



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO
ESCOLA DE DIREITO, TURISMO E MUSEOLOGIA - EDTM
DEPARTAMENTO DE TURISMO - DETUR**

RENATA PEDRETE SILVEIRA

**COMISSÁRIOS DE BORDO NA SEGURANÇA EM VIAGENS
AÉREAS: ESTUDO DE CASO DA AZUL E DA LATAM**

Ouro Preto
Dezembro – 2019

RENATA PEDRETE SILVEIRA

**Comissários de bordo na segurança em viagens aéreas: estudo de
caso da Azul e da Latam**

Monografia apresentada ao curso de Turismo da
Universidade Federal de Ouro Preto, como
requisito parcial para a obtenção do título de
Bacharel em Turismo.

Orientador: Prof. Dr. Ricardo Eustáquio Fonseca
Filho

Ouro Preto
Dezembro – 2019

SISBIN - SISTEMA DE BIBLIOTECAS E INFORMAÇÃO

S587c Silveira, Renata Pedrete .
Comissários de bordo na segurança em viagens aéreas [manuscrito]: Estudo de caso da AZUL e da LATAM. / Renata Pedrete Silveira. - 2019.
84 f.: il.: color., gráf., tab..

Orientador: Prof. Dr. Ricardo Eustáquio Fossêca Filho.
Monografia (Bacharelado). Universidade Federal de Ouro Preto. Escola de Direito, Turismo e Museologia.

1. Turismo. 2. Segurança. 3. Companhia aérea. 4. Comissário de bordo. 5. Aviação civil. I. Fossêca Filho, Ricardo Eustáquio . II. Universidade Federal de Ouro Preto. III. Título.

CDU 338.48

Bibliotecário(a) Responsável: Maristela Sanches Lima Mesquita - CRB:1716



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO
REITORIA
ESCOLA DE DIREITO, TURISMO E MUSEOLOGIA
DEPARTAMENTO DE TURISMO

**FOLHA DE APROVAÇÃO****Renata Pedrete Silveira****COMISSÁRIOS DE BORDO NA SEGURANÇA EM VIAGENS AÉREAS: ESTUDO DE CASO DA AZUL E DA LATAM**

Membros da banca

Ricardo Eustáquio Fonseca Filho - Doutor - Universidade Federal de Ouro Preto
Leandro Benedini Brusadin - Doutor - Universidade Federal de Ouro Preto
Carolina Lescura Carvalho de Castro Volta - Doutora - Universidade Federal de Ouro Preto

Versão final

Aprovado em 4 de dezembro de 2019

De acordo

Professor Orientador



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Eustáquio Fonseca Filho, PROFESSOR DE MAGISTERIO SUPERIOR**, em 11/12/2019, às 10:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.ufop.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0027450** e o código CRC **36A421D3**.

Referência: Caso responda este documento, indicar expressamente o Processo nº 23109.203832/2019-91

SEI nº 0027450

R. Diogo de Vasconcelos, 122, - Bairro Pilar Ouro Preto/MG, CEP 35400-000
Telefone: 3135591447 - www.ufop.br

“As palavras têm a leveza do vento e a força da tempestade.”

Victor Marie Hugo

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por ter me permitido viver a realização de mais um sonho em minha vida, e ter me fortalecido durante toda essa jornada para enfim concluir esse ciclo.

Aos meus pais por estarem sempre ao meu lado e serem o meu alicerce sem fim, principalmente a minha mãe que sempre me apoiou e sonhou junto comigo e nunca mediu esforços para me ver feliz, obrigada por ser esse céu de companheirismo, amo vocês.

Ao meu esposo por ter enfrentado todos os obstáculos ao longo do curso e também por ter vibrado comigo em minhas conquistas, agora brindamos a esse encerramento de um ciclo, e brindamos o amor, obrigada por ter me aturado e ajudado principalmente em minhas crises de ansiedade, amo você.

A Universidade Federal de Ouro Preto, em especial ao departamento de turismo por proporcionarem um estudo de qualidade e os momentos com experiências únicas. Ao CATUR por ter contribuído para o meu crescimento pessoal e profissional, foram duas gestões de amplo aprendizado.

Aos queridos professores do DETUR, Carol um anjo em minha vida, Marcelo, Leandro, Bedim, Alissandra e principalmente ao meu orientador Ricardo, por acreditar em mim e por direcionar ao caminho do sucesso, vocês são especiais e merecem todo reconhecimento do mundo.

À ex-aluna do curso Érica Murta por ter falado sobre o curso quando eu ainda cursava o ensino médio, obrigado por me encorajar a não ter medo de enfrentar sem ao menos saber o que viria pela frente.

A minha querida República Bombocado por ser a casinha mais doce de Ouro Preto, obrigada a todas as moradoras e ex-alunas, vocês são a minha família ouro-pretana.

Aos turismigos, em especial a paleontologia, Carolina e Alessandra. Ao 16.1 por ter agregado e compartilhado histórias e sonhos durante essa trajetória, a trilha sonora da “grande família” é nossa.

Por fim, agradeço a todos que contribuíram direta e indiretamente para que eu chegasse aqui. À família Pedrete e família Silveira obrigada por todos os momentos. Às minhas duas estrelinhas que estão no céu, meus avós. Vô Raimundo, esse título é nosso.

RESUMO

Os comissários de bordo (CMRO), além de zelar pela tranquilidade e bem-estar dos passageiros, são essenciais para garantir a segurança do voo ainda que sua principal função seja influenciada nas perspectivas dos viajantes. Este trabalho propôs-se a discutir a temática de segurança no setor de aviação sob o ponto de vista dos comissários, atribuindo os pontos fracos e fortes relacionados à segurança dos passageiros, além de casos em que se fizeram presentes nesse âmbito de trabalho. A metodologia considerou: levantamento bibliográfico sobre o assunto em geral; elaboração de instrumento de coleta de dados (questionário semiaberto qualitativo); questionário não assistida da Escola de Aviação Civil de Belo Horizonte/MG, 3 (três) CMRO da companhia aérea Azul e 5 (cinco) da LATAM e um questionário à 25 passageiros (PAX) usuários das cias aéreas selecionados via rede social *Facebook*; análise e discussão dos resultados. Observou-se que os PAX, CMRO e a Escola de Aviação Civil compreendem a importância da função do CMRO para a segurança dos voos, no entanto há necessidade de maior valorização da profissão com campanhas de sensibilização dos PAX, aumento do tempo de descanso entre voos dos CMRO, equipe que trabalho no solo e maior manutenção de aeronaves.

Palavras-chave: Turismo; Segurança; Companhia Aérea; Comissário de Bordo; Aviação civil.

ABSTRACT

Flight attendants (CMRO), in addition to ensuring the tranquility and well-being of passengers, are essential to ensure flight safety even though their primary role is influenced by travelers' perspectives. This paper aimed to discuss the aviation safety issue from the point of view of the flight attendants, attributing the weaknesses and strengths related to passenger safety, as well as cases where they were present in this scope of work. The methodology considered: bibliographic survey on the subject in general; elaboration of data collection instrument (qualitative semi-open questionnaire); unassisted interview from the Civil Aviation School of Belo Horizonte / MG, 3 (three) CMRO of the Azul airline and 5 (five) of LATAM and an interview with 25 (twenty five) passengers (PAX) users of the selected airlines via the social network Facebook; analysis and discussion of results. It was noted that PAX, CMRO and the Civil Aviation School understand the importance of CMRO's role for flight safety, however there is a need for greater appreciation of the profession with PAX awareness campaigns, increased rest time between flights. CMRO, ground crews and increased aircraft maintenance.

Keywords: Tourism; Safety; Airline; Flight Attendant; Civil Aviation.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABEAR: Associação Brasileira das Empresas Aéreas
ANAC: Agência Nacional de Aviação Civil
ATR: Avião de Transporte Regional (Turbohélice)
CCF: Certificado de Capacidade Física
CMA: Certificação Médico Aeronáutico
CMRO: Comissários
CMS: Licença para Comissário de Voo
CMTE: Comandante
DAC: Departamento de Aeronáutica Civil
DELAG: *Deutsche Luftschiffahrts-Aktiengesellschaft* (Companhia Alemã)
DETUR: Departamento de Turismo
EDTM: Escola de Direito, Turismo e Museologia
etc.: E restantes
EUA: Estados Unidos da América
IATA: Associação Internacional de Transportes Aéreos
ICAO: International Civil Aviation
Idem: O mesmo
IMC: Índice de Massa Corporal
Mercosul: Mercado Comum do Sul
MTUR: Ministério do Turismo
p.: Página
PAX: Passageiros
PROCON: Programa de Proteção e Defesa do Consumidor
QV: Qualidade de Vida
R\$: Real
s/p: Sem página
SSA: Aeroporto Internacional de Salvador/BA
TRIP: Transporte Regional do Interior Paulista (Companhia aérea)
TV: Televisão
VARIG: Viação Aérea Rio-Grandense
VCP: Aeroporto Internacional de Viracopos (Campinas/SP)

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Pintura que retrata a viagem de Thomas Cook com a considerada 1ª viagem do Turismo Moderno.	20
Figura 2 - Santos Dumont em balão, a quem se credita a invenção do “serviço de bordo nas alturas”. (HOFFMANN, 2010).	20
Figura 3 - Gráfico expondo o crescimento comercial no mundo em 2015.	23
Figura 4 - Aviação civil no Brasil.	24
Figura 5 - Número de funcionários das principais cias aéreas brasileiras, com destaque para comissários (vermelho) e Azul e Latam (amarelo).	26
Figura 6 - Comandante Rolim celebra a chegada do A330.	29
Figura 7 - Os dois primeiros A330 da TAM pousando em São Paulo.	29
Figura 8 - O A330 foi o primeiro no Brasil com sistema de entretenimento individual.	29
Figura 9 - Serviço de bordo da Azul.	32
Figura 10 - Mapa de cabine de passageiro do Hindenburg.	34
Figura 11 - Serviço de bordo da Hindenburg.	34
Figura 12 - Primeiras oito comissárias de voo e enfermeiras da Hindenburg Ellen Church, Margaret Arnott, Jessie Carter, Ellis Crawford, Harriet Fry, Alva Johnson, Inez Keller e Cornelia Peterman.	36
Figura 13 - Ada Brown, a primeira comissária de voo a exigir melhores condições de trabalho, após a 2ª Guerra Mundial.	37
Figura 14 - Alice Klauz, considerada uma das primeiras comissárias de voo do Brasil.	37
Figura 15 - Treinamento de comissários da Varig.	38
Figura 16 - Comissária de voo da LATAM.	39
Figura 17 - Comissária de voo da Azul.	39
Figura 18 - Uniforme das Comissárias de voo nos anos de 1970 Air Bahamas.	44
Figura 19 - Uniforme das Comissárias de voo nos anos de 1970 Pacific Southwest Airlines.	44
Figura 20 - Gráfico de Idade dos comissários da Azul.	52
Figura 21 - Gráfico de Idade dos comissários da LATAM.	52
Figura 22 - Gráfico de estado civil dos comissários da Azul.	53

Figura 23 - Gráfico de estado civil dos comissários da LATAM.	53
Figura 24 - Gráfico de escolaridade dos comissários da LATAM.	54
Figura 25 - Gráfico de escolaridade dos comissários da Azul.	54
Figura 26 - Gráfico de tempo de carreira dos comissários da Azul.....	55
Figura 27 - Gráfico de tempo de carreira dos comissários da Azul.....	60
Figura 28 - Gráfico perspectiva do ofício pelos passageiros.....	68
Figura 29 - Gráfico perspectiva do ofício pelos comissários.	68

LISTA DE QUADROS E TABELAS

Quadro 1 - Apontamentos dos diferentes olhares da segurança na aviação.69

Sumário

INTRODUÇÃO	15
CAPÍTULO 1 – ATIVIDADE TURÍSTICA E TRANSPORTE AÉREO: OLHARES DA PROFISSÃO DE COMISSÁRIO DE BORDO	19
1.1 – O surgimento das viagens em grupo	19
1.2 – A história do transporte no modal aeroviário.....	21
1.3 - A Aviação civil no Brasil.....	24
1.4 - O surgimento da Azul e da Latam: Início de novas histórias no transporte aéreo brasileiro	28
CAPÍTULO 2 – COMISSÁRIOS DE BORDO: ETIMOLOGIA E SEGURANÇA	33
2.1 – “Afivalem os cintos de segurança”: Origem e legitimidade da profissão de comissário de bordo.....	33
2.2 - A romantização dos comissários de bordo quanto a sua profissão	40
2.3 - “Tripulação, decolagem autorizada”: O ofício do comissário de bordo	44
CAPÍTULO 3 – DIFERENTES OLHARES DA SEGURANÇA DOS VOOS DA AVIAÇÃO CIVIL	50
3.1 – Procedimentos Metodológicos	50
3.2 – “ Aproveite a sua viagem conosco”: Perfil dos Comissários da Azul e da Latam	52
3.3 – “Permaneçam em seus lugares”: A segurança da Azul	54
3.4 – “Poltronas na posição vertical”: A segurança da Latam	60
3.5 – Dando asas ao futuro: Escola de aviação civil.....	65
3.6 – Olhares para o Céu: em busca de uma aviação segura	67
CONSIDERAÇÕES FINAIS	71
REFERÊNCIAS	73
APÊNDICES	79
Apêndice I – Formulário remoto (<i>Google Forms</i>) aplicado à Escola de Aviação.....	79
Apêndice II – Formulário remoto (<i>Google Forms</i>) aplicado aos Comissários de Bordo da Azul e da Latam	80

Apêndice III – Formulário remoto (<i>Google Forms</i>) aplicado a passageiros da Azul e da Latam	81
Apêndice IV – Termo de Consentimento e Livre Esclarecido à Escola de Aviação ..	81
ANEXOS	83

INTRODUÇÃO

O transporte aéreo comercial tem um papel fundamental para o desenvolvimento do turismo, visto que a demanda tende a crescer de acordo com o número de viagens feitas por ano pela facilidade e agilidade ao chegar no destino pretendido, além de maior conforto aos viajantes e principalmente pela segurança proporcionada, e de acordo com essa demanda as empresas procuram se desenvolver para atrair clientes e movimentar a economia desse setor, tendo como incentivo principal a concorrência. Diante a esse fato, o setor aéreo identificou que seria necessário inserir profissionais que cuidassem da segurança e do conforto dos passageiros, surgindo então a profissão do comissário de bordo.

O transporte é um fator importante no turismo desde quando Thomas Cook organizou sua primeira viagem utilizando o meio de transporte designado a viagens longas, o que passou a ser indispensável no segmento turístico despertando o interesse das pessoas a viajarem, resultando assim o aumento significativo dos turistas (PALHARES, 2002).

A motivação para a realização desse trabalho, deve-se à admiração pelo transporte aéreo e as profissões que fazem parte de toda gama trabalhista, que desenvolve esse setor trazendo melhorias para o uso. Devido à grande quantidade de viajantes utilizando esse meio de transporte, é necessário que esteja sempre acompanhando a demanda do mercado ao que o passageiro prioriza ao realizar uma compra de passagem, além de estar sempre alinhado à segurança, o que faz desse veículo ser o mais seguro do mundo.

O modal aeroviário iniciou-se no balonismo quando o Padre Bartolomeu Lourenço de Gusmão criou a primeira experiência do balão de ar quente no dia 08 de agosto do ano de 1709 apresentando à corte portuguesa, contribuindo para que o avião fosse inventado e criado por Alberto Santos Dumont posteriormente em Paris, afim de realizar o desejo do homem de voar. Desde então o setor aéreo se tornou um fator importante para o desenvolvimento dos serviços turísticos. Para que o modal aeroviário se tornasse adequado para oferecer os serviços de transportes de pessoas, era necessário o surgimento de profissões que seriam indispensáveis para o funcionamento do setor aéreo, e dentre essas profissões estava a de comissário de bordo que surgiu como uma atividade masculina no período da pré-guerra que

posteriormente se estendeu ao gênero feminino no qual prevalece a sua maior quantidade até os dias atuais. (FIOLHAIS, 2011 p. 22).

A profissão de comissário de bordo abrange muitas características e exige muito esforço para continuar no ramo, pois entre as suas atribuições está a possibilidade de viver em sua maior parte do tempo longe de casa e dos familiares (MATIAS, 2012). O comissário de bordo atua principalmente na segurança da aeronave, sendo responsável por preservar a vida de todos que ali estão presentes, mas em contrapartida eles também tem a sua função remodelada pelo motivo de em sua maioria do tempo estar tudo em ordem dentro da aeronave, portanto cabe também ao comissário proporcionar o serviço de atendimento e garantir a comodidade dos passageiros, além de servir refeições que é chamado de serviço de bordo¹.

Esses profissionais passaram por diversas mudanças nos direitos trabalhistas específicos para a classe, o que se tornou incomum comparado às outras profissões, além de modificações funcionais e estruturais também em seu ambiente de trabalho. Com o surgimento de companhias aéreas com preços e serviços arrebatadores, a vertente do serviço oferecido aos clientes se tornou um fator importante na escolha do passageiro sobre qual companhia aérea escolher em suas viagens tanto à turismo quanto à trabalho.

O setor de transporte aéreo é o reflexo do desenvolvimento das atividades turísticas, o que resulta em clientes cada vez mais exigentes, o que faz com que as empresas procurem satisfazê-los tendo como incentivo a concorrência, mas certamente a satisfação ocorrerá se os funcionários estiverem motivados. A visão que a sociedade tem da profissão de comissário de bordo se limita ao que eles presenciam em voos que estejam tudo em ordem e aos seus padrões estéticos que são exigidos pelo setor da aviação.

Portanto, partindo dessa presunção o objetivo geral desse trabalho é salientar a importância da profissão de comissário de bordo e discutir sobre as exigências que são feitas pelas companhias aéreas a esses profissionais no que tange à segurança. Assim, como objetivo específico, buscou-se relatar a história da inserção desses profissionais no setor de transportes aéreos, informar sobre os trâmites para se tornar um comissário de bordo, citar, brevemente, a romantização dessa profissão, identificar a importância desses profissionais na segurança das pessoas a bordo além de

¹ Serviço prestado pelos comissários de voo referente as refeições dos passageiros.

apresentar o ponto de vista desses profissionais quanto à segurança que eles estão aptos a oferecer dentro de uma aeronave, juntamente com a perspectiva dos passageiros.

A metodologia utilizada considerou pesquisas bibliográficas exploratórias, artigos científicos e revistas eletrônicas adotando as técnicas de pesquisa de Nogueira (2002) além de um questionário com a escola de aviação de Belo Horizonte via e-mail, dado a escolha por essa escola através de indicação de uma ex-aluna do curso de comissário de bordo.

Foi aplicado um questionário qualitativo exploratório semiaberto não assistido à três comissários da Azul e a cinco comissários da Latam, por ter fácil acesso a eles através da rede social *Instagram*, sendo esse o melhor método para recolhimento de dados pela impossibilidade de aplicar o questionário pessoalmente, devido ao curto prazo dos comissários diante a suas respectivas escalas e rotinas de voo. Foi aplicado também um questionário através da ferramenta *google forms* aos passageiros afim de analisar as perspectivas deles quanto a segurança oferecida pelos comissários de bordo.

Os questionários foram divididos em dois blocos, sendo o primeiro com o objetivo de analisar a segurança dos voos através da profissão do comissário e suas vertentes, enquanto o segundo tem por fim classificar o perfil dos entrevistados. Um dos principais estudiosos consultados foram Roná e Palhares (2002), Rejowsk e Paolillo (2006) onde retratam sobre a evolução dos transportes utilizados principalmente para as atividades turísticas, além de contribuírem dando enfoque principal no transporte aéreo.

O autor Hahn (2002) atribui as informações sobre como a mulher surgiu com a profissão de comissária e a sua evolução, enquanto Pimentel (2006) contribui com sua dissertação de mestrado relatando as adversidades e a romantização da profissão.

Em relação a estruturação da monografia:

No primeiro capítulo será apresentado o contexto histórico do surgimento das primeiras viagens em grupo e a evolução do transporte, sendo um dos fatores principais para o progresso das atividades turísticas, tendo o foco principal no modal aeroviário. Os subtítulos se dividem entre a exposição da aviação civil desde o seu

pioneirismo até a sua evolução como transporte de passageiros mundial e nacional, percorrendo sobre o surgimento das companhias aéreas Azul e Latam.

Por sua vez, o segundo capítulo introduz a análise da profissão de comissário de bordo contando a sua origem até a sua função referente a segurança, romantização, imaginário dos passageiros, atendimento e a hospitalidade, tendo como estudo de caso os comissários das empresas aéreas Azul e Latam.

No terceiro capítulo é desenvolvido a tabulação de dados dos questionários, de modo a exemplificar os relatos dos comissários sobre casos que envolveram a segurança nas viagens aéreas, e a percepção dos próprios profissionais quanto à função deles em suas respectivas companhias, além da abordagem aos passageiros sob o ponto de vistas sobre essa profissão.

A análise conta também com um questionário que foi aplicado à escola de aviação civil, afim de entender a funcionalidade do treinamento desses profissionais, onde foi possível identificar todos os procedimentos de segurança que as empresas exigem dos comissários e o aperfeiçoamento da preservação de todos os equipamentos e ações que são desenvolvidas para garantir a segurança de todas as pessoas a bordo da aeronave.

CAPÍTULO 1 – ATIVIDADE TURÍSTICA E TRANSPORTE AÉREO: OLHARES DA PROFISSÃO DE COMISSÁRIO DE BORDO

Neste capítulo é abordado o surgimento histórico das viagens em grupo que representa a utilização e evolução dos transportes nas excursões a partir da necessidade humana de se deslocar para fins turísticos e à trabalho, atraindo assim a evolução do transporte na criação do modal aeroviário e a sua história referente ao desejo do homem de voar e o surgimento do transporte aéreo no Brasil e no mundo. Ainda neste capítulo é tratada a história do surgimento da profissão de comissário de bordo, como ela se desenvolveu, a romantização dessa profissão bem como, quais as reais funções exercidas por esses profissionais.

1.1 – O surgimento das viagens em grupo

No início do turismo para que este fosse possível para quem o praticasse era necessário percorrer por uma longa distância até que chegasse em seu local pretendido, e assim como os dias atuais o transporte é essencial para o deslocamento do turista, e essa realidade se faz presente desde o século XIX onde Thomas Cook organizou a primeira viagem em grupo sendo considerado um dos primeiros agentes de viagens do mundo. (PALHARES, 2002, p.34).

O transporte escolhido para fazer esse roteiro foi o ferroviário (Figura 1), por ser o veículo mais integrado na Europa através das vias férreas, o que resultou em uma complexidade de tarifas além da quase inexistência de variedades dos meios de hospedagem, o que dificultou a massificação do turismo, mas mesmo com as dificuldades enfrentadas, Thomas Cook organizou a segunda expedição focando no marketing para atrair os viajantes, e a partir desse momento foram surgindo as viagens programadas e também personalizadas por agências de viagens. (Idem)

Figura 1 - Pintura que retrata a viagem de Thomas Cook com a considerada 1ª viagem do Turismo Moderno.



Figura 2 - Santos Dumont em balão, a quem se credita a invenção do “serviço de bordo nas alturas”. (HOFFMANN, 2010).



Fonte: Google Imagens (2019).

A prática de viajar está relacionada ao desejo de vivenciar o novo, como por exemplo a gastronomia, lugar, cultura, linguagem, paisagens e até mesmo se satisfazer a procura do seu autoconhecimento em um ambiente desconhecido. De acordo com Palhares, (2002, p. 38), “até meados do século XIX, atravessar o Atlântico demandava várias semanas de viagem, enquanto hoje um avião Concorde faz o percurso Londres-Nova Iorque em três horas e cinquenta minutos”. Esse fator era um empecilho para o progresso das atividades turísticas porque o tempo gasto em cada viagem era considerado exaustivo para o passageiro, fazendo com que muitos turistas desistissem de viajar.

Segundo Roná (2002), citado por Coletto (2017, p. 17), “o turismo deriva a sua própria existência dos transportes”. E complementando, Lamb e Davidson (1996, p. 264 apud PAGE, 2001, p. 16) ratificam que o transporte é muito importante para a prática turística “pois o transporte é um dos três componentes fundamentais do turismo [...]. Sem o transporte, a maioria das formas de turismo não poderia existir”.

O transporte fornece a ligação essencial entre as áreas de destino e as de origem e facilita o movimento de pessoas em férias, viajantes de negócios, gente que visita amigos e parentes e aqueles que se dedicam ao turismo educacional e de saúde (Idem).

A evolução do transporte fez com que os modais se desenvolvessem em busca de maior conforto, agilidade e segurança aos viajantes, o modal aeroviário passou por várias mudanças significativas desde o seu surgimento, o que fez ser o transporte mais seguro da atualidade.

1.2 – A história do transporte no modal aeroviário

A história da aviação iniciou-se no dia 23 de outubro de 1906 quando Santos Dumont se mudou para Paris na França e conseguiu criar o avião, taxiar², decolar³, fazer voos nivelados e aterrissar ⁴ com o auxílio de um aparelho que conseguia se deslocar utilizando recursos próprios (HOFFMAN, 2010).

Com a criação da aviação, Santos Dumont evoluiu muito rápido e o que era apenas um sonho de voar se tornou realidade. Logo no início quando teve a contribuição do padre Bartolomeu Lourenço de Gusmão, o sacerdote jesuíta, nascido no Brasil, realizou uma demonstração para o rei de Lisboa, Portugal, João V e diante da corte de Lisboa, Gusmão fez a experiência de fazer o primeiro objeto flutuar no ar, no qual descobriu que o ar quente é mais leve que o ar frio no ano de 1709 sendo o primeiro balão a ser criado.

Através da criação magnífica feita por um brasileiro, a história dos transportes tomou um novo rumo de forma definitiva favorecendo o turismo. Essa novidade para o transporte exigiu do homem para atender as necessidades em vários campos diferentes como por exemplo a medicina, engenharia, economia, mecânica, entre outros desafios do meio trabalhista na criação de novas profissões e estratégias para alavancar o sucesso do modal aeroviário (FRAZÃO,2017).

O serviço de bordo teria sido criado pelo pai da aviação, como é chamado Santos Dumont. Em meio a tantos voos, foi percebível que não havia nenhuma forma de conhecer o rumo que estava sendo tomado, a única alternativa seria descer e determinar assim a rota, porém essa alternativa não foi concluída. Santos Dumont e o aeronauta Machuron que o acompanhava em um voo, perceberam que voavam há uma hora devido o sino da igreja ter tocado o ângelus ao meio dia, Dumont então afirmou que estava na hora de almoçar (HOFFMAN, 2010).

Machuron mudou o semblante imediatamente, pois esse não planejava descer tão cedo, mas o desejo de Santos Dumont também era esse, que inesperadamente retirou o almoço: rosbife, ovos cozidos, frango, queijos, sorvete derretido e doces em geral. Para complementar, Machuron retirou uma garrafa de champanhe que efervesceu de modo diferente, devido a pressão atmosférica daquela altitude em que

² Movimentar-se (uma aeronave) no solo para estacionar ou para se dirigir a uma pista de decolagem.

³ Levantar voo.

⁴ Descer à terra, pousar o avião.

se encontravam. Eles fizeram um brinde para comemorar aquele almoço em uma paisagem esplêndida onde jamais teria feito. Para Santos Dumont, nenhuma refeição seria completa sem o café brasileiro em que carregava em uma garrafa térmica e um cálice de licor. (HOFFMAN, 2010. p.30).

Antes do turismo, os aviões eram cobiçados em feiras que atraíam multidões em competições e desafios que se tornou famoso pela Europa, se espalhando posteriormente e naturalmente na Alemanha e na França. Houve um episódio muito importante no meio da aviação que mudou as expectativas festivas de como utilizar esse transporte, pois a indústria aeronáutica sofreu uma grande evolução ao participar a primeira guerra mundial, o que transformou os aviadores em um dos mais glorificados da guerra, além de heróis, que ficaram enraizados no meio militar e com o poder aéreo facilitou a formação de pilotos (FAJER, 2009).

Esse marco histórico em pouco tempo de aviação no final da guerra europeia foi um fator importante para a organização e estabelecimento dos fundamentos da atividade aérea. Logo após a guerra, a crise econômica se implantou nos países e resultou na redução da demanda por aeronaves militares e fez com que surgisse novas oportunidades na criação da aviação civil. (Idem)

A cada momento surgiram provocações no sentido de estimular novas evoluções na aviação civil e então foram feitos voos transatlânticos e de longa duração. E os heróis, como eram chamados os pilotos, realizavam manobras, ousadas e imprudências que não eram aprovadas para as vendas de passagens aéreas. O turismo passa a exigir uma estruturação para atender a demanda de passageiros e voos regulares, e então no ano de 1932 as cias aéreas ofereceram programas de formação e treinamentos, além de criar novas profissões associadas às necessidades, como os controles de aeronaves, escalas, controles em terra e futuramente a profissão de comissário de bordo (CROUCH, 2008).

A aviação civil teve o seu desenvolvimento na Europa e nos Estados Unidos da América (EUA), transformando as operações imprudentes em voos regulares, aperfeiçoamento as técnicas na fabricação de aviões comerciais dedicando aos equipamentos e às cabines das aeronaves para garantir que os voos sucedessem a altitudes maiores e que evoluísse ligeiramente afim de carregar mais passageiros e cargas se estendendo até a década de 30 (GRANT, 2002).

No início da década de 50 foram criadas definitivamente o primeiro avião que seria utilizado no transporte de passageiros e a operar com sucesso, avião a jato começou a operar no ano de 1958 e com ele veio as expectativas de criar aeronaves maiores e mais rápidos, o que fez com que os seus sistemas operacionais ficassem cada vez mais complexos (Idem).

De acordo com dados da Associação Brasileira das Empresas Aéreas (ABEAR, 2016) a aviação civil é correspondente à 21ª maior economia mundial, sendo responsáveis por uma grande parcela de produção de riqueza mundialmente. O setor mais beneficiado pela agilidade e segurança desse modal é o turismo, e entre os principais benefícios está a geração de empregos pelo mundo inteiro.

Figura 3 - Gráfico expondo o crescimento comercial no mundo em 2015.



Fonte: ABEAR (2016).

1.3 - A Aviação civil no Brasil

O início da aviação no Brasil se caracterizou pelas diversas mudanças que sofreu até alcançar a situação atual que o país apresenta. Segundo Lavernère-Wanderley (1975 apud FAJER, 2009, p. 25), os aviadores franceses Roland Garros e Edmond Plachout e o italiano Ernesto Darioli foram os pioneiros da aviação no Brasil, decidiu-se em 1911 criar o “Aeroclube do Brasil, uma organização civil apoiada pelos militares da marinha e do exército”.

O fato de possuímos uma ampla extensão territorial, faz com que possuamos vantagens no mercado civil bastante favorável. De acordo com Carvalho (2000, p. 105), o Brasil “com a quinta maior extensão territorial do mundo, possui uma das maiores redes aeroportuárias, o que torna o transporte aéreo brasileiro um importante instrumento de desenvolvimento e integração nacional”. Mas a realidade brasileira é que os passageiros utilizam o modal rodoviário como principal alternativa de locomoção no país (EDRA, 2005, p. 110).

De acordo com a ABEAR (2016) a aviação civil no Brasil também sofreu com as flutuações econômicas, as dificuldades enfrentadas fizeram com que as companhias aéreas brasileiras estabelecessem ajustes na oferta de assentos e no quadro de funcionários, mas de modo que atendesse as necessidades dos passageiros.

Figura 4 - Aviação civil no Brasil.



Fonte: ABEAR (2016).

O Brasil teve uma forte influência militar na aviação devido a emoção do voo em que os pilotos aventureiros admiravam (RONÁ, 2002, p. 123). A aviação comercial

brasileira iniciou-se em 1927 com a empresa Condor Syndikat, que tinha sede em Berlim e teve o seu voo inaugural entre o Rio de Janeiro e Florianópolis. Em junho do mesmo ano foi fundada a Viação Aérea Rio-Grandense (VARIG) e segundo Malagutti (2001, p. 6).

O governo libera, a iniciativa privada, a exploração dos serviços de transporte Aéreo. As primeiras concessões para a exploração de linhas foram autorizadas, em caráter precário, às empresas estrangeiras Condor Syndikat, em 26 de janeiro de 1927, e Aéropostale, em 7 de março de 1927. Trata-se do único caso registrado de autorização para exploração de tráfego de cabotagem, no Brasil, por empresa estrangeira. A VARIG e a SINDICATO CONDOR (esta resultante da nacionalização da CONDORS SYNDIKAT) se organizam e se registram como empresas de aviação, e obtêm concessão para exploração de suas linhas pioneiras.

Segundo Pessoa (1989, apud FONSÊCA, 2014, p. 19) a aviação civil brasileira ganhou impulsionamento após o ano de 1940, quando as aeronaves americanas excedentes da guerra foram vendidas a preços baixos e surgiram assim cerca de dezesseis empresas brasileiras. Por terem o surgimento repentino, não existia regulação estatal e a estrutura era precária, tal excesso de oferta em um mercado nacional com demanda baixa resultou na extinção de diversas empresas, além da aquisição de uma empresa aérea pela outra. Além disso, houve também sucateamento nos trâmites de segurança e na regularidade de serviços das empresas aéreas.

Na década de 1960 o Brasil passou pela crise econômica, esse momento foi marcado quando o governo federal obteve um controle maior nas aéreas brasileiras apoiando as fusões que dizimaram o número de empresas para quatro grandes empresas comerciais que ainda iriam atuar com as baixas condições econômicas: VASP, Transbrasil, Cruzeiro e VARIG.

O mapa aeronáutico também sofreu alterações bruscas, que fez com que muitas cidades pequenas saíssem das rotas. Surgiram novas empresas aéreas regionais que dentre estas, destaca-se a Avianca Brasil que foi fundada em 2002 quando iniciou-se as operações como *Ocean Air Linhas Aéreas S/A* e somente em 2010 foi registrada como Avianca Brasil após ter comprado a Avianca Colômbia, mas em 2019 rompeu contrato com a *Star Alliance* que é uma aliança de companhias aéreas global (MARTINS, 2019), pois a Avianca Brasil foi impedida de continuar as operações pela ANAC em 2019 por questões econômicas, e está passando por

momentos delicados judicialmente correndo risco de falir definitivamente. (VEJA, 2019).

A empresa Gol Linhas Aéreas também se destacou, foi fundada no ano de 2001 quando decolou do Aeroporto de Brasília em direção ao Aeroporto de Congonhas em São Paulo, sendo a primeira companhia aérea brasileira a realizar voos noturnos apelidados de corujões (GOL, 2019), além dessas empresas o cenário aéreo brasileiros contou também com o Transporte Aéreo Marília (TAM)⁵ e a empresa Azul Linhas Aéreas Brasileiras que surgiu no ano de 2008, tornando assim uma das principais companhias aéreas (Figuras 5 e 6).

Figura 5 - Número de funcionários das principais cias aéreas brasileiras, com destaque para comissários (vermelho) e Azul e Latam (amarelo).

NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016

	LATAM Cargo Brasil	AVIANCA Brasil	AZUL	GOL	LATAM Airlines Brasil	Total ABEAR	Outras companhias	Total Brasil
Pilotos e copilotos	74	457	1.525	1.563	1.842	5.461	ND	ND
Comissários	0	922	2.150	2.970	4.628	10.670	ND	ND
Pessoal de manutenção	6	590	1.724	2.106	2.734	7.160	ND	ND
Pessoal de aeroporto	98	1.294	2.752	4.650	9.514	18.308	ND	ND
Outros funcionários	89	1.290	2.160	3.840	4.516	11.895	ND	ND
Total	267	4.553	10.311	15.129	23.234	53.494	ND	ND

Fontes: Companhias aéreas ABEAR; Airfleets.net, disponível em: www.airfleets.net.

Fonte: ABEAR (2016).

Segundo autora Fajer (2009, apud FONSÊCA, 2014, p. 20), no ano de 1999 é criado oficialmente o Ministério da Defesa, algumas das atribuições de responsabilidade deste estavam a extinção do Estado-maior e passa a responsabilizar-se pelas operações civil e a aviação civil, construindo então em 2000 o Conselho da Aviação Civil (CONAC) afim de assessorar o Presidente da República na definição das políticas relativas a aviação civil. Quando se deu a devida importância à aviação civil criando órgãos reguladores, aparecem outras iniciativas mais coerentes e apropriadas para estruturar o setor aéreo. Pensando nisso, os colaboradores da

⁵ Atualmente LATAM.

aviação começaram a reivindicar o funcionamento da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), para que houvesse padrões técnicos internacionais afim de simplificar os processos operacionais, pois houve uma demora na organização para ser realizada a função que tinha sido destinada, sendo ativa apenas no ano de 2005. A aviação nacional ganha então um órgão crucial, mas que estava submisso ao Comando Aeronáutico, sendo responsável por planejar, controlar as atividades da aviação civil e gerenciar os serviços de acordo com o Código Brasileiro de Aeronáutico.

De acordo com a Lei nº 13.475, de 28 de abril de 2017⁶ foram definidas as profissões e suas funções dentro da aviação por necessidade para que o negócio se desenvolvesse, ficando estabelecido então que:

Art. 7º Os tripulantes de voo exercem as seguintes funções a bordo da aeronave:

I - Comandante: piloto responsável pela operação e pela segurança da aeronave, exercendo a autoridade que a legislação lhe atribui;

II - Copiloto: piloto que auxilia o comandante na operação da aeronave; e

III - Mecânico de voo: auxiliar do comandante, encarregado da operação e do controle de sistemas diversos, conforme especificação dos manuais técnicos da aeronave.

Art. 8º Os tripulantes de cabine, na função de comissários de voo, são auxiliares do comandante encarregados do cumprimento das normas relativas à segurança e ao atendimento dos passageiros a bordo, da guarda de bagagens, documentos, valores e malas postais e de outras tarefas que lhes tenham sido delegadas pelo comandante.

A partir das definições de cada profissional eles assumem a responsabilidade de todo processo que envolve o setor aéreo de passageiros, cada um com suas atribuições desde as partes técnicas, operacionais até a segurança dos que estão presentes na aeronave durante o voo.

As profissões de piloto, copiloto, mecânico de voo e comissários de bordo são os mais conhecidos e são um dos profissionais que as pessoas veem com mais frequência durante uma viagem aérea, porém existem várias outras profissões que estão associadas à aviação e que possuem uma grande importância para o bom funcionamento de todos os setores que envolvem o transporte aéreo.

Uma das profissões que mais impactam no retorno quanto a satisfação do cliente é do agente de aeroporto, pois esse é o primeiro contato que a companhia aérea e o cliente possuem antes de qualquer viagem, mas são os comissários de

⁶ Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13475.htm>. Acesso em: 23 Jul. 2019.

bordo que mantém essa ligação diretamente da hospitalidade e assegura o conforto dos passageiros, além de cuidar da segurança de todos.

1.4 - O surgimento da Azul e da Latam: Início de novas histórias no transporte aéreo brasileiro

O pioneirismo de uma das maiores empresas aéreas do Brasil foi o grupo Táxi Aéreo Marília, que surgiu na década de 1960 na cidade de Marília, São Paulo pela associação de dez pilotos de monomotores afim de atuar como transporte de cargas e passageiros, tendo destinos em três Estados brasileiros: São Paulo, Paraná e Mato Grosso do Sul (IG, 2010).

Seis anos depois do seu surgimento o grupo foi vendido para o empresário Orlando Ometto, e então a sua sede teve uma translação para a cidade de São Paulo, o atual dono convidou o piloto Amaro Rolim para se tornar sócio minoritário da empresa, pois ele obtinha conhecimentos da TAM desde o seu surgimento. O comandante Rolim não demorou muito até conseguir metade das ações da TAM, e assumir de vez o comando da empresa, onde fundou a TAM Linhas Aéreas no dia 12 de maio de 1976. (Idem)

A evolução da empresa aconteceu com a troca dos bimotores para a aeronave *Fokker-27* que consequentemente aumentaram os números de assentos dos passageiros disponíveis nos voos, e um marco histórico ocorreu no ano de 1981 que foi quando a empresa registrou a marca de um milhão de pessoas transportadas. No ano de 1996 a companhia passou a voar para a maioria dos destinos brasileiros, além de comprar a companhia aérea *Lapsa* do governo paraguaio gerando a TAM *Mercosul*, e ainda nesse ano foi fundado a TAM Cargo (LATAM, 2019).

Em 1998 foi um ano memorável para a companhia, pois a chegada dos dois primeiros Airbus A330 que foram batizados por Rolim pelo nome de “*The Magic Red Carpet*” insinuando ao tapete vermelho que era estendido na porta da aeronave da empresa, e com a chegada desses aviões foi inaugurado o primeiro destino internacional da empresa entre São Paulo à Miami, nos Estados Unidos (VINHOLES, 2016).

Figura 6 - Comandante Rolim celebra a chegada do A330.



Figura 7 - Os dois primeiros A330 da TAM pousando em São Paulo.



Fonte: Airway (1998).

Figura 8 - O A330 foi o primeiro no Brasil com sistema de entretenimento individual.



Fonte: Airway (1998).

Ainda em 1996 um *Fokker 100* caiu em São Paulo após decolar rumo ao Rio de Janeiro. No ano de 2001 o fundador Amaro Rolim faleceu e com o atentado de 11 de setembro afetou negativamente a empresa em suas negociações internacionais, mas apesar das dificuldades a TAM conseguiu comprar 15 aeronaves e o ano seguinte registraram a marca de 14 milhões de passageiros transportados. A partir de 2003 a empresa fez parceria com a Varig, e posteriormente criaram o autoatendimento e-Tam que facilitava o *check-in*⁷ aos passageiros reduzindo o tempo que seria gasto. (IG, 2010)

⁷ Registo e verificação de um viajante e da sua bagagem antes de uma viagem de avião.

As parcerias internacionais iniciaram no ano de 2005 com novos 25 destinos lançados e isso atraiu cerca de 38 mil novos passageiros para a TAM. Os estabelecimentos com novas parcerias foram progredindo através de assinaturas de Memorandos de Entendimento com a empresa Transportes Aéreos Portugueses, a chinela *LAN Airlines*, *Lufthansa Airlines* e *United Airlines* (LATAM, 2019) e no ano de 2007 ocorreu outra fatalidade com o acidente do A320 no aeroporto de Congonhas, em São Paulo quando a aeronave perdeu o controle e se chocou contra o prédio da TAM (UOL, 2007).

No ano seguinte a empresa anunciou uma aliança com a *Star Alliance* e isso fortaleceu sua entrada no mercado internacional, pois fecharam acordos com os bancos e passaram a dividir as passagens aéreas em até 48 vezes (LATAM, 2019). Em 2009 a companhia anunciou a compra de mais uma companhia, a Pantanal Linhas Aéreas e no ano de 2015 o grupo Latam Airlines anunciou a fundição da LAN com a TAM em uma única identidade, se tornando assim a LATAM (Idem).

Em setembro do ano de 2019 a companhia aérea americana Delta Air Lines anunciou que comprou 20% da Latam por 1,9 bilhão de dólares e além desse valor a companhia aérea irá investir na Latam cerca de 350 milhões de dólares. Para não criar concorrência entre si, eles irão vender a fatia minoritária de 9% da companhia aérea brasileira Gol, e essa operação fará com que a Delta crie forças para a entrada na América Latina, onde a Latam é a maior companhia aérea. (EXAME, 2019).

Essas evoluções do mercado aéreo são extremamente importantes para o seu desenvolvimento, mas no Brasil ainda se torna um problema por que as empresas estrangeiras investem apenas nas companhias que já se estabeleceram no país, e compromete às companhias que desejam vir para o Brasil afim de criar concorrência mas possuem pouco investimento por ser empresas low cost. A concorrência seria ideal para o avanço da redução dos preços e assim mais pessoas utilizariam esse transporte exigindo cada vez mais o aperfeiçoamento desses serviços, além de criar mais oportunidades de empregos principalmente para os comissários de bordo.

Com o passar do tempo o setor aéreo brasileiro foi se desenvolvendo, e essa perspectiva foi notória após o surgimento de várias outras companhias aéreas, algumas deram certo, outras se fundiram e demais faliram, e por essas grandes mudanças o Brasil se via dividida entre a TAM e a Gol (AEROJR, 2019). Mas no ano de 2008 surgiu no Brasil a companhia Azul Linhas Aéreas, que foi fundada por David

Neeleman que ao criar o nome da empresa pediu ajuda às pessoas em uma campanha no website chamado *Você Escolhe* e entre o nome Azul, estava o nome Samba que foi o mais votado, mas por um consenso da empresa escolheram Azul por que segundo David “remete a pureza, segurança, inspira sentimentos e remete ao céu, a voar” e posteriormente as primeiras mil pessoas a votarem foram premiadas com bilhetes de ida e volta (PORTAL EVENTOS, 2008).

Essa companhia se destacou pelo seu crescimento repentino criando um conceito de relacionamento com os seus clientes, e ainda segundo David, foi criado o conceito de inovar no mercado trazendo serviços diferenciados, criando rotas para locais que não tinham operações pelas duas outras companhias aéreas, tendo uma qualidade superior implantando a tecnologia em suas aeronaves. Sua operação iniciou-se em dezembro de 2008 com o voo inaugural do aeroporto de Viracopos que possui a *International Air Transport Association* (IATA) VCP para Salvador com a IATA SSA em um jato Embraer 195. Segundo o site da Azul, suas operações atende a maior malha do país tendo 100 destinos com 792 decolagens diárias. (AZUL, 2019)

No ano de 2009 a companhia já alcançava a marca de 1 milhão de passageiros transportados, além de iniciar o serviço de ônibus executivo de traslado de passageiros entre os aeroportos de São Paulo. No ano de 2011 a Azul introduziu em sua frota os Aviões de Transporte Regional mais conhecido como ATR que possuem turbo hélice e são utilizadas em voos regionais em aeroportos que não possuem capacidade para receber aeronaves a jato. Em 2012 a companhia adquiriu a empresa Transporte Regional do Interior Paulista (TRIP), e dois marcos históricos aconteceram no ano de 2014, a companhia entrou para o mercado internacional e também encomendaram 63 aeronaves Airbus A320Neo e 33 Embraer 195E2 (AEROJR, 2019).

No ano de 2017 a Azul recebeu o prêmio pelo sétimo ano consecutivo como a melhor companhia aérea brasileira *low-cost* da América do Sul pela empresa de consultoria do Reino Unido *Skytrax* respeitável ranking mundial de empresas aéreas, e também no mesmo ano foi eleita como a companhia aérea mais pontual do Brasil (PANROTAS, 2017).

Figura 9 - Serviço de bordo da Azul.



Fonte: AEROJR (2008).

Desde o início de sua criação a Azul buscou oferecer ao passageiro um serviço de bordo diferente de todas as suas concorrentes, em cada rota eles ofereciam *snacks* grátis que ficaram famosos pela sua qualidade e fartura, além de investir em tecnologia e no maior conforto aos seus clientes (AEROJR, 2019), e essas estratégias permanecem até os dias atuais, porém isso fez com que os comissários fossem vistos como “garçons de voo”, já que servem os alimentos e bebidas como cortesia da empresa, e essa abordagem será discorrida no segundo capítulo.

CAPÍTULO 2 – COMISSÁRIOS DE BORDO: ETIMOLOGIA E SEGURANÇA

Neste capítulo será apresentado o ofício do Comissário de Bordo, a segurança e a hospitalidade referente aos passageiros nas viagens aéreas, além de abordar a romantização, o seu desenvolvimento e o imaginário popular que se estendeu durante muito tempo, bem como a influência na compreensão dessa profissão no setor aéreo.

2.1 – “Afivalem os cintos de segurança”: Origem e legitimidade da profissão de comissário de bordo

O transporte aéreo necessita de diversas profissões afim de realizar os seus serviços de maneira satisfatória e competente, a iniciar-se desde os agentes de voo quando fazem o *check-in* do passageiro tendo o primeiro contato físico entre a empresa e o cliente, até a equipe de bordo que estará prontificada a atender os clientes em suas necessidades durante todo o momento da viagem. Fonsêca (2014, p. 24) determina a equipe de bordo como tripulação de serviço ao passageiro, ficando incumbidos a cuidar do controle e manutenção da aeronave dando assistência aos pilotos uma vez que não possuem a capacidade de atender todas as necessidades dos passageiros e da aeronave em um voo.

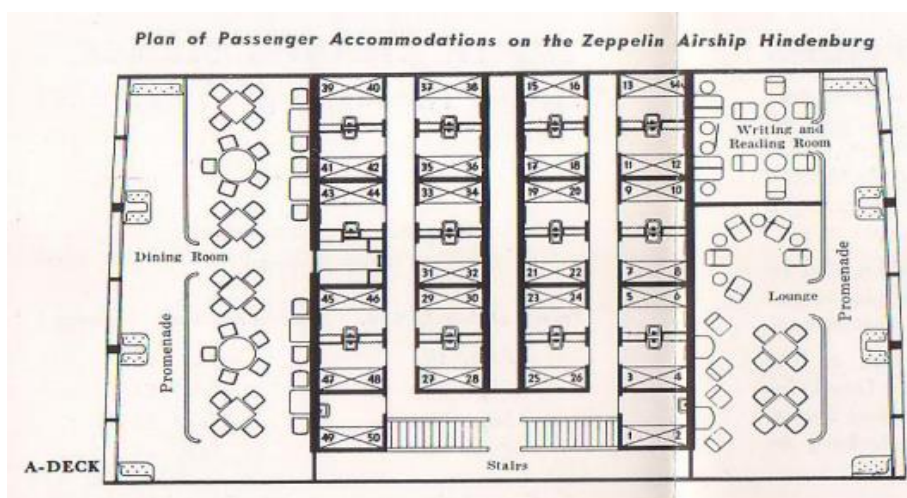
“A tripulação de voo é formada pelo piloto ou comandante, copiloto ou primeiro oficial e o engenheiro de voo. O piloto ou comandante é o encarregado pelo avião e é autoridade máxima a bordo, pois, a partir do momento que o último passageiro embarca e as portas se fecham, o comando recai integralmente nele. Qualquer pessoa, seja qual for sua categoria, está sujeita às disposições do capitão e deve obedecê-las” (FONSÊCA, 2014. p. 24).

Ainda de acordo com a autora, a segurança, hospitalidade e atendimento aos passageiros é de responsabilidade da tripulação de voo, pois esses profissionais possuem a função de técnicos de segurança em voo, também denominado como Comissário de bordo.

“A tripulação de serviço ao passageiro é a parte da tripulação responsável pelos serviços prestados aos passageiros a bordo da aeronave; os serviços se realizam na cabine de passageiros. Essa parte da tripulação está integrada por uma comissária-chefe ou chefe de equipe e os comissários de voo. As chefes de equipes ou comissárias chefe são responsáveis por supervisionar todas as fases do serviço na cabine de passageiros, ou seja, a fase antecedente, durante e posterior ao voo, assegurando-se de que sejam concretizados os procedimentos de forma correta. Também decide situações, como o horário de servir as refeições.” (Idem)

Assim são subdivididas as funções desses profissionais no setor aeroaviário na atualidade. Os comissários de bordo sofreram várias transformações em seu cenário profissional desde o início da criação das aeronaves. Segundo Salva (2017) as primeiras informações sobre o surgimento da profissão de comissário de bordo foram no ano de 1912 quando o alemão Heinrich Kubis trabalhou como “aeromoço” da primeira companhia aérea do mundo a realizar o transporte aéreo comercial chamada *Deutsche Luftschiffahrts-Aktiengesellschaft* (DELAG) sendo o transporte no modelo dirigível.

Figura 10 - Mapa de cabine de passageiro do Hindenburg.



Fonte: Obvious, 2017.

Essa companhia aérea se extinguiu no início da Primeira Guerra Mundial (PEREIRA, 1987). Kubis trabalhava sozinho como comissário, porém tinha uma equipe que cuidava das refeições que atendiam 72 passageiros (AIRSHIPS, 2017) o uniforme já era formal, as cabines eram maiores do que os espaços das atuais aeronaves regulares comerciais, além da preocupação daquela época de ser hospitaleiro, alimentar, entreter, receber e hospedar. (CAMARGO, 2004).

Figura 11 - Serviço de bordo da Hindenburg.



Fonte: AIRSHIPS (2010, p. 1.)

Uma das características do início da aviação foi a pesagem dos próprios passageiros antes de embarcarem, para o piloto calcular a compensação e o equilíbrio da aeronave, além de serem obrigados a usarem capacetes, protetores auriculares para proteger o ouvido do barulho dos motores e óculos de proteção, pois naquela época as aeronaves comerciais ainda não eram seguras, como por exemplo a ausência de cabines pressurizadas e isolamento acústico (NERY, 2009, p.21). Em contrapartida com Salva (2017) ainda de acordo com Nery (2009, p.22) foi somente a partir de 1922 que surgiram os primeiros comissários de bordo, também chamados “*cabin boys*” que foram contratados pela empresa *Britain’s Daimler Airways*, e a partir desse momento o transporte aéreo de passageiros começou a mudar. Nos primeiros surgimentos dessa profissão não existia o serviço de bordo como são nos moldes atuais, eles carregavam encomendas do correio e bagagens dos passageiros, faziam o *check-in* e davam suporte aos viajantes com o que precisassem durante o voo, mas esses tripulantes tinham pouco ou nenhum treinamento para isso.

A figura masculina do comissário de bordo mudou no ano de 1930, quando a enfermeira britânica Ellen Church sugeriu ao presidente da *Boeing Air Transport* que a deixasse trabalhar a bordo da aeronave, pois a figura feminina atuando nas aeronaves mudaria o ambiente ao transmitir segurança ao passageiro, pois a mulher passava uma imagem delicada e de segurança. Ellen tinha o desejo de ser piloto de avião, mas naquela época o pensamento sexista reinava e a mulher era impedida de executar várias ações, de acordo com Fay e Oliveira (2010, p. 20),

A imagem do ás da aviação, combinava com audaciosas aventuras das acrobacias, com a força dos esportes radicais, a coragem do soldado, a educação do cavaleiro medieval, o instinto caçador e o companheirismo da caserna, atributos que eram próprios dos homens, o que deixava pouco espaço para as mulheres, destinadas não aos céus, mas ao lar.

O fato de Ellen Church ser enfermeira agraciou-a com a profissão de comissária de bordo afim de cuidar da saúde segurança dos passageiros, e isso fez com que outras mulheres conseguissem trabalhar no setor aéreo também. Segundo Pimentel (2006, p. 5) esse episódio encorajou vários passageiros a viajarem com o transporte aéreo, pois este era visto como um transporte que não possuía segurança e era perigoso para se aventurar. Após a contratação das comissárias os voos (Figura 9) foram tranquilos, pois as pessoas que tinham receios de viajar de avião adquiriram

confiança ao saber que aquelas moças eram enfermeiras, e na percepção deles se acontecesse qualquer enfermidade eles seriam atendidos e tudo ocorreria bem.

Figura 12 - Primeiras oito comissárias de voo e enfermeiras da Hindenburg Ellen Church, Margaret Arnott, Jessie Carter, Ellis Crawford, Harriet Fry, Alva Johnson, Inez Keller e Cornelia Peterman.



Fonte: Portal do aeronauta (2018)

Church trabalhou na tripulação da *Boeing* por 18 meses e foi afastada após ter sofrido um acidente automobilístico. Porém ela não deixou de trabalhar. Na Segunda Guerra Mundial ela fez um papel importante trabalhando como enfermeira de voo no Corpo Aéreo do Exército dos Estados Unidos da América (EUA) e foi condecorada com a *Air Medal* por todos os serviços prestados durante os conflitos, o que firmou a importância da mulher na aviação e encorajando a todos os passageiros. De acordo com o boletim Flightlog (2004),

Se “aquela moça” estava lá, e sendo ela, mulher frágil, então voar seria bom para qualquer pessoa. Talvez, venha daí a origem da afirmação de que o avião é o transporte mais seguro do mundo, embora este aspecto atualmente, esteja intimamente relacionado à moderna tecnologia da indústria aeronáutica e às estatísticas que comparam os índices de acidentes que ocorrem entre os diversos meios de transporte.

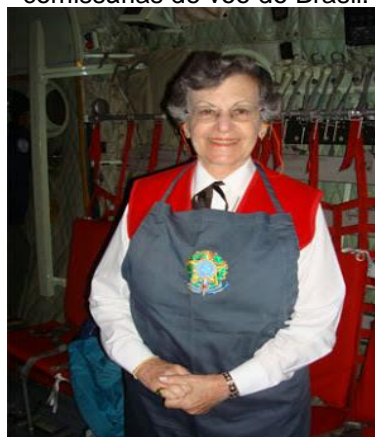
A profissão de comissário de bordo sofreu com as condições trabalhistas, segundo Colleto (2017, p. 29) durante 16 anos esses profissionais não alcançaram nenhum avanço em suas condições trabalhistas, pois foram explorados com as longas jornadas de trabalho, salários abaixo da ideal e grande interferência em sua vida pessoal, que automaticamente gerou muitas mudanças no quadro de funcionários das companhias aéreas que estavam insatisfeitos com as condições do trabalho. Ainda de acordo com a Flightlog (2004) as mudanças em relação ao trabalho iniciaram-se apenas em 1945, após a aeromoça Ada Brown ter exigido benefícios na empresa em que trabalhava solicitando aumento salarial e revisão na carga horária de trabalho

(Figura 10). Ela foi a responsável pela primeira Associação de Aeromoças por ter reivindicado os seus direitos criando assim o primeiro direito trabalhista estabelecido que beneficiou a todos os profissionais de sua categoria.

Figura 13 - Ada Brown, a primeira comissária de voo a exigir melhores condições de trabalho, após a 2ª Guerra Mundial.



Figura 14 - Alice Klauz, considerada uma das primeiras comissárias de voo do Brasil.



Fonte: Google Imagens (2019).

No Brasil a realidade era diferente, em uma época ainda “machista” as empresas aéreas preferiam contratar homens pela rotina pesada, mas por volta de 1945 mudaram a percepção e começaram a contratar mulheres como aeromoças, entre essas empresas está a *Panair* do Brasil, *Aerovias*, *Viação Aérea Rio-Grandense* (VARIG) e *Cruzeiro do Sul*. Essa preocupação de mudar o quadro de funcionários atuantes aconteceu quando ficou subordinado ao Ministério da Aeronáutica (PEREIRA, 1987).

A formação original de comissários de bordo no Brasil surgiu na década de 1950 quando as empresas aéreas brasileiras proporcionaram treinamentos aos seus funcionários afim de competir com as empresas aéreas americanas tendo objetivo de atrair mais clientes usando como diferencial o serviço de bordo.

Segundo os autores Almeida e Fernandez (2009) as comissárias tinham o papel vinculado ao de recepcionista com o objetivo de recepcionar bem o cliente, e para divulgar a imagem da empresa elas faziam curso de etiqueta, maquiagem e gastronomia, sendo que a preocupação com a segurança de voo era inexistente e toda formação de comissário ocorria dentro da própria empresa, sendo esses um dos fatores de ter ficado enraizado na história dos comissários a suposição da função deles serem apenas servir os passageiros.

Figura 15 - Treinamento de comissários da Varig.



Fonte: Facebook Varig Experience (2019)

Somente em 22 de abril de 1933 foi criado o Departamento de Aeronáutica Civil (DAC), que tinha como objetivo “organizar definitivamente os serviços de navegação aérea” (PEREIRA, 1995). Ainda segundo o autor a presença do comissário de bordo foi firmada após o grande aumento da demanda de passageiros nas aeronaves, além dos clientes exigirem qualidade nos serviços prestados durante o voo. Pereira (1995) ainda esclarece que o Comissário passou a constar no Livro de bordo e na tripulação de voo verdadeiramente após a criação da Portaria número 69/DAC no dia 27 de abril de 1983.

A VARIG começou a contratar em 1954, segundo o boletim Portal do Aeronauta a bibliotecária Alice Editha Klausz (Figura 13) se candidatou ao cargo, sendo que a contratação era para atender a linha de Nova York e desde aquela época era exigido que falasse dois idiomas o que era muito raro naquele tempo, mas ela realizou as provas e foi aprovada, após começar a voar na companhia aérea foi ela quem escreveu todos os manuais utilizados pelos comissários da VARIG a pedido do presidente da aérea, Ruben Berta, que disponibilizou datilógrafas para servir como assistência.

Contudo, apesar de ser conhecido como “garçom de avião” esses profissionais são incumbidos de preservar os passageiros zelando pela segurança e conforto de todos a bordo, onde tem a responsabilidade de seguir os procedimentos estabelecidos

de acordo com a padronização rigorosa para melhor atender os passageiros e a tripulação presente no voo. Segundo Hahn (2002, p. 10),

“O Comissário de Voo é, sobretudo, responsável pela segurança de passageiros. É, em seguida, responsável pela sua própria segurança e pelo material de trabalho que basicamente consiste no material de comissária (lixo, móvel e consumo) o qual inspeciona, organiza e mantém solicitando as substituições, quantidades e reparos necessários. Os Comissários são responsáveis ainda pela conservação e uso adequado do material de emergência: da higiene no interior da cabine (inclusive dos lavatórios, durante o voo), do recebimento e guarda da documentação de passageiros especiais, formulários de carga e de comissária e relação de passageiros. Quando Chefe de Equipe, ou de Cabine é responsável pelo trabalho dos Comissários de Voo da equipe.”

Figura 16 - Comissária de voo da LATAM.



Figura 17 - Comissária de voo da Azul.



Fonte: Instagram @comissariasdevoo (2019).

No Brasil para quem deseja atuar como Comissário de bordo são exigidos pré-requisitos como por exemplo ter a idade cima de 18 anos, possuir o Ensino Médio Completo, ter concluído o curso teórico e prático, além de passar pela prova da ANAC e ser aprovado com êxito, e ter também o Certificado de Capacidade Física (CCF) de 2ª classe obtendo a aprovação no teste de aptidão física e mental (SILVA, 2010). Após terem concluído todas essas etapas, o Comissário poderá então participar de seleções para atuar nas companhias aéreas nacionais.

A imagem dos comissários durante o serviço de bordo prestado, se tornou uma grande fonte de marketing para a empresa demonstrar as suas qualidades através da

imagem que esses profissionais transmitem. Para Nery (2009) essa divulgação publicitária gerou uma forte demanda de comissários do sexo feminino, mas a função do comissário de bordo não foi abordada originalmente que foi estabelecida como responsáveis pela segurança de todos a bordo da aeronave.

O público vê regularmente os comissários desempenhando tarefas ligadas ao atendimento dos passageiros, mas frequentemente seu papel fundamental na segurança de voo não é reconhecido. O comissário parece ser hoje uma espécie de trabalhador invisível, cujo sorriso de boas-vindas não costuma ser retribuído, e que é solenemente ignorado ao transmitir às instruções de segurança de pré - voo (NERY, 2009, p.10).

Partindo desse pressuposto serão apresentados os impactos que essa imagem pode interferir na função original dos Comissários de bordo em relação aos passageiros.

2.2 - A romantização dos comissários de bordo quanto a sua profissão

Desde o início da inserção profissional das comissárias de bordo nos voos regulares, eram exigidos que fossem mulheres jovens e que por ventura obedecessem aos padrões estéticos quanto a altura e peso, além de ter como requisito o estado civil solteiro e não poderiam ter filhos, mas apesar de todas essas exigências os salários eram baixos.

Segundo Pimentel (2006), na segunda guerra mundial as empresas aéreas passaram a substituir as enfermeiras por moças que tivessem educação superior, mas mesmo após essa alteração os requisitos permaneciam os mesmos, elas por suas vezes teriam que ter uma aparência impecável além de ter o comportamento apurado, pois essas representariam a empresa quando estivessem a bordo.

Representar a empresa não era o papel mais importante das comissárias, pois as companhias tinham a necessidade de transmitir antes de tudo que aquele meio de transporte era seguro. Ainda segundo Pimentel (2006), na fantasia dos passageiros o símbolo das comissárias era duplamente relacionado à segurança, pois mesmo sendo associada a delicadeza elas tinham coragem de voar, além de serem enfermeiras incumbidas de ajudar os passageiros caso houvesse alguma emergência. Posteriormente essa figura sofreu alterações com a contratação das moças graduadas, e dessa forma foram comparadas às divas do cinema da época onde ficaram com uma aparência mais sensual e começaram a fazer parte do mundo desimpedido e glamoroso. (PIMENTEL,2006).

Ao longo do processo de firmação da profissão de comissária de bordo, foram sofrendo várias alterações para serem contratadas ou permanecerem na empresa. Essa profissão passa então a ser vista como forma de desejo pelas mulheres, mas segundo o boletim da Flightlog de 2004 algumas empresas passaram a exigir que as mulheres teriam que ser jovens, solteiras ou a procura de um marido, mas em contrapartida não poderiam casar ou engravidar, pois se caso isso acontecesse elas seriam demitidas imediatamente. Ao entrar na empresa elas tinham o dever de assinar o contrato concordando que ao completar 32 anos elas deixariam a profissão, pois estas não serviriam mais para a empresa.

De acordo com Pimentel (2006) ao que tudo indicava era que as empresas se favoreciam com essa prática, pois o imaginário popular principalmente do masculino se tornava o fator mais importante, porque remetia à liberdade e aventura, e o padrão que as companhias aéreas estabeleciam faziam com que a beleza estonteante das comissárias atraísse clientes, enquanto a sua verdadeira função não era desempenhada de forma original exigida, que era a segurança.

De acordo com Cerchiaro (2014) os publicitários da *Madison Avenue* começaram a identificar uma nova forma de marketing para vendas de passagens aéreas, pois essas eram vendidas pelo apelo sexual que existia na década de 1960 quando alguns passageiros tinham fetiche pelas comissárias de bordo.

Esse marketing que algumas companhias aéreas começaram a adotar estava tomando muitas proporções, a ponto da companhia daquele período chamada *Braniff Internacional Airways* criar uma propaganda comercial para TV chamada *Air Strip* onde anunciavam o novo uniforme das comissárias de bordo. A apresentação desse novo modelo era através de uma espécie de *strip tease* onde uma mulher representando uma comissária de voo tirava peças de roupa do corpo esbanjando sensualidade ao som de uma música sugestiva ao *strip*.

Ainda segundo Cerchiaro (2014) a imagem do comissário de voo começou a mudar no final do ano 1970, mas ainda existiam resquícios do passado onde a comissária sofria com o apelo sexual, porém dentro das aeronaves os passageiros começaram a respeitá-las.

O autor Pereira (1995), relata que a presença do “aeromoço” iniciou-se quando as empresas aéreas notaram que a demanda de passageiros aumentou consideravelmente, deflagrando assim a urgência em aumentar a tripulação. O início

desses profissionais na aviação do Brasil foi marcado pela necessidade e funcionalidade de atender todas as condições físicas que englobava o trabalho dentro da aeronave, destacando assim que naquela época o país possuía a carência de infraestrutura no que se refere aos profissionais aptos a colaborar com as funções que eram necessárias para um voo ser realizado.

Essas funções eram braçais e necessitavam de muita força e resistência física, pois entre as atribuições dos comissários estavam o despacho e carregamento das bagagens dos passageiros em cada voo, se tornando essencialmente um trabalho masculino. (PIMENTEL, 2006, pág. 8).

Segundo Pereira (1995, apud PIMENTEL, 2006, p. 9) ainda menciona que o profissional como são chamados hoje de comissários de bordo, só passou a integrar oficialmente como funcionários efetivos da tripulação do avião comercial, por meio da Portaria número 69/DAC, de 27 de abril do ano de 1938, onde o artigo está assim ortografado: “ O aeromoço fará parte integrante da tripulação da aeronave devendo seu nome ser inscrito no Livro de Bordo”. Porém, Pimentel (2006) informa que não foi encontrada na leitura profissional nenhuma referência sobre a primeira comissária de bordo brasileira.

A autora também relata que no Brasil o surgimento da profissão era contraditório com os propósitos americanos, pois a demanda dos passageiros não associava a sensualidade, esse por sua vez não possui registro bibliográfico de como se iniciou e nem quando, possuindo referências apenas do ano em que se implantou nas empresas aéreas americanas, quando construíram o imaginário das comissárias como cuidadoras e sensuais.

Esses profissionais possuíam a função exclusiva de cuidar dos passageiros, surgindo após a criação e modernização das máquinas e aeroportos. Ainda segundo Pimentel (2006), é possível que o número de passageiros no Brasil e o aumento das companhias aéreas brasileiras tenha incentivado o uso da imagem do comissário de bordo como uma estratégia de marketing se espelhando nas empresas americanas.

O símbolo do comissário de bordo se adequa a teoria em que o autor Durand (1964) criou quando diz que “ O nosso tempo retomou a consciência da importância das imagens simbólicas na vida mental graças à contribuição da patologia e da etnologia”. A autora Cerchiaro (2014) descreve que a partir da última década, as questões da segurança em voos que surgiram com a Ellen Church, voltaram a ter

importância mesmo não sendo reconhecidos muitas vezes como objetivo principal da profissão. Apesar da aura de glamourização e fetiche que rodeava a profissão ter diminuído, os imaginários das pessoas ainda permaneceram, e como exemplo temos algumas revistas masculinas que utilizaram o estereótipo das comissárias em seus ensaios fotográficos.

Esse imaginário reflete no incômodo das comissárias principalmente pelos uniformes que eram utilizados tempos atrás, a companhia aérea Cathay Pacific Airways por exemplo alterou o uniforme das comissárias a pedido delas ao sindicato, pois considerava muito sensuais e de facilitadores de assédio sexual, entre essas alterações as blusas foram mais folgadas, e as saias foram alongadas (Idem).

A notícia repercutiu por vários jornais internacionais e nacionais no ano de 2014, entre essas fontes de notícias a nacional Exame publicou que foi feito um estudo em fevereiro de 2014 em que aponta 27% da tripulação de cabine foram alvos de assédio sexual durante os voos por cerca de um ano durante os 12 últimos meses. As mulheres representavam 86% dos 392 participantes da pesquisa que afirmaram que teriam sido assediadas durante as viagens.

Os uniformes dos comissários da companhia aérea LATAM (ex TAM) são compostos por camisas sociais, calças sociais, saia social, lenço para o pescoço, gravata e casaco para o inverno. Enquanto a brasileira Azul linhas aéreas são compostas por camisas sociais, saia social, calças sociais, gravata, lenço para o pescoço e casquete.

O boletim de notícias Exame em setembro de 2014, publicou uma matéria em que uma ex-comissária da antiga TAM processou a empresa por ter sido demitida pelo uniforme em que utilizava, a ex-funcionária afirma que a supervisora de voo teria criticado o seu uniforme por estar muito justo, e em seguida teria a expulsado da aeronave, segundo a ex-comissária em questão o uniforme dela seria igual ao de todas, a diferença é que o biótipo dela chamava atenção. A ex-funcionária trabalhou na empresa entre os anos de 2010 e 2012, e após a repercussão ela posou para a revista Sexy saindo na capa com o tema “aviação” o processo contra a empresa seguiu a segredo de justiça.

Figura 18 - Uniforme das Comissárias de voo nos anos de 1970 Air Bahamas.



Fonte: Google imagens (2019)

Figura 19 - Uniforme das Comissárias de voo nos anos de 1970 Pacific Southwest Airlines.



Nas redes sociais foram criadas diversas páginas com o intuito de admiração pela profissão, essas páginas publicam imagens dos tripulantes em seus ambientes de trabalho, onde retratam o amor dos comissários pela profissão, além de incentivar aqueles que desejam entrar para o time. Essa prática pode mudar o imaginário das pessoas, mesmo que tenham muito a percorrer. Mas a realidade está sendo bem vista por todos, pois em seus comentários sempre há respeito livre de preconceitos (CERCHIARO, 2014).

2.3 - “Tripulação, decolagem autorizada”: O ofício do comissário de bordo

O transporte aéreo é um dos mais importantes da atualidade, sendo o segundo transporte mais seguro do mundo, pois existe baixo índice de colisão, possui controle do tráfego aéreo e os funcionários possuem treinamentos rigorosos. (CEAB, 2014). Para o bom funcionamento dos serviços aéreos dentro da aeronave nos voos foi percebível que necessitavam de agentes que zelasse pelos passageiros prezando pelo conforto e principalmente pela segurança dos mesmos, inclusive dos demais tripulantes.

Desde a história do surgimento da profissão de comissário de bordo, sofreram diversas mudanças e evoluções até chegar no marco atual, as empresas aéreas prezavam pela contratação de comissárias com padrões estéticos definidos pelas próprias empresas, além de não possuir nenhum treinamento a não ser a formação de enfermeiras ou conhecimento prévio do setor aéreo no que se referia a segurança. Com o passar do tempo, as contratações começaram a atender o desejo do homem de ser comissário de bordo, não se sabe especificamente a data do início ou qual indivíduo foi o primeiro aeromoço (PIMENTEL, 2006).

Atrelado a essas evoluções do setor aéreo no Brasil, a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) determinou que para obter a licença de comissário de voo (CMS) é necessário ter o 2º grau completo, ter idade acima de 18 anos e frequentar uma Unidade de instrução profissional que seja homologado pela ANAC.

Entre as atribuições desse curso está o cumprimento da instrução teórica e prática, como por exemplo a sobrevivência na selva que são estabelecidos no manual de curso do comissário de voo, e segundo a ANAC a carga horária total mínima é de 138 horas-aula. Após ter concluído o curso homologado pela agência, o indivíduo deverá passar pelo exame teórico da ANAC e ser aprovado, além de possuir o Certificado Médico Aeronáutico (CMA) para enfim obter a licença de comissário de voo. (ANAC, 2016).

A formação para comissários de voo custa no máximo R\$3.000 contando com todos os exames solicitados, e o tempo de formação é de 6 meses, em algumas escolas é possível escolher as modalidades sendo presencial ou à distância (CEAB, 2019).

Depois de passar por essa série de procedimentos, o candidato poderá se candidatar a uma vaga em alguma companhia aérea brasileira seguindo os critérios de seleção próprios. As empresas internacionais possuem outros padrões de empregabilidade, mas no Brasil após ter sido contratado, o candidato deverá receber instruções teóricas e práticas sobre o equipamento de transporte (avião), na própria aeronave de trabalho em solo ou em um simulador que é chamado de “*mock-up*” específico para o aluno se habilitar de acordo com o modelo da aeronave, em um total de no mínimo 27 horas-aula (ANAC, 2019).

De acordo com a ANAC (2006) os comissários não podem trabalhar sem estar portando uma licença ou habilitação válidas e emitidos pela ANAC, além do certificado

médico brasileiro e caso for solicitado deverão apresentar para a ANAC. Para operar em cada aeronave o comissário deverá ter licença da habilitação de acordo com cada modelo de avião em específico que é realizada através de uma avaliação teórica e prática dentro da aeronave nas dependências do operador aéreo que está vinculado. Essa habilitação possui o prazo de 24 meses, após essa data o comissário deverá realizar a avaliação novamente (ANAC, 2006).

A partir do momento em que a comissária fica sabendo de sua gestação ela deverá imediatamente informar aos seus superiores sobre a conjuntura, após isso ela será retirada das escalas de voo. A decisão foi tomada devido a função da profissão que exige prestar segurança as pessoas que estão a bordo da aeronave, portanto a profissional fica inabilitada para exercer o cargo durante esse período, pois em sua rotina pode ser prejudicial também ao bebê devido aos esforços no trabalho e também a comissária não tange a sua saúde. Após o prazo da licença maternidade a comissária volta ao trabalho, mas possui alguns benefícios como por exemplo pernoitar em sua base, possui um dia a mais de folga e não fica de *stand-by* como é chamado o sobreaviso (CEAB, 2017).

O salário do comissário de bordo se diferencia em relação a cada companhia aérea, ao procurar as empresas Azul e Latam através de ligações e e-mail, elas informaram que não poderiam informar os dados específicos para a construção de coleta de dados, pedindo então que procurasse extrair informações apenas dos sites e *blogs* das companhias, entretanto, segundo o boletim de setembro a CEAB (2019) publicou um levantamento feito pela Associação Brasileira de Empresas Aéreas (ABEAR) de uma projeção do setor aéreo brasileiro, o salário ultrapassa os R\$5.870,00 com todos os benefícios inclusos, além de viagens aéreas grátis pela companhia e descontos para a família. O boletim informa também que o mercado de trabalho para comissários promete muitas contratações para o ano de 2020, porém os requisitos para preencherem as vagas estarão muito mais exigentes, principalmente para o idioma.

A vida dos comissários nem sempre possuem vantagens, a saúde por exemplo sofre com mudanças drásticas todos os dias pela rotina que eles levam. Segundo a pesquisa de COLLETO (2017, p. 52) na perspectiva dos comissários atuar dentro de uma aeronave causa modificações negativas no corpo humano, e foi possível identificar que normalmente não possuem tempo para praticar exercícios físicos,

ganharam peso excessivo devido a alimentação desregrada, a falta de umidade do avião causou ressecamento de pele e desidratação, o sono não é ideal devido aos diferentes horários de trabalho e as dores musculares são um dos principais problemas que eles enfrentam, pois frequentemente levantam e organizam as bagagens de mão dos passageiros no compartimento. Essas questões colocam a segurança do passageiro em risco diretamente, pois os comissários necessitam estar saudáveis para estarem aptos a exercer sua função adequadamente.

O ofício do comissário possui atribuições que se resumem na responsabilidade ao passageiro quanto a sua segurança e o conforto, que vai muito além do serviço de bordo e orientá-los a bordo. O zelo pela segurança do passageiro e toda atenção que devem ter no que se refere a viagem aérea são hoje as principais incumbências dos comissários antes, durante e depois dos voos, e muitas vezes essas funções passam despercebidas pelos passageiros, mas essas são reguladas por lei, e segundo as normas vigentes do Brasil os comissários são auxiliares do comandante do voo, onde são responsáveis por cumprir as regras de segurança dentro da aeronave, atendimento aos passageiros, guarda de bagagens e documentos que lhes são confiados. (VOE AZUL, 2019).

Antes dos passageiros embarcarem, os comissários checam todos os detalhes da aeronave desde os assentos, equipamentos de segurança até os banheiros que são inspecionados minuciosamente como foi aprendido nos treinamentos. Enquanto o piloto e copiloto verificam a parte técnica, os comissários são responsáveis por verificar todo equipamento de resgate e abastecimento de comida, funcionamento dos assentos e higiene da cabine, além atendimento aos passageiros que possuem necessidades especiais, que posteriormente devem verificar também as portas e as travas de segurança dos compartimentos de bagagens. E por fim eles auxiliam os viajantes em suas acomodações, passando instruções para aqueles que sentam ao lado da saída de emergência. (VOE AZUL, 2019)

Nem sempre os voos são tranquilos, os comissários passam por diversas situações a bordo que comprometem a segurança e o bem-estar dos passageiros. Em outubro de 2019 os tripulantes da Azul passaram por um momento de tensão no voo de Recife para São Paulo onde um passageiro se alterou com as comissárias de bordo durante o voo fazendo comentários machistas, as mesmas continuaram os seus serviços com profissionalismo, segundo o boletim Aeroin (2019), o homem solicitou

um suco para uma comissária no início do voo e depois negou o mesmo, segundo testemunhas ele teria começado a beber uma bebida alcóolica que levou consigo, após algumas doses começou a importuná-las com assédio sexual e moral.

Após o ocorrido elas foram auxiliadas por um comissário, o passageiro continuou com as ofensas e ameaçou a abrir a porta da aeronave, o comissário então o conteve mas recebeu uma cabeçada e começou a gritar “Lula livre” frase utilizada pelos apoiadores do ex-presidente da república. Após estas atitudes o homem sofreu agressões por outros passageiros que estavam fartos de tamanha confusão e machismo, os gritos do homem acordaram vários bebês e irritou muito os pais. Enfim, os comissários prenderam o homem com algemas de plásticos e amarrou-o em um assento no corredor da primeira fileira, o comandante decidiu seguir o trajeto e ao chegar em Guarulhos, destino final, o homem foi levado pela Polícia Federal.

Em Uberlândia também aconteceu um caso em que os comissários se fizeram presentes, segundo o Portal G1 (2018) o voo que foi para São Paulo da Latam saiu com uma hora de atraso devido um passageiro ter discutido com o comissário, pois ele levava uma mala que não estava nos padrões do compartimento de bagagem e isso iria afetar a segurança dos outros passageiros, o homem se recusou a despachar a bagagem e causou transtornos a todos a bordo.

Os tripulantes chamaram a polícia militar para retirar o homem de dentro da aeronave, pois segundo o boletim de ocorrência o passageiro comprometeu a boa ordem e segurança do voo, se comportando de maneira hostil e gritando com o comissário, além disso ele teria discutido com os outros passageiros por estar incomodando-os e atrasando o voo, já que tinham horário para cumprir com os respectivos compromissos. O passageiro se sentiu humilhado pela presença da polícia, mas acabou sendo retirado da aeronave, que acabou comprando outra passagem e teria viajado com a mesma companhia aérea.

Os comissários precisam estar sempre atentos às eventualidades quanto a segurança, mas em sua maior parte os problemas são causados pelas próprias aeronaves que não possuem manutenção adequada frequentemente. Segundo o jornal O Globo, em dezembro de 2018 a Latam foi notificada pelo programa de proteção e defesa do consumidor (PROCON) pois em um voo que saia de Guarulhos com destino a Paris precisou retornar à São Paulo devido a necessidade de manutenção corretiva. Ainda segundo o jornal, os serviços de manutenção mecânica

foram terceirizados, esse seria um dos setores primordiais para a segurança dos passageiros. A companhia Latam acumula seis acidentes fatais no período de 30 anos (ÉPOCA, 2013).

Em outra situação, em fevereiro de 2019 o escorregador de emergência do avião da Azul foi acionado acidentalmente no aeroporto de Vitória- ES, segundo o Portal R7 (2019) a companhia relatou que por motivos operacionais a escorregadora foi acionada em solo, mas ressaltou que o incidente não prejudicou a segurança da operação do voo. Até o momento a Azul não possui nenhum acidente fatal registrado.

Porém mesmo com a regulamentação da profissão previsto em lei, ainda é possível perceber que alguns passageiros possuem uma outra perspectiva quanto a profissão, associando-os aos serviços de bordo e ao glamour. Partindo desse pressuposto, o próximo capítulo trará relatos de passageiros, comissários da Azul e Latam e também de uma escola de aviação civil no intuito de analisar a perspectiva destes quanto importância e conhecimento dessa profissão em viagens aéreas.

CAPÍTULO 3 – DIFERENTES OLHARES DA SEGURANÇA DOS VOOS DA AVIAÇÃO CIVIL

Neste capítulo, serão apresentados trechos das respostas dos questionários que foram aplicados aos Comissários de Bordo da Azul e Latam, aos Passageiros e à Escola de Aviação Civil. Os pontos apresentados são associados de acordo com as narrativas homogêneas dos participantes, analisando de acordo com as referências que fortalecem o embasamento teórico que foram apresentados anteriormente.

3.1 – Procedimentos Metodológicos

Os questionários aplicados aos comissários de bordo afim de compreender as suas perspectivas acerca da profissão, determinou-se optar como instrumento metodológico, o questionário qualitativo semiaberto não assistido, sendo elaborados de acordo com conteúdos bibliográficos pesquisados. A decisão foi tomada através da percepção da rotina desses profissionais que estão constantemente viajando, sendo inviável a pesquisa *in loco* pelo fato deles estarem sempre com horário definido para se apresentar para voar ou chegarem ao aeroporto cansados da rotina de trabalho.

O questionário aplicado aos passageiros e à escola adotou-se a mesma metodologia devido a maior liberdade para o entrevistado responder com sinceridade, expressando assim a sua opinião. A pesquisa é exploratória qualitativa e exige tempo para ser respondido, portanto esse método facilita a flexibilidade de horário para o entrevistado responder em um horário oportuno, e segundo Nogueira (2002, p.2) os questionários abertos possuem propriedades que exploram as respostas dos entrevistados, enquanto não assistido possui a característica de não contaminar as possibilidades de respostas por parte do entrevistador. Além disso, não existe nenhuma escola de aviação civil nas proximidades.

Portanto, todos os questionários foram aplicados entre os meses de outubro de 2019 a novembro de 2019, sendo coletadas 3 respostas dos comissários da Azul e 5 respostas dos comissários da Latam, afim de fazer um comparativo com a perspectiva desses profissionais quanto o ofício da profissão das duas companhias aéreas brasileiras sendo umas das mais importantes do país atualmente. A princípio determinamos que apenas três comissários de cada empresa iriam compor o questionário, mas obtivemos duas respostas a mais por parte dos comissários da

Latam. Quanto ao questionário destinado aos passageiros, obtivemos 25 respostas, e apenas uma escola de aviação de civil foi atribuída na pesquisa, sendo satisfatória pela qualidade da instituição.

De modo a preservar a identidade dos entrevistados, os nomes não serão revelados. O contato com os comissários de bordo deu-se através da rede social *instagram* pelas contas de homenagens aos comissários de bordo do time Azul e do time Latam, onde é perceptível o sonho de muitos a se integrar profissionalmente às companhias aéreas, além da admiração pelos comissários principalmente pela estética que compõe o uniforme e os padrões exigidos pelas empresas de forma a ser a apresentação direta da empresa aos passageiros. Apesar de trabalharem no mesmo setor aéreo, os indivíduos possuem opiniões e visões que se diferenciam um dos outros, o que enriquece ainda mais a pesquisa no que tange a valorização da percepção destes.

Cada questionário foi dividido em duas partes afim de conhecer o perfil de cada entrevistado, a primeira parte aborda questões socioeconômicas tais como: Idade, Estado Civil e Escolaridade. A partir desses aspectos os questionários se diferenciam de acordo com o público-alvo, porém mantendo as suas similaridades. Foi perceptível o receio dos comissários a responder o questionário mesmo sabendo que seria anônimo, esse fato provavelmente deve-se ao medo da exposição ou por algum problema que poderia resultar dentro da empresa.

Sendo assim, na segunda parte do questionário destinado aos comissários de bordo da Azul e Latam, foi indagado questões relacionadas a perspectiva deles quanto a profissão em relação a segurança das viagens aéreas. Através de dez questões relativas aos cuidados com os passageiros, pode-se compreender melhor como o imaginário popular influencia a legitimidade da função dos comissários de bordo, se alguns fatores que eram identificados como relevantes do transporte aéreo nos anos 60 ainda reflete em fragmentos na atualidade, além do tempo de carreira na empresa.

O questionário que foi aplicado aos passageiros foi abordado por meio de 11 perguntas referente a percepção quanto a profissão, casos em que os comissários se fizeram presentes, análise do imaginário dos anos 60 sendo uma abordagem afim de analisar se ainda se faz presente nos dias atuais quanto a romantização e sexualização da profissão, além de entender se os passageiros se sentem seguros com a presença dos comissários a bordo de uma aeronave. Não foi dividido entre

passageiros de cada companhia, as respostas obtidas foram de clientes de modo geral.

Quanto ao questionário da escola de aviação civil, teve o intuito de identificar a preparação do profissional para exercer o cargo com excelência, a compreensão sobre os fatores de segurança, além da questão dos direitos dos comissários ao tomar atitudes drásticas referentes aos passageiros devido a preservação da segurança dos demais a bordo.

3.2 – “Aproveite a sua viagem conosco”: Perfil dos Comissários da Azul e da Latam

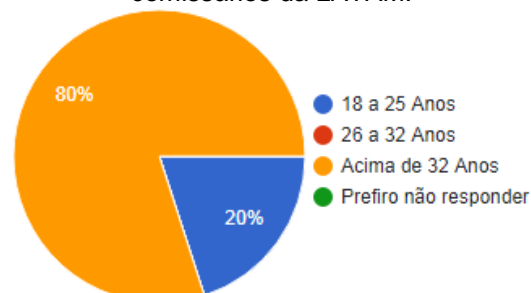
A primeira parte do questionário designado aos comissários da Azul e da Latam são apresentados os dados pessoais sociológicos tais como: Idade, Estado Civil e a Escolaridade.

A partir destes dados é possível perceber que as idades dos entrevistados variam entre 18 e 32 anos. Através do gráfico pode-se perceber que a amostragem teve maior frequência na categoria acima de 32 anos. Através dessa análise percebe-se que o mercado de trabalho evoluiu e as companhias aéreas alteraram as exigências que eram feitas antigamente como por exemplo a idade máxima de 29 anos para ingressar na profissão, além das questões estéticas onde eram exigidos que os funcionários deveriam ser jovens, possuir o Índice de Massa Corporal (IMC) ideal, e pele saudáveis (SILVA, 2010, p. 18).

Figura 20 - Gráfico de Idade dos comissários da Azul.



Figura 21 - Gráfico de Idade dos comissários da LATAM.



Fonte: Dados da pesquisa (2019)

O estado civil mostrou que das oito pessoas entrevistadas, 3 são casados, 3 são solteiros e o restante respondeu com a opção outros. Devido a inexistência de rotina dessa profissão, resulta na abdicação de momentos subjugados como normais e isso dificulta o relacionamento dessas pessoas com a família, conjugues e amigos a partir do momento em que decidem entrar para essa profissão.

O estilo de vida dos comissários de bordo se diferenciam da vivência de outros profissionais, na pesquisa de COLLETO(2017, p. 48) a partir das entrevistas que foram feitos com os comissários é possível perceber que os tripulantes em sua maior parte ficam muitos dias fora de casa, ausentando-se assim em finais de semana, feriados e principalmente em festas de finais de ano.

Figura 22 - Gráfico de estado civil dos comissários da Azul.

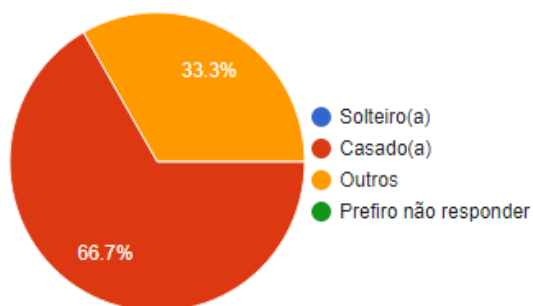
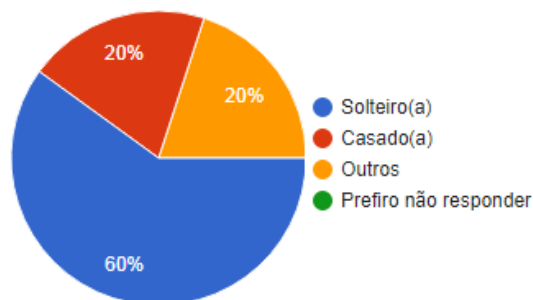


Figura 23 - Gráfico de estado civil dos comissários da LATAM.



Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Em relação a escolaridade, de 8 entrevistados 3 possuem ensino superior completo, 3 ensino superior incompleto e 2 ensino médio completo. No Brasil, ter o ensino médio completo é um dos requisitos para se candidatar a vaga de comissário de bordo (ANAC, 2019).

O ensino superior não é exigido para o ingresso na profissão, mas com a concorrência alta acaba se tornando um diferencial, tal como o domínio de outro idioma que não era exigido pelas companhias aéreas, mas devido à grande procura pela profissão e também das necessidades da empresa, este se tornou obrigatório de acordo com a companhia, exigindo nota três em inglês ou espanhol (AEROIN, 2018).

Figura 24 - Gráfico de escolaridade dos comissários da LATAM.

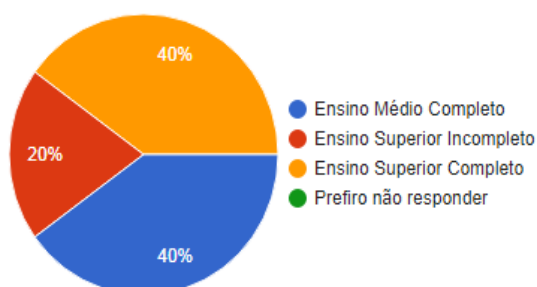
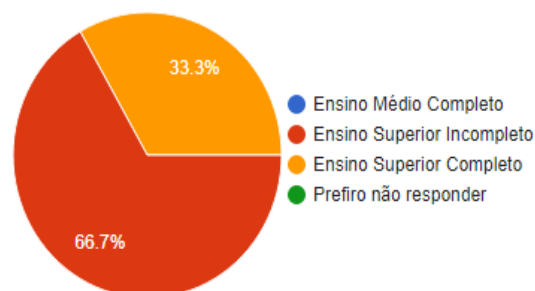


Figura 25 - Gráfico de escolaridade dos comissários da Azul.



Fonte: Dados da pesquisa (2019)

O número baixo para o ensino superior completo pode estar associado ao tempo de trabalho dos comissários que não possuem rotina fixa para frequentar uma instituição acadêmica, comprometendo até mesmo o ensino a distância por exigir uma rotina dos alunos.

3.3 – “Permaneçam em seus lugares”: A segurança da Azul

A profissão dos comissários de bordo está associada pelos funcionários como um apreço pela profissão atrelado ao cumprimento das funções sem a tensão de estar em um ambiente de trabalho, ao ir em busca do ingresso no mundo da aviação os candidatos se sentem realizados profissionalmente e principalmente como uma realização pessoal. Essa profissão tem atraído muitos olhares e a grande demanda resultou nas dificuldades de ingressar na profissão, enquanto quem é admitido é visto como sortudo.

Quando questionados ao tempo de serviço, todos os três comissários da companhia aérea Azul estão trabalhando referente ou acima de cinco anos. A partir disso pode-se analisar que o contentamento quanto a profissão prolonga o tempo de trabalho na empresa, mas no Brasil há poucas opções de inserção em companhias aéreas, pois o mercado no mundo da aviação brasileira ainda é baixo. Os benefícios oferecidos e a valorização ao profissional são um dos fatores que fideliza o funcionário à companhia, porém algumas condições trabalhistas desmotivam de certa forma a permanência na profissão por muitos anos. Essas causas serão evidenciadas na próxima análise.

Figura 26 - Gráfico de tempo de carreira dos comissários da Azul.



Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Nas redes sociais é possível identificar algumas vantagens da profissão que são passadas através de blogs, contas pessoais e vídeos de inspiração para quem deseja se inserir na profissão, entre essas vantagens está a facilidade de conhecer novos lugares, hospedagem e seus equipamentos de lazer gratuito, o enriquecimento cultural, benefícios para os tripulantes e também para os familiares, entre outras questões. Pensando nisso, foi perguntado aos comissários se existe algum ponto que eles julgam como desvantagem da profissão.

De acordo com os comissários da Azul:

CA1: "Existem vários comissários que passam dicas e falam sobre o dia a dia da profissão. Sobre essa "desvantagem" entendo como pontos negativos da profissão. Acredito que ficar longe de casa e da família para mim, é a pior parte. "

CA2: "Trabalhar em finais de semana, feriados, datas festivas, ficar longe das pessoas que amamos... acordar e dormir em horários malucos, se alimentar mal durante o voo e o cansaço acumulado. "

CA3: " Tudo depende do que você espera e da sua expectativa pessoal, do seu nível cultural e social também. "

Nos anos de 1960 existia uma glamourização e sexualização do comissário de bordo, onde as companhias aéreas comercializaram a profissão através do marketing, atraindo principalmente os passageiros que estavam realizando uma viagem de negócios. A forma como que atraíam os passageiros era através da sensualização principalmente nos uniformes, e essa questão desenvolveu o imaginário onde os comissários do sexo feminino se tornaram um símbolo (PIMENTEL, 2006 apud. DURAND, 1964 p. 8). Sob essa perspectiva foi perguntado se isso ainda existe na visão deles.

CA1: *“Hoje em dia não”.*

CA2: *“ Sim! ”*

CA3: *“ Ainda sim, mas vem mudando”.*

O que é confirmado pelos passageiros

PAX1: *“ Ainda sim, o machismo infelizmente existe de forma inconsciente na cabeça das pessoas”.*

PAX2: *“ Sim, embora não seja como antigamente. Mas ao meu ver, dizer que não existe é fugir a realidade”.*

PAX3: *Em partes. Existem ainda empresas que ainda exigem que as comissárias do sexo feminino estejam maquiadas, acredito que contribui para a sexualização do gênero e também para padrões estéticos destoantes ao normal. Existe a glamourização, porém, somente do lado feminino da história”.*

PAX4: *“ Acredito que sim. Tanto que a maioria dos comissários de bordo são do sexo feminino, devendo todas andarem em saltos, maquiadas, etc”.*

Essa profissão divide opiniões quanto o seu ofício, pois são atribuídas algumas funções em que são realizadas em todos os voos de praxe pelo fato da viagem aérea não conter anormalidade, como por exemplo: Realizar o serviço de bordo, passar as instruções de segurança, arrumar as bagagens nos compartimentos da aeronave e garantir o conforto do passageiro a bordo como foi discutido anteriormente. Essas questões influenciam os viajantes e muitas vezes não são reconhecidos como agentes de segurança. Partindo desse pressuposto, foi perguntado aos comissários se eles consideram que os passageiros compreendem o real objetivo da profissão, os comissários da Azul responderam que:

CA1: *“Uma grande maioria sim, uma pequena parte não, essa pequena parte acha que a gente está lá só para servi-los, coisa que não é verdade. Comissários cuidam da segurança dos passageiros”.*

CA2: *“Não”.*

CA3: *“ Não entendem. A maioria desconhece os motivos para que estamos ali dentro”.*

Em contrapartida, quando os passageiros foram perguntados sobre a visão deles sobre a profissão, responderam:

PAX5: *“ Uma profissão relevante. Além de serem extremamente atenciosos e nos passarem mais segurança no voo”.*

PAX6: *“ Importante para nos deixar seguros e nos fornecer serviços”.*

PAX8: “ Profissional necessário para ajudar os passageiros, estão sempre arrumados e sorrindo mesmo que falsamente. Em sua maioria são atenciosos e dispostos a ajudar, sérios, respeitosos e ativos acalmando os passageiros caso haja algum probleminha durante o voo”.

PAX25: “Acredito que o comissário de bordo, é se não uma das mais importantes figuras dentro de uma aeronave, é ele o responsável por informar, ajudar e socorrer a todos aqueles que estão dentro dos aviões nos momentos de pânico”.

Os comissários de bordo são treinados para atender o cliente de forma com que proporcione comodidade, segurança e satisfação ao passageiro, dessa forma a Azul conta com o serviço de bordo à vontade, sendo 11 opções se dividindo entre um voo e outro entre *snacks* doces e salgados, e 6 bebidas (VOE AZUL, 2019). De acordo com essa informação, os passageiros foram questionados se consideram o serviço de bordo em voos nacionais importantes.

PAX5: ” Sim, sem dúvidas”.

PAX9: “ Sim, em todos os voos”.

PAX11: “Considero extremamente importante”.

As companhias aéreas exigem padrões estéticos para a melhor funcionalidade nos trâmites de segurança, entre essas exigências a altura é um fator importante, pois é preciso ter um tamanho mínimo de 1,60 para ter acesso a todos os compartimentos da aeronave (MATIAS, 2017). No entanto o IMC é um requisito que não está declarado mas com base em dados é possível verificar se o candidato está com sobrepeso, essa característica pode afetar o desempenho da função (Idem). Para analisar na prática, foi questionado aos comissários se a boa forma física é importante para desempenhar os trabalhos dentro da aeronave, eles por suas vezes ficaram divididos.

CA1: “Com certeza. Mas confesso que é bem difícil devido a rotina”.

CA2: “ Sim”.

CA3: “ Não. O que importa é a saúde estar em boa forma”.

Nem sempre os voos são tranquilos, as vezes ocorre alguma emergência eventual, sendo assim foi abordado o assunto se eles já passaram por algum momento em que foi preciso utilizar alguma técnica aprendida no curso de comissário.

CA1: “ Sim. Já precisei utilizar cilindro de oxigênio em passageiros com falta de ar. Já tive que conter passageiro indisciplinado e pequenas situações de primeiros socorros”.

CA2: “ *Sim. Primeiros socorros várias vezes, contenção de passageiro indisciplinado e um pouso em emergência por causa de fumaça a bordo*”.

CA3: “ *Sim. Mas nada grave, ocorrem mais emergências médicas*”.

De acordo com os passageiros, nenhum passou por alguma emergência a bordo, porém foi questionado se eles se sentem mais seguros por saber que o comissário está a bordo da aeronave.

PAX4: “*Sim, pois nunca sabemos quando pode acontecer imprevistos a bordo*”.

PAX9: “*Sim, isso acalma com certeza*”.

PAX10: “*Com certeza sim*”.

PAX15: “*Indiferente, não acho que ajudaria tanto caso aconteça algo inesperado. Em avião as coisas acontecem muito rápido*”.

A escola de aviação civil é a principal fonte de formação dos comissários de bordo, sendo assim, durante o curso são aprendidos conhecimentos básicos das aeronaves, primeiros socorros na aviação civil, sobrevivência na selva, emergência a bordo, segurança do voo, além de outros estudos. Partindo desses conhecimentos, foi abordado aos comissários se os ensinamentos das escolas de aviação e os treinamentos para habilitação da aeronave realizado pelas companhias aéreas são satisfatórios para a segurança dos passageiros em caso de alguma emergência.

CA1: “*Na escola de comissário, eles ensinam uma base da emergência, agora às companhias aéreas focam bastante em segurança*”.

CA2: “*sim*”.

CA3: “*Sim. Todo conteúdo que é passado é baseado em emergências reais, e analisado pelos órgãos competentes*”.

Os comissários de bordo são instruídos a orientar aos passageiros sobre os trâmites de segurança, para caso haja alguma emergência seja possível evacuar todos os passageiros a bordo da aeronave. Sendo assim, foi questionado aos passageiros se eles possuem o hábito de ler as instruções que ficam localizadas nos bolsões dos aviões, além de prestar atenção nas instruções de segurança que são passadas por esses profissionais que antecede a decolagem.

PAX3: “*Viajo tanto que nem vejo mais*”.

PAX11: “*Ler não, prestar atenção nas orientações, sim*”.

PAX7: “ Sempre vejo os vídeos, principalmente da azul pois cada poltrona tem sua tela”.

Para a maior comodidade dos passageiros as companhias aéreas investiram no entretenimento do cliente, a Azul por exemplo possui televisão (TV) a bordo contando com os programas da SKY ao vivo e também de um sistema disponível cujo nome é Azul *Play* que é disponível através de um aplicativo que é adquirido pelos clientes que possui programas de fidelidade da companhia aérea (VOE AZUL, 2018). Essa empresa como a Latam investiu nesse equipamento também para a segurança, devido à grande extensão de alguns modelos de aeronave alguns passageiros não conseguiam visualizar as instruções que eram passadas pelos comissários, sendo assim investiram no método de passar as instruções de segurança através dos televisores localizados em cada poltrona por meio de um vídeo de segurança dinâmico da companhia, porém algumas aeronaves não comportam esses monitores como o ATR por exemplo, e então mantiveram as instruções passadas pelos comissários. Afim de conhecer a preferência dos passageiros, foi indagado a preferência destes pelas instruções passadas através dos monitores de TV ou pelos comissários de bordo, e as respostas foram as seguintes:

PAX2: “Prefiro presenciar a tripulação fazendo”.

PAX3: “Monitor”.

PAX18: “Azul é minha companhia do coração, sempre vou com ela em todas as hipóteses, tem total confiança minha e acho sim válido os comissários falando sobre as instruções de segurança”.

PAX19: “Depende do acento do qual estou localizado, se a apresentação física for visível prefiro assim.”

Entretanto, quando questionados se caso ocorresse alguma emergência a bordo, se seria possível executar alguma instrução de segurança que foi passado pelos comissários de bordo no início do voo, responderam:

PAX4: “Não”.

PAX7: “Talvez sim, depende da situação”.

PAX13: “Não, de forma alguma. Sou uma pessoa muito ansiosa, não sei agir em momento de pressão”.

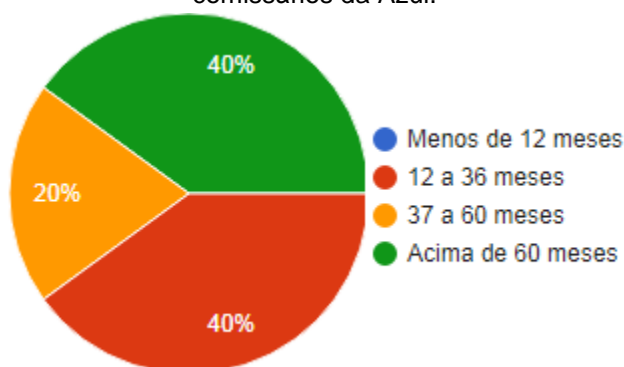
PAX25: “Não saberia dizer que sim ou que não, mas certamente de alguma coisa eu me lembraria. A execução irá depender do estado emocional que eu me encontrar”.

A partir das respostas dadas pelos entrevistados referente aos comissários de bordo e a segurança, é possível perceber a evolução e a importância dessa profissão nos voos. Através das respostas dos passageiros ainda definiram que essa profissão é desejada e possui um fator importante para os tripulantes que é a realização pessoal, cabendo aqui citar Antunes e Oliva (2010, p.50), que registram que o trabalho pode significar algo além da renda, e se torna uma forma de satisfazer os desejos pessoais, fazendo-nos refletir sobre as proporções que transformam a qualidade de vida desses profissionais.

3.4 – “Poltronas na posição vertical”: A segurança da Latam

De acordo com o tempo de serviço, as informações sobre os comissários da Latam variam entre 1 ano a 3 anos, sendo essas duas pessoas com menor tempo na profissão, uma pessoa assinalou que está na empresa entre 3 anos e meio a 5 anos, enquanto dois comissários estão a mais de 5 anos na empresa. Segundo levantamentos de dados sobre as contratações das companhias aéreas brasileiras feita pelas escolas de aviação civil, a Latam não realiza seleções de contratações frequentemente, além disso implementa uma série de provas eliminatórias dando enfoque na língua portuguesa, inglesa e espanhola (ESAER, 2019).

Figura 27 - Gráfico de tempo de carreira dos comissários da Azul.



Fonte: Dados da pesquisa (2019)

As desvantagens da profissão que foram apontadas pelos comissários da Latam se assemelham muito entre as respostas de cada comissário, segundo eles o sono desregulado é um dos fatores que mais prejudica a profissão por afetar a saúde, sobressaindo-se assim às vantagens que são proporcionadas principalmente no

enriquecimento cultural ao conhecer novos lugares, como podemos ver nas respostas abaixo:

CL1: “Nosso corpo sente bastante pois não temos horário fixo para dormir ou se alimentar. Também sofremos um pouco em relação a choques térmicos. Pois um dia estamos no Nordeste e no outro no extremo sul do país ou da América Latina”.

CL2: “Falta do ciclo cicardiano, alimentação em horários aleatórios, assim como o sono”.

CL3: “A única desvantagem eh dormir tanto fora de casa”.

CL4: “Sim. Pouco descanso”.

CL5: “É fácil identificar nas redes sociais, porém nem sempre em pernoites conseguimos visitar tudo! Às vezes o pernoite é apenas para descansar”.

A glamourização da profissão dos comissários influencia os passageiros quanto a real função desses profissionais, tanto que nos anos de 1960 existia uma sexualização referente a imagem desses tripulantes, e esse imaginário de décadas atrás ainda se arrasta para os dias atuais, mesmo perdendo a força, e esse fato é confirmado pelos comissários da Latam.

CL1: “Existe sim, pouco mas existe”.

CL2: “Sim, não como antes, mas ainda existe”.

CL3: “Acho que existe sim, mas eh pura fantasia das pessoas de fora mesmo”.

CL4: “Jamais”.

CL5: “A glamourização já não existe mais como era antes, e a sexualização é uma coisa na cabeça das pessoas, mexe com a fantasia”.

O que divide as opiniões entre os passageiros quanto a isso.

PAX12: “Não, é uma profissão como outra qualquer e cada profissão requer seu código de vestimentas e comportamento”.

PAX13: “Não tanto quando nos anos 60 com a panam mas creio que para quem não conheça bem a profissão pode haver um certo “deslumbre” com o fato de viajar como profissão. Porém o mesmo não é compartilhado com quem conhece da área”.

PAX14: “Sim, especialmente por ser uma profissão com grande número de mulheres e, infelizmente, a maioria das profissões com presença feminina enunciada, é sexualizada”.

PAX20: “ Creio que não, os uniformes se tornaram mais profissionais”.

Ao serem perguntados se eles consideram que os passageiros compreendem realmente o real objetivo da profissão do comissário de bordo, os comissários da Latam responderam de maneira análoga e quanto as percepções deles os passageiros de fato não compreendem.

CL1: “ Com certeza não. Temos muita dificuldade em lidar principalmente com o público brasileiro em relação a segurança do voo. Muitos fazem questão de desobedecer querendo dar o “jeitinho brasileiro”.

CL2: “Não. São poucos os que entendem, normalmente os passageiros frequentes”.

CL3: “Não, de jeito nenhum”.

CL4: “Não”.

CL5: “Na verdade somos treinados para segurança do voo, à parte de serviço de bordo está embutida na profissão. Portanto acredito que muitos passageiros se atentam apenas para a parte de serviço, e não para a real necessidade de um comissário a bordo”.

Partindo dessa presunção, as companhias aéreas oferecem o serviço de bordo em voos nacionais e internacionais, tal como algumas companhias liberam os *snacks* a vontade a bordo. Esse é o principal ponto que influencia os passageiros quanto a perspectiva da profissão do comissário de bordo, pois para alguns passageiros como foi relatado anteriormente durante a pesquisa, os comissários são como “garçons de voo”. Em contrapartida, outros passageiros acreditam que o serviço de bordo não é necessário em voos nacionais pelo curto tempo de uma viagem aérea, portanto foi questionado aos passageiros entrevistados se eles acham importante servir alimentos a bordo de um voo nacional.

PAX2: “Sim! A minha prioridade na compra da passagem é preço, e em segundo lugar o fato de ter serviço de bordo. Se a passagem mais cara for da companhia com serviço de bordo, e a diferença de valor em relação a mais barata (sem serviço), opto por serviço de bordo sempre! ”.

PAX4: “Muito importante, por mais rápido que seja o vôo sempre precisamos deles”.

PAX10: “Nacional e internacional tbm, se fosse até particular eu pagaria sem dúvidas”.

PAX11: “Considero extremamente importante”.

De acordo com os passageiros entrevistados, todos responderam que compreendem a função dessa profissão, e ainda ressaltam que possuíam o desejo de se tornar comissário.

PAX1: "Profissão que é o sonho de muita gente, viver viajando, conhecendo novos lugares e pessoas e ter uma rotina profissional diferente do comum".

PAX7: "Profissionais de extrema importância dentro de uma aeronave. Do fone de ouvido a segunda do passageiro só eles fazem com excelência".

PAX21: "Uma profissão que ainda não é muito reconhecida".

Quando perguntados se a forma física é realmente importante para desempenhar os trabalhos de segurança em uma viagem aérea, as respostas variaram a partir da perspectiva de cada comissário.

CL1: "Com certeza ajuda muito. Resistência física, e aumento da imunidade são fundamentais".

CL2: "Com certeza".

CL3: "Também, mas maior ainda psicologicamente".

CL4: "Sim".

CL5: "A boa forma física é para cada um, não necessariamente precisa ser magro, malhado e por aí vai, é possível trabalhar na profissão mesmo que não esteja nos padrões exigidos antigamente".

O transporte aéreo é o segundo mais seguro do mundo, sendo que o primeiro é o elevador. Porém não é possível se deslocar de uma cidade para a outra com elevador, segundo a empresa Boeing (2000, apud PALHARES, 2000, p.43) estudos norte-americanos que foram realizados nos anos de 1993 e 1995 o avião é 22 vezes mais seguro do que andar de carro, porém é importante salientar que é necessário fazer manutenções nas aeronaves e também nos aeroportos para evitar que ocorra algum acidente. Imprevistos acontecem a bordo, ao serem perguntados se já passaram por alguma emergência em viagens aéreas os comissários da Latam responderam:

CL1: "Sim. Ocorreu uma despressurização da aeronave. Seguimos todos os procedimentos e orientações que recebemos da empresa em treinamento".

CL2: "Diariamente checamos todos os equipamentos da cabine, temos que fazer um Briefing nas saídas de emergência dizendo todas as particularidades para se sentar na mesma".

CL3: "Não".

CL4: "Sim".

CL5: "Já tive que fazer atendimentos de primeiros socorros, tais como, passageiro desmaiando, convulsionando, engasgado, enjoado, coisas assim. Mas emergências diferentes destas ainda não passei".

Em virtude da função da profissão, segundo o questionamento para os passageiros se sentem mais seguros sabendo que os comissários estão aptos a ajuda-los caso ocorra alguma emergência, eles responderam:

PAX10: "Com toda certeza, vamos leigos de tudo que possa acontecer e eles nos passa total confiança sempre que faço minhas viagens! "

PAX11: "Com certeza sim".

PAX12: "Sim".

Afim de saber sobre os ensinamentos das escolas de aviação e do treinamento que recebem da companhia aérea, os comissários da Latam responderam unanimemente que são satisfatórios para a segurança dos passageiros em caso de uma emergência.

CL1: "De curso comissário nem tanto pois cada empresa segue um protocolo e/ou treinamento (diferindo em alguns pontos), porém é importante para se ter uma noção geral de como se portar. Já na empresa aérea a segurança é sempre primordial e somos treinados e revalidados de ano em ano.

CL2: "Sim, com certeza".

CL3: "Totalmente".

CL4: "Sim".

CL5: "São sim, as empresas aéreas são bem rigorosas com os treinamentos aplicados".

Em relação a segurança dos passageiros, quando eles foram perguntados se conseguiriam executar as instruções que foram passadas pelos comissários, eles responderam:

PAX14: "Sendo bem sincera não sei, sou bem medrosa é bem afobada então só passando pra saber, mas sobre todas as instruções que aprendemos concerteza sim! "

PAX24: "Acho que algumas sim, mas acabaria não lembrando de todos os procedimentos caso houvesse uma emergência".

O que coloca em contradição quando foram perguntados se ficavam atentos nas instruções de segurança que são passados antes do voo, quando a aeronave ainda está fazendo taxiamento.

PAX10: "Só na primeira vez que viajei".

PAX14: "Eu sinceramente até filmo eu adoro o trabalho de comissário não nasci com esse don mas eu admiro muito".

PAX24: “Sempre presto atenção, e leio os cartões por curiosidade, pq eles mudam conforme a aeronave e empresa”.

Dados essas perspectivas, foi possível identificar também por meio da pesquisa que alguns dos passageiros entrevistados preferem visualizar as instruções de segurança através dos monitores enquanto para outros, essa questão não faz diferença.

PAX7: “ Pelo monitor da aeronave”.

PAX11: “Ambos”

PAX12: “Tanto faz”.

Portanto, a partir dos relatos dos entrevistados pode-se perceber que existem muitas pessoas que ainda não compreendem o ofício do comissário, que além de zelar pela segurança dos passageiros proporcionam conforto aos clientes da empresa. Os relatos dos passageiros remetem a satisfação com os serviços oferecidos, mas associando aos comentários feitos pelos comissários, essa profissão ainda precisa ser reconhecida e tratada com seriedade.

3.5 – Dando asas ao futuro: Escola de aviação civil

Para se tornar comissário de bordo, é indispensável a formação em uma escola de aviação civil. Como fundamento básico para se tornar um profissional, o aluno investe em sua carreira entre 3 a 6 meses frequentando as aulas teóricas e práticas, onde a escola ensina tudo o que as companhias aéreas exigem para contratar um comissário de bordo.

De acordo com a entrevistada:

E: A escola forma 15 turmas anualmente, e está no mercado desde 1991.

As companhias aéreas estão cada vez mais investindo e modernizando as aeronaves, afim de proporcionar agilidade e conforto aos seus passageiros. Mas cada modelo de aeronave possui equipamentos de segurança diferentes, o que exige a habilitação do comissário para operar em cada voo respectivo a esse modelo, sendo assim foi questionado a professora do curso de comissário se após a formação no curso, os comissários de bordo possuem condições de operar em qualquer aeronave, ou se de fato as companhias oferecem treinamentos específicos.

E: Treinamento específico para aeronave ocorre pela companhia aérea, a escola oferta as aulas teóricas de segurança e uma aula prática de sobrevivência.

Sabe-se que a aviação civil no Brasil passou por diversas mudanças até chegar no patamar em que se encontra. De acordo com Fajer (2009, apud FONSÊCA, 2014 p. 20) no ano de 1999 inicia-se a criação dos órgãos responsáveis pelos setores de desenvolvimento aéreo no país, como por exemplo o CONAC, e em 2005 surgiu a ANAC, que posteriormente definiu os profissionais que estariam envolvidos no transporte aéreo e as suas finalidades. Portanto, os comissários de bordo das companhias brasileiras seguem padrões distintos das companhias aéreas estrangeiras, pois possuem o seu próprio padrão e regulamentação da profissão, visando a territorialidade. Sendo assim, foi abordado a escola de aviação se há alguma alteração nos procedimentos de segurança dos voos nacionais para os internacionais, e a resposta adquirida foi a seguinte:

E: Não, os procedimentos de segurança são de acordo com a OACI e devem ser seguidas em cada aeroporto independente do destino porem cabe a cada pais recebedor do passageiro apurar mais estas restrições.

De acordo com a Escola de Aviação Civil, os alunos estudam os conteúdos teóricos e vivenciam a experiência de fazer a sobrevivência na selva e primeiros socorros após acidente aéreo, sendo indicado pela ANAC, a realização dessas práticas nos ambientes de fato (ANAC, 2005, p. 14). De modo a abordar se o tripulante está apto a realmente exercer a sua função em caso de alguma emergência ou se é possível que algum comissário sofra alguma reação reversa ao praticar o que foi aprendido no curso e no treinamento, a professora da escola de aviação salienta:

E: Sim. O aluno está apto para qualquer emergência tanto em solo quanto em voo.

Em algumas situações, como foi relatado pelos comissários da Azul e Latam na pesquisa, eles já passaram por momentos em que lidaram com passageiros indisciplinados. Seguindo essa presunção, foi perguntado como o comissário de bordo deve se portar ao enfrentar situações como essa de algum passageiro ser indisciplinar a bordo da aeronave, além disso, se poderiam detê-lo até chegar ao aeroporto, portanto a professora respondeu:

E: Toda disciplina é emanada pelo comandante (CMTE), que tem como auxiliar direto o CMRO, sendo assim qualquer decisão que o CMTE tome será executado pelo CMRO, com respaldo legal.

As formas como os comissários de bordo eram tratadas antigamente ultrapassava o senso do limite comum, as empresas aéreas não tinham nenhum pudor em exibi-las, em especial a figura feminina afim de atrair clientes para as companhias. Além disso, as companhias aéreas oferecem aos passageiros alimentos e bebidas para proporcionar maior comodidade a eles, porém, essa prática fez com que muitos passageiros interpretassem a profissão sem entender a originalidade desse ofício. Afim de compreender como as escolas de formação de comissários tratam sobre esse assunto, foi questionado se a escola sugere alguma alternativa para desconstruir essa imagem do passageiro. De acordo com a Escola de aviação:

E: Sim, a escola forma profissional conforme o currículo de curso emitido pela ANAC, na formação, cada comissário entende que ele é um técnico em segurança cuja função é ser o auxiliar direto do CMTE responsável pelo bem-estar e segurança dos passageiros. Quanto a interpretação de cada pessoa não interferimos porem é demonstrado a efetiva necessidade do CMRO a bordo que é levar a segurança.

Diante ao questionário realizado a escola de aviação, fica notável a importância dessa profissão no setor aéreo, além de compreender a responsabilidade que esses profissionais possuem ao estar a bordo da aeronave e também quando estão em solo. A escola em questão firma um compromisso com os alunos em busca da inserção dos mesmos no mercado de trabalho através de parcerias, e também no apoio ao que tange a busca pela realização profissional e pessoal, o que se torna um gesto que se destaca pela preocupação da qualidade dos profissionais que estão formando na escola.

3.6 – Olhares para o Céu: em busca de uma aviação segura

De acordo com o perfil estudado dos comissários da Azul e da Latam, é possível identificar que houve mudanças nesse setor aéreo. As idades dos entrevistados variam de 25 a 32 anos tendo maior frequência na categoria acima de 32 anos. Quando a profissão surgiu os tripulantes teriam que ser jovens, pois essa característica passava a sensação de maior segurança a bordo além da modernidade, e a partir dos 32 anos eles eram dispensados por que não serviriam para o quadro de funcionários nos padrões que eram exigidos (PIMENTEL, 2006, p. 6). Hoje a realidade se diferencia nesses requisitos, o mercado da aviação civil está cada vez mais se

desenvolvendo. Mas a *glamourização* ainda se faz presente, a companhia aérea Latam foi condenada em outubro de 2019 a ressarcir as suas funcionárias pelos gastos com itens que são exigidos para a apresentação pessoal no trabalho como maquiagem e esmaltes, os Magistrados reconheceram-se assim que esses itens são obrigatórios, portanto compõe o uniforme da empresa e deve ser fornecido gratuitamente (SACONI, 2019).

A respeito da compreensão dos passageiros quanto a função dos comissários de bordo, a pesquisa mostra que todos os entrevistados de fato entendem a originalidade, mas segundo os comissários essa não é a realidade vivenciada no cotidiano na profissão, quando foram perguntados sobre isso, todos com exceção de um responderam que os passageiros não compreendem, sendo a outra resposta mediana pois relatou que alguns compreendiam e outra parte não. O autor Godoy (2009) aponta que a carência do reconhecimento dentro do trabalho pode resultar em dificuldades no empenhamento subjetivo do funcionário nas atribuições que são estabelecidas.

Figura 28 - Gráfico perspectiva do ofício pelos comissários.

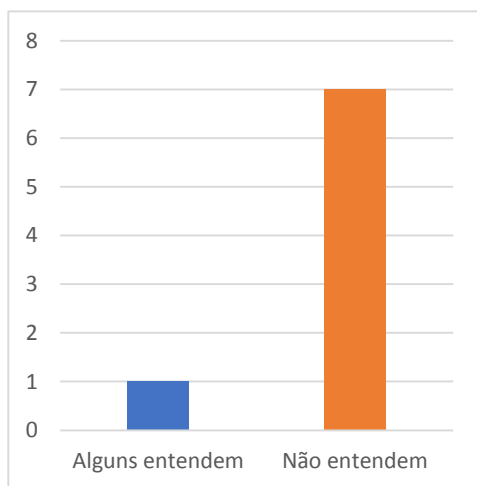
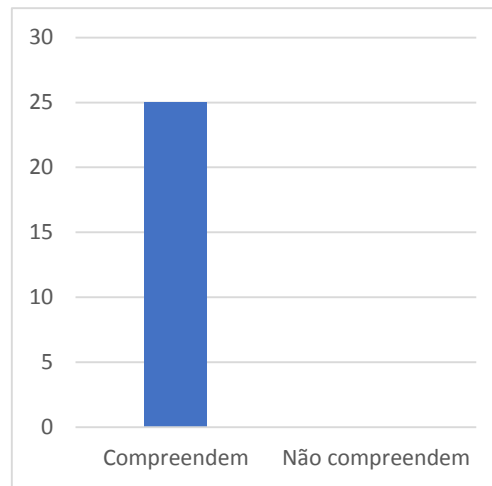


Figura 29 - Gráfico perspectiva do ofício pelos passageiros.



Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Visto isso, o comprometimento da capacidade e as suas aptidões podem ser prejudicadas. Além disso, para o autor (Idem) quando o funcionário percebe que sua função está sendo assentida, resulta em um desenvolvimento profissional impulsionando a abrandar os elementos negativos no meio trabalhista (apud MARTINS, 2016, p.52).

Cruzando-se os olhares temos o Quadro 1:

Quadro 1 - Apontamentos dos diferentes olhares da segurança na aviação

Entrevistado	O Ofício Do Comissário De Bordo	Glamourização e Sexualização da Profissão	Emergência a Bordo
Comissários Azul	Relatam que os passageiros não compreendem o ofício da profissão	Apontam que ainda existe, mas não tão enraizado como os anos de 1960	Passaram por situações de emergência em voo em que conseguiram realizar os trâmites de segurança. Nenhum acidente
Comissários Latam	Relatam que os passageiros não compreendem o ofício da profissão	Apontam que ainda existe, mas não tão enraizado como os anos de 1960	Passaram por situações de emergência em voo em que conseguiram realizar os trâmites de segurança. Nenhum acidente
Passageiros Azul e/ou Latam	Relatam que compreendem o ofício da profissão	Apontam que ainda existe, mas não tão enraizado como os anos de 1960	Não passaram por nenhuma emergência a bordo, e não conseguiriam executar as instruções passadas pelos comissários
Escola de Aviação	Relatam que os passageiros não compreendem o ofício da profissão	Apontam que ainda existe, instruem a conter o passageiro indisciplinado de acordo com a decisão do CMTE	Relatam que os comissários de fato conseguem realizar os trâmites de segurança ensinados na escola e na companhia aérea

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

De acordo com Palhares (2002, p.32) há uma relação com a temática sobre o crescimento da aviação do Brasil nos últimos anos, segundo o autor as tarifas baixas impulsionam o turismo, e quanto maior a aeronave, menor o custo por assento, automaticamente resulta no crescimento das viagens aéreas. E de acordo com o aumento dos voos, aumentam também o número de comissários de bordo nas empresas, entre as características dos transportes aéreos o tempo, segurança e a regulamentação são fatores críticos, porém, com toda estrutura relacionada as regulamentações de segurança acaba se tornando caro para a empresa (PALHARES, 2002, p. 67).

Por sua vez Dumazedier (1976) aponta que o lazer é diretamente proporcional à segurança. O que é ratificado por Maslow (1943 apud HESKETH 1980) as necessidades de segurança estão relacionadas as condições e estabilidades do trabalho, segundo a pesquisa os comissários não possuem uma rotina saudável, o sono é desregulado, a saúde é comprometida pelas mudanças climáticas e a alimentação muitas vezes não é saudável e isso pode acabar afetando na segurança do passageiro. Essas condições fazem com que o profissional se submete a inexistência de QV pela instabilidade da garantia se permanecerão no trabalho ou não, colocando em risco a própria segurança física em relação a possíveis acidentes de trabalho.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os comissários de bordo despertam olhares por todas as pessoas quando estão passando pelos hangares dos aeroportos, esses profissionais são vistos com muita elegância concernente a postura e também o glamour do uniforme e padrões de beleza que são exigidos pelas companhias aéreas. O modo de vida dessa profissão instiga o imaginário das pessoas por causa das vantagens vivenciadas em função do trabalho, como por exemplo a possibilidade de conhecer várias cidades em um único dia, a cultura e também pelo contato com pessoas de diversas regiões. Essa profissão abrange diversas funções, além de ser os responsáveis por zelar o conforto dos passageiros, eles possuem o ofício de cuidar da segurança em voo de todos a bordo. Essas características tornam-se importantes para a ordem dos serviços das empresas, além de caracterizar como um atributo importante e memorável na aviação.

Esta pesquisa mostrou, sobretudo, o desenvolvimento do setor aéreo no mundo e principalmente no Brasil, e com esse avanço os comissários de bordo também prosperaram. Essa profissão se modificou diversas vezes desde quando foi criada pela enfermeira Ellen Church, que definiu os princípios desse ofício na responsabilidade pela segurança dos passageiros e dos demais tripulantes a bordo nas viagens aéreas.

Através do levantamento bibliográfico foi possível compreender as proporções que a função dessa profissão tomou, que ocasionou na desconfiguração da mesma. O machismo se fez presente por longos anos, sendo possível encontrar resquícios nos dias atuais como foi relatado nesse estudo, que aponta também que esse ponto de vista dos passageiros está se perdendo diante a tantas informações. Além disso, desde o princípio da aviação o serviço de bordo é um item importante para os passageiros, pois essa remete a hospitalidade e conforto durante a viagem. As companhias aéreas Azul e Latam contam com um amplo cardápio em voos nacionais e internacionais, o que fideliza o cliente além de ser um pré-requisito na hora de comprar a passagem aérea de acordo com alguns entrevistados.

O fato de possuir um número baixo de emergências a bordo, faz com que os passageiros configurem a profissão do comissário onde veem-nos como “garçons de voo”. A partir da entrevista com os tripulantes é possível identificar que grande parcela dos viajantes não compreendem a originalidade de sua função, o tempo de carreira desses entrevistados fomentam essa ideologia, pois eles vivenciam todos os dias

essas perspectivas, o que se torna controverso com as respostas de uma pequena amostra de passageiros onde apontam que compreende o cargo como zeladores pelo conforto e segurança, se tornando parte dos fragmentos que realmente compreendem, além de reconhecer a sua importância.

As dificuldades encontradas para essa pesquisa foram de fato surpreendente, pois foi perceptível o receio dos comissários ao responde-lo por medo de haver alguma exposição e resultar em um descontentamento por parte das companhias aéreas, o que de certa forma congestionou a amostra das entrevistas. Mas de modo geral a temática desse trabalho foi elogiada pelos tripulantes e pelos passageiros, visto que essa abordagem do assunto não é comum e influencia diretamente na vida dos comissários em questão, tanto pessoal quanto profissional. A escassez de estudos que se refere especialmente aos comissários de bordo dificultou a elaboração de conhecimento teórico, dado atualizações em sua maioria através de boletins e portais de notícias, escola de aviação e afins.

Esse trabalho possui fins colaborativos para os estudos da evolução da aviação, e através das pesquisas através das plataformas digitais nota-se que será necessário continuar a pesquisa adotando outros métodos de pesquisa, para então contribuir para o reconhecimento desses profissionais pela sua função original por parte das companhias aéreas, e principalmente para a percepção dos passageiros.

Por fim, esse trabalho serve como um fragmento de estudo no que tange à segurança proporcionada pelo comissário de bordo em viagens aéreas. Por meio do conteúdo abordado nessa pesquisa, nota-se que esse setor da aviação está em constante evolução e o reconhecimento desses profissionais ainda precisa ser otimizado, além disso, que esse estudo contribua como base para outros trabalhos acadêmicos afim de frisar a função original desses profissionais que são extremamente importantes para o setor aéreo e a expansão do turismo.

REFERÊNCIAS

- A HISTÓRIA da Azul Linhas Aéreas. [S. l.]: **AEROJR**, 3 jan. 2019. Disponível em: <https://aerojr.com/blog/historia-da-azul-linhas-aereas/>. Acesso em: 19 nov. 2019.
- A história da profissão Comissário de Bordo. [S. l.]: **Portal do Aeronauta**, 6 mar. 2018. Disponível em: <http://portaldoaeronauta.com.br/a-historia-da-profissao-comissario-de-bordo/>. Acesso em: 25 jun. 2019.
- ABEAR. **Panorama 2016**: O Setor aéreo em dados e análises. 2016. Disponível em: https://abear.com.br/wp-content/uploads/2019/03/Panorama_2016.pdf. Acesso em: 12 set. 2019.
- AEROMOÇA gestante: O que acontece quando eu engravidar?. [S. l.]: **CEAB**, 9 ago. 2017. Disponível em: <https://ceabbrasil.com.br/blog/aeromoca-gestante-o-que-acontece-quando-eu-engravidar/>. Acesso em: 20 nov. 2019.
- ANTUNES, A. L; OLIVA, E. C. **Qualidade de vida no trabalho de Comissários de Bordo no Brasil**. FACEF Pesquisa, v. 13, n. 1, p. 48-62, Franca, SP, 2010.
- Association of Flight Attendants: **Flightlog**. Washington, DC, 1973.
- AVIANCA Brasil completa 17 anos de história. [S. l.]: **PANROTAS**, 18 fev. 2019. Disponível em: https://www.panrotas.com.br/aviacao/empresas/2019/02/avianca-brasil-completa17-anos-de-historia-veja-numeros_162413.html. Acesso em: 15 nov. 2019.
- AZUL é o nome escolhido para a nova companhia aérea brasileira. [S. l.]: **Portal Eventos**, 8 maio 2008. Disponível em: <https://www.revistaeventos.com.br/Transporte/Azul-e-o-nome-escolhido-para-a-nova-companhia-aerea-brasileira/3498>. Acesso em: 19 nov. 2019.
- AZUL Play: entenda como funciona o entretenimento nos voos da Azul. [S. l.]: **Voe Azul**, 18 nov. 2018. Disponível em: <https://vemvoar.voeazul.com.br/por-dentro-da-aviacao/azul-play/>. Acesso em: 19 nov. 2019.
- BEBIDAS & Snacks. [S. l.]: **Voe Azul**, 2019. Disponível em: <https://www.voeazul.com.br/experiencia-azul/lanches-azul>. Acesso em: 19 nov. 2019.
- BRASIL. **Decreto nº 13.475**, de 28 de agosto de 2017. Dispõe sobre o exercício da profissão de tripulante de aeronave, denominado aeronauta. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Lei/L13475.htm#art81i. Acesso em: 20 jun. 2019.
- CAMARGO, L. O. L. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2004.
- CARDOSO, S. Saiba porque o avião é o transporte mais seguro que existe. [S. l.]: **CEAB**. 13 jun. 2014. Disponível em: <https://ceabbrasil.com.br/blog/saiba-porque-o-aviao-e-o-transporte-mais-seguro-que-existe/>. Acesso em: 24 out.
- CARVALHO, A. L. Transportes. In: ANSARAH, M.G.R. (Org.) **Turismo: Como aprender, como ensinar**, volume 2. 4. Ed. São Paulo: SENAC, 2000.
- CARVALHO, D. TAM reduz número de comissários em todos os voos com A319. [S. l.]: **Melhores Destinos**, 13 set. 2012. Disponível em: <https://www.melhoresdestinos.com.br/tam-reduz-comissarios.html>. Acesso em: 5 nov. 2019.

CERCHIARO, J. Aerolindas e a História das Comissárias de Bordo. [S. l.]:

Aeroporto Guarulhos, 2014. Disponível em:

<http://www.aerportoguarulhos.net/noticias/aviacao/aerolindas-e-a-historia-das-comissarias-de-bordo>. Acesso em: 14 out. 2019.

COLLETO, K. A. **Atuação Profissional dos Comissários de Bordo: A interface Trabalho e Saúde**. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Turismo) – Departamento de Turismo, Universidade Federal de Ouro Preto, Ouro Preto, MG, 2017.

COMISSÁRIAS de bordo reclamam de uniformes muito sensuais. [S. l.]: **EXAME**, 5 maio 2014. Disponível em: <https://exame.abril.com.br/mundo/comissarias-de-bordo-reclamam-de-uniformes-muito-sensuais/>. Acesso em: 27 out. 2019.

COMISSÁRIO de Voo Salario. [S. l.]: **CEAB** 5 set. 2019. Disponível em:

<https://ceabbrasil.com.br/blog/comissario-de-voo-salario/>. Acesso em: 25 out. 2019.

COMISSÁRIO de Voo. [S. l.]: **ANAC**, 11 mar. 2016. Disponível em:

<https://www.anac.gov.br/assuntos/setor-regulado/profissionais-da-aviacao-civil/profissionais/comissario-de-voo>. Acesso em: 24 out. 2019.

CONHEÇA a história da TAM. São Paulo: IG, 13 ago. 2010. Disponível em:

<https://economia.ig.com.br/empresas/comercioservicos/conheca-a-historia-da-tam/n1237748161396.html>. Acesso em: 5 nov. 2019.

CROUCH, T.D. **Asas**. Rio de Janeiro: Record, 2008.

DELTA compra 20% da Latam por US\$ 1,9 bilhão, expandindo atuação regional. [S. l.]: **EXAME**, 26 set. 2019. Disponível em: <https://exame.abril.com.br/negocios/delta-compra-20-da-latam-por-u-19-bilhao/>. Acesso em: 24 out. 2019.

DURAN, G. **A imaginação simbólica**. (Carlos Aboim de Brito, Trad) 6ª ed. Lisboa: Edições 70; 1964.

É TEMPORADA DE SELEÇÃO!. [S. l.]: **ESAER**, 30 set. 2019. Disponível em:

<http://esaer.com.br/2019/09/30/e-temporada-de-selecao/>. Acesso em: 19 nov. 2019.

EDRA, F.P.M. **A Relação entre Turismo e Transporte Aéreo no Brasil**.

Dissertação (Mestrado). 2014. – Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2005. Disponível em: http://www.pet.coppe.ufrj.br/index.php/producao/teses-de-dsc/doc_download/14-arelacao-entre-turismo-e-transporte-aereo-no-brasil. Acesso em: 20 jun. 2019.

ESCORREGADOR de emergência de avião é acionado no Aeroporto de Vitória. [S. l.]: **Folha Vitoria**, 19 fev. 2019. Disponível em: <https://www.folhavitoria.com.br/geral/noticia/02/2019/escorregador-de-emergencia-de-aviao-e-acionado-no-aeroporto-de-vitoria>. Acesso em: 12 nov. 2019.

FAJER, M. **Sistemas de Investigação dos acidentes aeronáuticos da aviação geral. Uma análise comparativa**. Dissertação (Pós-Graduação). 2009 –

Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009. Disponível em:

<http://www.teses.usp.br/teses/disponivel/6/6134/tde-14012010-095713/pt-br.php>. Acesso em 25 jun. 2019.

FAY, C.M.; OLIVEIRA, G.G. **Pilotos e comissários: a profissão de homem e profissão de mulher?** VIII Congresso ibero-americano de Ciência, tecnologia e Gênero. Abril, 2010.

FIOLHAIS, C. **Bartolomeu de Gusmão e seu balão**. Rio de Janeiro: Andrea Jakobsson Estúdio, 2011. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10316/40984>. Acesso em: 12 jun. 2019.

FONSÊCA, M. B. U. **A aviação civil e os serviços de bordo sob a visão dos passageiros da AZUL, GOL e da TAM**. 2014. 47 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Turismo) – Departamento de Turismo, Universidade Federal de Ouro Preto, Ouro Preto, MG, 2014.

FRAZÃO, D. BIOGRAFIA de Bartolomeu de Gusmão. [S. l.]: **EBiografia**, 17 out. 2017. Disponível em: https://www.ebiografia.com/bartolomeu_gusmao/. Acesso em: 27 out. 2019.

GODOY, S. C. B. **Prazer e sofrimento do enfermeiro na relação do trabalho: Estudo em um hospital de urgência e emergência de Belo Horizonte**. 2009. 190 f. Monografia (Especialização) - Curso de Enfermagem, Escola de Enfermagem, Universidade Federal Fluminense, Belo Horizonte, 2009. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/handle/1843/GCPA-7XRNR7> . Acesso em: 20 set. 2019.

GRANT, R. G. **Flight**. The Complete History. New York: DK Publishing, 2002

GROSSMAN, D. The World's first flight attendant. [S. l.]: **AIRSHIPS**. 2010. Disponível em: <http://www.airships.net/blog/worlds-first-flight-attendant>. Acessado em 25 jun. 2019.

HAHN, L. A. **Análise do Cargo de Comissário de Voo**. 41 f. Dissertação (Monografia) – Universidade Cândido Mendes, 2002. Disponível em: <http://www.avm.edu.br/monopdf/o/LUIS%ANTONIO%20DEIRO%20HAHN.pdf>. Acesso em: 25 jun. 2019.

HESKETH, J. L.; COSTA, M. T. P. M. **Construção de um instrumento para medida de satisfação no trabalho**. 3. ed. São Paulo: Rev. adm. empres, 1980. v. 20.

HOFFMAN, P. (2003). **Wings of Madness**. (M. Motta, Trad.) New York: Hachette Books.

IHCA - Instituto Histórico Cultural da Aeronáutica. **História Geral da Aeronáutica Brasileira**. Rio de Janeiro: IHCA, 1991.

JUSTIÇA de São Paulo rejeita falência da Avianca Brasil. [S. l.]: **VEJA** 10 set. 2019. Disponível em: <https://veja.abril.com.br/economia/justica-de-sao-paulo-rejeita-falencia-da-avianca-brasil/>. Acesso em: 15 nov. 2019.

LATAM é notificada pelo Procon-SP para esclarecer sobre problemas em voos. [S. l.]: **O GLOBO**, 28 dez. 2018. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/economia/defesa-do-consumidor/latam-notificada-pelo-procon-sp-para-esclarecer-sobre-problemas-em-voos-23333446>. Acesso em: 12 nov. 2019.

MALAGUTTI, A.O. **Evolução da Aviação Civil no Brasil**. Brasília (DF): Consultoria Legislativa, 2001.

MARTINS, V. **A Jornada Nas Nuvens: O Olhar Dos Comissários De Bordo A Respeito Do Ambiente De Trabalho**. Trabalho de conclusão de curso (Turismo) -

Faculdade de Turismo e Hotelaria da Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2016.

MINISTÉRIO DA DEFESA (Brasil). ANAC. **REGULAMENTO BRASILEIRO DE HOMOLOGAÇÃO AERONÁUTICA Nº 63 RBHA 63 MECÂNICO DE VÔO E COMISSÁRIO DE VÔO**, Brasília, 15 fev. 2006. Disponível em:

https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/rbha-e-rbac/rbha/rbha-063-1/@_@display-file/arquivo_norma/RBHA063%20-%20Compilado%20até%20RA2019-0512.pdf. Acesso em: 20 nov. 2019.

NERY, M.L.C. **Frequência e prevalência de diagnósticos psiquiátricos determinantes do afastamento de comissários de bordo da atividade aérea**.

Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo, 2009. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/6/6134/tde-28092009-150841/en.php>. Acesso em 25 jun. 2019.

NOSSA história. [S. l.]: **GOL**, 2019. Disponível em: <https://www.voegol.com.br/pt/a-gol/nossa-historia>. Acesso em: 5 nov. 2019.

O QUÃO seguro é viajar de avião?. [S. l.]: **Voe Azul**, 19 set. 2018. Disponível em: <https://vemvoar.voeazul.com.br/por-dentro-da-aviacao/o-quao-seguro-e-viajar-de-aviao/>. Acesso em: 13 nov. 2019.

PAGE, S. J. **Transporte e Turismo**. Porto Alegre: Bookman, 2001.

PALHARES, G. L. **Transportes turísticos**. São Paulo: Aleph, 2002.

PAOLILLO, A. M.; REJOWSKI, M. **Transportes**. São Paulo: Aleph, 2006. (Coleção ABC do Turismo).

PASSAGEIRO é retirado de avião em Uberlândia após discussão com comissário. [S. l.]: **G1**, 16 jul. 2018. Disponível em: <http://g1.globo.com/minas-gerais/triangulo-mineiro/mgtv-2edicao/videos/t/triangulo-mineiro/v/passageiro-e-retirado-de-aviao-em-uberlandia-apos-discussao-com-comissario/6875679/>. Acesso em: 25 out. 2019.

PEREIRA, A. Memória do Sindicato Nacional dos Aeronautas: Suas vidas, suas lutas: 1942 a 1979. Rio de Janeiro: Sindicato Nacional dos Aeronautas, 1995.

PESSOA, L.T. **História da Aviação Comercial Brasileira**. São Paulo: Editora Rios; 1989.

PIMENTEL, V. **Ser comissário de bordo**: os significados destes profissionais acerca das adversidades no trabalho. Dissertação (Mestrado) – Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo, 2006. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/7/7139/tde-16102006-153637/en.php>. Acesso em: 25 jun. 2019.

RONÁ, R. **Transportes no Turismo**. Barueri, São Paulo. Manole, 2002.

SALOMÃO, K. Ex-comissária processa TAM por discussão sobre uniforme. São Paulo: **EXAME**, 25 set. 2014. Disponível em: <https://exame.abril.com.br/negocios/ex-comissaria-processa-tam-por-discussao-sobre-uniforme/>. Acesso em: 27 out. 2019.

SALVA, V. **A Gestão de serviços em hospitalidade**: o papel do Comissário como anfitrião nas empresas aéreas comerciais brasileiras. 2017. Dissertação de Mestrado (Mestrado em Hospitalidade) - Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2017. Disponível em: <http://sitios.anhembi.br/tesesimplificado/bitstream/TEDE/1757/2/Viviane%20Salva.pdf>. Acesso em: 25 jun. 2019.

SILVA, R. **Comissários de bordo: etnografia de uma profissão**. 76 f. Dissertação (Monografia) – Universidade Federal de Ouro Preto, 2010.

SOBRE a Azul. [S. l.]: **Voe Azul**, 2019. Disponível em: <https://www.voeazul.com.br/conheca-a-azul/sobre-azul>. Acesso em: 19 nov. 2019.

TAM e GOL estão entre as linhas aéreas mais perigosas do mundo, diz empresa alemã. [S. l.]: **Época Negócios**, 24 jan. 2013. Disponível em: <https://epocanegocios.globo.com/Informacao/noticia/2013/01/tam-e-gol-estao-entre-linhas-aereas-mais-perigosas-do-mundo-diz-empresa-alema.html>. Acesso em: 12 nov. 2019

UFOP (Ouro Preto). DETUR. **Manual de Monografia**. Ouro Preto, 2013. Disponível em: https://sites.ufop.br/sites/default/files/turismo/files/manual_monografia_detur_2013.pdf?m=1551983105. Acesso em: 20 mar. 2019.

VÍDEO mostra prisão de homem em voo da Azul ao causar confusão a bordo. [S. l.]: **AEROIN**, 21 out. 2019. Disponível em: <https://www.aeroin.net/video-prisao-homem-voe-azul-confusao-a-bordo/>. Acesso em: 25 out. 2019.

VINHOLETS, T. Aviões turbo-hélice são seguros?. [S. l.]: **AIRWAY**, 22 jun. 2016. Disponível em: <https://airway.uol.com.br/avioes-turbo-helice-sao-seguros/>. Acesso em: 10 nov. 2019.

GLOSSÁRIO

A330 e A320: Modelos de Aeronaves da Airbus

Apud: Segundo

AZUL PLAY: Sistema de entretenimento nos voos da Azul

CHECK-IN: Registro de entrada

LOW COST: Companhias aéreas de baixo custo.

SKY: Operadora de TV por assinatura

STAND-BY: Sobreaviso

APÊNDICES

Apêndice I – Formulário remoto (*Google Forms*) aplicado à Escola de Aviação

1. As aeronaves possuem diferentes procedimentos de segurança de acordo com o tipo do avião. Após se formarem na escola de aviação, os comissários têm condições de operar em qualquer aeronave, ou as companhias aéreas oferecem treinamentos específicos?
2. As companhias aéreas Azul e Latam, realizam treinamentos para seus comissários. Quais aspectos desses treinamentos se diferem do que foi aprendido na escola de aviação?
3. Existe alguma alteração no procedimento de segurança dos voos nacionais para os internacionais? Se houver, quais são?
4. Em caso de alguma emergência, o comissário de fato é capaz de fazer todo procedimento aprendido no curso da escola de aviação civil e também do treinamento da companhia?
5. Como o comissário de bordo deve se portar ao lidar com algum passageiro que esteja causando problemas a bordo? Eles podem deter passageiros até chegar ao aeroporto?
6. Algumas pessoas não associam a profissão de CMRO com a sua principal função de trazer segurança aos passageiros, acreditando que seu ofício é servir comidas e bebidas à bordo da aeronave. A escola sugere alguma alternativa para desconstruir essa imagem na visão do passageiro?
7. Desde qual ano a escola oferta o curso de comissário de bordo?
8. Em média quantas turmas são formadas anualmente?
9. Idade
10. Estado Civil
11. Escolaridade

Apêndice II – Formulário remoto (*Google Forms*) aplicado aos Comissários de Bordo da Azul e da Latam

1. Há quanto tempo você atua como comissário de bordo?
2. Nas redes sociais é possível identificar algumas vantagens da profissão, como a facilidade de conhecer novos lugares, enriquecimento cultural e benefícios. Existe algum ponto que você julga como desvantagem?
3. Nos anos de 1960 existia uma glamourização e sexualização do comissário de bordo. Sob a sua perspectiva, acredita que ainda exista essa visão quanto à profissão?
4. Pela sua experiência como comissário de bordo, você considera que os passageiros compreendem o real objetivo da sua profissão?
5. Manter uma boa forma física é importante para desempenhar os trabalhos dentro de uma aeronave?
6. Você já passou por alguma situação no voo em que foi preciso utilizar alguma técnica de segurança a bordo aprendida no curso de formação de comissária (o)? Conte um pouco sobre o ocorrido
7. Considerando a prática da sua profissão, os ensinamentos das escolas de aviação civil e o treinamento das companhias aéreas são satisfatórios para a segurança dos passageiros em caso de uma emergência?
8. Idade
9. Estado Civil
10. Escolaridade

Apêndice III – Formulário remoto (*Google Forms*) aplicado a passageiros da Azul e da Latam

1. Qual a sua visão sobre a profissão do comissário de bordo?
2. O(A) Sr.(a) considera o serviço de bordo importante em um voo nacional?
3. O(A) Sr.(a) se sente mais seguro em viagens aéreas por saber que o comissário de bordo está preparado caso ocorra alguma emergência?
4. O(A) Sr.(a) já passou por alguma situação de emergência no voo em que precisou da ajuda dos comissários de bordo? Se sim, comente um pouco sobre isso.
5. Antes do avião decolar, os comissários passam instruções de segurança e as empresas disponibilizam cartões com essas mesmas informações que ficam localizados no bolsão da poltrona à sua frente. Você tem o hábito de ler e prestar atenção nessas orientações?
6. Caso tenha viajado na companhia aérea Azul ou Latam, você prefere assistir a demonstração de segurança pelo monitor de TV da aeronave ou presenciando a tripulação fazer a instrução de segurança naquele momento?
7. Se porventura houver alguma emergência na aeronave em que você está, você conseguiria executar as instruções passadas pelos comissários no início do voo?
8. Nos anos de 1960 existia uma glamourização e sexualização do comissário de bordo. Sob a sua perspectiva, acredita que ainda exista essa visão quanto à profissão?
9. Sexo
10. Idade
11. Qual o principal motivo de suas viagens aéreas normalmente?

Apêndice IV – Termo de Consentimento e Livre Esclarecido à Escola de Aviação



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UFOP - Universidade Federal de Ouro Preto
Escola de Direito, Turismo e Museologia
Departamento de Turismo



TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

Prezado (a) Sr(a),

Você está sendo convidado (a) a participar de uma pesquisa com o tema da segurança do Comissário (a) de Voo em viagens aéreas, um estudo de caso da Azul e da Latam.

A sua participação nesse estudo é voluntária e consiste em conhecer os procedimentos de segurança que são ensinados na Escola de Aviação Civil aos Comissários, assim como as interpretações que são feitas pelos passageiros através de um questionário aplicado de acordo com sua disponibilidade.

As informações obtidas nesse estudo serão confidenciais, sendo assegurado o sigilo sobre sua participação, quando da apresentação dos resultados em publicação científica ou educativa, uma vez que os resultados serão sempre apresentados como retrato de uma instituição e não de uma pessoa, que a representa. Os dados coletados, após o término do estudo, serão guardados pelo pesquisador responsável por essa pesquisa em local seguro.

Você poderá se recusar a participar ou a responder algumas das questões, não havendo nenhum prejuízo pessoal se esta for a sua decisão. Sua participação é muito importante e voluntária. Você não terá nenhum gasto e também não receberá nenhum pagamento por participar desse estudo. Os resultados dessa pesquisa servirão para elaborar material que possa subsidiar os trabalhadores e alunos do turismo, relativamente às relações de trabalho nas atividades do Turismo, e interdisciplinarmente para engenharia de transportes, segurança do trabalho, recursos humanos, etc.

Abaixo desse termo consta o telefone e o endereço da pesquisadora responsável, podendo tirar suas dúvidas sobre a monografia e sua participação, agora ou a qualquer momento.

Em qualquer etapa do estudo, você terá acesso à investigadora para esclarecimento de eventuais.

Renata Pedrete Silveira – Pesquisadora
Rua Afonso Tavares, Amália Rodrigues, Ouro Branco/MG – (31)98529-7923

_____ (cidade), _____ (dia) de novembro de 2019.

Dou meu consentimento de livre e espontânea vontade para participar deste estudo

PREENCHER AQUI O NOME DO PARTICIPANTE

Assinatura do participante

Assinatura da Pesquisadora

