

Profissionais do turismo e viagens: percepções de comissários de bordo acerca da sua profissão

Kaick Abreu Coletto ⁽¹⁾,
Yuri Alexandre Estevão-Rezende ⁽²⁾ e
Kerley dos Santos Alves ⁽³⁾

Data de submissão: 22/9/2020. Data de aprovação: 16/12/2020.

Resumo – O objetivo do presente estudo foi discutir a importância e a atuação do profissional comissário de bordo no transporte aéreo, bem como conhecer os aspectos da profissão e as questões que tangenciam este ofício, ou seja, relativas às vivências de trabalho no setor. Para tal, a metodologia utilizada foi o levantamento teórico do assunto, aliado à aplicação de questionário aberto não-assistido a dez comissários de cinco companhias aéreas nacionais e internacionais. A partir dos dados coletados, foi possível discorrer sobre fatores como a escolha e o significado da profissão, a permanência e as vantagens e desvantagens elencadas pelos entrevistados do trabalho de comissário de bordo.

Palavras-chave: Aviação. Comissário de bordo. Trabalho.

Tourism professionals and traveling: the perceptions of flight attendants about their profession

Abstract – This study aimed to discuss the importance and performance of the professional flight attendant in air transportation, as well as to know the aspects of the profession and the issues in it, which are related to the experiences of work in the sector. For this purpose, the methodology used was the theoretical survey of the subject, along with the application of an unassisted open questionnaire to ten commissioners from five different airlines. Based on the data collected, it was possible to discuss factors such as the choice and meaning of the profession, the permanence and the advantages and disadvantages listed by the interviewees of the work of flight attendant.

Keywords: Aviation. Flight attendants. Work.

Introdução

Por conta da necessidade de locomoção, os seres humanos desenvolveram, ao longo da história, equipamentos e instrumentos para tal fim. Como destaques, temos desde a invenção da roda até às modernas aeronaves que, na contemporaneidade, transportam milhões de pessoas pelo mundo. Através do transporte aéreo, as distâncias foram encurtadas, proporcionando conforto e comodidade aos passageiros que se movimentam ao redor do globo. Assim, com o desenvolvimento deste novo meio de transporte, surgiram também novas profissões que tornam possível o traslado seguro das pessoas que utilizam esse serviço. Um desses profissionais da aviação e ainda ator central de investigação desta pesquisa é o comissário de bordo.

O comissário de bordo é, entre outras funções, o técnico de segurança da aeronave, responsável por salvaguardar todos que ali estão. Todavia, como na maior parte do tempo os voos ocorrem dentro de uma ordem e normalidade, estes profissionais têm seu foco modificado, prestando serviço de atendimento aos passageiros, servindo refeições e cuidando da

¹ Bacharel em Turismo pela Universidade Federal de Ouro Preto - UFOP. *kaick_colettpo@hotmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9298-2149>.

² Mestrando do Programa de Pós-Graduação em Antropologia da Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG. Bolsista da CAPES. *yurirezende14@hotmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6613-9959>.

³ Professora doutora do Programa de Pós-Graduação em Turismo e Patrimônio da Universidade Federal de Ouro Preto – UFOP. *kerleysantos@yahoo.com.br. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6215-3457>.

comodidade de todos. Esta profissão passou por mudanças funcionais e estruturais no trabalho, além da ampliação de garantias e direitos trabalhistas específicos para a classe, que possui características muito específicas que tornam a profissão algo atípico no mercado de trabalho.

Destarte, este artigo, traz inicialmente, considerações sobre o contexto histórico e social do surgimento desta profissão. Adiante, busca-se, por meio de questionário aberto não assistido aplicado a dez comissários de bordo, entender temas que tangenciam o seu ofício, ou seja, acontecimentos relativos às vivências de trabalho. Por conseguinte, foi possível discorrer sobre fatores como a escolha e o significado da profissão, a permanência e as vantagens e desvantagens elencadas pelos entrevistados do trabalho de comissário de bordo.

“Chá ou café?”: o surgimento da profissão de comissário de bordo e a realidade de suas funções

Para que o transporte aéreo seja realizado de maneira eficiente e satisfatória, a disposição de diversos profissionais envolvidos neste processo é necessária, desde o *check-in* do passageiro com a equipe de solo no aeroporto até a equipe de bordo, que tornará possível o processo de locomoção dos usuários deste tipo de transporte. Desta forma, Fonsêca (2014, p. 24) define a equipe de bordo como tripulação e a divide em duas categorias: tripulação de voo e tripulação de serviço ao passageiro. A tripulação de voo é responsável pelo controle e manutenção da aeronave durante seu trajeto e são as autoridades máximas uma vez fechadas as portas do avião.

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 Fonsêca, a tripulação de serviço é responsável pela segurança e atendimento de bordo dos passageiros que ali se encontram. É na tripulação de serviço onde se encontra o técnico de segurança em voo, também conhecido 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 chefes 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 (FONSÊCA, 2014, p. 24).

Essa é a forma como são distribuídas as funções no transporte aéreo atualmente, porém a realidade destes profissionais se modificou com o passar dos anos, seja na forma organizacional da realização de suas atividades ou na conjuntura social destes trabalhadores. No início da aviação mundial, os profissionais que atuavam nesta aérea eram majoritariamente homens e eram conhecidos por serem destemidos e aventureiros, devido à insegurança dos modelos de aeronaves da época. De acordo com Fay e Oliveira (2010, p. 2),

O advento da Primeira Guerra Mundial trouxe consigo o reforço da imagem de que o céu era um reduto exclusivamente masculino. Voar em combate era muito importante e envolvia muitos riscos para que fosse permitido o ingresso feminino. Ao mesmo tempo 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.

No início da aviação comercial, a realidade era bem diferente da noção glamourosa que temos hoje. Os passageiros eram pesados antes de embarcarem para que o piloto pudesse fazer os cálculos para compensação e equilíbrio da aeronave, além de serem obrigados a usar capacete, óculos e protetores auriculares, pois os aviões não possuíam cabines pressurizadas nem isoladores acústicos (NERY, 2009, p. 21). Ainda de acordo com Nery (2009, p. 22), foi somente a partir de 1922, com a contratação dos primeiros comissários pela *Britain's Daimler Airways*, conhecidos até então como *cabin boys*, que o transporte aéreo de passageiros começou a mudar. Apesar de não existir o serviço de bordo nos moldes como entendemos hoje, os *cabin boys*, “além de oferecerem apoio aos passageiros durante os voos, embora ainda não houvesse serviço de bordo, pesavam e carregavam os malotes de correio e bagagem dos passageiros, e faziam *check-in* dos mesmos”.

Em 1930, após a enfermeira Ellen Church sugerir ao presidente da *Boeing Air Transport* que a deixasse trabalhar a bordo como comissária para cuidar da saúde e segurança dos passageiros, foram abertas as portas não só para outras mulheres adentrarem a vida de aeronauta, mas também para tornar o transporte aéreo algo mais “seguro”. Partindo de um pensamento sexista, de acordo com Pimentel (2006, p. 5), a presença feminina dentro do avião, ou seja, a presença de um “ser frágil”, encorajou outras pessoas a utilizarem o transporte aéreo, sendo que este, até então, era entendido como algo perigoso e que não dispunha de segurança suficiente para se popularizar. Além do fato da suposta fragilidade da mulher dentro do avião simbolizar segurança, o fato delas serem enfermeiras dobrou a confiança desses novos passageiros, entendendo que poderiam ser amparados caso ocorresse qualquer enfermidade ou mal-estar. De acordo com o boletim *Flightlog*,

(...) se “aquela moça” estava lá, e sendo ela, mulher e 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 (2003, s/p).

Com o recrutamento das enfermeiras durante a Segunda Guerra Mundial, o perfil das comissárias de bordo (agora majoritariamente mulheres) se modificou. As mulheres então contratadas possuíam ensino superior, o que deu um requinte e reafirmou o glamour a que foi agregado ao imaginário popular acerca da profissão de comissária. A maquiagem, os sapatos de salto alto e os exuberantes uniformes se tornaram obrigatórios a todas as mulheres que se dispusessem a seguir a profissão. As comissárias, então, acrescidas de todos esses itens indispensáveis para alimentar o imaginário comum, “colaboraram na conquista de novos passageiros, é transformada pelas empresas de aviação em um produto que as tornam mais atraentes no mercado” (RICH, 1971, p. 74).

Para dar ainda mais sustentação à imagem de mulheres jovens, inteligentes e bonitas, as comissárias de bordo eram submetidas a normas rigorosas que regulavam peso e idade, chegando ao ponto de algumas empresas aéreas demitirem suas funcionárias que se casassem, engravidassem ou chegassem aos 32 anos. A grande preocupação com a beleza das comissárias talvez tenha contribuído para que se criassem imagens errôneas das funções destas profissionais. Pimentel (2006, p.07) pondera que:

Aparentemente, as companhias se favoreciam muito mais, e por isto, preferiam ter profissionais que atendessem ao imaginário social, que simbolizassem a aventura, a liberdade, o requinte e a beleza a ter pessoas preparadas tecnicamente para o desempenho de sua real e original função – a segurança.

Durante aproximadamente 15 anos – entre 1930 a 1945 - estes profissionais não obtiveram nenhuma melhoria nas condições trabalhistas, sendo explorados com longas jornadas de trabalho, baixos salários e exigentes restrições em relação à vida pessoal, o que gerou grande

rotatividade de profissionais nas companhias aéreas. De acordo com o boletim *Flightlog* (2003), somente a partir de 1945, quando a “aeromoça” Ada Brown reivindicou melhores condições trabalhistas na empresa em que trabalhava, questionando sobre aumento de salário e menor carga horária de serviço, a classe conseguiu ser ouvida e obteve seus primeiros direitos trabalhistas estabelecidos. Ada Brown também foi responsável pela formação da primeira associação de aeromoças, tornando-se um grande símbolo na luta da categoria.

No Brasil, a aviação comercial teve início com a Varig, que operou o primeiro voo entre Porto Alegre e Pelotas em 1927. Somente em 22 de abril de 1933, foi criado o Departamento de Aeronáutica Civil (DAC), que objetivava “organizar definitivamente os serviços de navegação aérea” (PEREIRA, 1995). No Brasil, de acordo com Campbel (2004), a primeira comissária mulher a operar um voo foi Thereza de Marzo, que tirou seu brevê em 1922, contrariando os preceitos da época de que a vida na aviação era possível somente ao sexo masculino. De acordo com Pereira (1995), a presença do comissário de bordo foi firmada devido ao aumento da demanda de passageiros no transporte aéreo e à exigência de maior qualidade de serviço durante os voos. Pereira ainda explicita que o comissário só começou a constar no livro de bordo e na tripulação efetivamente a partir da portaria número 69/DAC, em 27 de abril de 1938.

Entretanto, apesar de muitas vezes ser conhecido como um “garçom de avião”, o comissário de bordo tem a importante missão de zelar pela segurança de todos a bordo, seguindo procedimentos padrões rigorosos que tornam o trajeto dos usuários do transporte aéreo mais confortável e seguro. Segundo Hahn (2002, p. 4), o comissário “é o auxiliar do comandante encarregado do cumprimento das normas relativas à segurança, ao atendimento dos passageiros a bordo e à guarda de bagagens, documentos, valores e malas postais”. Mais adiante, completa ainda que:

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 de 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 (HAHN, 2002, p. 10).

Para que um comissário possa atuar como tal no Brasil, são exigidos alguns pré-requisitos como a idade mínima de 18 anos, ensino médio completo, ter concluído o curso teórico e prático de comissário de bordo em escola de aviação (com duração mínima de 138 horas-aula), ter realizado com êxito a prova da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) e ter o Certificado de Capacidade Física (CCF) de 2ª classe, comprovando a aptidão física e mental (SILVA, 2010). Uma vez preenchidas tais obrigações, o Comissário poderá participar de seleções para atuar nas companhias aéreas nacionais. Algumas empresas internacionais que recrutam comissários no Brasil exigem apenas o domínio fluente do Inglês e possuem suas regras, condições e regulamentos próprios. Estas, por não exigirem o curso de Comissário, abrem espaço para todas as pessoas que se interessem pela vida na aviação, tendo a oportunidade de atuar em voos internacionais sem precisar adquirir grande experiência, como acontecem com as companhias aéreas nacionais que fazem voos internacionais.

Todas as companhias aéreas oferecem cursos preparatórios para seus comissários, devido ao fato de cada empresa ter suas peculiaridades e por usarem aeronaves de modelos diversos, o que acaba diferenciando os locais de armazenamento de material de segurança, além das peculiaridades na prestação do serviço de bordo de cada uma. Todavia, existem características comuns em qualquer empresa aérea, sejam no âmbito e procedimentos de segurança quanto na

valorização da imagem que os comissários estão condicionados. Segundo Fonsêca (2014, p. 26), “por serem os Comissários os primeiros tripulantes que os passageiros têm contato, devem estar sempre apresentáveis, e, por isso é preciso cuidado com o visual e que estejam bem para fazer os passageiros se sentirem à vontade ao serem recebidos”.

Desta forma, a imagem dos comissários, juntamente ao serviço de bordo prestado, se tornou uma propaganda da qualidade geral que a companhia aérea utiliza a seu favor. Devido à essa importância destes profissionais para a promoção da empresa, “as linhas aéreas escolhem cuidadosamente os futuros comissários de voo, considerando o domínio de línguas estrangeiras, a boa aparência e o bom relacionamento humano” (FONSÊCA, 2014, p. 25). Para além disso, o Comissário é a primeira pessoa com quem o passageiro tem contato ao chegar à aeronave, e também é ele que estará em contato direto com todos que utilizam desse serviço.

Outrora, a exigência de estarem sempre sorrindo, demonstrar segurança, bem-estar e conforto aos passageiros, pode ser um fator estressor para o comissário. As longas jornadas de trabalho, sendo este feito a maior parte do tempo em pé, características de pressão dentro da cabine pressurizada, uso de salto alto e o fato de estarem constantemente viajando, prejudicam tanto a saúde física quanto a mental das pessoas que se submetem à vida na aviação. Partindo desse pressuposto, serão apresentados os impactos que essa profissão pode intervir na saúde dos aeronautas, em específico, os Comissários de bordo.

Materiais e métodos

De forma a entender o perfil do Comissário e captar sua percepção acerca da sua atuação profissional, decidiu-se adotar como ferramenta metodológica, o questionário semiaberto não-assistido. Por se tratar de profissionais que estão em constantemente deslocamento, o contato presencial e a realização de entrevistas em profundidade, por exemplo, demandaria tempo e disponibilidade dos participantes e se constituiria como um desafio para a pesquisa, dadas condições e circunstâncias dos pesquisadores, além de fatores geográficos: a inexistência de aeroportos nas proximidades. De modo que o questionário semiaberto não-assistido surgiu como um elemento que possibilitou a rápida obtenção de respostas, mas, ao mesmo tempo, proporcionou maior liberdade ao entrevistado de expressar sua opinião, visto que não existem opções para serem assinaladas, e sim, espaços para apresentação de suas percepções acerca das questões tratadas. Afinal, para Nogueira (2002, p. 2), os questionários abertos “têm como vantagem a característica de explorar todas as possíveis respostas acerca de um item”, e quando não-assistidos, “eliminam a possibilidade de contaminação por parte do aplicador.

Assim, entre novembro de 2017 e março de 2018 foram aplicados dez questionários aos comissários, de modo a poder fazer um comparativo entre a realidade da profissão no âmbito nacional e internacional, foram entrevistados profissionais que atuam dentro e fora do Brasil. Desta forma, dos dez entrevistados, sete atuam em companhias nacionais e três em companhias estrangeiras (América do Norte e Oriente Médio). Totalizando as companhias, foram entrevistados profissionais de cinco empresas divididas em quatro países diferentes.

Para a aplicação de questionários nessa pesquisa, foi apresentado aos participantes o termo de livre consentimento esclarecido, todavia, de modo a proteger a identidade dos entrevistados e suas respectivas companhias, seus nomes não serão revelados nesse artigo. Usaremos, assim, a letra “C”, que se refere a comissário de bordo, e números arábicos para tratar cada entrevistado, a saber: C1, C2, C3 etc. O contato dos participantes foi obtido através da rede social Facebook, mais precisamente, por meio de um convite para participação na pesquisa, realizado em um grupo destinado a profissionais da aviação na rede social. Nesse contexto, dez comissários demonstraram interesse em responder o questionário aplicado.

Cabe salientar que, como os indivíduos são únicos, as condições e os efeitos não são iguais para todos e, nessa desigualdade, as relações gerais no trabalho serão constituídas dentro de um contexto único (ITANI, 1998). Assim, o questionário tem o objetivo de sistematizar de

forma temática os aspectos de cada variável, a fim de entender os motivos pelos quais estes profissionais escolheram e se mantêm na carreira de comissário de bordo, dentre outras questões as quais se apresentaram no decorrer da pesquisa que concentra análise nas vivências destes trabalhadores.

Resultados e discussões

Por se tratar de uma pesquisa qualitativa, optou-se aqui, por dividir as discussões e resultados do presente trabalho em subtítulos. Assim, pretende-se tanto otimizar a leitura quanto organizar os dados obtidos durante a pesquisa.

Turbinas ligadas: a escolha da profissão

A escolha de uma profissão e a permanência nela é feita a partir dos critérios subjetivos que cada pessoa busca como realização pessoal e/ou profissional. Esse processo é um momento de tensão na vida de qualquer pessoa e, em alguns casos, ocorre ainda uma influência de uma família que, por vezes, aponta o fator financeiro como principal critério na escolha de uma ocupação, ou seja, o indivíduo acaba por optar por uma carreira rentável em detrimento de uma profissão com a qual tenha mais afinidade. No entanto, os membros do núcleo familiar também podem incentivar seus integrantes a ocuparem cargos e profissões em que estes sintam-se realizados pessoal e emocionalmente. Destarte, fato é que o papel familiar é importante na conformação da vida profissional das pessoas, sobretudo dos filhos e entes mais novos de uma família (SANTOS, 2005; TERRUGGI, CARDOSO E CAMARGO, 2019; VAUTERO, TAVEIRA E SILVA, 2020).

Quando questionados acerca do motivo que escolheram a profissão de comissário de bordo, alguns entrevistados relataram tê-la escolhido pela oportunidade de viajarem, aprimorarem o conhecimento em línguas estrangeiras, entre outros fatores. Desta forma, percebemos que o perfil aventureiro dos primeiros profissionais da aviação ainda se mantém vivo nos atuais profissionais. Não obstante, conforme Fraga (2019) evidenciou em sua pesquisa, outro ponto importante em ser destacado na profissão de comissário de bordo é a mobilidade de classe social que esta permite, sobretudo no contexto brasileiro, já que, no país, a carreira pode propiciar “ascensão financeira com pouco estudo, o que torna possível o ingresso de pessoas de classes baixas” (FRAGA, 2019, p. 34). Deste modo, os nossos interlocutores podem também estar situados nesta realidade, logo, suas falas poderiam ser interpretadas a partir deste viés, à medida que viagens internacionais e fluência em idiomas é ainda acessível, majoritariamente, as classes mais abastadas brasileiras.

C1: Por gostar da área de viagens, turismo e línguas estrangeiras.

C2: Sempre quis um trabalho em que eu pudesse trabalhar e viajar ao mesmo tempo e essa profissão me provem isso.

Dentre as respostas, muitos relataram terem descoberto a profissão a partir de pessoas próximas, como pais, irmãos, etc. Neste contexto, a influência de familiares também está presente na escolha desta profissão, o que corrobora com a síntese apresentada no início desta subseção. Em outras palavras, o meio familiar pode direcionar a tomada de decisões que são importantes na vida das pessoas, como a carreira.

C3: Por influência do meu irmão.

C4: Escolhi a profissão porque sempre vivi no meio da aviação, meu pai foi mecânico de aeronaves, trabalhou em algumas empresas aéreas e estava terminando o curso de piloto, mas ficou doente e não pôde terminar. Assim me despertou mais tarde a vontade de achar alguma coisa na aviação que eu pudesse fazer e quando fui pesquisar as áreas, me interessei pela profissão de Comissário.

C10: Foi mais por indicação da minha mãe, nunca imaginei trabalhar como comissário.

Mesmo que a profissão de Comissário de bordo não exija curso superior, como apresentado anteriormente neste artigo, a maior parte dos entrevistados possui uma educação de âmbito universitário. Assim, um dos entrevistados relatou a escolha dessa profissão devido à dificuldade do mercado de trabalho de sua formação.

C7: Através de uma amiga que entrou em uma cia aérea e me contou sobre a profissão. Devido a minha insatisfação com o mercado de trabalho para o qual estava estudando para entrar (Jornalismo), decidi fazer o curso para comissário.

Alguns entrevistados relataram ter pensado em seguir essa carreira a partir de experiências em voo. Uma vez que presenciaram como o comissário desenvolve suas atividades durante o trabalho, houve o despertar do interesse acerca da profissão, fazendo com que decidissem suas vidas profissionais a partir dessa experiência.

C5: Após meu primeiro voo como passageiro despertou meu interesse pela profissão. Era um voo do Rio de Janeiro para Salvador. Quando vi os comissários tive vontade de questioná-los como faria para ingressar na carreira.

C6: Viajando de avião pela segunda vez, eu tinha em torno de 22 anos e me deu uma “luz” ao ver a comissária no voo pois eu nunca tinha pensado nessa profissão.

A partir dos relatos referentes aos motivos da escolha dessa profissão, pode-se perceber que as razões não se diversificam tanto, pois variam entre o gosto de conhecer lugares diferentes, a idealização de uma vida aventureira, experiências anteriores que envolvam a profissão e até mesmo a influência de uma família já pertencente à vida na aviação.

Significados da profissão

Uma vez escolhida a profissão, este trabalho representa algo. Um comissário deve preencher diversos requisitos para poder se candidatar e ser aceito em uma companhia aérea. É exigido curso em escola de aviação, postura e bom cuidado com a forma física, além do domínio de outros idiomas (FONSÊCA, 2014). Quando aceito em uma entrevista, aquela conquista se torna algo resultado de muito esforço. Dessa forma, quando questionados sobre o significado desta profissão, alguns entrevistados a definiram como uma realização não somente profissional, mas também pessoal.

C4: Representa realização profissional. Claro que agora tenho novos planos na área profissional, mas queria muito trabalhar na aviação e realizei isso.

C8: Uma realização pessoal.

C10: Hoje em dia é tudo para minha pessoa, amo o que faço e não me vejo fazendo outra coisa sem ser isso.

Alguns entrevistados ainda definiram a carreira na aviação como “vida”, “paixão” e “liberdade”. Cabe aqui citar Antunes e Oliva (2010, p. 50), que apontam que o trabalho pode representar algo além da renda, mas um meio de satisfazer os desejos pessoais, refletindo, assim, diretamente na Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). Pelo fato de o estilo de vida de um aeronauta ser tão diverso de outras profissões, pessoas que procuram a oportunidade de viajar e conhecer culturas diferentes entendem o ofício como a própria vida, adotando realmente um modo de viver muito específico quando se trata deste trabalho.

C1: Estilo de vida, carreira profissional.

C2: A liberdade de não ter rotina, trabalhar com pessoas diferentes e especialmente o enriquecimento cultural.

C3: A profissão apresenta liberdade.

C6: Minha paixão e estilo de vida.

C7: Sou grata a profissão pela experiência adquirida ao lidar com pessoas e situações atípicas, e também ao fato de ter a oportunidade e facilidade de conhecer lugares pelo mundo.

C9: Vida.

Entretanto, alguns entrevistados apontaram aspectos negativos acerca da profissão e seus significados. Um deles apresenta seu desapontamento e suas incertezas em relação à carreira, alegando que os impactos na saúde, seja de forma física ou psicológica, são intensos. Porém, mesmo percebendo tais características, defende o desejo de construir uma carreira na área. De acordo com Pimentel (2006, p. 3), é comum dentre os comissários permanecerem na atividade mesmo quando tocados por algum tipo de sofrimento, driblando os problemas na tentativa de passar que a nocividade desse trabalho não afeta em suas vidas. Outro entrevistado complementa apontando sua admiração pelos profissionais da aviação a partir de tudo que estes devem abdicar para realização de suas atividades.

C5: Infelizmente não penso que vou conseguir me aposentar na profissão, visto ser desgastante psicologicamente e fisicamente, no entanto, eu gostaria de completar minha carreira.

C7: Muita admiração por nós, profissionais, que nos dedicamos tanto e abdicamos de muitas coisas na vida ao decidirmos entrar nesta profissão [...].

A profissão de comissário, seja no imaginário popular ou de acordo com os próprios aeronautas, é entendida como desprendida e aventureira. Aspectos como liberdade e paixão, acrescidos de uma ideia de vida glamorosa, fazem com que a maioria das pessoas pensem apenas nos pontos positivos deste ofício. Porém, como relatado por alguns entrevistados, existem fatores negativos que também contribuem para caracterizar a profissão: o desgaste físico, psicológico e social torna essa ocupação ainda mais singular e, por consequência, são necessários motivos para insistir nessa carreira da aviação, conforme destacamos a seguir.

Portas em automático: os motivos para continuar voando

A permanência de alguém em um determinado serviço pode variar de acordo com os interesses pessoais e profissionais de cada sujeito. Porém, de acordo com Walton (1973) *apud* Antunes e Oliva (2010, p. 51), que estudou a QVT, existem oito critérios que tornam o ambiente de trabalho saudável para os profissionais. A análise do discurso dos entrevistados mediante à questão será feita a partir de alguns desses critérios.

O primeiro deles é a compensação adequada e justa, sendo, basicamente, a relação entre serviço prestado e a quantia recebida em troca. Desta forma, alguns entrevistados apontaram o salário como um dos principais motivos para permanecerem nesta carreira, mostrando que o incentivo salarial é sim um fator importante para a manutenção do desempenho do trabalhador.

C1: Benefícios, salários compatíveis [...].

C3: As oportunidades de horários diferenciados e o salário.

C6: Paixão e salario atrativo.

C7: Remuneração [...].

O segundo tópico tratado por Walton (1973) se relaciona às condições de saúde no trabalho, entre elas, os horários razoáveis e que proporcionem comodidade ao trabalhador. As oportunidades de horários diversos, folgas durante a semana, liberdade de trabalhar mais ou menos no mês foram citados por alguns entrevistados.

C1: [...] liberdade de trabalhar mais se eu quiser ou menos e viagens pelo mundo.

C7: [...] folgas durante a semana, as vezes agrupadas (não somente duas - sábado e domingo - como normalmente as pessoas têm).

A possibilidade de constituir uma carreira, oportunidade de utilizar as habilidades e conhecimentos, com possibilidade de crescimento dentro da profissão é o quarto tópico levantado pela teoria de Walton (1973). O plano de carreira de uma empresa é um dos aspectos que fazem com que o trabalhador se esforce e persista no emprego. Assim, um entrevistado alegou trabalhar em uma boa empresa, que o proporcionou uma promoção a partir de seu bom desempenho no cumprimento de suas funções.

C5: Trabalho em uma boa empresa. Fui promovido rapidamente realizando um bom trabalho e poderia dizer também que temos bons benefícios.

A realização pessoal, concretização de desafios individuais e subjetivos também foram citados como motivos de permanecerem nesta profissão. A possibilidade de conhecer lugares, culturas e pessoas diversas se torna um grande atrativo, o que ainda é um elemento dos benefícios que essa atividade pode prover. Mesmo esse ponto não sendo diretamente tratado dentro dos critérios da teoria de Walton, é importante destacá-lo, pois retrata a subjetividade de entrevistados que têm realizações pessoais concretizadas e, por essa razão, continuam a exercer a atividade.

C2: Lembrar de onde eu vim e o que consegui até hoje. Além disso, os destinos que a minha companhia voa.

C8: Meu amor pela profissão, a importância que vejo nela, o interesse que tenho por conhecer diferentes culturas, hábitos e entender o ser humano.

A partir das respostas dadas pelos entrevistados nesse tópico, se fez possível a análise embasada nos oito critérios levantados por Walton (1973)⁴, os quais permitem que o trabalhador perceba o impacto do trabalho em sua vida como um todo, fazendo uma ligação com os motivos que os fazem continuar nessa profissão. Aspectos como salário, benefícios e carreira se fizeram presentes, demonstrando que a mais-valia é sim um importante fator para manutenção da motivação do trabalhador. Porém, realização pessoal, oportunidades de viagem e enriquecimento cultural também foram citados, demonstrando que a subjetividade e aspectos não econômicos fazem com que essas pessoas continuem nessa profissão.

“Obrigado por voar conosco”: vantagens e desvantagens em ser comissário de bordo

Quando questionados sobre as vantagens em exercer a atividade de comissário de bordo, os entrevistados apontaram as mesmas características que os mantêm nessa profissão, como tratado no item anterior. Aspectos como a remuneração e horários flexíveis são apontados como fatores positivos da profissão. Além disso, as vantagens que os comissários têm quando realizam viagens também foram citadas, por terem descontos em passagens aéreas. A própria característica de conhecerem lugares diversos e de ser um trabalho não monótono é dita como um dos aspectos positivos da profissão.

C1: Não é um trabalho monótono, possibilidade de conhecer o mundo pagando muito menos.

C2: Vivenciar diferentes culturas, conhecer novos lugares[...].

C4: Na minha opinião, a principal vantagem é a remuneração, que para os padrões de hoje e principalmente pela situação do nosso país, ainda é ótima, a flexibilidade de horários também. Por exemplo, não ter que trabalhar só de manhã e acordar muito cedo todos os dias, podemos escolher alguns dias por mês e pedir folga, assim não perdemos todos os eventos importantes. Os benefícios que temos para viajar também são ótimos.

C5: Como vantagens posso mencionar, por exemplo, morar em uma cidade diferente da cidade base dos meus voos. Moro atualmente em Brasília/DF, porém meus voos iniciam e terminam em Campinas/SP. Passagens para voos internacionais com desconto, bom salário, entre outros.

C6: Conhecer lugares que eu jamais iria por conta própria.

C7: Como dito anteriormente, a facilidade em viagens, folgas durante a semana e as vezes agrupadas, remuneração relativamente alta pelo grau de escolaridade requisitado.

4 São categorias estabelecidas por Walton, respectivamente: I – Compensação justa e adequada; II - Segurança e saúde nas condições de trabalho; III - Oportunidade Imediata para uso e desenvolvimento da capacidade humana; IV - Oportunidade futura para crescimento e segurança continuados; V - Integração social na organização do trabalho; VI - Constitucionalismo na organização do trabalho; VII - trabalho e o espaço total de vida; VIII - A relevância social do trabalho na vida.

- C8: O salário e os benefícios que temos, além do aprendizado durante cada novo voo.
C9: As vantagens são, conhecer lugares, pessoas e culturas diferentes.
C10: Vantagem são as viagens que fazemos pelo Brasil e pelo mundo.

Porém, nem todos entendem a falta de rotina e a variação de horários como algo positivo. Alguns entrevistados alegaram que os horários afetam o sono por não terem um horário fixo para trabalho. O estilo de vida, que foi citado nos itens como um dos motivos por alguns dos entrevistados permanecerem na profissão, é considerado por outros como uma das desvantagens desse ofício. Isso demonstra mais uma vez a subjetividade e como os gostos pessoais diferem como cada um entende sua profissão.

- C1: Vida social quase inexistente, sempre trabalho nos finais de semana e em feriados.
C4: Já as desvantagens, claro, têm! Às vezes ficamos muitos dias fora de casa, trabalhamos fins de semana e feriados, festas de finais de ano, a refeição que embarca quando estamos trabalhando muitas vezes não é boa.
C7: Horários que prejudicam a qualidade de sono, pelo fato de não se adquirir uma rotina de horários, pressão por parte das empresas para um alto desempenho [...].
C8: Desvantagem: o estilo de vida e a falta de rotina.
C10: A desvantagem creio eu é não ter uma rotina muito regrada.

Alguns impactos da profissão na saúde também foram citados. A dificuldade da prática de exercícios físicos e da manutenção de uma alimentação saudável devido à rotina de um comissário é apontada como um dos motivos de tornar a saúde deste profissional algo frágil. Além disso, alguns pontos que são tratados na síndrome de *Burnout*, idealizada por Freudenberger (1974), como estresse e fadiga que podem levar o trabalhador à exaustão, seja física ou mental.

- C2: Longas jornadas de trabalhos, voos noturnos, saúde se torna frágil.
C3: Desvantagens: Não consigo ir à academia com frequência; O desafio de ter uma alimentação saudável é muito grande....
C7: [...] falta de educação de clientes, estresse, fadiga...

A distância da família e impossibilidade da presença em datas comemorativas também foram apontadas como desvantagens pelos entrevistados. Segundo Mello (2009, p. 34), a interferência do tempo de trabalho na vida familiar pode contribuir para o aumento de estresse, gerando complicações na saúde do trabalhador.

- C5: Como desvantagem tem a distância da família e a instabilidade nos negócios da aviação, onde até o preço do dólar influencia.
C6: Horários alternados, ausência em momentos importantes.
C9: Datas de comemorações longe da família e amigos, exemplo aniversário da mãe pai irmãos é mais complicado, mas nas folgas compensamos isso.

A partir dos relatos durante este tópico, percebe-se o lado negativo de uma profissão que, no imaginário popular, parece possuir somente características positivas. O comissário é conhecido como alguém que possui liberdade para viajar, conhecer novas culturas e ainda receber por isso. Porém, aqui são apresentados aspectos negativos da profissão de acordo com a percepção dos participantes da pesquisa, evidenciando que o afastamento dessas pessoas de seus familiares e amigos, a extensa carga horária de trabalho e as condições físicas e psicológicas às quais esses trabalhadores estão submetidos não podem ser deixados de lado, mesmo que, muitas vezes, esses fatores estejam escondidos por trás de um sorriso de boas-vindas – o que podemos inferir se tratar de uma espécie de trabalho emocional, comuns em profissões que exerçam algum tipo de cuidado ou prestam serviços (TIEPPO, 2012; SOARES, 20014). Assim, Arlie Hochschild - ao analisar o ofício de aeromoças - constata que:

o trabalho dessas profissionais envolve a expressão de determinados estados emocionais (como alegria, sensualidade, empolgação) que eram aprendidos em cursos de treinamento oferecidos pela empresa. A necessidade de sentir e transmitir emoções se torna uma demanda do trabalho, o que gera conflitos para as aeromoças no que diz

respeito a manejar sua apresentação de si profissional e sua personalidade fora do trabalho. Algumas aeromoças relatam dificuldade em se desvencilhar do estado efusivo e alerta próprio de sua atuação no avião depois de um longo dia de trabalho, por exemplo (HOCHSCHILD, 1983 *apud* ARAÚJO, 2019, p. 2).

Tais autores e suas obras - principalmente a de Hochschild - pontuadas acima, contribuem para fundamentar o que se observou também neste artigo. Nesse sentido, os relatos dos nossos interlocutores se enlaçam com os das aeromoças entrevistadas na pesquisa da socióloga – precisamente por destacar os efeitos negativos do trabalho na aviação na vida desses profissionais.

Considerações finais

Neste estudo, inicialmente, discutiu-se como a profissão de comissário surgiu e como se desenvolveu através do tempo. Desde os *cabin boys*, que eram responsáveis por pesarem passageiros e malas no princípio da aviação, até a realidade e funções que o aeronauta apresenta hoje. Como pontuado, portanto, a profissão passou por diversas mudanças, se tornando atualmente membro fixo da tripulação, tendo sua importância reconhecida.

Adiante, a partir das análises das entrevistas, na percepção desses profissionais, foi possível diagnosticar que o trabalho como comissário representa não somente renda, mas também uma realização pessoal/profissional e estilo de vida: um emprego que permite que a pessoa viaje, conheça culturas e pessoas diferentes regularmente. Em relação à escolha profissional, foi apontado que ela pode ser feita através de alguns fatores comuns entre os entrevistados, como influência de família e amigos que já trabalhavam na aviação ou através da experiência de voar, podendo presenciar, de fato, a realidade de um aeronauta.

Por fim, de acordo com os discursos dos entrevistados, conclui-se também que eles se sentem “realizados” e “felizes” com a profissão. Assim, durante os relatos, nota-se palavras como “vida”, “paixão” e “realização pessoal/profissional”, o que demonstra que, mesmo com os empecilhos de uma profissão tão singular, essas pessoas se sentem satisfeitas e buscam realizar um bom trabalho em suas companhias. Por fim, fatores como a possibilidade de conhecerem diferentes cidades, estados e países, estando em contato com culturas e pessoas diferentes, acrescidos de facilidades para compra de passagens aéreas e demais experiências engrandecedoras pelas quais devem passar, além de suas realizações e objetivos pessoais são pontos importantes para continuarem em suas carreiras.

Referências

ANTUNES, Adriana Luiz; OLIVA, Eduardo de Camargo. Qualidade de vida no trabalho de Comissários de Bordo no Brasil. **FACEF Pesquisa**, v. 13, n. 1, p. 48-62, Franca, SP, 2010.

ARAÚJO, Anna Bárbara. Capitalismo de marca, trabalho afetivo e precariedade. **Sociol. Antropol.**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 1, p. 327-332, Apr. 2019.

CAMPBELL, J. **O Poder do Mito**. Trad. De Carlos Felipe Moisés. ASSOCIATION OF FLIGHT ATTENDANTS. Flihglog. Washington. (DC):1973 (27 dec. 2003).

FAY, Claudia Musa; OLIVEIRA, Geneci Guimarães de. Pilotos e comissários: profissão de homem e profissão de mulher? **Anais do VIII Congresso Iberoamericano de Ciência, Tecnologia e Gênero**. Curitiba, abril, 2010.

FONSÊCA, Marjory Bocchi Urban da. **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.

FRAGA, Aline Mendonça. **Carreira de comissárias e comissários de voo: gênero, masculinidades e feminilidades a bordo.** Tese (Doutorado em Administração) – Escola de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre (RS), 2019.

FREUDENBERGER, H. J. Staff burn-out. **Journal of social issues**, Malden, v. 30, no. 1, p. 159-165, 1974.

HAHN, Luís Antônio. **Análise do Cargo de Comissário de Voo.** 41 f. Dissertação (Monografia) – Universidade Cândido Mendes, 2002.

ITANI, A. **Trabalho e saúde na aviação: a experiência entre o invisível e o risco.** São Paulo: Hucitec, 1998.

MELLO, D. **Comissárias de Voo: um olhar sobre a relação entre os tempos de trabalho e da vida Familiar.** Dissertação de Mestrado, Escola Nacional de Saúde Pública – FIOCRUZ, Rio de Janeiro, 2009.

NERY, Maria Luiza Costa. **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.

NOGUEIRA, R. **Elaboração e análise de questionários: uma revisão da literatura básica e a aplicação dos conceitos a um caso real.** Rio de Janeiro: UFRJ/COPPEAD, 2002.

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

PIMENTEL, Vera. **Ser comissário de bordo: os significados destes profissionais acerca das adversidades no trabalho.** Dissertação (Mestrado) – Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo, 2006.

RICH, Elizabeth. **Flying high: swinger or slave or both? What it's really like to be an Airline Stewardess.** USA e Canada Bantam Books, 1971.

SANTOS, Larissa Medeiros Marinho dos. O papel da família e dos pares na escolha profissional. **Psicol. estud.**, Maringá, v. 10, n. 1, p. 57-66, Apr. 2005.

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

SOARES, Angelo. O preço de um sorriso: as emoções no trabalho, desafios para a saúde das trabalhadoras e dos trabalhadores. In: OLIVEIRA, Juliana Andrade; MATSUO, Myriam (org.). **O trabalho emocional e o trabalho de cuidado.** São Paulo: Fundacentro, 2014. p. 13-25.

TERRUGGI, Tatiana Petroni Laurito; CARDOSO, Hugo Ferrari; CAMARGO, Mário Lázaro. Escolha profissional na adolescência: a família como variável influenciadora. **Pensando fam.**, Porto Alegre, v. 23, n. 2, p. 162-176, dez. 2019.

TIEPPO, Carlos Eduardo. Trabalho Emocional: causas e consequências para o trabalhador. **Revista Eletrônica de Administração FAPPES**, v. 1, n. 3, 2012.

VAUTERO, Jaisso; TAVEIRA, Maria do Céu; SILVA, Ana Daniela. A influência da família na tomada de decisões de carreira: uma revisão de literatura. **Rev. bras. orientac. prof, Campinas**, v. 21, n. 1, p. 17-28, jun. 2020.

WALTON, Richard E. Quality of Working Life: What is it? **Sloan Management Review**, 15, 1, pp. 11-21, 1973.