporte (com visto de turista e tripulação) e certificado de vacinação (ANAC, 2016).

É de responsabilidade dos comissários de bordo manter seus anexos técnicos e certificados de competência física atualizados (ANAC, 2016). A Organização da

Aviação Civil Internacional (OACI) recomenda que a licença de comissário de bordo seja concedida se atendidos os seguintes requisitos (BRASIL, 2002):

- idade mínima de 18 anos;
- comprovação de conhecimentos em primeiros socorros, uso de equipamentos de socorro e capacidade para exercer a função em aeronave civil e regulamentações pertinentes;
- Conclusão bem-sucedida de cursos aprovados pelo DAC;
- Saúde física e mental atendem aos requisitos para emissão de certificado de aptidão física de segundo nível.

Para se qualificar como comissário de bordo, os candidatos devem fazer cursos de qualificação com duração de 3 a 8 meses. Geralmente, é feito em escolas preparatórias de voo, além disso, os alunos são responsáveis pelos custos de treinamento (ANAC, 2016). O exame médico do Ministério da Aviação é imprescindível, o exame tem validade de 60 meses para quem tem menos de 60 anos e de 24 meses para quem tem mais de 60 anos.

Durante o curso de comissário, além de disciplinas teóricas como meteorologia, navegação, etiqueta, gastronomia e enologia, são realizados cursos de segurança de voo. Este último, tem um período de treinamento mais longo e sua carga horária é dividida, entre outros, em módulos de sobrevivência no mar, sobrevivência na selva e combate a incêndios, divididos em partes teóricas e prática

2.3 CENÁRIO ATUAL DA PROFISSÃO DE COMISSÁRIO DE VOO

O comissário de voo atua, especificamente, em companhias aéreas e equipes particulares de voos. O mercado, para esse profissional, está concentrado no setor da aviação comercial, sendo pequena a oferta de vagas de emprego, além de serem muito concorridas. Para ingressar nessa profissão, é necessário cumprir uma série de requisitos, dentre o principal, destaca-se a obtenção do curso de formação de comissários de bordo homologado pela ANAC.

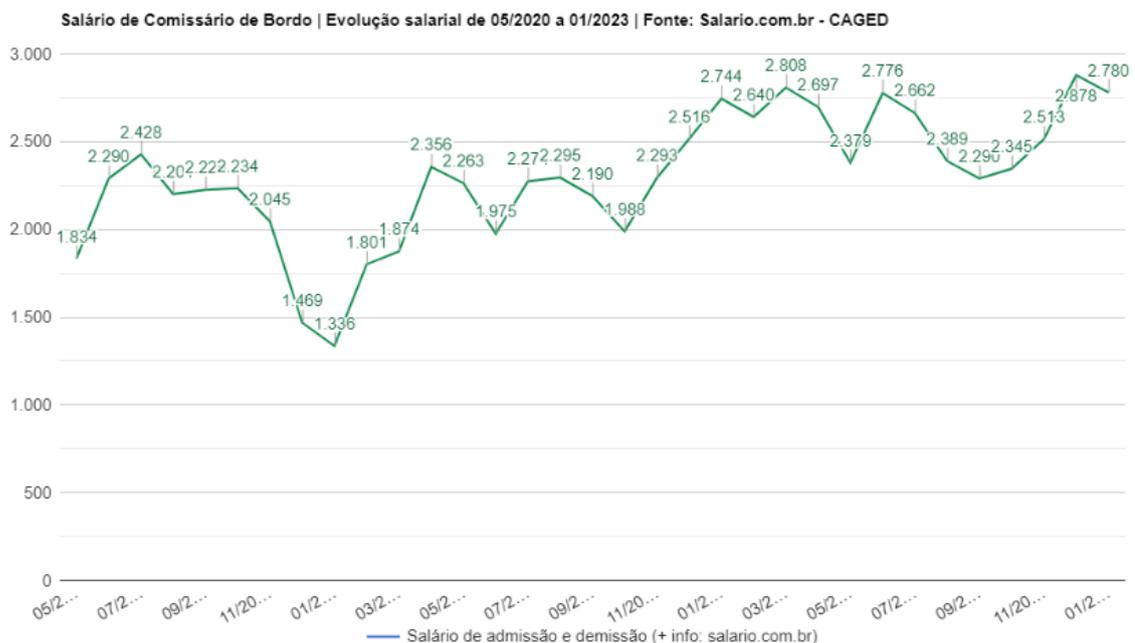
Segundo o site salario.com.br, no período de 03/2022 até 03/2023, foram feitas 616 contratações formais com carteira assinada de comissários de voo e, por outro lado, 442 demissões. Isso resultou, positivamente, em 174 vagas de emprego geradas no setor brasileiro ao cargo de comissário de voo. O site, também, informa que a cidade que, eventualmente, há mais contratações e, por consequência, um número maior de

vagas de emprego para comissário de voo é São Paulo – SP, uma vez que as empresas concentram suas sedes administrativas nesta cidade. Além do fluxo de passageiros comerciais se concentrar, também, aí.

O gráfico 1, a seguir, traz a evolução salarial do cargo de comissário de voo, no período entre 05/2020 (período pandêmico) e 01/2023, período já considerado pós-pandêmico. Percebe-se que houve uma queda significativa das remunerações, em 03/2021, com variações de R\$ 1000,00.

Gráfico 1 – Evolução salarial do comissário de bordo entre 2020 à 2023.

Salário de Comissário de Bordo - Série histórica



Fonte: Salario.com.br (2023).

Com uma jornada de 37 horas semanais, no geral, o comissário de voo ganha, em média, entre R\$ 2.497,56 (média do piso salarial de 2023 de acordos coletivos) e R\$ 2.546,00. O teto salarial chega a R\$ 4.167,56, para os profissionais que forem contratados em regime CLT em todo Brasil.

Os salários informados são sem nenhum tipo de adicional, ou seja, um salário líquido, podendo sofrer alteração em decorrência de alguns adicionais que podem ser: bônus, comissões, insalubridade, periculosidade, acúmulo de função e hora intervalar.

O setor aéreo tem grande influência, externa e interna, e depende muito da demanda de voo, de muito estudo e logística, para que sejam feitas as mais diversas alterações e implementações de novos voos e escalas, isso afeta, diretamente, na contratação e demissões de funcionários.

O setor turístico é um dos principais fatores para que haja o aumento de demanda nos fluxos aéreos e, ocasionalmente, novas rotas, fazendo assim ser necessário o aumento de funcionários. Por consequência, a implementação de novas rotas traz benefícios para ambos os lados, empresas e comissários, pois tanto gera emprego, renda e receitas, quanto melhora as infraestruturas aeroportuárias e de acesso para uma localidade, com o aumento de visitantes.

2.4 CARACTERIZAÇÃO DAS EMPRESAS FORMADORAS DE COMISSÁRIOS DE VOOS

O avião reduz e otimiza os tempos de viagem, além de proporcionar maior segurança e conforto para quem opta por esse meio de transporte. Esta segurança é confirmada pelos dados do Relatório Anual de Segurança Nacional (RASO), que afirma: “Ano após ano, a divulgação de taxas de acidentes anuais consistentemente mais baixas, reforça a afirmação amplamente difundida que o transporte aéreo de passageiros é um dos modais de transporte mais seguros da atualidade” (ANAC, 2017, p. 7).

A pandemia de COVID-19 mudou de forma considerável o contexto operacional da aviação comercial, levando a grandes variações nas taxas de acidentes aéreos em termos globais. Com o propósito de fornecer uma perspectiva sobre o desempenho da aviação comercial mundial, a ANAC (2021) calculou as taxas de acidentes por milhão de decolagens, em 2021, além das taxas médias do período entre 2017 e 2021, nas diferentes regiões do planeta, de acordo com o agrupamento regional utilizado pela IATA. Na figura 1, os números brasileiros são apresentados em destaque, a fim de facilitar o comparativo do país com o restante do mundo.

Figura 1 – Taxa de acidentes totais (por milhões de decolagens) e taxa média entre 2017 e 2021 no mundo e no Brasil



Fonte: ANAC (2021).

A segurança se manifesta em procedimentos realizados antes, durante e após a realização de cada voo. Embora sejam de natureza obrigatória, não podem ser considerados meramente institucionais. Isso porque, entre outros aspectos a serem analisados, esses procedimentos referem-se a preocupações existentes quanto à segurança de voo a ser mantida.

Com isso para atuar na formação de pilotos, comissários de voo, mecânicos de voo, despachantes operacionais de voo e mecânicos de manutenção aeronáutica, a entidade deverá ser certificada junto à ANAC como Centro de Instrução de Aviação Civil (CIAC). As regras de certificação e requisitos operacionais para CIAC encontram-se no RBAC 141, na IS nº 141-004, IS nº 141-005, IS nº 141-006 e IS nº 141-007 (ANAC, 2023).

A seguir encontra-se a lista das obrigatoriedades exigidas pelas ANAC aos centros de formação, conforme a norma RBHA 141:

- Os centros de instrução que se habilitarem a ministrar o curso de comissário de voo devem comprovar possuir instalações e equipamentos destinados

à instrução teórica e à instrução prática, conforme indicado no apêndice C do RBHA 121. A instrução prática não inclui treinamento em aeronave, a ser proporcionado por uma empresa aérea.

- Para realização das atividades práticas de marinharia e combate ao fogo, o CIAC deve contar com instalações e equipamentos adequados ao desenvolvimento dos exercícios, responsabilizando-se pela correta armazenagem, manuseio e controles de validade dos materiais envolvidos com esta instrução.

- Para desenvolver as atividades práticas de sobrevivência na selva, o CIAC deve levar os alunos até uma área adequada que simule o ambiente.

- O CIAC que não dispuser das instalações e equipamentos mencionados nos itens acima deve formalizar um termo de compromisso com entidades e/ou profissionais que sejam capazes de realizar as atividades práticas previstas, sendo a responsabilidade pela escolha das entidades, instalações, equipamentos e profissionais, bem como sobre o êxito dos treinamentos inerentes ao centro de instrução.

- O CIAC deve proporcionar seguro de vida e acidentes pessoais para os alunos com vista à sua cobertura durante a instrução prática, responsabilizando-se pelo transporte ao local de atendimento, em caso de sinistro

- No ato da certificação, o CIAC deve firmar um Termo de Responsabilidade, no qual se responsabiliza, expressamente junto a ANAC, pelos treinamentos práticos. Este termo deve ser assinado pelo administrador com poderes para representá-lo, com sua firma devidamente reconhecida.

- O CIAC deve informar a ANAC, para fins de cadastro, previamente a cada curso, suas datas de início e término, bem como o período de realização de suas respectivas atividades práticas.

- Se o CIAC mudar de endereço sem notificar a ANAC terá seu certificado cancelado.

Seguindo as diretrizes da Organização da Aviação Civil Internacional (OACI), o processo de certificação de CIAC é dividido em 5 fases:

- Contato Inicial
- Solicitação Formal
- Avaliação Documental
- Demonstrações e Inspeções
- Certificação

Para cada fase, são exigidos documentos específicos, que deverão ser protocolizados eletronicamente na ANAC.

Atualmente, no Brasil, existem, em média, 85 escolas homologadas e aptas para a realização do curso de comissário de voo. A maioria está no estado de São Paulo. No Nordeste, existem 12 escolas homologadas.

Todo o processo de homologação para a caracterização de uma empresa formadora é muito baseado no que diz respeito à profissão, que representa, figurativamente, o cuidado dos passageiros e, tecnicamente, a segurança. Embora se saiba que o cuidado, sendo a segurança o resultado mais visível, é fruto de diferentes esforços que vem das companhias aéreas, das agências, das empresas formadoras e dos órgãos responsáveis.

Para ilustrar que os esforços para manter o voo seguro são de natureza comum, são mencionados diferentes protocolos de segurança que, também, são implementados em diversas etapas, até chegar ao passageiro, onde pode-se ver durante o check-in e o embarque, como o escaneamento de passageiros e bagagem de mão.

Portanto, para os propósitos deste estudo, o cuidado pode ser entendido como a disponibilidade dos comissários de bordo para atender às necessidades dos passageiros, principalmente, considerando aquelas necessidades que nem são óbvias, e referem-se à segurança de todos.

Os tripulantes, como comissários de bordo, são assistentes do comandante e responsáveis pelo cumprimento das normas relativas à segurança e cuidado, tanto dos passageiros a bordo, como da aeronave, tarefas delegadas a eles pelos comandantes.

3 O PROCESSO DE FORMAÇÃO DO PROFISSIONAL

Segundo a ANAC, que regula e fiscaliza as atividades de aviação civil no Brasil, alguns pré-requisitos são exigidos para ingressar na profissão de comissário de voo.

São eles:

- Ter 18 anos completos;
- Mulheres devem ter, no mínimo, 1,58 de altura e, no máximo, 1,80;
- Homens devem ter, no mínimo, 1,65 de altura e, no máximo, 1,85;
- Possuir Certificado de Conclusão do Ensino Médio;

Após atender a todas as exigências, deve-se ingressar em um curso específico de comissário de bordo, ser aprovado no exame teórico da ANAC e possuir o Certificado Médico Aeronáutico (CMA) de 2ª classe.

O curso aborda 2 etapas, entre disciplinas teóricas e práticas.

As disciplinas teóricas ministradas são relativas a:

- Leis trabalhistas;
- Leis da aeronáutica;
- Psicologia;
- Conhecimento mecânico de aeronaves;
- Segurança;
- Primeiros socorros;
- Meteorologia.

As disciplinas práticas são relativas à:

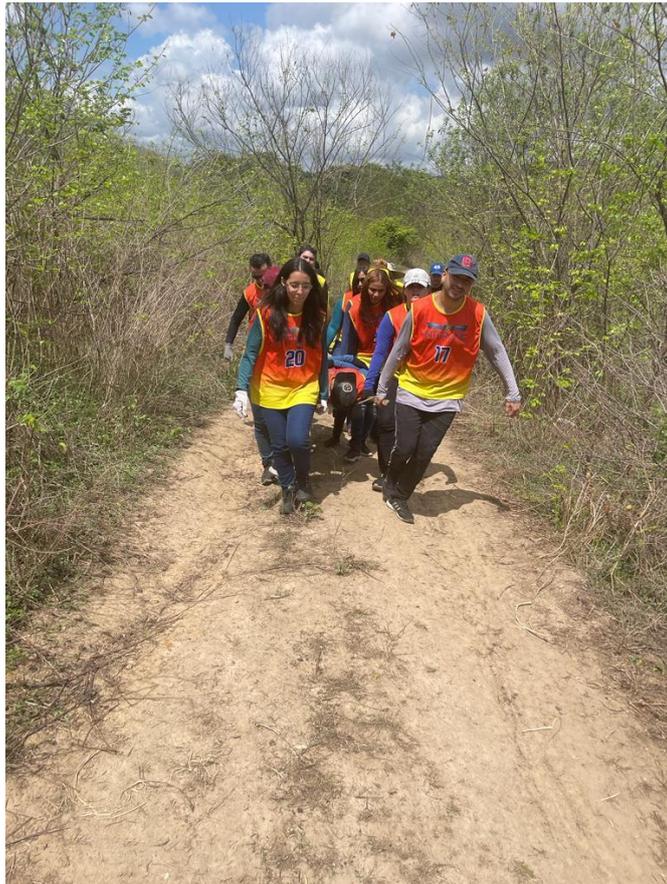
- Combate ao fogo (Figura 2);
- Sobrevivência na selva (Figura 3);
- Marinharia (Figura 4).

Figura 2 – Combate ao fogo - curso de formação de comissário de voo



Fonte: arquivo pessoal (2022).

Figura 3 – Treinamento na selva – curso de formação de comissário de voo



Fonte: arquivo pessoal (2022).

Figura 4 – Treinamento em marinharia – curso de formação de comissário de voo



Fonte: arquivo pessoal (2022).

O treinamento (figuras 2, 3 e 4), por experiência própria do autor, é bem intenso e mostra, de forma prática, como sobreviver nas diversas situações em que um comissário possa a vir ser submetido. Com isso, os pretensos comissários aprendem a lidar e utilizar todos os recursos disponíveis, presentes em momentos críticos, onde há carência e inúmeras necessidades e demandas. Busca-se, com os treinamentos, amenizar o impacto e a situação dessas intercorrências adversas. Nessas aulas, são feitas simulações de possíveis imprevistos ou acidentes, com o intuito de preparar os alunos para lidar com situações como quedas de aeronave, possíveis incêndios, afogamentos dentre outros.

No treinamento de sobrevivência na selva (Figura 2), os aprendizes passam alguns dias e noites em uma selva, com pouca água e pouco alimento. Depois de ser aprovado no curso de comissário de bordo, o profissional deve se submeter a uma avaliação teórica realizada pela ANAC.

Após, deve ser feito uma avaliação para verificar a aptidão física e mental do profissional para a função, com o intuito de evitar riscos de segurança do voo causados por problemas de saúde. Os exames podem variar de acordo com a função. Para se tornar comissário, o candidato precisa se submeter a exames de sangue, urina, exames cardíacos e radiografia. O agendamento pode ser feito online em uma das clínicas credenciadas à ANAC. É necessário informar o Código da ANAC do candidato, registro do profissional de aeronáutica na agência, que também pode ser feito pelo site. O resultado dos exames é disponibilizado no site da ANAC em até dois

dias úteis. A cada dois anos, porém, é necessário renová-lo. Após ter concluído o curso e ter sido aprovado nos exames, é o momento de ingressar no mercado de trabalho.

O cuidado e a segurança voltam a ganhar maior visibilidade nos históricos profissionais dos cursos e treinamentos regulares, academias de ensino, exigências para formação e renovação de profissionais e fiscalizações. Enfim, constituem fatores recorrentes e até considerados de relevância na indústria aeronáutica.

Nesse caso, tanto durante o treinamento/capacitação, quanto durante a atuação dos profissionais a bordo, o perfil técnico é aprimorado e as ações voltadas para a proteção da segurança dos passageiros.

Em termos de hospitalidade, durante o voo, passageiros atentos podem observar o desempenho dos comissários de bordo na prestação de serviços a bordo. A hospitalidade se faz presente na oferta de lanches, refeições e bebidas, além do ato de providenciar assentos e guarda de bagagens e o próprio atendimento geral a bordo, que deve ser com cortesia.

O preenchimento de documentos e relatórios também fazem parte da rotina dos comissários dentro do processo administrativo. Todos esses elementos esclarecem pelo menos algumas das funções desempenhadas a bordo. Nesse sentido, vale destacar, também, as atividades de segurança e cuidado que ocorrem durante o taxiamento da aeronave. Neste momento, cabe ao comissário explicar os procedimentos de segurança.

De fato, quando se considera a atuação deste profissional, imagina-se que suas atividades se limitam à duração do voo e aos momentos anteriores, incluindo o recebimento de passageiros e orientações sobre procedimentos de segurança, e posteriores, incluindo a despedida. As funções e tarefas desempenhadas dentro da aeronave durante o voo estão ligadas a uma série de outras funções, as chamadas atividades pré-voo e pós-voo, que incluem: briefings, verificações internas de equipamentos de emergência, verificações de documentos, verificações de limpeza em bordo, verificações de quantidades de cabine de água potável e resíduos, abastecimento de combustível e recebimento/inspeção de materiais e produtos de restauração.

Dito isso, na medida em que o escopo das atividades profissionais é muito mais amplo do que o senso comum, os órgãos da aviação civil e as próprias companhias aéreas acreditam que esses requisitos acabam por contribuir para o aumento da

segurança. Alinhado a isso, a organização holandesa Aviation Safety Network (ASN) revelou, por exemplo, que 2017 foi o ano mais seguro de toda a história da aviação comercial, o que permite supor que o conhecimento técnico dos envolvidos é considerado muito importante (BBC, 2018).

Embora reconhecendo a relevância dos recursos técnicos, é necessário enfatizar o discernimento dos astronautas que aplicam seus conhecimentos para prevenir acidentes e desenvolver procedimentos de segurança. Assim, observa-se que esses profissionais são considerados o fator decisivo na segurança de voo, pois antes de embarcar na aeronave, eles realizam verificações para detectar a presença de quaisquer fatores que possam afetar a segurança.

O trabalho deste profissional é importante para o transporte aéreo, pois do ponto de vista semântico, os tripulantes representam a segurança e a própria hospitalidade, pois preocupam-se com os outros, nomeadamente com os passageiros. Esse cuidado ocorre antes e depois do voo. Destaca-se, portanto, que existem alguns requisitos para o desempenho da função de comissário de bordo, que são indicadores de toda a cultura de cuidado com todos aqueles que recebem e entram na cabine. Embora a conclusão de um curso superior seja um diferencial no processo seletivo para ingressar em uma companhia aérea, esse fator não é obrigatório.

De acordo com o Regulamento Brasileiro de Certificação Aeronáutica 63 (RBHA 63), a carga horária total do curso de formação técnica é de, no mínimo 138 horas por aula, e requer aprovação no exame teórico da ANAC. De acordo com a regulamentação das autoridades brasileiras, os profissionais de voo devem portar três documentos válidos exigidos pela ANAC para o exercício da profissão. O primeiro é o CMA, que avalia as capacidades físicas e mentais da tripulação. O segundo documento exigido é o Certificado de Qualificação Técnica (CHT), que atesta que o profissional fez curso preparatório e foi aprovado em prova realizada pela ANAC e completou horas de treinamento na companhia aérea.

O terceiro é o Certificado Internacional de Vacinação, atestando, especificamente, a imunidade contra a febre amarela. Deve-se observar, também, que é responsabilidade do empregador fornecer os crachás dos funcionários. Além do treinamento técnico prévio à contratação, os funcionários são obrigados a passar por treinamentos facilitados pela própria companhia aérea, como parte da formação profissional diária da tripulação (ANAC, 2020). Enquanto muitas empresas criam seus

próprios centros de treinamento, outras optam por alugar esses mesmos espaços de ensino.

Para além da formação contínua, os tripulantes de cabina são regularmente avaliados por examinadores de empresas homologados pela ANAC, realizando provas orais e práticas (ANAC, 2020). Durante as provas orais e práticas, os avaliadores, que são examinadores homologados pela ANAC, questionam os tripulantes sobre diversos comportamentos, procedimentos, performances e até mesmo a localização de equipamentos com base nos critérios previstos na Ficha de Avaliação do Comissário de Bordo da aeronave.

As avaliações são tão rigorosas que, em caso de reprovação, o trabalhador volta para as aulas teóricas e práticas, com nova verificação de competência agendada para data posterior.

Para garantir a segurança desses profissionais, a lei foi complementada pelo Regulamento Brasileiro de Aviação Civil (RBAC) n.º 117 - que se refere ao gerenciamento normativo da fadiga humana em operações aéreas da ANAC. Em relação os vestuários das comissárias, no sentido de garantir a sua própria segurança e a dos passageiros, a minissaia e o salto alto foram substituídos por um uniforme mais prático para facilitar os procedimentos em caso de emergência. Os comissários de bordo são obrigados a enfatizar a importância de tais procedimentos, demonstrando as regras de segurança alguns minutos antes da decolagem.

3.1 O PROCESSO DE CONTRATAÇÃO DO PROFISSIONAL PELAS COMPANHIAS AÉREAS

O processo seletivo das companhias aéreas para a contratação de comissário de voo é o ponto de maior desafio para os profissionais, pois é a hora de ser avaliado para aí sim, ser oficialmente um comissário de voo. Abaixo está o processo seletivo das três principais companhias aéreas brasileira: AZUL, LATAM e GOL.

A Azul tem como visão, fazer das viagens aéreas algo mais humano, fácil e econômico e sua missão está focada nos clientes para assim construir juntos a melhor companhia aérea, gerando crescimento dos tripulantes, retorno aos investidores e benefícios as comunidades servidas.

A Azul Linhas Áreas utiliza o Site Gupy que é uma Plataforma de Recrutamento, para a realização de sua seleção de comissários de voo. A seleção pelo portal é feita em 7 etapas e após, é realizado uma última etapa, presencialmente. A forma de avaliação presencial varia de acordo com as seleções.

As etapas de seleção online são:

- Envio do Currículo
- Teste de Perfil
- Teste de Integridade
- Teste de Raciocínio Lógico
- Teste de Inglês
- Entrevista Comportamental e Técnica
- Final – Análise de todo processo para seguir para a parte presencial.

A Gol tem como visão, ser a melhor companhia aérea para viajar, trabalhar e investir, e sua missão é “segurança, inovação, foco no cliente, orientação para resultados e sustentabilidade”.

A Empresa Gol Linhas Áreas, também, utiliza o Site Gupy, que é uma Plataforma de Recrutamento, e sua seleção é feita em 8 etapas de forma online e, posteriormente, de forma presencial, para assim analisar pessoalmente o candidato.

Etapas de seleção online são as seguintes:

- Envio do Currículo
- Teste de Perfil
- Teste de Português
- Teste de Fatores comportamentais
- Perfil triados
- Entrevista com Gente e Cultura Gol
- Entrevista com o Gestor
- Stand By – Análise de todo processo para seguir para a parte presencial.

A LATAM, tem como aspiração, ser uma empresa admirada e ser a 1ª cia aérea do mundo e seu propósito é cuidar para que os sonhos cheguem aos seus destinos.

A Latam Linhas Aéreas, por sua vez, utiliza a plataforma VAGAS.COM para a realização de sua seleção de forma online, para assim, posteriormente, realizar de forma presencial, a última etapa do processo seletivo.

Ao se candidatar a vaga, a primeira parte é de forma online. Assim que se inscreve, o candidato deve fazer um teste de português, para finalizar a inscrição e

concluir a inscrição, onde é feita uma pré-seleção. A partir desse resultado que se iniciam as etapas para o processo seletivo, que são:

As etapas de seleção online são:

- Vídeo entrevista
- Prova de idioma e entrevista pessoal
- Dinâmica de grupo

Após a seleção, no formato online, é realizada a seleção de forma presencial.

Em virtude de todas as normas e manuais é preciso ter profissionais que estejam dispostos a cumprir todos os requisitos.

Todos os processos técnicos devem cumpridos, rigorosamente, mantendo assim a segurança do voo e de todos que nele se encontra.

Os processos são essenciais para que haja satisfação do cliente e dos profissionais, sendo um olhar mais sensível perante todos esses processos.

Os pré-requisitos para se candidatar a uma vaga, são os mínimos exigido pelas normas.

- Ser maior de 18 anos;
- Formação: Ensino Médio Completo;
- Obrigatório curso de formação de comissário de bordo com aprovação em banca ANAC;
- CMA com validade;
- Desejável: inglês e/ou espanhol intermediário;
- Vacinação Covid: Esquema vacinal mínimo com dose única ou 3ª Dose.

Essa homogeneidade cultural e de princípios permitirão que a empresa se destaque e cresça de forma sustentável nesse mercado. Para que o processo de contratação de novos funcionários seja eficaz, deve estar alinhado aos objetivos da empresa e se adequar ao clima, cultura, missão, visão e valores da empresa. Além disso, vale analisar o perfil e como o recrutamento, o treinamento e a retenção são importantes para o sucesso da empresa. De um modo geral, as companhias aéreas tendem a alinhar da melhor forma seus valores com seus profissionais, para assim ambos fluir em conjunto.

A mentalidade das companhias aéreas vem mudando muito, com muitas companhias aéreas se modernizando, desenvolvendo e treinando seu pessoal. O maior desafio é como incorporar um modelo mais humanizado, em um ambiente onde a grande maioria dos funcionários está longe de casa e da família.

Segundo Cândido (2022), ainda existe uma forte hierarquia, distanciamento e falta de comunicação entre os profissionais, sendo que, muitas vezes, a departamentalização é um empecilho, gerando distanciamento e falta de conexão e colaboração entre as áreas, onde os gestores unificam os objetivos de cada departamento. Existe a necessidade de avançar no objetivo mais amplo de envolver todos por meio de um processo mais humano.

3.2 O FUTURO DA PROFISSÃO

O futuro para novos comissários de voo que almejam entrar na profissão é um pouco incerto, pois os pré-requisitos para ingressar nas empresas aéreas foram alterados, diante da aprovação da nova regulamentação.

A ANAC (2023) aprovou, em fevereiro, o novo regulamento brasileiro de Aviação Civil (RBAC), nº 63, que cuida dos requisitos para concessão de licenças a mecânicos e comissários de voo. Diante disso, o normativo atual simplifica os procedimentos e prevê redução de custos para o setor aéreo, como um de seus principais benefícios.

O novo regulamento começa a valer a partir de janeiro de 2024. A principal alteração é a eliminação dos exames teóricos obrigatórios prévios, denominados banca. A maioria dos candidatos a comissário de voo tem o conhecimento de que o único país a exigir o curso preparatório e a banca de exame teórico prévio para se candidatar a vaga, é o Brasil. Com a alteração da regulamentação o país se alinha as práticas internacionais (ANAC, 2023).

Com as mudanças, existirá uma maior amplitude na quantidade de pessoas interessadas em seguir a carreira de comissário de voo, aumentando ainda mais a competitividade, uma vez que o quantitativo de vagas permanecerá o mesmo. Sendo assim, todo e qualquer diferencial no quesito habilidades e conhecimento, fará o candidato se sobressair diante dos demais.

Algumas alterações aprovadas e que se aplicam aos comissários de voo são:

- Retirada da obrigatoriedade de realização de curso necessariamente homologado sob o RBAC nº 141;
- Adequação da necessidade de experiência operacional para a concessão da licença para comissário de voo, prevendo um mínimo de 5h de familiarização;
- Remoção da exigência de exame teórico (banca) para comissários de voo;

- Extinção da validade da habilitação do comissário de voo, passando a ser observada a vigência atrelada à realização de treinamento, aprovação em exame de competência, validade do Certificado Médico Aeronáutico (CMA) e experiência recente.

Segundo a ANAC (2023), nas regras brasileiras havia inconsistências normativas em relação às regras da OACI, órgão internacional, o que ocasionavam elevados custos ao candidato que almejava entrar na profissão de comissário de voo.

A exigência da obrigatoriedade do curso de comissário de voo, foi extinta porque o candidato a comissário já é obrigado a realizar extenso treinamento (teórico e prático) e precisa ser aprovado nos exames, quando contratado pelo operador aéreo para o exercício da função. Além de ter que cumprir requisitos de experiência recente durante o desempenho de suas atividades (ANAC, 2023). Assim como a realização de exames teóricos que são solicitados ao candidato ao ser contratado pelo operador, estes são bem semelhantes aos que eram exigidos e pagos pelo candidato.

Os altos custos até chegar à seleção para se tornar comissário de voo, era, de fato, muito alto e sem nenhuma garantia de seguir na profissão, tendo em vista que todos os pré-requisitos eram refeitos ao serem contratados pelas empresas.

4 RESULTADOS: ANÁLISES DOS ESTUDOS SOBRE COMISSÁRIO DE VOOS NO BRASIL

Para esse estudo, foram consultadas três bases de dados, BDTD, CAPES e Google Acadêmico, a fim que trazer o resultado a respeito dos temas trabalhados acerca da profissão de comissários de voo, em língua portuguesa. Outras bases não foram investigadas devido a limitação do tempo para uma pesquisa mais aprofundada.

Nas três bases citadas, pesquisou-se os termos Comissário de Voo e Comissário de Bordo, no período de 2008 a 2023, englobando um período temporal de 15 anos. A princípio, pensou-se em 10 anos de espaço temporal, entretanto, os resultados encontrados foram muito abaixo do esperado, ampliando para mais 05 anos. Este período resultou um total de 02 estudos no Google Acadêmico, 08 estudos na BDTD e 03 estudos na CAPES. Destes, 03 estudos estavam em mais de uma as bases, finalizando com 10 estudos para análise.

A seguir, encontra-se um quadro sintético 1 com os estudos encontrados, seus títulos, autores dos estudos, ano de publicação ou defesa, periódico ou repositório de publicação, os objetivos principais dos estudos, os resultados principais e as palavras-chave. Dessa forma, é possível identificar os campos de estudo que encontram-se os estudos relacionados aos comissários.

Quadro Sintético 1 – Estudos encontrados nas bases de dados

Título	Autores/ Ano	Revista/Local	Objetivos	Resultados	Palavras Chaves
A - Frequência e prevalência de diagnósticos psiquiátricos determinantes do afastamento de comissários de bordo da atividade aérea	NERY, Maria Luiza Costa / 2009	Biblioteca Digital – USP – BDTD	Verificar a frequência, e a taxa de prevalência de transtornos mentais entre Comissários de Bordo afastados das atividades profissionais.	As mulheres adoecem mais cedo do que os homens, e são afastadas do trabalho principalmente por episódios depressivos. Os homens são afastados principalmente devido a transtornos ansiosos. Os dados concordam com a literatura, que aponta menor número de homens diagnosticados com transtornos mentais menores.	Aeronauta Ansiedade Aviação Civil Comissário de Bordo Depressão Transtornos Mentais Menores
B - As relações de trabalho no setor aéreo: estudo sobre o impacto das transformações no transporte aéreo regular no Brasil sobre os trabalhadores	GARCIA, Altair da Silva / 2009	Repositório – UNICAMP - BDTD	Analisar as transformações ocorridas no transporte aéreo regular no Brasil entre os anos 1990 e 2006 e os principais impactos nas relações de trabalho no setor.	Dentre os aeronautas, os comissários de bordo absorveram os maiores impactos, tanto pela elevação da rotatividade, como pela contração dos rendimentos reais e pelo aumento dos vínculos de trabalho de curta duração.	Aeronáutica comercial - Brasil Aviadores Relações trabalhistas
C - Contribuições à formação profissional do comissário de vôo: um programa de desenvolvimento de competências em cuidados pré-hospitalares de agravos à saúde na aviação civil brasileira	URBANO, Luísa Maria Cabezas, 2013	Plataforma Sucupira – BDTD	Caracterizar o profissional comissário de bordo, em particular em suas funções relacionadas ao cuidado da saúde humana, tanto sob o ponto de vista da legislação vigente quanto da demanda levantada durante quatro anos em situações relatadas a bordo de aeronaves de uma empresa nacional de grande porte.	Os dados foram discutidos frente à relativamente escassa literatura sobre o assunto e originaram as conclusões como resultado de políticas governamentais que resultam em legislações nem sempre claras (ampliando assim a variabilidade das ações de empresas), a capacitação de comissários de bordo para o atendimento de agravos de saúde ocorridos a bordo ainda é demasiadamente tradicional, não incorporando, em geral, estratégias mais contemporâneas de desenvolvimento de competências profissionais frente a demandas, que por sua vez não são	Medicina Aeroespacial. Saúde do Viajante. Assistência Integral à Saúde. Competência Profissional. Educação em Saúde

				suficientemente conhecidas ou valorizadas.	
D - Trabalho e saúde dos comissários de bordo: uma revisão	VIDOTTI, Heloisa Giangrossi Machado et al. / 2016	Revista Brasileira de Saúde Ocupacional – Google Acadêmico	Identificar e sistematizar os artigos publicados em periódicos científicos, sobre o impacto de fatores físicos, ambientais e organizacionais do trabalho dos comissários de bordo na saúde desses trabalhadores.	Verificou-se um predomínio de trabalhos com foco em fatores físicos e/ou relacionados à saúde/doença e em fatores relacionados à satisfação no trabalho e poucos estudos abordando a organização do trabalho.	Comissário de bordo; trabalho; saúde; revisão; aviação comercial
E - Espaço de vida e trabalho: o trabalho dos comissários de bordo a partir da perspectiva da atividade	VIDOTTI, Heloisa Giangrossi Machado/ 2017	Plataforma Sucupira - CAPES	Compreender as discontinuidades e contradições nos sistemas de atividades do trabalho dos comissários de bordo.	Foram evidenciadas discontinuidades e contradições como dificuldade no atendimento e relacionamento com passageiros e em aspectos organizacionais na elaboração da escala de trabalho e períodos de folgas.	Comissário de bordo, análise da atividade, teoria da atividade
F - A gestão de serviços em hospitalidade: o papel do comissário como anfitrião nas empresas aéreas comerciais brasileiras	SALVA, Viviane Barbosa / 2017	Plataforma Sucupira - CAPES	Identificar como a hospitalidade se articula dentro das aeronaves brasileiras por meio das relações estabelecidas entre a tripulação de cabine e os clientes das empresas aéreas que compõem a ABEAR.	Os comissários de voo podem representar o principal anfitrião de uma empresa aérea, porém, não é considerado como sendo o único anfitrião. Considerou-se também que a segurança de voo está dentro do universo da hospitalidade, pois um dos atributos do anfitrião é a proteção do hóspede	Hospitalidade. Serviços. Atendimento a bordo. Comissário de voo. Empresa aérea.
G - Hospitalidade e serviços a bordo de aeronaves: o caso da Azul Linhas Aéreas	SANTOS, Antonio José Nogueira dos / 2017	Morumbi Diretoria de Pesquisa e Pós-graduação Stricto Sensu - Google Acadêmico	Identificar se, através dos serviços prestados a bordo das aeronaves da companhia aérea Azul, os tempos da hospitalidade (recepcionar; hospedar; alimentar e entreter) estão presentes dentro do avião e se, uma vez presentes, a hospitalidade a bordo é percebida pelo cliente como um instrumento de	Na opinião dos indivíduos do grupo de entrevistados, os quatro tempos da hospitalidade estão presentes a bordo das aeronaves, ou seja, existe hospitalidade a bordo e que a mesma não é percebida pelos sujeitos das entrevistas como instrumento de controle de seus comportamentos naquele ambiente.	Hotelaria; Transporte aéreo; Hospitalidade; Serviços; Linhas aéreas; Companhia aérea

			controle de seu comportamento naquele ambiente.		
H - Carreira de comissárias e comissários de voo: gênero, masculinidades e feminilidades a bordo	Fraga, Aline Mendonça / 2019	LUME, Repositório Digital - BDTD	Compreender a construção de carreira na perspectiva de gênero e suas intersecções com outros marcadores sociais de diferença.	A multiplicidade de questões, conceitos e contradições que emergem na pesquisa com gênero é um dos principais limitadores e concomitantemente é uma fronteira aberta para a pluralidade de discussões	Carreira profissional Interacionismo simbólico Gênero
I - Hospitalidade no trabalho dos comissários de voo: aproximações teóricas na perspectiva do cuidado	SILVA, Aline Neves Da / 2021	Repositório Institucional UCS / CAPES	Estabelecer aproximações teórico-analíticas entre hospitalidade e atividade profissional do comissário na perspectiva do cuidado.	O cuidado, mesmo com as mudanças temporais ocorridas na profissão, constitui um caminho para a hospitalidade oferecida aos clientes das companhias aéreas, ainda que os comissários de voo, por força de lei contratual, zelem pela segurança daqueles que pagaram pelos serviços fornecidos	Hospitalidade, Comissário de bordo, Turismo
J - Fatores de risco para estresse e fadiga em aeronautas: uma revisão de literatura	AGUIAR, Bárbara SANCHES, Magda ALMEIDA, Helena dos Reis Costa de / 2021	Conexão SIPAER – Revista Científica de Segurança de Voo – Google Acadêmico	Apresentar uma revisão sobre estresse em aeronautas e os principais fatores de sua ocorrência.	Os principais fatores de risco descritos para aeronautas são idade, relacionamento afetivo, isolamento, falta de acolhimento no ambiente de trabalho, carga de trabalho, jornadas de trabalho irregulares, alteração do ciclo sono-vigília e alimentação	Aeronauta, estresse ocupacional, fadiga, trabalho

Os presentes artigos, teses e dissertações trouxeram análises a respeito da profissão de comissário de voo sob perspectivas diferentes. O estudo sobre comissário de voo é abrangente e requer um trabalho árduo. A partir da análise sistemática desses trabalhos, constatou-se que a maioria das pesquisas foram direcionadas a questões de saúde ocupacional desses profissionais. As análises feitas pelos estudos buscaram os diversos fatores e impactos da profissão na saúde pessoal desses profissionais e os agravantes que podem ocorrer diante da forma que é realizada a jornada de trabalho que exercem.

Neste sentido, os estudos buscaram viabilizar e trazer pesquisas para que se dê maior notoriedade a saúde desses profissionais. É o caso dos estudos A, C, D e J, que buscaram identificar os transtornos mentais nos comissários de voo por consequência da atividade laboral; os cuidados e fatores que perturbam a saúde dos profissionais; os impactos dos fatores físicos, ambientais e organizacionais do trabalho dos comissários de bordo na sua saúde; e os fatores de risco que agravam a fadiga e o estresse no trabalho dos comissários. Notou-se que os estudos foram desenvolvidos em campos da Saúde Ambiental (A); Ciências da Saúde (C); Saúde Ocupacional (D) e Segurança de Voo (J).

Existem pesquisas feitas em relação a hospitalidade e a forma como esses profissionais atuam, trazendo o cuidado pessoal e o tratamento diferenciado que é reconhecido por boa parte dos usuários de transporte aéreo. A relação entre a hospitalidade e o bem-estar dos passageiros estão presentes nos estudos F, G e I.

Os estudos que trouxeram essa temática abordaram como a hospitalidade se articula dentro das aeronaves, tendo o comissário como anfitrião, e a relação que se estabelece entre a tripulação e os clientes. Também buscaram compreender se a hospitalidade afeta o comportamento dos clientes no ambiente a bordo e as contribuições teóricas sobre a hospitalidade na atividade do comissário na ideia do cuidado. Além de elencar a hospitalidade com os serviços ofertados pela Azul Linhas Aéreas. Diferente dos anteriores, os estudos F, G e I foram resultados de pesquisa em nível de mestrado na área de Hospitalidade e Turismo.

Em outros estudos, como os B e E, houve uma busca pela construção da carreira e a forma que ela se desenvolveu, ao longo dos anos. Assim como a relação entre os profissionais impacta no trabalho em termos de produtividade e qualidade no serviço. O estudo B relatou as mudanças ocorridas no transporte aéreo, nas últimas décadas, e os seus impactos no trabalho dos comissários. O estudo E abordou,

similarmente, as discontinuidades e contradições nas atividades de trabalho dos comissários. São estudos, portanto, que trataram das questões associadas às atividades do trabalho. Esses estudos trouxeram, ademais, um pesquisar na forma de trabalho e como é a carreiras desses profissionais, as contratações e os vínculos empregatícios. Os campos de estudo nos quais se desenvolveram os estudos foram Desenvolvimento Econômico com ênfase em Economia Social e Trabalho (B) e Engenharia de Produção (E), em nível de mestrado e doutorado, respectivamente.

Fugindo das temáticas anteriores, está o estudo H que trouxe como escopo de pesquisa a questão de gênero associada aos comissários de voo. Pesquisou a construção da carreira de comissário na perspectiva do gênero, fazendo interrelações com outros elementos de diferença social. Este estudo foi concebido em nível de doutorado na área de Administração.

Diante disso, os estudos sobre comissário de voo, no Brasil, trazem ainda um baixo quantitativo de pesquisas, mesmo sendo uma profissão importante dentro do campo do turismo e da aviação. As pesquisas focaram, principalmente, na saúde dos profissionais e como as atividades desenvolvidas na carreira afetam seu trabalho e sua vida pessoal.

Destacaram-se as pesquisas sobre a hospitalidade, que está intrinsecamente relacionada ao turismo, que esses funcionários aplicam em seus trabalhos, trazendo tranquilidade e conforto para que haja um serviço de excelência aos usuários. Para que haja turismo é necessário que haja o deslocamento, que pode ser feito por meio do setor aéreo, entrando em contato diretamente com esses profissionais. Com isso, a hospitalidade deles, direta ou indiretamente, pode proporcionar e influenciar na melhoria e na qualidade do turismo.

Pode-se, então, concluir que a atuação do comissário de voo é um campo de estudo amplo, porém pouco investigado. Percebem-se vários aspectos relacionados aos impactos que causam diante do seu trabalho, tanto para a sociedade quando os impactos físicos neles causados. Neste sentido, o comissário de voo vai muito além de um simples profissional que atende à passageiros em voo, ele é um agente de segurança que tenta fazer o melhor para seus usuários, mesmo em momentos difíceis que eles possam estar passando. Hospitalidade, saúde e relação interpessoal no trabalho são alguns dos mais diversos assuntos que lidam e se relacionam a profissão de comissário, fazendo ser uma profissão de grande admiração.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em conclusão, a análise sistemática feita através dos estudos sobre a profissão de comissário de voo revelou a importância fundamental desses profissionais na indústria da aviação. Nestas pesquisas encontram-se os artigos, dissertações e teses filtrados entre o ano de 2008 e 2023, nas bases BDTD, CAPES e Google Acadêmico, tendo como filtro de pesquisa os termos comissário de voo e comissário de bordo. Os resultados demonstraram que ainda existe uma ampla área de estudos acerca da profissão que não está sendo abordada.

Ao longo deste trabalho, foram examinados diversos aspectos da carreira de comissário de voo, desde os requisitos de formação e habilidades necessárias até as responsabilidades desempenhadas durante os voos. Diante desses aspectos, os estudos mostraram que esses profissionais estão expostos a diversas situações, que são favoráveis e desfavoráveis, tanto para prestação de serviço, quanto para a qualidade de vida.

A profissão de comissário de voo desempenha um papel crucial na garantia da segurança e do conforto dos passageiros a bordo das aeronaves, por isso a maior parte dos estudos buscaram entender melhor a rotina dos comissários de voo. Para que eles, além dos cuidados com passageiros, possam ter cuidados consigo mesmo. Esses estudos analisaram a rotina e a saúde desses profissionais, visando sempre os fatores que influenciam na saúde no ambiente no exercem seu trabalho.

Sua presença e atuação eficiente são essenciais para garantir a proteção dos passageiros e a manutenção da tranquilidade durante o voo. Ao longo da análise, também, destacou-se o impacto emocional e físico que a profissão de comissário de voo pode ter sobre os indivíduos que a exercem. Por isso encontrou-se alguns estudos que buscaram compreender a relação do comissário e a hospitalidade e a influência deles na relação com o cliente. É importante ressaltar que, apesar dos desafios, a profissão de comissário de voo continua sendo uma escolha popular para muitos indivíduos que desejam trabalhar na indústria da aviação.

Além da saúde dos comissários de voo e da hospitalidade que eles desenvolvem ao exercer a profissão, alguns estudos apontaram que a relação profissional entre os comissários de voo, a relação entre comissários e empresa e a relação entre comissário e cliente, pode influenciar no trabalho e pode trazer tantos pontos positivos como negativos.

Os longos períodos de trabalho, a exposição a diferentes fusos horários e o contato constante com pessoas de diferentes culturas podem gerar desafios e exigir uma grande capacidade de adaptação e habilidades de comunicação. No entanto, também, ressalta-se as recompensas e satisfação que essa carreira pode proporcionar, incluindo a oportunidade de viajar pelo mundo, conhecer novas culturas e desenvolver habilidades interpessoais.

Portanto, é fundamental que as empresas aéreas invistam na formação e no treinamento adequado desses profissionais, a fim de garantir que estejam preparados para enfrentar os desafios e desempenhar suas funções de maneira eficiente e segura.

Enquanto limitações da pesquisa, destacam-se: a escassez de estudos sobre a temática, a inviabilização da proposta inicial de investigar os comissários de voo por meio de aplicação de questionário; e o curto espaço de tempo resultado da mudança da proposta de estudo.

Em resumo, a profissão de comissário de voo desempenha um papel vital na indústria da aviação, assegurando a segurança e o conforto dos passageiros. Com isso os comissários de voo podem contribuir significativamente para o sucesso da indústria. Desta forma, os estudos analisados, mostraram que a profissão de comissário de voo, ainda é pouco estudada, sendo oportunidades para estudos na área, em especial, relacionadas ao turismo, etarismo, étnico, a valorização, formação e entre outras gamas voltados a comissários de voo.

REFERÊNCIAS

ANAC. **IS 61-004 Revisão J: lista de habilitações averbadas pela ANAC nas licenças de pilotos.** 2016. Disponível em:

<https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/boletim-de-pessoal/2016/44-1/anexo-iii-is-no-61-004-revisao-j> Acesso em: 12 abr. 2023.

ANAC. **Resolução.** 2020. Disponível em:

<https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao1/resolucoes/2020/resolucao-no-544-04-03-2020>. Acesso em: 15 abr. 2023

ANAC. **Relatório anual de segurança operacional (RASO).** Brasília, 2017.

ANAC. **Relatório anual de segurança operacional (RASO).** Brasília, 2021.

ANAC. **ANAC aprova o RBAC 63, que atualiza regras para mecânicos e**

comissários de voo. Notícias. 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/noticias/2023/anac-aprova-o-rbac-63-que-atualiza-regras-para-mecanicos-e-comissarios-de-vo> Acesso em: 12 abr. 2023

ANSARAH, M. **Teoria geral do turismo.** São Paulo: SENAC, 2001.

ANTUNES, Adriana Ruiz. **Qualidade de vida no trabalho dos comissários de bordo no Brasil.** 2006. 117 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Administração, Universidade Municipal de São Caetano do Sul, São Caetano do Sul, 2006.

Disponível em: chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.uscs.edu.br/pos-stricto-sensu/arquivo/423. Acesso em: 10 fev. 2023.

BBC Brasil. **2017, o ano mais seguro da história da aviação.** 2018. Disponível em:

<https://www.bbc.com/portuguese/internacional-42536393#:~:text=O%20ano%20de%202017%20foi,pessoas%20que%20estavam%20em%20terra>. Acesso em: 10 fev. 2023.

BOLETIM DE LOGÍSTICA. **A importância do transporte aéreo para o Brasil.**

2022. Disponível em: <https://ontl.epl.gov.br/wp-content/uploads/2022/02/Setor-Aereo-Brasileiro-v3.pdf> Acesso em: 02 mar. 2023.

BRASIL. Comando da Aeronáutica. Departamento de Aviação Civil. **IAC 3151:** diário de bordo. Rio de Janeiro, 2002. 19 p. (Instrução de Aviação Civil).

ECYCLE. **Setor de transporte aéreo é responsável por boa parte das emissões de poluentes no mundo.** 2023. Disponível em: <https://www.ecycle.com.br/impactos-ambientais-viagem-de-aviao/>

Acesso em: 02 mar. 2023

FLIGHTLOG. **Association of Flight Attendent** – CWA. 2023. Disponível em:

<https://www.afacwa.org/flightlog> . Acesso em: 05 abr. 2023.

HAHN, Luís Antônio Deiró. **Análise do cargo de comissário de bordo**. 2002. 39 f. Monografia (Especialização) - Curso de Docência em Ensino Superior, Faculdade de Educação, Universidade Cândido Mendes, Rio de Janeiro, 2002.

KURYLO, Elizabeth. **Whitelegg studies lives of flight attendants**. Emory Report, may 2003. Disponível em: https://www.emory.edu/EMORY_REPORT/erarchive/2003/May/erMay5/5_4_03whitelegg.html. Acesso em 16 jun. 2023.

MATIAS, Mauro Santos. **A qualidade de vida dos comissários de bordo do Brasil: A questão do sofrimento e da precarização das relações de trabalho**. 2012. 81 f. Monografia (Especialização) - Curso de MBA em Gestão de Recursos Humanos, Departamento de Administração, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2012. Disponível em: <https://aeronautas.org.br/wp-content/uploads/2022/10/A-qualidade-de-vida-dos-comissarios-de-bordo-do-Brasil1.pdf>. Acesso em: 10 fev. 2023.

NERY, Maria Luiza da Costa. **Frequência e prevalência de diagnósticos psiquiátricos determinantes do afastamento de comissários de bordo da atividade aérea**. 2009. Dissertação (Mestrado em Saúde Ambiental) – Faculdade de Saúde Pública, USP, 2009. Disponível em: <https://teses.usp.br/teses/disponiveis/6/6134/tde-28092009-150841/pt-br.php>. Acesso em: 12 jun. 2023.

PIMENTEL, Vera L. **Ser comissário de bordo: os significados destes profissionais acerca das adversidades do trabalho**. 2006. Dissertação (Mestrado em Enfermagem na Saúde do Adulto) – Escola de Enfermagem, USP, 2006. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/7/7139/tde-16102006-153637/pt-br.php> . Acesso em: 12 jun. 2023.

PORTELA, Spyridon Stefanos Soares. **Turismo e transporte aéreo: as repercussões do “apagão aéreo” no turismo brasileiro**. 2008. Monografia (Curso de Turismo) - Centro Universitário de Brasília, 2008.

SALÁRIO. **Comissário de Voo: Salário, piso salarial, o que faz e mercado de trabalho**. 2023. Disponível em: <https://www.salario.com.br/profissao/comissario-de-voo-cbo-511105/>. Acesso em: 05 jul. 2023.