



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

LUCIANO ROCHA DE OLIVEIRA JUNIOR

**SAÚDE NO TRABALHO: Vivências de Comissários de Bordo no Contexto Estrutural
do Turismo**

OURO PRETO

2020

LUCIANO ROCHA DE OLIVEIRA JUNIOR

SAÚDE NO TRABALHO: Vivências de Comissários de Bordo no Contexto Estrutural do Turismo

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

Orientadora: Profa. Dra. Kerley Dos Santos Alves

**OURO PRETO
2020**

SISBIN - SISTEMA DE BIBLIOTECAS E INFORMAÇÃO

O48s Oliveira Junior, Luciano Rocha De .
SAÚDE NO TRABALHO: Vivências De Comissários De Bordo No
Contexto Estrutural Do Turismo. [manuscrito] / Luciano Rocha De Oliveira
Junior. - 2020.
97 f.: il.: gráf..

Orientadora: Profa. Dra. KERLEY DOS SANTOS ALVES.
Monografia (Bacharelado). Universidade Federal de Ouro Preto. Escola
de Direito, Turismo e Museologia. Graduação em Turismo .

1. Comissários de bordo. 2. Trabalho. 3. Saúde mental. 4. Saúde -
Exercícios físicos. I. ALVES, KERLEY DOS SANTOS. 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

Luciano Rocha de Oliveira Júnior

SAÚDE NO TRABALHO: vivências de comissários de bordo no contexto estrutural do Turismo

Monografia apresentada ao Curso de Turismo da Universidade Federal de Ouro Preto como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Turismo

Aprovada em 9 de setembro de 2020.

Membros da banca

Profa. Dra - Kerley dos Santos Alves - Orientadora (Universidade Federal de Ouro Preto)
Profa Esp. - Kenia dos Santos A. Amorim - (Centro Universitário Newton Paiva)
Prof. Me - Marcelo Viana Ramos- (Universidade Federal de Ouro Preto)

Kerley dos Santos Alves , orientadora do trabalho, aprovou a versão final e autorizou seu depósito na Biblioteca Digital de Trabalhos de Conclusão de Curso da UFOP em 04/12/2020



Documento assinado eletronicamente por **Kerley dos Santos Alves, PROFESSOR DE MAGISTERIO SUPERIOR**, em 04/12/2020, às 09:03, 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 **0111377** e o código CRC **A22060B5**.

Referência: Caso responda este documento, indicar expressamente o Processo nº 23109.009384/2020-75

SEI nº 0111377

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

Dedico este trabalho á Maria das Dores Dias e José Roberto Dias.

AGRADECIMENTOS

Quando penso em agradecimento, penso inicialmente na oportunidade e no privilégio que tive em cursar esta graduação e por fim, concluí-la. Isso não seria possível sem o apoio dos professores do Departamento de Turismo, e principalmente da Professora Kerley, que sempre foi orientadora e amiga, quando precisei.

Agradeço a minha família por todo o tipo de apoio que me foi dado nestes últimos anos. Aos meus queridos amigos, que são a razão pela qual este curso foi tão especial, obrigado Thais, Livia e Gabriel. À Alejandro, por todo apoio e incentivo que fizeram com que essa monografia saísse finalmente.

Ao lugar que passei momentos únicos, República Arte & Manha, que me deixa sem palavras e com um sentimento muito forte de gratidão.

Facilidade é poder não levar desaforo pra casa, e precisar olhar pro rosto da pessoa que você não foi com a cara sabe? Saber que não vai mais voar com ela tão cedo... Saber que os problemas que você teve no voo, serão resolvidos ali e não deve se preocupar em casa.

As dificuldades são apenas as pressões de horários e acordar muito de madrugada, isso acaba comigo rs, mas faz parte!

Participante da Pesquisa

RESUMO

Este estudo tem como objetivo compreender as situações de trabalho e saúde dos comissários de bordo no trabalho, conhecer a organização do trabalho no âmbito do transporte aéreo, além de analisar o contexto do trabalho dos comissários de bordo no decorrer da pandemia de Covid-19. Assim sendo, desenvolveu-se com este trabalho uma pesquisa de cunho descritivo-exploratório, adotando a abordagem qualitativa, com base teórica e metodológica na Psicodinâmica do Trabalho. Utilizou-se da pesquisa bibliográfica e aplicação de questionário elaborado no Google Forms, a decisão em optar pelo questionário online foi tomada devido a pandemia global que exige o distanciamento social. Como resultado pode-se destacar que o planejamento da vida pessoal dos comissários depende da escala de trabalho. As principais percepções foram que o ambiente de trabalho em uma aeronave se torna um desafio, comissários passam muito tempo realizando suas funções dentro de um ambiente fechado e sem ventilação, assim como as condições ambientais presentes no interior da aeronave podem gerar sobrecarga física e psíquica. Sobre a organização do trabalho nota-se que a profissão possibilita ao trabalhador aprender coisas novas, embora existam normas rígidas para execução das tarefas. Os principais sintomas relativos à saúde mencionados foram a insônia, dores nas pernas, cansaço físico e mental. No decorrer da pandemia de Covid-19 houve uma oscilação que afetou a maior parte das empresas mudando a rotina e a forma de trabalho das companhias aéreas e dos comissários de bordo. Observa-se que os comissários sofrem influência do trabalho e isso afeta em sua saúde, ocasionando em sintomas físicos, mas que de forma ampla se sentem satisfeitos com a profissão que escolheram seguir. Se o trabalhador possui a oportunidade de estar em organização flexível, ele tem a chance de tornar o sofrimento melhor, mais criativo e ter o prazer sucedido da resolução de uma situação que parecia muito difícil inicialmente.

Palavras-Chave: Comissários de bordo; Trabalho; Saúde física e mental.

ABSTRACT

This study has as purpose to understand the work and health situations of flight attendants at work, to know the organization of work in the field of air transport, in addition to analyzing the context of the work of flight attendants during the Covid-19 pandemic. Therefore, a descriptive-exploratory research was developed with this work, adopting a qualitative approach, with theoretical and methodological basis in the Psychodynamics of Work. We used the bibliographic search and the application of a questionnaire elaborated on Google forms, the decision to choose the online questionnaire was made due to the global pandemic that requires social distance. As a result, we can highlight that the planning of the personal lives of the commissioners depends on the scale of work. The main perceptions were that the working environment in an aircraft becomes a challenge, flight attendants spend a lot of time performing their functions inside a closed and unventilated environment, as well as the environmental conditions present inside the aircraft can generate physical and psychological overload. Regarding the organization of work, it is noted that the profession allows the worker to learn new things, although there are strict rules for the execution of tasks. The main health-related symptoms mentioned were insomnia, leg pain, physical and mental tiredness. In the course of the Covid-19 pandemic, you hear an oscillation that has affected most companies, changing the routine and way of working for airlines and flight attendants. It is observed that the commissioners are influenced by work and this affects their health, causing physical symptoms, but that they are broadly satisfied with the profession they have chosen to follow. If the worker has the opportunity to be in a flexible organization, he has the chance to make suffering better, more creative and to have the successful pleasure of resolving a situation that initially seemed very difficult.

Key Words: Flight attendants; Work; Physical and mental health.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Nuvem de palavras – facilidades no trabalho.	72
Figura 2 - Nuvem de palavras – dificuldades no trabalho	73

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Idade dos comissários de bordo	51
Gráfico 2 - Sexo dos comissários de bordo	51
Gráfico 3 - Estado civil dos comissários de bordo	52
Gráfico 4 - Relação de escolaridade dos comissários de bordo	53
Gráfico 5 - Referente as companhias aéreas e participantes.	54
Gráfico 6 - Avaliação da atividade de trabalho dos comissários.....	59
Gráfico 7 - Opinião sobre o trabalho afetar a saúde	60
Gráfico 8 - Sintomas sofridos pelos comissários.	64
Gráfico 9 - Tratamento psíquico ou psiquiátrico nos últimos 12 meses.	65
Gráfico 10 - Escala de 1 a 5 referente a desistir da profissão.....	66
Gráfico 11 - Escala de 1 a 5 se o participante sofreu algum tipo de assédio moral.	67
Gráfico 12 - Referente a disputas no local de trabalho.	68
Gráfico 13 - Referente a motivação de ao trabalho	74
Gráfico 14 - Referente a desmotivação em ir ao trabalho.	74
Gráfico 15 - Escala de exigência no trabalho	76
Gráfico 16 - Nível de apoio das chefias para desenvolvimento profissional	77
Gráfico 17 - Referente a possibilidade de aprender coisas novas na profissão.....	78
Gráfico 18 - Referente ao trabalho excessivo na profissão.	78
Gráfico 19 - Gráfico referente as tarefas serem cumpridas sobre pressão.	79
Gráfico 20 - Referente a normas rígidas para a execução das tarefas.	79
Gráfico 21 - Referente as tarefas serem repetitivas.....	80
Gráfico 22 - Referente a quantidade de pessoas para executar as tarefas.	81
Gráfico 23 - Representa se o participante continuou trabalhando na pandemia.	82
Gráfico 24 - Comparação da saúde mental há um ano	89

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CIF	CLASSIFICAÇÃO INTERNACIONAL DA FUNCIONALIDADE
EASA	A AGENCIA DE SEGURANÇA DA UNIAO EUROPEIA
ECDC	CENTRO EUROPEU DE PREVENÇÃO E CONTROLE DE DOENÇAS
EPI	EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL
FIOCRUZ	FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ
IBGE	INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATISTICA
OMS	ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE
OMT	ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO
PIC'S	PRÁTICAS INTERATIVAS E COMPLEMENTARES
ST	SAÚDE DO TRABALHADOR

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	13
1. TRANSPORTE AÉREO: ESCOLHA PROFISSIONAL E AS PRÁTICAS DE TRABALHO DOS COMISSÁRIOS DE BORDO	15
1.1. Transporte Aéreo: trabalho e turismo	17
1.2. Os Comissários de Bordo: Práticas de trabalho	21
2. A SAÚDE DOS TRABALHADORES DO BRASIL NO ÂMBITO DO TRANSPORTE AÉREO	26
2.1. Breve considerações sobre a condições de trabalho e características do trabalho dos comissários de bordo	27
3. IMPACTOS DA PANDEMIA NO TRANSPORTE AÉREO: “TALVEZ FIQUE DESEMPREGADA”	35
3.1. Tempos de pandemia: condições de trabalho e consequências para o setor do turismo das viagens aéreas	35
3.2. Estratégias defensivas e condições de trabalho em tempos de pandemia	43
4. COMISSÁRIOS DE BORDO: CONDIÇÕES, ORGANIZAÇÃO E SOFRIMENTO NO TRABAHO	48
4.1. Percurso Metodológico	48
4.2 Perfil dos participantes	50
4.3. Percepções dos(as) comissários(as) de bordo	55
4.3.1. A Influência do trabalho na vida	55
4.4. Situações de trabalho no âmbito do transporte aéreo.....	71
4.5. Organização do trabalho dos comissários.....	77
4.6. “Não podemos mais fazer serviço de bordo”: o trabalho em tempos de pandemia.	81
4.6.2. “Acredite o pessoal é louco e voa até com corona vírus no avião” - Perspectivas do futuro dos comissários de bordo	85
CONSIDERAÇÕES FINAIS	91
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	94

INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem o intuito de discutir sobre a temática de saúde mental no âmbito do trabalho, levando em consideração as vivências de trabalho de um comissário de bordo em sua profissão. Deste modo buscaremos através de um aporte teórico retratar o objeto de estudo e compreender a organização e as condições deste trabalho em uma aeronave a partir de fatores analisados.

Em uma jornada de trabalho podem existir diferentes particularidades que complementam e influenciam na vida de um trabalhador, para Costa (2013), estas particularidades e o interesse em conhecê-las e entendê-las, provocam que várias iniciativas da sociedade brasileira se dediquem a procurar avanços nas políticas públicas de atenção integral em Saúde do Trabalhador (ST). O estudo de saúde mental no âmbito do trabalho tende a localizar o sofrimento que as pessoas vivenciam no cotidiano, das mais variadas formas. Dejours (1994) distingue dois tipos de sofrimento: o sofrimento criador e o sofrimento patogênico.

Assim sendo, tem-se nesta pesquisa como objetivo geral compreender as situações de trabalho e saúde dos comissários de bordo no trabalho. Este objetivo é aprofundado nos seguintes objetivos específicos: Conhecer as percepções dos comissários de bordo; Compreender a organização do trabalho no âmbito do transporte aéreo; Identificar fatores relativos à saúde dos comissários de bordo; Analisar o contexto do trabalho do comissário de bordo no decorrer da pandemia de Covid-19.

Segundo Fonsêca (2014), a profissão exige que o profissional tenha muita maturidade ao lidar com as questões do dia-a-dia durante os voos, sempre propício a situações que possam eventualmente constranger as comissárias pela presença de passageiros inconvenientes.

A metodologia utilizada considerou pesquisas bibliográficas exploratórias, artigos científicos e revistas eletrônicas. Utilizamos uma abordagem qualitativa e para ter um melhor resultado na coleta de dados referentes à temática de estudo foi criado um questionário que pudesse ser respondido de forma online. O questionário foi criado utilizando a plataforma Google Forms, que cria formulários online. Desta forma dividimos o questionário em perguntas fechadas e abertas, para analisarmos tanto de forma qualitativa quanto quantitativa. Os entrevistados foram localizados através das redes sociais *Instagram*, *Facebook* e *WhatsApp*. Todos os questionários foram aplicados entre os meses de junho de 2020 a julho de 2020, sendo coletadas 41 respostas de comissários de bordo, para fim de

analisar as perspectivas deles quanto as situações de trabalho, com base teórica e metodológica na Psicodinâmica do Trabalho.

Não foi possível fazer a aplicação do questionário pessoalmente devido a pandemia em que o mundo se encontra atualmente.

Os questionários foram divididos em cinco sessões, sendo a primeira em função de coletar informações pessoais sobre os entrevistados, a segunda tem por fim as percepções dos comissários sobre o trabalho, a terceira sessão busca entender as situações de trabalho dos comissários, a quarta sessão trata sobre a organização do trabalho de um comissário de bordo e a quinta e última sessão aborda as condições de trabalho durante a pandemia.

Em relação a estrutura da monografia, o primeiro capítulo retrata o trabalho em nossa sociedade, sendo um elemento que define a identidade de uma pessoa e as condições deste trabalho que podem influenciar em diversos aspectos para o sofrimento mental dos trabalhadores de qualquer profissão. Abordaremos o transporte aéreo, que vem ganhando grande destaque, com isso gerando uma grande demanda em diferentes aspectos, pois viabiliza o transladar de pessoas, sendo importante para o turismo devido a sua rapidez para longos deslocamentos. Discorrendo sobre o surgimento dos comissários de bordo.

O segundo capítulo faz uma análise sobre a organização do trabalho em relação a sua estrutura para a descrição da saúde do trabalhador e dos estados existentes relacionados a saúde e seus componentes. Além da importância em estudar as condições de trabalho, que permite ao trabalhador e às instituições de saúde identificar os problemas, criar dúvidas e gerar discussões referentes as mudanças que podem ser feitas. Neste capítulo iremos expandir a visão dentre as eventualidades que podem acontecer em uma jornada de trabalho, para entender como alguns acontecimentos globais influenciam as condições de trabalho e a vida de um trabalhador.

Neste capítulo serão abordados todos os procedimentos metodológicos utilizados na realização da pesquisa. No capítulo é desenvolvido a tabulação dos resultados obtidos pelo questionário, fazendo um comparativo entre as diferentes percepções dos próprios profissionais da área e o aporte teórico utilizado para a criação desta pesquisa. Também haverá a apresentação dos dados coletados pelo questionário desenvolvido para este trabalho e análise dos dados primários extraídos das respostas.

1. TRANSPORTE AÉREO: ESCOLHA PROFISSIONAL E AS PRÁTICAS DE TRABALHO DOS COMISSÁRIOS DE BORDO

Neste capítulo é apresentada a relação do trabalho na sociedade sendo um elemento que define a identidade de uma pessoa e as vertentes da escolha profissional de um trabalhador. Conhecendo também as possibilidades dos meios de transporte e o trabalho no setor do transporte aéreo, além de abordar os comissários de bordo e as práticas de trabalho desta profissão.

O trabalho em nossa sociedade é um elemento que define a identidade de uma pessoa e as condições deste trabalho podem influenciar em diversos aspectos para o sofrimento mental dos trabalhadores de qualquer profissão. Passando por etapas desde o momento de inserção no trabalho, onde o funcionário passa por uma avaliação antes de ser de fato contratado, até vivenciar o dia a dia das atividades. Para Martinho (2012), instrumentos de trabalho visam potencializar as capacidades humanas, lidando diretamente com a força, a inteligência e a habilidade de cada indivíduo:

Essa capacidade de utilizar instrumentos, de utilizar conhecimentos objetivos (o ato de transformar) e subjetivos (capacidade teleológica) na interação com o meio ambiente para atingir uma finalidade é uma capacidade exclusivamente humana, porque o homem não apenas transforma a natureza para executar uma tarefa e atender a suas necessidades, ele segue um objetivo e faz escolhas, precisa criar valores que correspondem a uma consciência valorativa, ou seja, além da capacidade teleológica – construir primeiro na consciência a tarefa que deseja realizar, os homens têm a capacidade de fazer escolhas – refletir entre as possibilidades que encontra aquela que melhor atenderá à sua necessidade (MARTINHO, 2012, p. 9).

Portanto, o conflito entre a organização do trabalho e o desejo do trabalhador surge quando a organização do trabalho limita ou impede a realização do desejo deste indivíduo, ou seja, o sofrimento do trabalhador tem origem na mecanização e robotização das tarefas, pressões e imposições da organização do trabalho, adaptação à cultura ou ideologia organizacional na forma de pressões do mercado e relação com clientes e o público (DEJOURS, 1994).

O estudo de saúde mental no âmbito do trabalho tende a localizar o sofrimento que as pessoas vivenciam no cotidiano, das mais variadas formas. Enquanto práxis produtiva, o trabalho sempre exerceu um papel central na construção do ser social. Assim sendo, a práxis produtiva é ontológica e fundante do desenvolvimento dos homens em indivíduos sociais

(MARTINHO, 2012). Seguindo pelo raciocínio de Martinho (2012), vemos o trabalho como uma referência de identidade em nossa sociedade, gerando dúvidas no momento detomada de decisão sobre qual profissão escolher, já que esta escolha irá refletir em seu futuro. Segundo Bardagi (2003, p. 154):

A maioria das pessoas pode realizar escolhas de carreira conhecendo muito pouco sobre a totalidade das implicações das mesmas em termos de tarefas, dificuldades e responsabilidades. Não existe uma preocupação sistemática da escola ou da família em ensinar a filhos ou alunos habilidades de tomada de decisão.

O peso de escolher uma profissão começa desde a infância no ambiente familiar e no meio acadêmico, um exemplo deste posicionamento pode ser representado pela pergunta do que ser quando crescer. Segundo Hall (1922 *apud* BARDAGI *et al.* 2003, p. 155) “enquanto para muitos as decisões e mudanças profissionais são vividas de forma mais tranquila, para outros é muito difícil tanto se comprometer com escolhas profissionais, quanto enfrentar períodos de mudança e indecisão”. Com o decorrer dos anos acadêmicos os jovens são impulsionados cada vez mais a pensar sobre seu futuro e posteriormente chegar a uma decisão; embora muitos já fizeram sua escolha no começo da vida e seguem firmes com essa escolha. Por se tratar de algo que irá refletir no futuro, muitas famílias acabam se envolvendo neste processo direta ou indiretamente.

Muitos fatores influem na escolha de uma profissão, de características individuais a convicções políticas e religiosas, valores e crenças, situação político-econômica do país, a família e os pares. A literatura aponta a família como um dos principais fatores que ajudam ou dificultam no momento da escolha e na decisão do jovem como um dos fatores de transformação da própria família (DOS SANTOS, 2005, p. 58).

É comum vermos jovens que seguem as profissões de seus pais ou familiares e com isso o determinado trabalho se torna uma espécie de “profissão da família”. Entretanto, isto pode gerar conflitos quando outro membro da família for para um lado totalmente oposto profissionalmente. Nos casos de jovens que são pressionados a abandonar sua profissão dos sonhos por pressão dentro de casa, a escolha profissional acaba não dependendo apenas da pessoa que irá exercê-la. Outro aspecto, está em profissões que irão ter um retorno financeiro e também algum tipo de status, o que também é um fator analisado por jovens antes de fazerem sua escolha.

Os instrumentos de trabalho potencializam as capacidades humanas, como

por exemplo, a força, a inteligência, a habilidade. Essa capacidade de utilizar instrumentos, de utilizar conhecimentos objetivos (o ato de transformar) e subjetivos (capacidade teleológica) na interação com o meio ambiente para atingir uma finalidade é uma capacidade exclusivamente humana, porque o homem não apenas transforma a natureza para executar uma tarefa e atender a suas necessidades, ele segue um objetivo e faz escolhas, precisa criar valores que correspondem a uma consciência valorativa, ou seja, além da capacidade teleológica – construir primeiro na consciência a tarefa que deseja realizar, os homens têm a capacidade de fazer escolhas – refletir entre as possibilidades que encontra aquela que melhor atenderá à sua necessidade (MARTINHO, 2012, p.9).

Em meio aos pontos destacados, não se pode descartar o fato de que muitas vezes os jovens não recebem informações necessárias sobre seguir a vida acadêmica e se limitam a profissões que não necessitam de curso superior, ao concluir o ensino médio vão direto para mercado de trabalho, por questões financeiras, ou seja, não têm outra opção. Para Teixeira (2002, p. 8):

Um dos principais problemas com os quais os recém-formados se deparam é a dificuldade de ingressar efetivamente no mercado de trabalho das profissões em que investiram anos de educação. Em um mercado competitivo e com um número cada vez maior de profissionais oferecendo seus serviços, conseguir um lugar satisfatório no mundo do trabalho vem se tornando algo mais e mais difícil.

Com a dificuldade encontrada na busca pela profissão ideal e a inserção no mercado de trabalho, é comum que as pessoas busquem por áreas de atuação que possibilitem uma crescente evolução tecnológica, permitindo inovação constante. Assim, abordaremos o setor de transportes como uma forma de trabalho e a sua ligação com o turismo.

1.1. Transporte Aéreo: trabalho e turismo

Com a evolução tecnológica, novos meios de transportes vão aparecendo e dessa forma gerando maior eficiência em transportações. Os meios de transporte são divididos entre cinco modais, entre eles: ferroviário, aquaviário, rodoviário, aeroviário e dutoviário. Analisaremos a pesquisa feita por Ornellas (2008) para classifica-los. O modal ferroviário é um meio de transporte de movimentação lenta de matéria-prima e de produtos manufaturados de baixo valor a grandes distâncias (SLACK et al., 2002 *apud* Ornellas, 2008). O modal aquaviário possui o seu uso limitado aos sistemas de vias aquáticas, o que exige a proximidade do local de embarque a estas vias ou o uso de outro modal de transporte para o embarque.

Já o modal rodoviário, em diferença ao ferroviário, é um serviço de transporte de produtos ou carregamentos de tamanhos médios, porém menores que o ferroviário. O modal aeroviário é o sistema de transporte com grande vantagem a rapidez de entrega das cargas, especialmente em longas distâncias. O modal dutoviário não é flexível como os outros modais listados, ele oferece uma faixa muito limitada de serviços, pois transportam somente produtos nas formas de gás, líquido ou de mistura semifluida, que são materiais sólidos em meio líquido (SLACK et al., 2002 *apud* Ornellas, 2008).

No campo de transportes existem diversos aspectos, estes podem ser divididos em infraestrutura, veículos e operações comerciais. Como Valente (2004) mostra ao apresentar as informações da Organização Mundial do Turismo (OMT) (2001):

No século XX, a importância dos deslocamentos passa a recair sobre os transportes rodoviário e aéreo. Quanto ao primeiro, seu impacto completo não foi sentido antes da Segunda Guerra Mundial, mas somente a partir dos anos 50, quando o automóvel começou a ser acessível para boa parte da população e se transformou em um meio de transporte necessário a qualquer pessoa, vindo a favorecer muito o turismo, devido à facilidade que passaram a ter as viagens (VALENTE, 2004, p. 30).

A infraestrutura inclui a rede de transportes rodoviária, férrea, aérea, entre outras. De alguma forma o transporte é um contribuinte fundamental para o desenvolvimento de uma sociedade, analisando a grande demanda pelos meios de transporte citados acima. No Brasil, segundo Colavite (2015, p. 1):

O setor de transporte está diretamente vinculado ao progresso de uma nação, proporcionando acessibilidade e mobilidade entre pessoas e mercadorias, evidenciando o seu grau de importância na economia, viabilizando o progresso nos diversos setores de um país. Um país torna-se competitivo, na medida em que sua infraestrutura viária possa atender as necessidades e demandas para escoamento de sua produção. Desta forma, a compreensão e conhecimento das relações entre as diferentes características dos modais de transporte, passam a ser imperativo na gestão eficaz do transporte de cargas com objetivo de garantir que as mercadorias cheguem ao destino final, com qualidade e custos competitivos.

Segundo Fabiano (2013) o setor de infraestrutura de transporte tem se mostrado de fundamental importância para a retomada do crescimento econômico. Isto se aplica nas inúmeras áreas que utilizam dos transportes, podemos usar o turismo como exemplo, em que na maioria dos casos, precisa-se de meios de transporte para realizá-lo.

O transporte turístico é o elemento ou recurso que forma a base da distribuição

geográfica que obedece aos movimentos turísticos, que pode ser turismo receptivo, emissor ou interno, também, não somente se considera a eficácia, mas muitos outros fatores, como os de acesso a lugares de atração (que podem coincidir ou não com centros de importância estratégica ou econômica), a comodidade do serviço, os horários convenientes, o complemento dos serviços fundamentais (avião, trem ou ônibus), com outros secundários que permitem transportar turistas sem perda de tempo até seu destino final (hotel, estação, balneário, etc.) (PEREIRA *et al.*, 2010).

Logo, podemos identificar os meios de transportes como uma forma de se explorar o turismo no mercado de trabalho e novas possibilidades de vivenciá-lo.

Os conceitos utilizados para definir o turismo possuem diferentes focos, representando os interesses daqueles que o estão conceituando, seja o mercado, sejam organizações governamentais ou a academia. Para os acadêmicos é interessante que o turismo seja conceituado de forma holística, envolvendo todos os seus vértices e especificidades. A necessidade de que o turista se desloque do seu local de origem até o destino visitado é comum em qualquer definição encontrada de turismo. Portanto, se sem deslocamento não há turismo, não há turismo sem transportes (CASTRO, 2010, p. 6).

O transporte para o turismo é fundamental e com a evolução destes meios, capacitou as formas de se deslocar para fazer turismo. Uma das opções é o transporte aéreo que por anos era um meio de transporte elitizado e tem se tornado mais acessível.

Dos transportes atuais, o aéreo vem ganhando grande destaque, com isso ele gera uma grande demanda de diferentes aspectos, pois viabiliza o traslado de pessoas, bens e cargas, que foi razão inicial do transporte, pela velocidade de sua execução ser muito menor do que se comparada os fluviais ou terrestres. “Além disso, sabe-se que muitas vezes a experiência de transporte é tida como a própria experiência turística, como nos cruzeiros marítimos e nos trens turísticos” (CASTRO, 2010, p. 9). O transporte aéreo em seus primeiros anos tinha como foco principal realizar voos de transportação de carga, por tempos sendo visto como algo inadequado para o transporte de passageiros, que apesar do fascínio da humanidade pelo voo, por sua vez preferiam o conforto dos trens.

Sendo o meio de transporte que mais cresceu nos últimos anos devido ao menor tempo de duração da viagem e comodidade tem-se o transporte aéreo, evidenciando que as conquistas na quantidade e qualidade dos transportes estimulam o turismo aquecendo a demanda e contribuindo também para o desenvolvimento social e econômico de todas as cidades, estados e países (PEREIRA *et al.*, 2010). De acordo com De Luna (2016), há pouco tempo viajar de avião era considerado um luxo que poucos tinham a oportunidade de

desfrutar, isto devido aos altos preços cobrados.

Sabendo que antes era caríssimo viajar e com isso ocorria naturalmente uma limitação no número de pessoas que usufruíam deste serviço, também podemos imaginar que o número de companhias aéreas naquele tempo era menor do que nos dias atuais. Segundo Kaperaviczius & Cavenaghi (2016) algumas empresas adotaram uma abordagem tradicional de administração, que maximiza a satisfação dos passageiros, este estudo faz uma abordagem a uma empresa “low-cost”, que permite pesquisar a hospitalidade em um ambiente empresarial que irá se preocupar em cortar custos, com intuito de assim oferecer a seus consumidores passagens aéreas a preços acessíveis.

Em relação aos colaboradores que atuam diretamente com o público consumidor, ou seja, a relação passageiros/comissários de bordo foram distribuídos roteiros de perguntas aos comissários de ambas as empresas, para se aferir aspectos da hospitalidade na abordagem tradicional e “low-cost” (KAPERAVICZIUS & CAVENAGHI, 2016, p. 2).

Com a evolução dos transportes aéreos e a grande demanda de passageiros viu-se necessária a presença de um serviço de bordo que por anos inexistia na tripulação. Segundo a definição de Brasil (1984, *apud* Fonsêca 2014, p. 21):

Definição de cada membro da tripulação, de acordo com a Regulamentação profissional, Lei nº 7.183, de 05 de abril de 1984

- a) Comandante: piloto responsável pela operação e segurança da aeronave - exerce a autoridade que a legislação aeronáutica lhe atribui;
- b) Copiloto: piloto que auxilia o Comandante na operação da aeronave;
- c) Mecânico de Voo: auxiliar do Comandante, encarregado da operação e controle de sistemas diversos conforme especificação dos manuais técnicos da aeronave;
- d) Navegador: auxiliar do Comandante, encarregado da navegação da aeronave quando a rota e o equipamento o exigirem, a critério do Órgão competente do Ministério da Aeronáutica;
- e) Radioperador de Voo: auxiliar do Comandante, encarregado do serviço de radiocomunicações nos casos previstos pelo órgão competente do Ministério da Aeronáutica;
- f) Comissário: é o auxiliar do comandante encarregado do cumprimento das normas relativas à segurança e atendimento dos passageiros a bordo e da guarda de bagagens, documentos, valores e malas postais que lhe tenham sido confiados pelo comandante.

Assim entende-se a importância dos cargos responsáveis pela viagem de todos os passageiros ao embarcarem em uma aeronave, sendo que cada um deles possui sua respectiva função, daremos destaque aos comissários de bordo.

1.2. Os Comissários de Bordo: Práticas de trabalho

A princípio os “comissários de bordo” ficavam encarregados de dar apoio aos passageiros durante os voos, embora ainda não houvesse serviço de bordo, pesavam e carregavam as bagagens dos passageiros. A profissão de comissário de bordo assim como a maioria, rejeitou mulheres de a exercerem. Cabral (2005, p.4) menciona que:

Historicamente, as mulheres foram afastadas do círculo criativo e líder da produção científica e tecnológica. Isso limitou sua atuação fora da esfera privada da casa e foi, séculos após séculos, evidenciado pela sua ausência e condução em carreiras como física, química, biologia, matemática, engenharia e computação. Essas áreas desenvolveram-se ao sabor de valores considerados historicamente como masculinos - certeza, eficiência, controle ordem.

A mudança sobre a visão de uma mulher dentro de um avião aconteceu quando se viu necessário a presença de enfermeiras formadas dentro de voos, para a segurança dos passageiros, assim inúmeras empresas começaram com um processo de seleção. Segundo Pimentel (2006, p.1):

Mas no imaginário social da época a figura da comissária era duplamente associada à segurança, pois além de ter coragem de voar “apesar de ser mulher”, era também enfermeira e lá estava ela prontapara cuidar, ajudar e para atender a qualquer emergência. Após a Segunda Guerra, com o recrutamento de moças com educação superior e a exemplo das divas do cinema, estas profissionais adquiriram uma aparência mais sensual. Sua imagem estava então, definitivamente, ligada a um mundo descomprometido e glamouroso.

Exigiam que as candidatas fossem enfermeiras formadas, solteiras, contendo no máximo 25 anos de idade, altura máxima de 1,60m e peso máximo de 52 quilos (NERY, 2009). Atualmente algumas dessas exigências foram alteradas, outras não existem e novas estão sendo criadas. Muitas coisas não são exigidas literalmente, mas estão implícitas. O transporte aéreo se tornou algo mais acessível, assim como o trabalho de comissárias de bordo que apesar de ser um cargo diferente de outros que possuem uma rotina de trabalho fixa, se tornou um emprego com uma boa remuneração. Por muito tempo foi considerada como essencialmente feminina, tornando esta uma das profissões com maior presença de mulheres.

Por estar relacionada diretamente a mulheres a profissão se popularizou com o nome de “aeromoça”, o que por muitos ainda nos dias atuais é conhecida desta forma. Segundo

uma pesquisa feita por Castellitti (2014, p. 23):

O termo “comissário de bordo” substituiu o de “aeromoça” já nos primeiros anos da institucionalização da profissão no Brasil, e é o preferido pelas mulheres que entrevistei ao longo de minha pesquisa, embora o termo “aeromoça” continue sendo utilizado pelos passageiros e seja mais presente na opinião pública não especializada em aviação.

Tendo em vista que as tarefas realizadas a bordo estão relacionadas a cuidados e serviços, isto contribuiu com a criação da visão de uma sociedade que vê a mulher sempre ligada ao ambiente doméstico. Segundo Nery (2009), além deste fato, a profissão começou a ser vendida como algo atraente, glamoroso, que visualmente seria o cargo perfeito. Segundo alguns dados é uma profissão escolhida principalmente por jovens que entram cedo no mercado de trabalho buscando algo que seja temporário a ser desfrutado ao fim dos estudos, segundo Fonsêca (2014, p. 10):

Viver nas alturas, conhecer novos lugares, culturas, pessoas, alimentando a ideia de liberdade, ser o ideal da elegância, beleza e bom gosto são algumas das ideias, que fazem parte do imaginário comum contemporâneo que cerca os profissionais da aviação e que é atrelada a concepção de glamour e a fetichização.

Proporcionando para as primeiras moças a sensação de liberdade, que era algo raro nas últimas décadas, de quem se esperava apenas casamento e maternidade, foram elas que viveram e venderam elegância e independência naquele tempo.

Embora a profissão represente de certa forma segurança aos passageiros, a saúde destes trabalhadores também está sujeita e principalmente a saúde mental. Como retratado previamente, boa parte das pessoas que iniciam neste cargo são jovens que entram no mercado de trabalho mais rápido, mas acabam adoecendo mais rápido também, em média dez anos após o início das atividades profissionais.

Existem inúmeros exemplos e perfis destas doenças, desde problemas simples até os mais duradouros, segundo Souza (2013), conforme publicado pelo Ministério da Saúde, existe uma estimativa da Organização Mundial da Saúde onde foi contatado que os transtornos mentais menores acometem cerca de 30% dos trabalhadores ocupados e os transtornos mentais graves, cerca de 5 a 10%.

Ao compreender que o preço para ser um comissário de bordo pode ser alto devido aos dados de adoecimento dos profissionais da área, podemos presumir que a profissão exige muito do trabalhador, uma vez que ele se encontra em uma aeronave com pouco

espaço que se torna insalubre por muito tempo. Este preço elevado se choca com os pontos positivos da profissão, ou seja, com a comparação das facilidades e dificuldades. É possível observar o exemplo de um funcionário, que tenha um turno diário muito exaustivo, sendo recompensado com um dia de folga ou algum valor em dinheiro, que pode não suprir este cansaço, mas alivia em aspectos pessoais.

O mercado de trabalho é muito amplo para podermos dizer de modo geral quais seriam as facilidades e dificuldades encontradas em todos, pois o que pode ser uma dificuldade para um indivíduo talvez seja fácil para outro. No âmbito de trabalho estamos sujeitos a imprevistos que alteram nossa rotina com muita facilidade e com isso, os funcionários são levados a estarem preparados para qualquer surpresa. Se tratando dos comissários de bordo, Fonsêca (2014, p. 26) menciona que:

A profissão exige muita disciplina e maturidade para lidar com as questões do dia-a-dia. Durante os voos é grande a probabilidade de que ocorra alguns tipos de situações que podem constranger as comissárias como levar cantadas ou lidar com um passageiro que esteja bêbado e fica assediando as mesmas, é necessário ter equilíbrio para lidar, eventualmente, com passageiros inconvenientes.

Existem variáveis em torno do trabalho de um comissário de bordo, ao mesmo tempo em que ele está vivenciando um sonho popular de conhecer o mundo, ele pode estar sofrendo por sentir saudades de sua família que já não encontrará algum tempo ou alguma eventual situação de trabalho. Desta forma, as instituições responsáveis por estes profissionais se prontifica a alguns cuidados básicos. Segundo Lima (1999 *apud* Martins, 2016, p. 28):

O exame médico junto ao Ministério da Aeronáutica é primordial, porque é a primeira licença para trabalhar como comissário de bordo, sendo três necessárias no total. De acordo com o Comando da Aeronáutica, nos dias atuais, até o profissional completar 40 anos, os exames deverão ser repetidos para que sejam atestadas as condições físicas para o exercício da profissão. Depois que o trabalhador completar 40 anos, os exames passam a ser trimestrais.

O adoecer físico, manifesto no corpo do trabalhador, não costuma deixar dúvidas sobre a relação com as condições do local de trabalho: perda de acuidade auditiva ou visual, problemas respiratórios, lesões articulares e outros problemas ortopédicos, por exemplo, podem ser associados ao nível de ruído, exigência de movimentos repetitivos e/ou posturas corporais inadequadas/forçadas, presença de poeiras e gases, como menciona Sato (2005).

Sendo estes alguns fatores prejudiciais causados pela execução do trabalho de um comissário de bordo. Além disso, podemos observar que alguns benefícios são creditados ao trabalhador, segundo Martins (2016, p. 12):

Para a sociedade, a profissão de comissário de bordo proporciona aos seus adeptos a possibilidade de “morar nas nuvens”, o domínio de idiomas, conhecer várias localidades e culturas, hospedar-se em bons hotéis e ser elegante de acordo com os padrões estéticos exigidos pelo setor da aviação. É uma atividade que possui um caráter libertário, pois os seus praticantes podem ir e vir continuamente. Porém, o que é de desconhecimento de muitos é que devido ao tempo de voo, à dificuldade em conciliar a vida profissional com a pessoal e a falta de rotina, os comissários de bordo podem, eventualmente, sofrer alguns problemas de saúde, acarretando na desmotivação para exercer a sua função.

Em cada profissão existe algum episódio, frequente ou não, que possa ultrapassar os limites de seus trabalhadores, sendo afetados fisicamente ou psicologicamente e isso acaba refletindo em sua vida pessoal, e estes eventos podem ocorrer atrelados ao cansaço e as dificuldades da rotina diária. Com o tempo os trabalhadores utilizam todo o seu tempo livre para descansar, o que geralmente não tem grandes resultados, assim são desmotivados a realizar outras atividades fora do expediente. Com isso podem desenvolver alguns problemas relacionados a este cansaço que as profissões causam. Como as demais profissões, as profissões relacionadas à transportes aéreos como destacado, possuem um limite de voos permitido para cada profissional. Segundo Brasil (2002 *apud* Martins 2016, p. 27):

A escala de trabalho dos comissários de bordo respeita o modelo denominado regime de rodízio. A determinação para a prestação de serviços, respeitados os momentos de folgas e os repousos regulamentares, serão feitos mediante: Escala especial ou de convocação para realização de cursos ou exames; Escala, no mínimo semanal, divulgada com antecedência de pelo menos dois dias para a primeira semana de cada mês, e sete dias para as semanas; Subsequentes (para os voos, serviços de reservas, sobreavisos e folga) ou convocação, por necessidade do serviço.

Ao pensarmos sobre as inúmeras possibilidades de interferências que podem ocorrer dentro de um voo, notamos que um comissário de bordo, por exemplo, tem de estar preparado para qualquer anomalia. Por se tratar de um meio de transporte relativamente recente, muitas pessoas ainda possuem um certo medo de voar, isto em piores casos pode levar a uma crise de pânico durante o voo, que exigirá do comissário alguma estratégia para lidar com a situação, mesmo que ele não tenha sido treinado para isso, isto torna a profissão

um tanto quanto estressante. Para Ballard (2006 *apud* Nery 2009) a saúde mental dos comissários de bordo é um problema causado em parte por estressores do trabalho como isolamento, pouco tempo ou energia para cumprir adequadamente os papéis sociais, dificuldades para lidar com passageiros difíceis e falta de apoio institucional. Segundo Mistura (2010, p. 73):

Os trabalhadores investem sua energia na realização de suas atividades. O custo físico refere-se às exigências corporais em termos de dispêndio fisiológico e biomecânico nas atividades do trabalho; o custo cognitivo refere-se às exigências cognitivas em termos de dispêndio intelectual, sob forma de aprendizagem necessária, de resolução de problemas e de tomada de decisão; e o custo emocional refere-se às exigências afetivas realizadas no contexto do trabalho.

Isto nos mostra as diferenças entre os passageiros e como se deve ter cautela ao lidar com outras pessoas, pois não se sabe a razão pela qual um passageiro embarcou na aeronave. Os comissários de bordo precisam construir formas de driblar os conflitos internos dos passageiros e cumprir suas demais tarefas.

2. A SAÚDE DOS TRABALHADORES DO BRASIL NO ÂMBITO DO TRANSPORTE AÉREO

Conhecida como CIF, a Classificação Internacional da Funcionalidade, Incapacidade e Saúde é pertencente à "família" das classificações internacionais desenvolvida pela Organização Mundial da Saúde (OMS) para aplicação em vários aspectos da saúde. Ela tem como objetivo principal gerar uma classificação que proporcione uma linguagem unificada e padronizada, assim como uma estrutura de trabalho para a descrição da saúde do trabalhador e dos estados existentes relacionados a saúde e seus os componentes.

Podemos notar que com a importância em entender as questões que envolvem a saúde mental, algumas iniciativas vêm sendo elaboradas ao longo dos anos para este fim. Em uma recente publicação para a revista Forbes, Jessica Gold (2020) aborda que uma maneira de chegar lá é com a ajuda da auto divulgação e defesa de pessoas conhecidas e respeitadas por outras pessoas. Foi mencionado que uma empresa de produtos de beleza chamada *Rare Beauty*, desenvolvida por Selena Gomez, arrecadará US \$ 100 milhões nos próximos dez anos para ajudar a solucionar as lacunas nos serviços de saúde mental, particularmente para comunidades carentes. Para atingir esse objetivo, um por cento de todas as vendas dos produtos da *Rare Beauty*, serão direcionados ao fundo. Quando o fundo atingir US \$ 100 milhões, será um dos maiores fundos conhecidos em apoio à saúde mental de uma entidade corporativa¹.

O estudo de saúde mental no âmbito do trabalho tende a localizar o sofrimento que as pessoas vivenciam no cotidiano das mais variadas formas. Dejours (1994) distingue dois tipos de sofrimento: o sofrimento criador e o sofrimento patogênico. Este último surge quando todas as possibilidades de transformação, aperfeiçoamento e gestão da forma de organizar o trabalho já foram tentadas, ou melhor, quando somente pressões fixas, rígidas, repetitivas e frustrantes, configuram uma sensação generalizada de incapacidade. Levando em consideração que muitos trabalhadores as vezes não possuem conhecimento sobre os danos que uma rotina de trabalho pode causar na vida de um profissional. Para Delcor (2004), o trabalho humano possui um duplo caráter socialmente, sendo ele por um lado uma fonte de realização, satisfação, prazer, estruturando e conformando o processo de identidade

¹Disponível em: <<https://www.forbes.com/sites/jessicagold/2020/07/22/selena-gomez-rare-beauty-pledges-to-raise-100m-for-mental-health/#7052f6db48f7>> Acesso em: 22 de jul. de 2020.

dos sujeitos.

Uma jornada de trabalho possui diferentes particularidades que complementam e influenciam na vida de um trabalhador, para Costa (2013), estas particularidades e o desejo em conhecê-las e entendê-las, provocam que várias iniciativas da sociedade brasileira se dediquem a procurar avanços nas políticas públicas de atenção integral em Saúde do Trabalhador (ST).

O trabalho humano possui um duplo caráter: por um lado é fonte de realização, satisfação, prazer, estruturando e conformando o processo de identidade dos sujeitos; por outro, pode também se transformar em elemento patogênico, tornando-se nocivo à saúde. No ambiente de trabalho, os processos de desgaste do corpo são determinados em boa parte pelo tipo de trabalho e pela forma como esse está organizado (DELCOR, 2003, p. 187).

A ideia de se entender o trabalho e a representação do trabalho nos remete a entender a forma com que este é organizado e as condições reais dos diferentes contextos de trabalho em nossa sociedade.

2.1. Breve considerações sobre as condições de trabalho no turismo e características do trabalho dos comissários de bordo

Estudar as condições de trabalho permite ao trabalhador e às instituições de saúde identificar os problemas, criar dúvidas e gerar discussões referentes às mudanças que podem ser feitas e assim, contribuir possivelmente para a melhoria das condições de trabalho, promovendo a saúde do trabalhador, como menciona Mauro (2010).

Um estudo feito por Mauro (2010) define as condições de trabalho como um conjunto de elementos e circunstâncias de caráter material, psíquico, biológico e social que são influenciados e determinados por vários fatores de ordem econômicas, técnica e organizacional. Segundo Mauro (2010, p. 14):

As condições de trabalho nas instituições públicas vêm se evidenciando como desfavoráveis à saúde dos profissionais de saúde. A crise no sistema de saúde brasileiro, principalmente nas organizações hospitalares públicas, não é novidade, e está associada à conjuntura econômica do país e ao descaso dos gestores públicos em relação à administração da saúde. A gravidade deste problema aumentou após a reforma do Estado, tendo em vista que esta definiu como diretrizes básicas a redução de despesas, principalmente do quantitativo de funcionários públicos (responsabilidade

fiscal), propiciando, dentre outros, efeito imediato na política de recursos humanos em saúde, que trouxe dificuldades assistenciais e gerenciais, afetando diretamente o quantitativo de pessoal nas instituições hospitalares.

Segundo análises feitas por Schmoeller (2011), estudiosos observaram que para melhor compreender as cargas de trabalho é necessário classificá-las, podendo ser agrupadas em cargas físicas, químicas, biológicas/orgânicas, mecânicas, fisiológicas e psíquicas. Que como dito anteriormente interferem diretamente nas condições de trabalho e na saúde mental dos trabalhadores. Segundo Antunes (2011, p. 49):

A necessidade de estudar a satisfação com relação à qualidade de vida no trabalho dos Comissários de Bordo no Brasil se dá por vários motivos, sendo um dos principais o fato de que trabalhadores desmotivados podem não se comprometer com os resultados. Isso leva os empresários a descobrirem que a qualidade de vida no trabalho é proveniente da satisfação e motivação de seus funcionários. A satisfação relacionada à qualidade de vida no trabalho é uma preocupação fundamentada não somente por autores, mas também pelas empresas que buscam ser competitivas, num mercado cada dia mais globalizado.

Ao aprofundar nos conceitos apresentados por Schmoeller (2011), temos a classificação que se distribui em cargas, como mencionado anteriormente. As cargas físicas são derivadas das exigências técnicas para a transformação do objeto de trabalho, onde o funcionário interage cotidianamente. Já as cargas químicas são observadas no ambiente de trabalho e sua interação cotidiana com o trabalhador envolvido. As cargas orgânicas são outro exemplo que, além de ainda serem aplicadas as condições de higiene ambiental as

cargas orgânicas incluem também qualquer organismo animal ou vegetal que possa determinar danos à saúde do trabalhador. Cargas mecânicas serão derivadas prioritariamente da tecnologia disponível no objeto de trabalho. Em relação às cargas fisiológicas e psíquicas, elas estão constituídas por elementos de esforço físico ou visual, deslocamentos e movimentos exigidos pelas tarefas que cada profissional executa e a sua jornada de trabalho.

Considerando que seja necessário o estudo sobre as condições e trabalho, observamos o impacto causado na vida de cada indivíduo, tendo um valor importante em nossa sociedade. Segundo Julião (2001, *apud* Antunes, 2011, p. 50):

O valor do trabalho para o homem é muito importante, pois é por meio de tal atividade que o homem se desenvolve na sociedade. A jornada de trabalho representa normalmente dois terços do dia, por isso se deve

realmente estudar quais as suas condições. Todos conhecem os problemas que a falta de emprego causa na vida das pessoas, porém os problemas causados pelo trabalho ainda não são de conhecimento de todos. Mesmo que a empresa não se importe com isso, a falta de qualidade de vida afeta diretamente os resultados da empresa - o qual realmente tem importância para uma organização.

Em meio à imagem que o trabalho tem em nossa sociedade, Antunes (2011) aborda o dinheiro como o fator de maior peso, assim como tudo o que está ligado a ele, assim como o salário do trabalhador, seguros e benefícios inclusos em cada profissão. “As transformações ocorridas ao longo da história da humanidade provocaram a separação da identidade do indivíduo com o seu trabalho, levando à distinção entre vida pessoal e vida profissional” (RIBEIRO, 2012, p. 1). Para compreender a relação entre o trabalho com a vida pessoal dos trabalhadores é preciso entender como estes dois pontos funcionam na vida de uma pessoa e como isso influencia em sua qualidade de vida.

A qualidade da experiência humana no local de trabalho está diretamente relacionada às relações sociais estabelecidas nesse contexto. Essas relações influenciam fortemente as emoções, cognições e comportamentos dos indivíduos, sendo necessário considerar o contexto cultural em que ocorrem. Entende-se que a cultura organizacional é uma espécie de extensão da cultura social na qual as organizações estão inseridas, ou das quais são provenientes. A cultura organizacional é, portanto, um fenômeno de grande complexidade, o que sugere variabilidade conceitual e dificuldade de representação adequada de seus numerosos componentes e da relação entre eles (RIBEIRO, 2012, p. 2).

Deste modo entende-se que a experiência humana no local de trabalho gera eventuais resultados que influenciam na qualidade de vida do trabalhador. A Fundação Oswald Cruz (FIOCRUZ) tem como objetivo promover a saúde e o desenvolvimento social, gerar e difundir conhecimento científico e tecnológico, se tornando um agente da cidadania. Segundo a coleção Saúde, Ambiente e Sustentabilidade feita pela editora FIOCRUZ (2018), é preciso compreender o sofrimento e o adoecimento no trabalho baseando em conceitos de saúde mental, estresse, estresse ocupacional e sofrimento psíquico. Segundo Fonseca (2001, p. 54):

(...) há casos em que o trabalho é, ao contrário, favorável ao equilíbrio mental e à saúde do corpo. As exigências intelectuais, motoras ou psicossensoriais da tarefa, estão, de acordo com as necessidades do trabalhador. Há situações nas quais este pode modificar a organização de seu trabalho de acordo com seu desejo ou suas necessidades. Estas condições são encontradas nas profissões de artesão, nas profissões

liberais e entre os responsáveis de alto nível.

Sabendo que as condições de trabalho são encontradas em quaisquer profissões, desde a profissão de um artesão que trabalha de forma autônoma até a profissão de um comissário de bordo, por exemplo. A profissão de um comissário de bordo está ligada diretamente com o contato com outras pessoas na rotina de trabalho, estando sujeito como outras profissões ao adoecimento psíquico. Mas, infelizmente algumas situações vão além do que se pode ser considerado “normal” em uma relação de trabalho. De acordo com o suplemento da coleção Saúde, Ambiente e Sustentabilidade, publicado pela editora FIOCRUZ (2018, p. 46):

Relações de trabalho saudáveis são frutos de ambientes em que o respeito e a ética fazem parte do cotidiano do trabalho, concebido como central e organizador da vida das pessoas. Embora tais valores sejam fundamentais, vários fatores no contexto contemporâneo decorrente das mudanças no mundo do trabalho têm contribuído para o aumento da violência no trabalho. As situações de violência nas relações de trabalho não são novidade. O tipo de violência no ambiente de trabalho é que tem se alterado, acompanhando a configuração das relações econômicas e sociopolíticas.

Sabe-se então que existem alguns tipos de violência nas relações de trabalho, o que mostra que algumas formas de gerir o trabalho são utilizadas a partir de pressão psicológica e conduta hierárquica abusiva, caracterizando a violência moral, fenômeno conhecido como Assédio Moral. De acordo com a Fundação Oswaldo Cruz (2014) em sua cartilha sobre Assédio Moral e Sexual no Trabalho, as principais práticas de assédio moral são notadas de três formas: assédio vertical, assédio horizontal e o assédio ascendente.

O assédio vertical se entende por questões hierárquicas, que de cima para baixo o chefe venha a constranger ou destratar seu funcionário por possuir naquela situação mais poder do que ele. O assédio horizontal acontece de forma igualitária, em que vem através de um colega de trabalho, que pode se iniciar através de uma “brincadeira”, mas vir a se transformar em outro exemplo de assédio moral. Já o assédio ascendente é um pouco mais raro que os demais, mas ainda assim existe. Ele ocorre quando um determinado grupo de funcionários utiliza de estratégias antiéticas para de alguma forma atingir a chefia.

Algumas causas são apresentadas pela editora FIOCRUZ (2014) referente ao assédio moral e as consequências que ele pode trazer. Aos trabalhadores ele pode gerar alterações comportamentais, problemas psicossomáticos e psicopatológicos podem afetar a vida de quem sofre a violência. Esse impacto na vida de um trabalhador tem variáveis de acordo

com os fatores e com a intensidade ou duração do assédio em si. As questões de assédio moral, ainda que sejam relevantes para este trabalho, são apenas um dos fatores que podem causar algum tipo de sofrimento ou gerar o adoecimento psíquico no local de trabalho. Segundo Borsoi (2005 *apud* Borsoi, 2007, p. 105):

Se tratando de doenças ocupacionais, entretanto, essa relação nem sempre é diretamente palpável ou visível, ou seja, nem sempre é possível identificar, de forma objetiva, os determinantes da doença, para que esta seja reconhecida como profissional ou relacionada ao trabalho. Exemplos disso são os casos de perda auditiva provocada por trabalhos realizados em condições de excessivo ruído. O fato de o trabalhador nem sempre apresentar déficit auditivo bilateral, embora ambos os ouvidos tenham estado igualmente expostos ao ruído, é razão suficiente para que o problema não seja reconhecido como acidente de trabalho. E, não havendo o devido reconhecimento, o trabalhador permanece sem amparo legal e, portanto, sem acesso aos direitos que teria como acidentado, conforme mostra.

O trabalhador muitas vezes é exposto a situações que contribuem para a possibilidade de um adoecimento mental. A questão de um ambiente de trabalho insalubre e de uma rotina intensa e trabalho é um dos principais pontos citados por pesquisadores a respeito do trabalho de comissários de bordo. Segundo Pimentel (2006, p. 11):

É sabido, que quanto maior a altitude, menos oxigênio existe no ar atmosférico e, portanto, menor pressão. Para que fosse possível a realização de vôos nas grandes altitudes, foi necessária a criação de um sistema capaz de manter a pressão do oxigênio no interior da cabine, compatível com a vida humana. Nas modernas aeronaves, os passageiros em boas condições de saúde não percebem as sutis alterações que este sistema produz no organismo. Para os tripulantes, porém, em razão das freqüentes e intensas exposições, os sintomas são perceptíveis. Podem aparecer Edemas, principalmente nos membros inferiores, devido a dificuldade do retorno venoso, acarretando freqüentes dores e cansaço nas pernas, sem contar o aumento da chance de se instalar TVP (trombose venosa profunda), grande risco à saúde ocasionado pela dilatação de gases, produzindo distensão abdominal.

Para Pimentel (2006), os fatores que estudam as condições de trabalho ou como utilizado “fatores ergonômicos”, são uma das razões consideradas importantes para o agravamento da saúde de um comissário de bordo:

No caso dos Comissários, a realização de esforço físico, quando locomove uma carga pesada (carrinho de refeições e bebidas), principalmente quando a aeronave encontra-se com inclinações devido às “razões” de

subida ou descida, turbulência e às constantes idas e vindas necessárias à realização do trabalho, além das posturas incorretas e movimentos bruscos e constantes com o corpo, contribuem para o aparecimento de transtornos à saúde, sendo a coluna vertebral fortemente atingida dando origem à instalação de dores, mal estar, hérnia de disco, bursite crônica entre outras (PIMENTEL, 2006, p. 12).

Sabendo das dificuldades encontradas pelos comissários de bordo em seu ambiente de trabalho e entendendo o que diferencia o trabalho em uma aeronave de outros locais de trabalho, iremos analisar as questões de interação social dos profissionais desta área e como isso pode influenciar sua vida. Pimentel (2006, p. 52-53) aborda que:

Este outro significado deu ao isolamento um caráter utilitário e o vinculou à ideia de “liberdade”. Para estes sujeitos, as escalas de voo propiciaram um distanciamento concreto dos problemas familiares. Aparentemente, estes sujeitos possuem uma dificuldade de abstrair-se da realidade concreta para construir sonhos. É possível, que para eles a função de sonhar signifique literalmente “retirar os pés do chão”, “voar”. É possível ainda, que para alguns sujeitos desta pesquisa, o voo pode estar funcionando como uma “rota de fuga” para evitar situações difíceis ou desagradáveis.

Pensar sobre o seu futuro, construir sonhos e projetar uma forma de estar vivendo daqui a alguns anos, meses ou dias é comum do ser humano. Criar projetos, alcançar seus objetivos e também se decepcionar, está no cotidiano das pessoas e na forma com que vivemos em sociedade. Como retratado acima podemos ver que alguns prejuízos fazem parte da profissão de um comissário de bordo. Pimentel (2006) em sua pesquisa apresenta dados de que a ideia de isolamento social que é retratado por muitos, para alguns é relacionado a “liberdade”, já estariam distantes do contato com a família e eventuais problemas. Segundo Pimentel (2006, p. 61):

Para estes sujeitos, as escalas de vôo propiciaram um distanciamento concreto dos problemas familiares. Aparentemente, estes sujeitos possuem uma dificuldade de abstrair-se da realidade concreta para construir sonhos. É possível, que para eles a função de sonhar signifique literalmente “retirar os pés do chão”, “voar”. É possível ainda, que para alguns sujeitos desta pesquisa, o vôo pode estar funcionando como uma “rota de fuga” para evitar situações difíceis ou desagradáveis.

Em meio às pesquisas bibliográficas feitas para esta pesquisa surgiu a necessidade de abordar a questão da fadiga desenvolvida no trabalho. Para Albuquerque e Ramos (2018) o fluxo intenso de trabalho gerado na vida moderna exige cada vez mais do trabalhador, se

tornando comum encontrarmos profissionais que necessitem desenvolver suas funções fora do seu horário de trabalho. Uma vez que essa tensão gerada pelo acúmulo e atividades ou pelas responsabilidades exigidas pela profissão ocorrem, gera ao trabalhador ao longo tempo, um fenômeno conhecido como “fadiga”, sendo este um fator que prejudica o profissional a exercer suas funções.

Muitas vezes a tripulação é obrigada a prolongar sua vigília além do normal devido à falta de pessoal especializado, aos atrasos, às várias etapas de voo, à necessidade da missão e às atividades de planejamento de voo e manutenção aeronáutica (ALBUQUERQUE; RAMOS, 2018, p. 26).

Temos conhecimento de que a questão da fadiga se expande e existe de diversas formas, mas neste trabalho daremos enfoque na fadiga relacionada ao setor aéreo. De acordo com o estudo feito por Albuquerque e Ramos (2018), ela tem se mostrado cada vez mais evidente neste setor, em função da tensão gerada pela própria atividade aérea e responsabilidades pertinentes ao cargo destes profissionais em uma aeronave, em especial ao tripulante de cabine.

A fadiga aérea, assim como conhecida, pode dificultar a tomada de decisão do tripulante, pois, a sua capacidade de concentração estará possivelmente comprometida, juntamente com o bom funcionamento da memória, afetando assim a sua atuação, e o tornando suscetível a erros graves e acidentes aéreos. Esse tipo de conflito, nos dias atuais, é bastante comum nas empresas aéreas (ALBUQUERQUE; RAMOS, 2018, p. 27).

A partir disto podemos analisar as formas de combate à fadiga de acordo com Oliveira (2002 *apud* Albuquerque e Ramos, 2018), aconselha-se para isto que o profissional procure dormir horas o suficiente todas as noites, mesmo que em suas limitações, elimine hábitos que sejam prejudiciais (consumo exagerado de álcool e fumo), alimente-se de forma saudável para o próprio corpo buscando uma dieta balanceada, e que aprenda baseando-se em sua rotina de trabalho a gerir o tempo, equilibrando a vida pessoal e a de trabalho para evitar o estresse do cotidiano.

Não é possível saber ao certo o que o trabalho representa para cada comissário de bordo e como ele o afeta em sua vida, mas buscamos identificar as vivências de prazer e sofrimento que se originam de uma dinâmica interna das situações e da organização do trabalho, gerando incertezas. Essas incertezas têm consequências em diversos setores, com implicações diretas no cotidiano e na saúde mental da população (ORNELL; FELIPE *et al.*

2020). Sabe-se que o ambiente de trabalho está sujeito a incertezas, elas podem ocorrer dentro do local de trabalho ou ao redor do mundo, mas que causarão um impacto na vida dos trabalhadores, como o caso de uma pandemia mundial.

3. IMPACTOS DA PANDEMIA NO TRANSPORTE AÉREO: “TALVEZ FIQUE DESEMPREGADA”

Neste capítulo iremos expandir a visão dentre as eventualidades que podem acontecer em uma jornada de trabalho para entender como alguns acontecimentos globais influenciam as condições de trabalho e a vida de um trabalhador. Que segundo Shigemura (2020, p. 281, tradução nossa²) o medo do desconhecido aumenta os níveis de ansiedade em indivíduos saudáveis, bem como naqueles com condições de saúde mental pré-existent.

3.1. Tempos de pandemia: condições de trabalho e consequências para o setor do turismo das viagens aéreas

Em dezembro de 2019 foram relatados casos de pneumonia com risco de vida em Wuhan, China. Estes casos se tratavam do novo “coronavírus”, um vírus com um grau de infecção que aumentou rapidamente e se espalhou por outras cidades chinesas e em sequência foi identificado em outros países e o número de casos crescia na China e no resto do mundo (SHIGEMURA, 2020, p. 281, tradução nossa³). De acordo com o Ministério da Saúde Brasileiro a COVID-19 é uma doença causada pelo coronavírus, que apresenta um quadro clínico que varia de infecções assintomáticas a quadros respiratórios graves. De acordo com a Organização Mundial de Saúde (OMS), a maioria dos pacientes com COVID-19 (cerca de 80%) podem ser assintomáticos e cerca de 20% dos casos podem requerer atendimento hospitalar por apresentarem dificuldade respiratória e desses casos aproximadamente 5% podem necessitar de suporte para o tratamento de insuficiência respiratória.

O Ministério da Saúde descreve que a transmissão acontece de uma pessoa doente para outra ou por contato próximo por meio de: toque do aperto de mão; gotículas de saliva; espirro; tosse; catarro; objetos ou superfícies contaminadas, como celulares, mesas, maçanetas, brinquedos, teclados de computador, entre outros. Desta forma medidas precisavam ser tomadas para reduzir a propagação do vírus pelo mundo. O COVID-19 teve

² “Fear of the unknown raises anxiety levels in healthy individuals as well as those with preexisting mental health conditions” (SHIGEMURA, 2020, p. 281).

³ “In December 2019, cases of life-threatening pneumonia were reported in Wuhan, China. A novel coronavirus (2019-nCoV) was identified as the source of infection. The number of reported cases has rapidly increased in Wuhan as well as other Chinese cities. The virus has also been identified in other parts of the world” (SHIGEMURA, 2020, p. 281).

sua denominação atribuída pela OMS, segundo Diniz (2020) este organismo microscópico foi capaz de desequilibrar diversos setores, causando graves impactos nos pilares essenciais da sociedade, como saúde, economia e educação.

O setor do turismo foi um dos afetados pelas medidas adotadas pela pandemia, sabendo que só se é aconselhado que as pessoas saiam de suas casas em casos de extrema necessidade. O Ministério da Saúde aborda a real necessidade em viajar, em outras palavras solicita que a população só faça viagens se a situação for inevitável. Segundo Hoque (2020, p. 55, tradução nossa⁴):

Os resultados da pesquisa confirmam que o surgimento do coronavírus afeta significativamente a indústria do turismo chinês, pois o início desse vírus em particular ocorre na província de Wuhan, na China. O efeito crítico do coronavírus no corpo humano que levou à pneumonia grave aumentou o medo entre as pessoas. Os dados comprovam a transmissão humano a humano do coronavírus, de acordo com os dados de meados de dezembro de 2019; devido ao contato próximo, ocorreu transmissão humana a humana para o coronavírus. Portanto, o vírus emergiu como uma ameaça significativa para o ser humano, pois a vida de um ser humano está em risco devido à infecção pelo coronavírus.

Com isso novas recomendações foram criadas para os casos de extrema necessidade, em viagens internacionais é recomendado o isolamento domiciliar voluntário por sete dias após o desembarque, mesmo que o indivíduo não apresente nenhum sintoma. Segundo Romão (2020), com a pandemia será necessário recuperar a confiança que a população perdeu em viajar, e quem vai sair mais rapidamente da crise serão aqueles destinos que passarem uma maior confiança para os consumidores e os despertarem a segurança necessária para se deslocar. Para o caso de viagens locais, o Ministério da Saúde recomenda a atenção à condição de saúde, principalmente nos primeiros quatorze dias.

É possível inferir que a pandemia é uma grande epidemia, que ultrapassa fronteiras, sendo importante relacioná-la apenas a doenças infecciosas, e deve-se levar em consideração pontos como alta extensão geográfica, movimento da doença, altas taxas de ataque e explosividade, imunidade mínima da população, infecciosidade, contagiosidade, severidade e

⁴“The research findings confirm that the emergence of the coronavirus affects the Chinese tourism industry significantly as the inception of this particular virus is in the Wuhan province in China. The critical effect of the coronavirus on the human body that led to severe Pneumonia has grown significant fear among the people. The data proves human to human transmission of the coronavirus, according to the data in the middle of Dec 2019; due to close contact human to human transmission to the coronavirus has been occurred. Hence, the virus has emerged as a significant threat to the human as the life of a human is at risks due to the infection of the coronavirus” (HOQUE, 2020 p.55).

novidade da doença (MORENS; FOLKERS; FAUCI, 2009 *apud* DINIZ, 2020, p. 362).

O combate a esta pandemia também exige medidas de restrição de funcionamento da grande maioria dos estabelecimentos, incluindo aqueles que já foram afetados pelo distanciamento social, como o caso de cinemas, restaurantes e outros propícios a aglomeração de pessoas. O comércio, transportes públicos ou privados e outros serviços devem estar entre os mais seriamente afetados (BORGES, 2020). De acordo com Rodrigues (2020), este momento extraordinário que se vive mundialmente pela crise pandêmica referente ao COVID-19, todos os setores passaram por uma fase de grande contenção, mas o turismo se destaca como o setor mais afetado e onde o impacto financeiro será maior, o que irá provocar que todos aqueles que trabalhem na área do turismo contribuam em função de procurar novas soluções para “reinventar” e reerguer o setor.

Na China, segundo Hoque (2020, p. 53, tradução nossa⁵) o setor do Turismo foi o mais afetado. Os hotéis, as companhias aéreas e empresas responsáveis por cruzeiros marítimos tiveram seu trabalho interrompido. O COVID-19 está acionando um alarme de saúde global que está estabelecendo a instabilidade da saúde, além de impactar o colapso econômico das atividades.

O Coronavírus provoca um desdobramento na indústria do turismo chinês. Muitas companhias aéreas nacionais e internacionais são forçadas a cancelar seus vôos de e para a China devido ao número insuficiente de passageiros, pois as pessoas estão em pânico pela propagação desse vírus prejudicial. O país tem ganhos cambiais com o turismo estrangeiro na China, cerca de US \$ 127,3 bilhões. Esse número diminuiu um pouco, pois nenhum indivíduo está viajando para a China, pois todos os vôos estão sendo cancelados. Este trabalho de pesquisa examinou o maior impacto que está sendo criado pelo vírus no turismo. Também demonstrou o dano final que criou na economia do país e do mundo também ao mesmo tempo. Pensa-se que o impacto continuará por mais algum tempo e isso é muito mais preocupante nos últimos tempos (HOQUE, 2020, p. 56, tradução nossa⁶).

⁵“China’s tourism industry is most affected as the virus visitors are not able to visit china. The hotels, airlines as well as the cruise operations were stopped (HOQUE, 2020, p.53)

⁶“The Coronavirus puts a furrow on the Chinese tourism industry. Many domestic and international Airlines Companies are forced to cancel their flights from and to China due to insufficient passengers as the people are becoming panicked for the spread of this harmful virus. The country has foreign exchange earnings from foreign tourism in China was about \$127.3bn. This figure has got a bit lowered as no individuals are traveling to China as all flights are being canceled. This research paper has examined the greater impact that is being created by the virus on tourism. It has also showcased the ultimate harm it created on the economy of the country and the globe too at the same time. It is being thought that the impact will continue for some more time and that is of much more concern in recent times” (HOQUE, 2020, p. 56).

Com a influência do vírus na vida das pessoas e a pandemia refletindo em diversos setores de serviços, iremos fazer um breve apanhado no impacto que as novas medidas de prevenção causaram em companhias aéreas e naqueles que trabalham em uma aeronave sujeitos ao contato direto com os passageiros. Para isto utilizaremos o documento que a Agência de Segurança da Aviação da União Europeia (EASA) e o Centro Europeu de Prevenção e Controle de Doenças (ECDC) emitiram em conjunto o “*COVID-19 Aviation Health Safety Protocol*”, um documento que irá definir as medidas para garantir a segurança sanitária dos viajantes aéreos e de toda a tripulação, uma vez que as companhias retomem os voos.

A partir disto surge o *Guidance on Management Of Crew Members*, guia anual de orientação para os tripulantes que tem como objetivo de fornecer orientações sobre as novas medidas que os operadores da aviação devem implementar. A partir deste guia temos as seguintes orientações os trabalhadores da aviação:

Os operadores devem fornecer aos membros da tripulação que operam em áreas de alto risco orientações para o auto-monitoramento da saúde, que deve incluir:
Medição da temperatura corporal pelo menos duas vezes ao dia;
Monitoramento de sintomas como febre, tosse persistente ou dificuldades respiratórias;
Relatório claro e rápido significa informar o operador sobre possíveis sinais de infecção (EASA, 2020 03 26, p.4, tradução nossa⁷).

A EASA (2020, p. 4, tradução nossa⁸) aborda que os operadores devem desenvolver procedimentos claros e detalhados para a situação em que um membro da tripulação se torna sintomático, cobrindo os casos em que o membro da tripulação está em sua base, na rota ou enquanto serviço ativo. Os operadores devem estabelecer o equipamento de proteção individual (EPI) necessário para seus membros da tripulação, com base no risco de transmissão para o respectivo voo. Para os comissários de bordo:

⁷ “Operators should provide to crew members operating into high risk areas guidance for health selfmonitoring, which should include: Measuring of body temperature at least twice a day. Monitoring for symptoms such as fever, persistent coughing, or breathing difficulties. Clear and expeditious reporting means to inform the operator of potential signs of infection” (EASA, 2020, 03 26, p. 4).

⁸ “Operators should establish the necessary personnel protection equipment (PPE) for their crew members, based on the risk of transmission for the respective flight. For operations into high risk areas, the operator should equip their aircraft with one or more UPKs. Additional equipment such as facial masks meeting at least surgical standards and disposable gloves should be available for the use of suspected COVID-19 passenger(s) and all crew members” (EASA, 2020, 03 26, p. 4).

O membro da tripulação designado para prestar serviços a bordo do passageiro sintomático e outros tripulantes que possam ter estado em contato direto com o passageiro suspeito devem ser fornecidos transporte para instalações onde eles podem limpar e desinfetar antes de entrar em contato com outras pessoas. Como alternativa, como último recurso, após o descarte cuidadoso do EPI usado e a lavagem e desinfecção das mãos, os respectivos tripulantes de cabine podem ser isolados a bordo, em área de quarentena, para retornar à base ou a um destino de escala (EASA, 2020 03 26, p. 6, tradução nossa⁹).

Em casos em que um dos tripulantes possui os sintomas, a EASA (2020, p. 8, tradução nossa¹⁰) retrata que os outros membros da tripulação que estiveram em contato próximo (menos de dois metros por mais de quinze minutos) com o membro da tripulação suspeito dentro de três dias antes do início dos sintomas deve permanecer em quarentena, enquanto se aguarda o resultado do teste do membro da tripulação suspeito. Se o resultado for positivo eles serão colocados em quarentena por quatorze dias a partir do momento do último contato. Se o teste for negativo, eles podem retomar as funções de voo.

Entende-se que devido a grandeza da situação que estamos vivendo estas são apenas algumas das medidas de prevenção que devem ser aplicadas aos membros da tripulação e também aos demais profissionais que tem contato direto com as pessoas e a partir disto muitas mudanças serão necessárias. Honrado (2020) aborda que as organizações também irão precisar de líderes diferentes, com uma nova forma de liderança que não sejam apenas heróis carismáticos que assumem riscos, mas pessoas que sejam mais reais diante da incerteza mundial, mais abertos a desafios e principalmente comprometidos com um conjunto de valores fundamentais que transmitam confiança para sua equipe neste cenário.

Para Borges (2020), poucas vezes no passado houve um nível tão alto de incertezas. A velocidade em que este vírus se espalhou é incomparavelmente maior que a capacidade de se produzir indicadores de seus impactos econômicos. Segundo Antunes (2013, *apud* Yazbek 2020, p. 208):

⁹ “The crew member designated to provide on board services for the symptomatic passenger and other crew members which may have been in direct contact with the suspected passenger should be provided transportation to facilities where they can clean and disinfect before being in contact with other people. Alternatively, as a last resort, after carefully disposing of the used PPE and washing and disinfecting their hands, the respective cabin crew members might be isolated on board, in a quarantine area, to return to base or a layover destination” (EASA, 2020, 03 26, p. 6).

¹⁰ “The incubation period for the SARS-CoV-2 has been found to be between 2 and 14 days, with the vast majority of cases having an incubation period of 5-6 days. In this context, it is considered that in the first 2 days after exposure a person is not contagious even if they were contaminated and the later testing will show a positive result” (EASA, 2020, 03 26, p.8).

(...) com a manutenção de taxas elevadas de desemprego, insegurança e instabilidade nos empregos, crescimento do trabalho informal e precário, redução de salários, precarização das relações de trabalho, incluindo terceirizações e contratos por prazos determinados, assédios, sofrimentos e adoecimentos, entre outros aspectos.

A insegurança sobre o futuro de um profissional é relativa ao significado que a profissão representa para cada pessoa e desta forma, as consequências que ela trará. Borges (2020) aborda que essa crise que o mundo está enfrentando afetará de forma desproporcional as micro, pequenas e médias empresas. Essas também são as empresas que mais empregam, levando em consideração que muitos trabalhadores tenham uma brutal redução de sua renda mensal e muitos também serão demitidos. Caso essas medidas sejam tomadas os níveis de desemprego vão subir de forma forte e rápida. Sem uma renda mensal e futuramente sem reservas financeiras, os trabalhadores de baixa renda terão dificuldade de sobreviver. Segundo Nicola (2020, p. 189, tradução nossa¹¹):

Além disso, milhares de trabalhadores em todo o mundo foram despedidos ou colocados em licença temporária e não remunerada. Inevitavelmente, isso terá um impacto significativo na capacidade das pessoas de pagar aluguel, hipotecas e várias despesas domésticas.

Neste ponto muitos perderam sua fonte de renda e outros foram obrigados a se afastar do trabalho de forma temporária devido a situação global. Segundo Soares e Coelho (2020) as crises que passamos anteriormente nos permitiram a percepção da capacidade de reação de um setor pode ter na economia. Assim, podemos fazer uma breve observação sobre os conceitos de trabalho e de emprego para nossa sociedade. Para Lazzareschi (2007, p. 7):

Trabalhar significa criar utilidades para a satisfação das necessidades humanas, isto é, produzir bens – coisas materiais – ou prestar serviços, realizar uma atividade cujo resultado permita a satisfação de uma necessidade humana, sem que esse resultado assuma a forma de um bem material, como o serviço prestado por uma orquestra sinfônica, pelo professor, advogado, médico etc.

¹¹“Additionally, thousands of workers around the world have been made redundant or have been placed on temporary, unpaid leave of absence. Inevitably this will have a significant impact on individuals’ abilities to pay rent, mortgages and various household expenditures” (NICOLA, 2020, p.189)

Tendo compreendido a ideia de trabalhar como uma forma de serviço prestado, Lazzareschi (2007) também identifica o trabalho como uma atividade exclusivamente humana, por ser consciente, deliberada, com seu propósito explícito de gerar novos resultados que possibilitem a satisfação não apenas para necessidades básicas, mas também em dimensões sociais, culturais, artísticas, espirituais, psíquicas e outras. Partindo desta abordagem sobre o trabalho, o emprego surge como uma relação contratual de trabalho entre os envolvidos, estabelecendo condições de trabalho em troca de uma remuneração, um salário. Desta forma o emprego vai pressupor a transformação da força de trabalho em mercadoria, de forma que são produzidos propositalmente para a troca (LAZZARESCHI, 2007).

A reestruturação produtiva resulta da introdução de novas tecnologias de base microeletrônica (tecnologias de informação), conjugada à introdução de novas técnicas gerenciais do processo de trabalho (*toyotismo, just-in-time/kanban*), cuja consequência imediata e mais importante é a desestruturação dos mercados de trabalho que se expressa no aumento crescente do desemprego e do mercado informal de trabalho, no desaparecimento de muitas ocupações e surgimento de outras para as quais se exigem novas competências profissionais, no estabelecimento de novas e precárias relações de trabalho (jornada parcial de trabalho, contrato temporário de trabalho, banco de horas, terceirização), enfim, num enorme sofrimento humano (LAZZARESCHI, 2007 p.11).

Sabe-se que o trabalho e/ou o emprego causam consequências na sociedade em que vivemos, assim como a falta dele ou o medo de ficar sem ele. De acordo com Pochmann (2006 *apud* Schmidt, 2018, p.74), o desemprego no Brasil tem aumentado continuamente desde a década de 90, sofrendo desta forma alterações em seu perfil, passando de um fenômeno homogêneo com impactos em seguimentos específicos como mercado de trabalho – mulheres, jovens, negros e pessoas sem qualificação profissional – e se transformando em um fenômeno heterogêneo, atingindo de forma generalizada praticamente todos os seguimentos sociais. Sá (2010) relata uma dificuldade em encontrar definições comuns ou rigorosas de um “trabalho precário” e o associa por quatro características principais: insegurança no emprego; perda de regalias sociais; salários baixos; e descontinuidade nos tempos de trabalho.

Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), o desemprego no Brasil ficou em 12,2% no primeiro trimestre de 2020, não se sabe ao certo quais serão os impactos gerais causados na população brasileira e mundial durante esta situação de vulnerabilidade (DARLAN ALVARENGA, 2020). Como vimos, a insegurança em relação

ao desemprego continua atingindo a população e nos faz pensar sobre a condição deste trabalho, uma vez que as condições sejam precárias, ainda assim o trabalhador seria motivado a exercer sua função em situações de risco? O vírus COVID-19 é um exemplo de uma situação que estamos enfrentando, que como visto anteriormente será responsável por causar um aumento nos índices de desemprego. Nunes (2020, p. 3) aborda que:

Um outro aspecto relevante da vulnerabilidade é o fato de ela não ser uniforme. A COVID-19, como fato social global (facilitado pela circulação de informação nas redes sociais), pode fazer-nos acreditar que existe uma igualdade de condições. Uma das narrativas mais populares da saúde global é justamente a ideia de que estamos “unidos pelo contágio”. Mas não nos enganemos. Essa não é uma única pandemia, mas antes várias experiências de pandemia. Não estamos “todos juntos nisto”: como homem, branco, recolhido confortavelmente em casa enquanto recebo um salário, eu não posso comparar a minha experiência com a de uma pessoa com profissão precária, ou impossibilitada de trabalhar e receber, ou em situação de rua. A vulnerabilidade é uma relação política desigual, por meio da qual determinados grupos – definidos em termos da identificação de gênero, raça, orientação sexual, idade, entre outros, bem como nas suas várias interseções – são sistematicamente expostos ao empobrecimento, ao adoecimento e à morte.

Segundo Santos (2020), o cenário criado pela pandemia afeta diretamente a saúde mental de indivíduos, se qualificando como um dos efeitos colaterais do distanciamento social, provocando nas pessoas diferentes emoções negativas, que tendem a direcionar ao transtorno mental, como o medo de contrair o vírus, raiva, frustração, indignação, ansiedade e depressão. De acordo com Serafini *et al.* (2020, p. 4, tradução nossa¹²) estudos relataram maior prevalência de indivíduos com sintomas psicológicos, distúrbios emocionais, depressão, estresse, alterações de humor e irritabilidade, insônia, sintomas de estresse pós-traumático, raiva e exaustão emocional entre os que foram colocados em quarentena. Notavelmente, foram relatados medos, raiva, ansiedade e insônia, confusão, tristeza e dormência, identificados como respostas psicológicas adicionais à quarentena.

¹² “Other studies reported a higher prevalence of subjects with psychological symptoms, emotional disturbance, stress, mood alterations and irritability, insomnia, post-traumatic stress symptoms, anger, and emotional exhaustion among those who have been quarantined. Notably, fears, anger, anxiety and insomnia, confusion, grief and numbness have been reported identified as additional psychological responses to quarantine. Long-term behavioural changes like vigilant handwashing and avoidance of crowds as well as a delayed return to normality even after many months after the quarantine were also reported. Thus, the quarantine period seems to have important and dysfunctional psychological consequences on the individual’s mental health not only in the short- term but even in the long-term period” (SERAFINI *et al.* 2020 p. 4).

Mudanças comportamentais de longo prazo, como lavagem de mãos vigilante e prevenção de multidões, bem como um retorno tardio à normalidade, mesmo depois de muitos meses após a quarentena, também foram relatadas. Assim, o período de quarentena parece ter consequências psicológicas importantes e disfuncionais na saúde mental do indivíduo, não apenas à curto prazo, mas também à longo prazo. Além disso, também ocorre a diminuição de sentimentos como a felicidade e a satisfação de modo geral com a vida. Estes outros inúmeros fatores ocorrem também devido ao contexto de incertezas diante das áreas da saúde, econômicas, financeiras e outras (SANTOS, 2020).

3.2. Estratégias defensivas e condições de trabalho em tempos de pandemia

Em estudos feitos por Serafini (*et al.*, 2020, p. 4, tradução nossa¹³), medos específicos e descontrolados são relacionados à infecção e transmissão. Essa é geralmente uma das reações psicológicas mais frequentes às pandemias. Vários estudos existentes demonstraram que aqueles que foram expostos ao risco de infecção podem desenvolver medos generalizados sobre sua saúde, preocupações em infectar outras pessoas e também medo de infectar os membros da família. Alves (2020, p. 167) retrata que a pandemia tece seu caminho pelo mundo, muitas vidas são perdidas, um número incontável de pessoas doentes ou infectadas em um curto espaço de tempo.

Sociedades inteiras precisam se unir, intensificar os setores públicos, organizações, sociedade civil e setor privado em coalizão pela elaboração de planos de recuperação, estudos de mercado, criação de redes de parceria e cooperação frente a complexidade global da crise (ALVES, 2020, p. 171).

Esta ideia de união comum entre povos distintos nos faz pensar em que forma ou estratégia cada indivíduo pode utilizar para se proteger internamente na situação em que o mundo se encontra e toda questão de medo gerada pela pandemia. Segundo Dejours (*et al.* 2012 *apud* Hashimoto, 2019), a ideia de “estratégias defensivas” individuais está internalizada no sujeito e se mantém independentemente da presença de outras pessoas, já

¹³“Aspecific and uncontrolled fears related to infection. This is commonly one of the most frequent psychological reaction to pandemics. Several existing studies demonstrated that those who have been exposed to the risk of infection may develop pervasive fears about their health, worries to infect others as well as fear infecting family members” (SERAFINI et al. 2020 p. 4).

as estratégias defensivas coletivas dependem de consenso dos sujeitos e de fatores externos. Neste caso o sofrimento será o resultado do esgotamento e do enfraquecimento das estratégias defensivas. Segundo De Oliveira (2019, p. 368) “com o processo de criação das nomeadas estratégias defensivas do sujeito contra o adoecer que a psicodinâmica construiu seus estudos, revestindo-se da importância da temática para a atualidade no contexto do trabalho”.

Para aprofundarmos o entendimento sobre algumas das estratégias defensivas que o ser humano pode desenvolver, utilizaremos um estudo feito por Ferreira (2020) utilizando diversos autores relatando algumas medidas de defesa no momento de pandemia. A crença em uma determinada religião é retratada como algo que vai além dos aspectos científicos, proporcionando que o indivíduo veja a superação de seus problemas com base nos valores e cultura adquiridos no decorrer da sua vivência. Outro ponto abordado são as Práticas Integrativas e Complementares (PIC's), que segundo o autor podem ser exemplificadas como: a meditação, auricoloterapia, fitoterapia, musicoterapia, aromoterapia, terapia comunitária integrativa, dentre outras.

De acordo com Araújo (*et al.*, 2014 *apud* Ferreira, 2020 p. 13) no caso da Musicoterapia, ela tem um funcionamento diferente, aumentando o relaxamento, estimulando o pensamento e trazendo reflexões, acalmando, controlando a respiração e pode influenciar no humor. Segundo Ferreira (2020, p. 14):

Concomitante as possibilidades apresentadas que auxiliam na manutenção da saúde mental, o profissional deve estar ciente do momento em que a ajuda especializada torna-se necessária, uma vez que o monitoramento e o cuidado contínuo subjugam-se as únicas formas de prevenção. De uma forma geral, conhecer a própria mente e entender como reagir diante desse momento tão delicado é de fundamental importância para atuar de maneira saudável e produtiva.

Sabendo que o cenário atual nos impulsiona a criar estratégias defensivas para ultrapassá-lo, entende-se segundo Alves (2020) que a consciência do estado atual do planeta nos traz a esperança de este cenário force a população a uma mudança sistemática elevar a sério a responsabilidade social, solidária e circular. Segundo Guzzo e Dickson (1996 *apud* Honrado, 2020, p. 69):

Um grupo é constituído por indivíduos que se vêem e são percebidos pelos outros como uma entidade social, que são interdependentes devido às tarefas que realizam enquanto membro do grupo, que estão inseridos num sistema social maior (ex: comunidade, organização) e que realizam

tarefas que afetam os outros (ex: clientes, colegas de trabalho).

Partindo da ideia de agir em grupo e um pensamento solidário, segundo Mendonça *et al.* (2020) se nos falta uma ação estatal mais estruturada e coordenada em plano emergencial de assistência para toda população e recuperação da sociedade e também para a nossa economia quando a pandemia se encerrar, desta forma surge a esperança em movimentos sociais que se baseiam na cooperação social e na própria solidariedade da nação no enfrentamento desta situação que estamos enfrentando, formando alianças com instituições e o governo em prol do bem estar da sociedade.

O acompanhamento de matérias na mídia e nas redes sociais onde ecoavam as vozes de suas lideranças e permitiu elencar diversas ações sociais pela preservação da vida, pela doação de alimentos, produtos de higiene e ainda por meio da comunicação social que informa, educa e protege a saúde. Assim, se inferiu uma antecipação do movimento social em relação ao Estado em muitas comunidades da capital e áreas das regiões metropolitanas especialmente no Rio de Janeiro, mas também em outras regiões do país (MENDONÇA *et al.*, 2020, p. 164).

Neste ponto entendemos a importância da união em função de uma causa como a desta atual pandemia. Mendonça *et al.* (2020) em seu estudo sobre os reflexos da pandemia retrata como a organização das redes sociais permite a conscientização em grande alcance pelo mundo e também a disseminação de hábitos de higiene e isolamento para aqueles que não tenham acesso à informação, além das inúmeras campanhas que foram e continuam sendo realizadas em busca da arrecadação de bens e novos recursos para campanhas de comunicação, “pessoas saudáveis ajudam o mapeamento, moradores divididos em grupos confeccionam faixas, máscaras, distribuem recursos doados, levantam problemas - violência doméstica, acúmulo de tarefas dentro de casa” (MENDONÇA *et al.*, 2020, p. 164).

A partir disto compreendemos a capacidade que cada indivíduo, mesmo que da sua casa, em isolamento social como recomendado, pode contribuir para o bem comum. Soares & Pinto (2020, p. 25-26) retratam a importância da comunicação precisa e de qualidade no contexto atual, considerando algumas possibilidades como:

- 1) comunicar e interagir com todos os intervenientes da organização durante o período de crise, quer sejam colaboradores internos, quer externos, de forma a integrar todos no processo de resolução de problemas;
- 2) garantir a transparência da comunicação e a veracidade dos conteúdos, sob risco de perda de relação e confiança dos stakeholders e

colaboradores;

3) estabelecer compromissos pertinentes e exequíveis, é um processo de envolvimento que contribui para dominar a situação de crise;

4) comunicar o conceito e fomentar o espírito de resiliência, interna e externamente.

Em seus estudos, Dos Santos (2009) aborda que em um contexto global demarcado por um aumento significativo de instabilidade e turbulência, grupos sociais (empresas, comunidades, famílias, entre outros) necessitam passar por um momento de adaptação para enfrentar os problemas e as perturbações, que vão crescendo ao longo do tempo.

O conceito de resiliência começa a revelar-se extremamente pertinente no contexto dos processos de desenvolvimento, perante uma atualidade global marcada por anos de crises a vários níveis (energético, financeiro, económico, climático, alimentar, epidemiológico), dando maior importância ao conceito, mas exigindo também mais conhecimento sobre o seu significado e sobre as formas de aumentar a resiliência dos sistemas sejam eles países, regiões, ecossistemas, empresas ou comunidades locais (DOS SANTOS, 2009, p. 31).

De acordo com Torres (2020, p. 33421) a resiliência pode ser compreendida como a capacidade do ser humano em resistir a desafios perturbadores, “podendo ser compreendida ainda como a capacidade de uma pessoa em enfrentar e se adaptar de uma forma flexível a situações consideradas limítrofes, e supera-las, emergindo assim fortalecidas de tais situações”. Certamente o cenário que estamos enfrentando atualmente devido a pandemia pode ser um exemplo destas situações: “As catástrofes obrigam a atividade humana à adaptação. A época que vivemos impele-nos a melhorar as estruturas existentes, numa nova conjuntura pós-Covid-19. O ser humano sobrevive pela sua capacidade adaptativa” (FIGUEIRA, 2020, p. 131).

Como se deduz, resiliência não significa que a pessoa não experiencie situações de stress ou que não se sinta atingida pela situação adversa ou tão pouco que a situação de risco tenha que ser afastada, pelo contrário, conserva em si as marcas da adversidade que enfrentou, elas estão presentes nas suas lembranças e sentimentos, permanecem na sua memória, mas a pessoa é capaz de se recuperar porque encontra o suporte que a ajuda a seguir em frente, tornando-a capaz de enfrentar a adversidade. A resiliência é a capacidade que uma pessoa tem para ultrapassar os traumas e construir-se apesar das feridas. Falar de resiliência é falar de produção de saúde em contextos adversos (ANDRADE; VALENTE, 2009, p. 36).

Tendo contextualizado a ideia de resiliência e como ela se aplica na crise atual,

podemos de certa forma associá-la ao conceito de estratégias defensivas mencionado previamente neste texto. Segundo Torres (2020) ser humano tem recursos que, por vezes utiliza inconscientemente, outras vezes conscientemente utilizando disto para enfrentar os desafios do cotiando e das eventuais situações que todos estamos sujeitos a enfrentar, desta forma consegue ultrapassar de forma positiva, situações mais agressivas da vida, tornando-se mais forte, evidenciando ganhos em saúde. Deste modo evidencia-se a possibilidade que você tem de resistir, persistir e assim tirar forças de você mesmo para sobreviver a crises como esta.

4. COMISSÁRIOS DE BORDO: CONDIÇÕES, ORGANIZAÇÃO E SOFRIMENTO NO TRABAHO

Neste capítulo serão abordados todos os procedimentos metodológicos utilizados na realização da pesquisa. Também haverá a apresentação dos dados coletados pelo questionário desenvolvido para este trabalho e análise dos dados primários extraídos das respostas.

4.1. Percurso Metodológico

O percurso metodológico adotado para a realização da presente pesquisa efetivou-se com base cronológica das etapas percorridas e com embasamento de demais autores. Primeiramente o trabalho se iniciou com foco na pesquisa bibliográfica que se localiza nos primeiros capítulos deste trabalho, sendo fundamentada em artigos científicos que foram utilizados para construção da base teórica dos assuntos referentes a trabalho, saúde e companhias aéreas. De acordo com Gil (2002) o desenvolvimento de uma pesquisa bibliográfica tem sua base o material que já foi elaborado previamente em livros e artigos científicos, com isso, boa parte de estudos exploratórios podem ser definidos como pesquisas bibliográficas.

A principal abordagem teórica baseou-se na Psicodinâmica do Trabalho, que de acordo com Dejours (2014) ela possibilita uma compreensão contemporânea sobre a subjetividade no trabalho, propondo o surgimento de espaços de discussão onde os trabalhadores possam se expressar a respeito do de seus sentimentos e as contradições do contexto de trabalho responsáveis por gerar prazer e sofrimento (MERLO e MENDES, 2009). A psicodinâmica se interesse por compreender a forma que o sujeito lida com esse sofrimento no trabalho, afinal, perante o sofrimento nós nos defendemos. Temos mecanismos de defesa, que de alguma forma elucidam o funcionamento do processo de defesa.

Temos no ambiente de trabalho as estratégias de defesa coletivas que atuam para diminuir o sofrimento no trabalho e fazer com que este trabalhador consiga se manter firme e forte em suas atividades, usando o máximo de seus recursos apesar do sofrimento que ele pode estar vivenciando. Essas estratégias têm como intuito adaptar o sujeito às pressões do trabalho com o objetivo de conjurar o sofrimento (BUENO e MACÊDO, 2012).

Utilizamos uma abordagem qualitativa, que de acordo com Nogueira-Martins

(2004), diferentemente de uma pesquisa quantitativa, a qualitativa busca de forma geral uma compreensão particular daquilo que se irá estudar, ela não se preocupa com generalizações populacionais, princípios e leis. Desta maneira, a interpretação quantitativa não é tida como eixo principal de análise da pesquisa. Para alcançar os objetivos propostos desta pesquisa, o tipo de amostragem utilizado neste trabalho pode ser compreendido como uma amostragem nomeada de bola de neve, uma forma de amostra não probabilística, que utiliza uma cadeia de referências, não sendo possível determinar a probabilidade de seleção dos participantes da pesquisa (VINUTO, 2014).

Para se ter um melhor resultado na coleta de dados referentes à temática de estudo, foi criado um questionário que pudesse ser respondido de forma online. O questionário foi criado utilizando a plataforma Google Forms, que cria formulários online. Sendo uma alternativa existente que possibilita a criação de formulários eletrônico online, uma ferramenta que oferece aos usuários suporte para a criação de formulários personalizados de forma simples, permitindo maior flexibilidade na elaboração de campos, o que torna a manipulação da resposta mais precisa e simplificada (OLIVEIRA, 2017).

A decisão em optar pelo questionário online foi tomada devido à pandemia global que exige o distanciamento social. Deste modo acredita-se que o questionário aplicado aos comissários neste momento terá mais adesão, devido ao entrevistado estar em quarentena pela pandemia e isto nos leva a crer que poderá dedicar mais tempo em suas respostas. De acordo com Mendes (2009) a informação pela internet atinge um maior número de pessoas, através de um espaço curto de tempo, possibilitando aos pesquisadores novas opções, desde que haja acesso a uma página na internet, que possa ser acessada em qualquer lugar e momento. Mendes (2009) também afirma em seu estudo que pela internet é possível existir um anonimato, através de narrativas individuais sem riscos e que não comprometam ao participante, nem ao pesquisador.

Desta forma dividimos o questionário em perguntas fechadas e abertas, para analisarmos tanto de forma qualitativa quanto quantitativa. O questionário foi dividido em seis sessões para melhor administrar as respostas e para facilitar a compreensão dos que estiverem respondendo. A primeira sessão mostra para o entrevistado do se trata a pesquisa, os responsáveis por ela e se os participantes estiverem de acordo ele dará continuidade às perguntas. A segunda sessão traz informações pessoais sobre os entrevistados, para que se possa criar um perfil daqueles que participaram da pesquisa, para preservar a integridade dos participantes nenhum nome será divulgado. A terceira sessão começa a aprofundar sobre o tema da pesquisa trazendo as percepções dos comissários de bordo referente ao

trabalho e a influência dele em sua vida. A quarta sessão busca identificar as situações de trabalho nesta profissão, retratando pontos positivos e negativos. Na quinta sessão os entrevistados serão designados a abordar a organização deste trabalho e a forma com que ele é exercido. Por fim, na sexta sessão abordamos a questão da pandemia e como o entrevistado enxerga a situação em relação a sua profissão.

Os entrevistados foram localizados através das redes sociais *Instagram*, *Facebook* e *WhatsApp*. Pelo *Facebook* nós tivemos acesso a um grupo com intuito de compartilhar notícias e experiências sobre comissários de voo pelo Brasil, tendo alcance a 41.890 membros, nós anexamos o questionário para que todos que tivessem interesse em participar pudessem responder as perguntas. Pelo *Instagram* nós buscamos por #comissariosdevoe e #comissariosdebordo, através mecanismo de busca por *hashtags* para localizar comissários que haviam feito postagens referentes a sua profissão e assim entramos em contato com 61 comissários e páginas referentes a profissão. A utilização do *WhatsApp* foi destinada a algumas indicações recebidas pelos entrevistados, sendo feito o contato com 4 comissários.

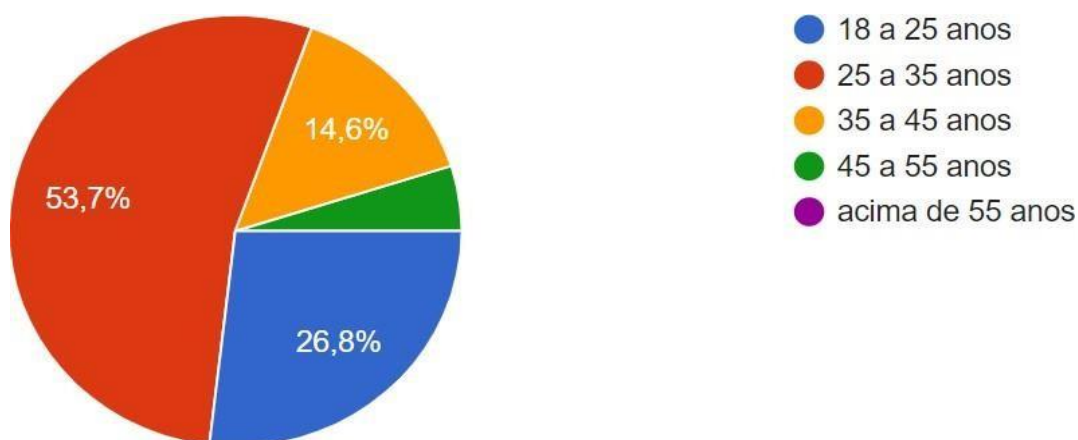
Todos os questionários foram aplicados entre os meses de junho de 2020 a julho de 2020, sendo coletadas 41 respostas de comissários de bordo, a fim de fazer um comparativo baseado nas diferentes perspectivas destes profissionais e as vivências de trabalho dos mesmos. Buscávamos o maior número de respostas possível, desta forma solicitava-se a cada entrevistado que se sentisse confortável indicasse outro colega de trabalho para responder ao questionário.

Serão apresentados trechos das respostas dos questionários que foram aplicados a pessoas que exercem ou já vieram a exercer a função de Comissários de Bordo. Os pontos a serem apresentados aqui serão associados com uma análise das referências que fortalecem o embasamento teórico que foram apresentadas anteriormente. Segundo Dos Santos(2012) em seu estudo sobre a visão de Laurence Bardin sobre análise de conteúdo, no momento de interpretação dos dados o pesquisador precisa retomar ao seu referencial teórico, procurando embasar suas análises prévias para que se tenha um sentido a interpretação dos leitores.

4.2 Perfil dos participantes

Como mencionado, a primeira etapa do questionário foi destinada para identificar o perfil daqueles que aceitaram participar da pesquisa.

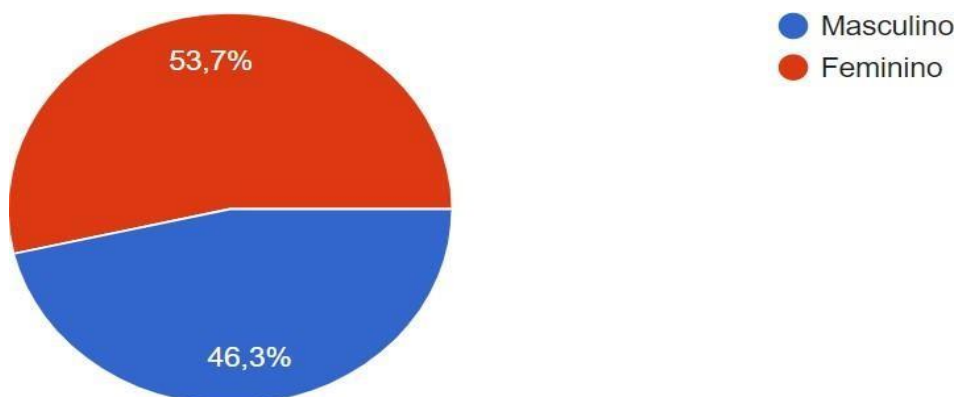
Gráfico 1: Idade dos comissários de bordo



Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Desta forma foi possível observar no gráfico 1 que dentre o grupo de participantes a idade predominante foi de 25 a 35 anos de idade, seguido pelo grupo de 18 a 25 anos que ocupam respectivamente 53,7% e 26,8% da quantidade total dos participantes. Sabe-se de acordo com Oliveira (2012) ao longo que a profissão foi evoluindo no decorrer dos anos houveram muitas alterações nos critérios e exigências das companhias aéreas, a princípio era exigido ter no máximo 25 anos de idade, o que atualmente acabou sendo abolido e possibilitou que pessoas de diferentes idades fossem aceitas. Podemos observar que embora alguns critérios de efetivação de comissários tenham sido alterados ao longo dos anos, foi predominante a partir deste questionário a presença de pessoas mais jovens na profissão.

Gráfico 2: Sexo dos comissários de bordo

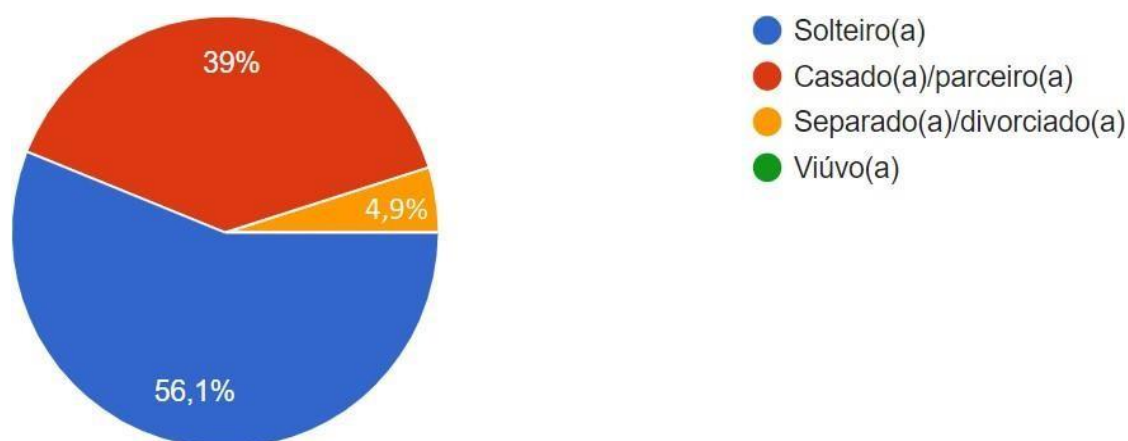


Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Em relação ao sexo dos participantes podemos notar uma diferença entre eles, sendo os participantes do sexo feminino ocupando 53,7% das respostas e os participantes do sexo

masculino 46,3% das respostas. Segundo Oliveira (2012) a profissão teve seu início em um período pré-guerra sendo direcionada ao sexo masculino, mas posteriormente, em um período pós-guerra se tornou uma profissão com uma imagem feminina devido as funções de trabalho, esta imagem se estende até os dias atuais. Deste modo observamos que mesmo a visão da profissão para a sociedade ainda tenha uma imagem predominantemente feminina, podemos notar um número equilibrado entre os participantes dessa pesquisa.

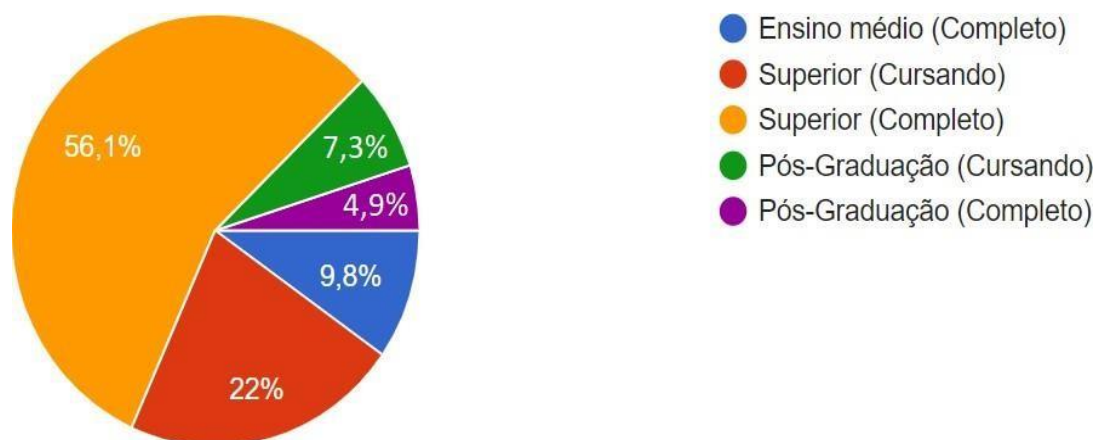
Gráfico 3: Estado civil dos comissários de bordo



Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Podemos observar que entre os participantes a maioria dos comissários de bordo são solteiros(as). De acordo com Oliveira (2012) ao início da profissão as empresas exigiam que as comissárias de bordo fossem enfermeiras formadas, solteiras, idade máxima a 25 anos, altura máxima de 1.60cm e o peso máximo de 52kg. Também coletamos com as respostas um número considerável de participantes que estão casados, assim como os que já estiveram em um casamento, o que nos mostra como os primeiros critérios de seleção da profissão foram alterados ao longo dos anos, possibilitando que os profissionais não necessariamente precisem estar solteiros para exercer a função.

Gráfico 4: Relação de escolaridade dos comissários de bordo

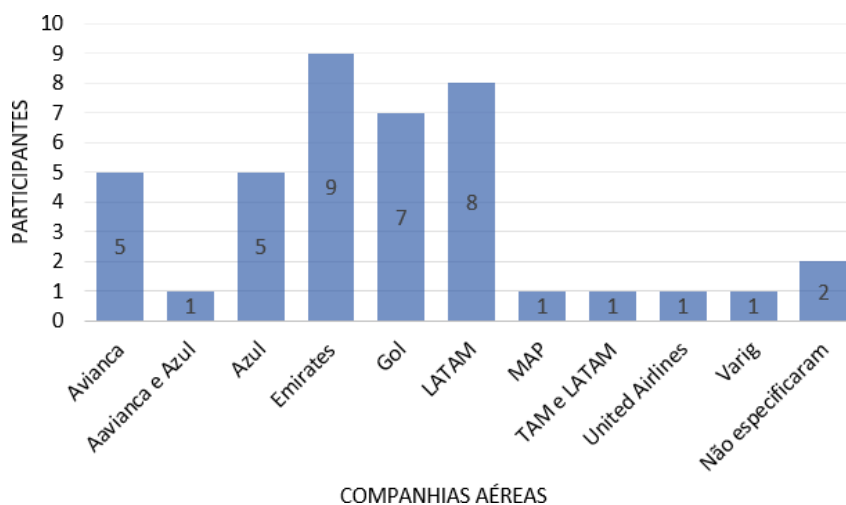


Fonte: Dados da pesquisa (2020)

Referente a escolaridade dos participantes existe uma variedade entre as respostas apresentadas, o que nos mostra que a profissão recebe os profissionais em diferentes níveis de escolaridade, desde que tenham a formação específica para o cargo. Segundo, Almeida e Fernandez (2005) diversas escolas particulares fazem parte do cenário atual de formação de comissários de bordo no Brasil, essas escolas oferecem cursos para os que desejem ingressar na profissão, sendo esta a única maneira atualmente que possibilita a uma pessoa concorrer a um emprego em uma companhia aérea.

Optamos por incluir uma questão onde os participantes pudessem compartilhar a(s) empresa(s) onde trabalham ou trabalharam como comissários de bordo, para que com isso pudéssemos ampliar nossa visão sobre o trabalho de um comissário de bordo em diferentes empresas.

Gráfico 5: Referente as companhias aéreas e participantes.



Fonte: Dados da pesquisa (2020)

Como se pode observar com as respostas coletadas, a maioria dos participantes trabalha em companhias brasileiras, de acordo com o Anuário do Transporte Aéreo (2017) dentre elas temos: Gol (maior companhia *lowcost* e de voos internos); Azul (voos nacionais e internacionais) e Latam (voos nacionais e internacionais) que se fundiu a uma companhia aérea chilena. Outros grupos de participantes fazem parte de companhias aéreas estrangeiras, como a Emirates (Emirados Árabes Unidos) e a Avianca (Colômbia).

A respeito da Emirates, a empresa permaneceu focada nos voos de repatriação de passageiros e de carga durante a pandemia e também reduziu número e o salário dos seus membros para amenizar o prejuízo causado pela pandemia (PEDRO MENEZES, 2020¹⁴). Devido a pandemia, a companhia aérea LATAM, uma das que mais tiveram presença dentre as respostas, teve que reduzir em 95% suas operações nos meses de abril e maio e deve manter um volume pequeno de voos nos próximos meses, a empresa também negociou um acordo de redução de jornada e de salário com seus funcionários.

Outra situação a ser mencionada é o caso da companhia Azul, que paralisou a operação de 120 das 150 aeronaves e fez com que mais de 10.000 funcionários tirassem licença não remunerada e está priorizando a redução geral de despesas. No caso da GOL, a empresa também cortou 90% dos voos e negociou um acordo de redução de jornada e salário

¹⁴ Disponível em: <<https://www.mercadoeventos.com.br/noticias/aviacao/emirates-anuncia-demissao-em-massa-por-conta-da-pandemia/>> Acesso em: 12 de ago. de 2020

com seus funcionários (LEONARDO CASSOL, 2020¹⁵). Essa informação pode nos ajudar a visualizar o perfil dos participantes e a compreender suas percepções.

4.3. Percepções dos(as) comissários(as) de bordo

Para melhor entendermos as diferentes percepções dos comissários de bordo participantes desta pesquisa iremos retomar aos conceitos sobre o trabalho em nossa sociedade. Segundo Pereira (2017) a relação do homem com sua atividade laboral vem sendo discutida pela ciência deste que o trabalho passou a ser considerado pela sociedade algo central na vida das pessoas, na construção da identidade e uma forma de sobrevivência da raça humana.

De acordo com estudos feitos por Krawulski (1998), o trabalho deixa de ser uma atividade dedicada a realização individual, que ao longo dos anos vem se moldando e se transformando em uma mercadoria no mercado universal surgido através do capitalismo, que faz com que o trabalho passe a ser um processo intensivo de desgaste físico-moral. Com isso iremos apresentar as possíveis formas de que o trabalho pode influenciar na vida dos comissários de bordo.

4.3.1. A Influência do trabalho na vida

De acordo com Fiorese (2016), as pessoas que trabalham em empresas estão em constante transformação e sofrem influências pelas mudanças externas, que ultrapassam os limites da empresa, como impactos econômicos, ou internas, que se identificam como conflitos, saúde e atendimento com clientes e fornecedores. Nesta pesquisa, a partir das respostas do questionário foi possível classificar em alguns pontos como o trabalho influencia na vida dos nossos participantes. O primeiro a ser abordado é em relação aos aspectos financeiros, que ao serem perguntados sobre a influência do trabalho em suas vidas, os participantes responderam:

C4: (...) aporte financeiro familiar.

C14: Na questão financeira.

¹⁵ Disponível em: <<https://www.melhoresdestinos.com.br/raiox-azul-gol-latam-crise-2020.html>>
Acesso em: 30 de jul. De 2020.

C18: É o meu sustento.

C19: Financeiramente.

C20: Paga minhas contas.

C29: Me permite ter um padrão de vida confortável, garante o sustento da minha família.

Pereira (2017) aborda o trabalho como uma forma de sobrevivência de um indivíduo, sendo uma necessidade para se manter financeiramente. É possível notar pelos relatos que a influência do trabalho na vida deste grupo de participantes, está relacionada diretamente com o sustento individual e/ou de sua família, além possibilitar um padrão de vida confortável.

Recebemos por 11% do grupo de participantes, respostas que nos mostram que de forma geral o trabalho tem total influência na vida dos comissários. Não retratando esta influência como algo positivo ou negativo em suas vidas, utilizando de respostas como “totalmente” e “completamente” para descrevê-la.

Para o próximo grupo de participantes, apenas foi declarado que a influência do trabalho em sua vida é prioritariamente positiva. Observamos a presença da palavra “positivamente” nas respostas de 14% dos participantes e como o trabalho além de uma influência positiva, é visto como uma realização para os comissários de bordo. Segundo Pimentel (2006), conquistar uma realização surge a partir daquilo que a própria profissão oferece, como os benefícios, facilidades e o status social.

Para outros participantes a questão social e cultural da profissão de um comissário de bordo é muito significativa, possibilitando o contato com diferentes lugares e pessoas nas escalas de trabalho, além do contato direto e as relações com os passageiros. Para este grupo de participantes ao responderem sobre a influência do trabalho se obteve as seguintes repostas:

C2: O trabalho de comissário influência de várias formas, culturalmente, pois temos a oportunidade de conhecer vários lugares e que nos fazem conhecer também pessoas com histórias que nos motivam a ser melhores ou a melhorarmos em alguma coisa.

C17: O fato de cada dia estar em um lugar, conhecendo pessoas e culturas diferentes, sem criar rotinas e ficando livre de estresses diários.

C21: Me proporciona conhecer pessoas, lugares, culturas e consequentemente influência diretamente na minha vida pessoal.

C23: A lidar com pessoas.

C30: Socialmente.

C31: (...) além de acrescentar muita bagagem cultural.

Foi possível observar nestes relatos que de forma geral os pontos culturais e sociais são apresentados como influências positivas na vida dos participantes. Mesmo a profissão tendo este potencial de acordo com as respostas coletadas, também recebemos relatos de que este pode ser um desafio para a mesma. De acordo com estes participantes:

C9: (...) Me proporciona experiências incríveis. Viagens para muitos lugares bacanas, tripulações ótimas. Todos os voos são desafiadores. Lidamos com pessoas, culturas diferentes. Sempre tiramos uma lição de algo.

C34: Gosto muito do que faço além de ter oportunidade de conhecer muitos lugares. Mas nem tudo é perfeito.

É evidente o apreço dos comissários pela profissão, essas duas respostas nos apresentam que a profissão embora possibilite um contato diversificado com pessoas e lugares diferentes, eles estão em constante aprendizado na profissão. De acordo com os pontos abordados referente as formas desafiadoras que o trabalho pode influenciar na vida destes profissionais, entraremos em um ponto muito abordado pelos participantes que embora tenham uma profunda admiração pela profissão, consideram o trabalho como uma causa de oscilação de humor, distanciamento familiar e enxergam que o trabalho tenha poder de moldar a sua vida pessoal. Esses participantes retrataram que:

C1: Devido às nossas horas noturnas frequentes de voo afeta bastante na minha disposição e humor no decorrer do dia.

C9: A vida de comissário é bem agitada. Quando decidi entrar na área, já sabia que teria uma vida corrida, possivelmente longe da família, amigos. E não foi diferente. Me mudei para outro estado, e assim vivo há 2 anos. Mas em compensação, a aviação é encantadora.

C11: É o sonho da minha vida. Realmente se contasse somente com minha vontade, ficaria na aviação até me aposentar. Apesar disso, nosso organismo sente bastante impacto pelas condições em que voamos, nossa saúde é constantemente afetada. Além da saúde, nossa vida social também tende a precisar de cuidados. Profissão maravilhosa pra quem ama!

C12: Existem os contras, pois nem sempre estou em casa, mas ganho experiências únicas.

C14: O trabalho tem impacto diretamente na nossa rotina. Horários de dormir, comer... Tudo é alterado.

C25: Muito tempo sozinho, longe da família e amigos, mas entendo que é trabalho e gosto do que faço.

A partir destes relatos percebemos o impacto das relações familiares para os participantes desta pesquisa podemos observar questões como a profissão ser uma realização de um sonho, o amor em voar, mas também o cuidado em alguns pontos da vida social, como o isolamento individual que é mencionado, onde o comissário se sentia solitário em meio à jornada de trabalho. Segundo Albuquerque e Ramos (2018) com a irregularidade de horários, existe a presença de problemas de saúde, problemas sociais e familiares. Para um determinado grupo de participantes a influência do trabalho em sua vida se identifica da seguinte forma:

C13: Em uma escala normal, minha vida pessoal é moldada pensando de acordo com o trabalho.

C4: Nossa vida é totalmente influenciada pelo trabalho, pois vivemos a mercê da escala de voo apenas quando ela é publicada podemos nos organizar para viver o mês.

C7: Em tudo vivo pelo escala um dia em cada país. Preciso sempre organizar minhas coisas da vida pessoal.

C8: Através da rotina de voo

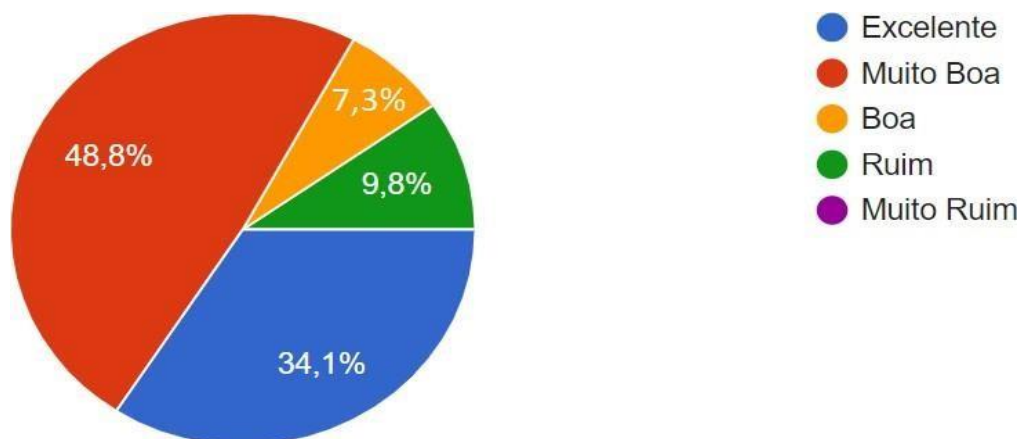
C10: Principalmente na organização dos horários por causa do caráter de ser um trabalho por escalas.

C13: Em tudo, meu dia a dia e horários fluem em torno da minha escala.

C25: Horários de trabalho variam muito, então se torna cansativo no corpo em si.

O fato de que as escalas de trabalho de comissários de bordo são constantemente alteradas fica evidente a partir dos relatos apresentados por alguns dos participantes. Nota-se que para o planejamento da vida pessoal, eles dependem da escala de trabalho. Deste modo podemos retomar ao estudo feito por Pimentel (2006), onde se é retratado que pode existir a impossibilidade de que este profissional consiga fazer um investimento pessoal, a carga horária que a profissão exige não permite concluir ou conciliar qualquer outro tipo de atividade. A partir desta questão seguiremos para a avaliação de forma geral que os participantes fizeram referente a sua profissão:

Gráfico 6: Avaliação da atividade de trabalho dos comissários.



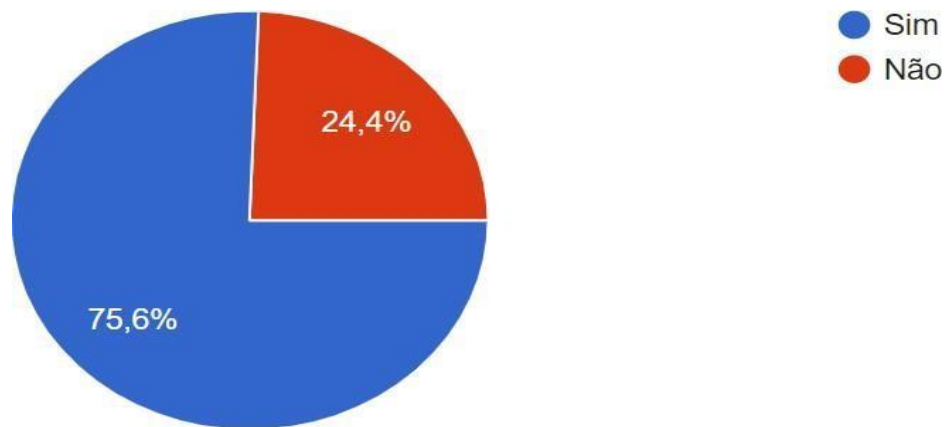
Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Percebe-se que embora alguns pontos potencialmente negativos tenham sido citados acima, apenas uma pequena quantidade dos participantes fez uma avaliação negativa da profissão. Podemos ver que a maioria das pessoas tendem a pensar de forma positiva no trabalho e aos benefícios que ele te proporciona. Desta forma os pontos positivos fariam mais alto em uma questão de avaliação geral da profissão.

A partir desta avaliação daremos início às questões, ainda neste bloco de perguntas referente ao conhecimento dos participantes sobre como o trabalho pode afetar na saúde de trabalhadores.

Segundo Lunardi Filho (1997), o trabalho possui um fator de deterioração, que contribui para o envelhecimento e influencia no surgimento de doenças graves. Tendo em vista que ele não seja sempre patogênico, tendo um poder estruturante na saúde mental e física de indivíduos. Perguntamos aos participantes desta pesquisa se para eles o trabalho pode afetar a sua saúde:

Gráfico 7: Opinião sobre o trabalho afetar a saúde.



Fonte: Dados da pesquisa (2020).

A partir das respostas podemos observar que 31 dos participantes desta pesquisa possuem conhecimento de que o trabalho pode afetar a sua saúde e 10 participantes acreditam que o trabalho não afeta a saúde de um comissário de bordo. Segundo Barlach (*et al.*, 2008), o campo do trabalho vem aparecendo com novas mudanças, que podem trazer riscos a saúde mental dos trabalhadores devido a organização deste trabalho. Com isso seguiremos para as percepções dos participantes sobre acidentes e doenças relacionadas ao trabalho. Para a análise das respostas referente ao conhecimento dos participantes sobre os acidentes e doenças no trabalho, fizemos uma classificação entre as respostas para facilitar o entendimento.

Dentre as respostas tivemos 1 participante que alegou não ter conhecimento a respeito do tema abordado. Outro participante retrata ter conhecimento sobre acidentes e doenças relacionados ao trabalho e identifica que existem muitos casos, mas optou por não acrescentar nenhum detalhe a respeito.

Dando sequência as respostas obtidas nesta questão, abordaremos os relatos referentes aos acidentes de trabalho, que de acordo com estudos feito por Ruiz (*et al.*, 2004), ocorrem desde a falha humana até aqueles relacionados a algumas situações laborais, que podem repercutir na saúde do trabalhador e trazer prejuízos para a empresa. Desta forma alguns de nossos participantes relataram que:

C3: Sim. Acidentes de trabalho comuns (envolvendo equipamentos do avião).

C15: Estamos suscetíveis a acidentes de trabalho como em qualquer outro emprego.

C31: Quanto aos acidentes estamos propensos a eles toda hora, tanto numa

abertura errada da porta, acidentes envolvendo fogo dentro da aeronave ou até mesmo nos quartos dos hotéis.

Sabemos que um acidente em uma aeronave pode ser catastrófico, além disso em um voo com turbulências podem ocasionar na queda dos passageiros e membros da equipe de aviação. Além deste tipo de acidentes, outros participantes pontuaram algumas doenças de seu conhecimento:

C2: Nunca pesquisei a fundo sobre doenças, mas as que mais vejo falar em conversas com colegas é depressão, insônia e como o ambiente de pressurização pode influir no desenvolvimento do câncer. Sobre acidentes já vi alguns documentários e vídeos explicando sobre alguns famosos pelo mundo. E as causas creio que sofrem grande influência da rotina que temos com o passar dos anos.

C4: Depressão.

C8: Fadiga aérea.

C16: Sim. Muitos colegas da minha mãe (que também é comissária) tiveram câncer, tendinite, etc.

C24: Problemas de audição.

C26: Problemas de fadiga. Pela falta do ciclo circadiano.

C28: Barotrauma e perda de audição.

C29: Os efeitos fisiológicos nas mulheres são fortes tais como problemas circulatórios, intestinais, ritmo circadiano.

C30: Tenho sim. As doenças podem ser devido à mudança de clima drástica e pressurização da aeronave por exemplo.

C34: Insônia/bruxismo/ansiedade/problemas respiratórios.

A partir destas doenças citadas podemos associar a algumas respostas que também retratam dores corporais que são presentes na profissão. Segundo Pimentel (2006) questões ortopédicas como dores de coluna e bursites são diretamente relacionadas a profissão dos comissários, devido a forma de trabalho. Com isso recebemos uma quantidade significativa de respostas que abordaram esta questão, segundo as percepções destes participantes:

C1: Dores corporais, depressão, ciclo menstrual desregulado. Acredito que isso ocorra pela maioria por falta de rotina no ciclo circadiano e pressão atmosférica.

C5: Dor na lombar, abstinência de sono, stress pelos horários que

infelizmente não podemos ter uma rotina de sono.

C9: Lesões na coluna e depressão.

C13: Conheço acidentes e doenças relacionados à profissão, trabalhamos em um ambiente que é influenciado por fatores naturais certas vezes imprevisíveis. Somos muito instruídos em relação à própria biossegurança para evitar ou, pelo menos, mitigar essas situações. Dentro do meu conhecimento, as situações mais predominantes são relacionadas a lesões na coluna (principalmente por descuido ao manusear indevidamente pertences dos passageiros), lesões ocasionadas por turbulências, barotraumas, fadiga e gastrites/refluxos (pelos horários irregulares de alimentação).

C19: Perda de audição parcial, dor nas costas.

C21: Doenças relacionadas ao ouvido, coluna e ansiedade.

C22: Dor nas costas, rinite, sono leve...

C25: Dor nas costas por fechar os compartimentos pesados e dores nas pernas por ficar muito tempo em pé e por causa da altitude.

Foi possível observar que existe um grupo entre os participantes que mencionam dores ortopédicas, como por exemplo, dores nas costas devido a necessidade de carregar e manusear pertences dos passageiros, além de dores ou lesões corporais em geral causadas pela forma de trabalho.

C3: Além de depressão, insônia (que podem ter relação com falta de rotina, jetlag, estresse entre outros).

C6: Relacionadas ao sono, fadiga e estresse.

C7: Congestão nasal e privação de sono.

C11: Sim. Muitas vezes por falta de atenção e sono. Os voos de madrugada são os mais complicados. Nem sempre as pessoas conseguem dormir durante o dia pra voar a noite.

C20: Não aconteceu comigo, mas ouço relatos de distúrbios do sono / psicológicos e problemas de coluna.

C23: Tudo que se refere a baixa resistência. Devido a vida por escala sem horários, nossa resistência fica muito baixa. E em alguns casos por causa do ar condicionado e quartos de hotéis algumas pessoas desenvolvem alergia (rinite, sinusite e etc).

C32: Sim. Estresse, fadiga etc.

Observamos que para os comissários o estresse é presente na profissão, o que de

acordo com Gato (2007), um ambiente de trabalho pode causar estresse em seus trabalhadores não apenas no ambiente laboral, mas também no ambiente familiar e social do indivíduo, além de criar situações conflituosas com colegas de trabalho. Também foi possível coletar respostas que mostram que o trabalho pode causar irregularidade sobre as condições de sono, dificuldade em manter uma boa alimentação e mudanças no ciclo menstrual. A partir destas percepções um grupo de comissários abordou que:

C10: Temos conhecimento de acidentes e doenças sim. Quando entramos na cia, temos todo treinamento e cursos em relação a diversas coisas. Hoje em dia, o que a gente mais foca é em relação a fadiga. Pois vivemos completamente sem rotina, horários. E isso acarreta na alteração de sono; o que pode atrapalhar no descanso, alimentação, atividade física. Cabe ao tripulante se conhecer, entender suas necessidades, limites.

C12: Problemas auditivos, depressão, problemas vasculares, distúrbios do sono e problemas relacionados a alimentação. Atribuo as causas à jornada de trabalho e condições de voo.

C14: Sim. Fadiga: má planejamento dos horários de descanso e falta de atividade física.

C17: Disfunção hormonal.

C18: Sim, jet leg é uma das principais, que sofremos descompensação no ritmo biológico de quem enfrenta uma mudança de fuso horário durante uma viagem.

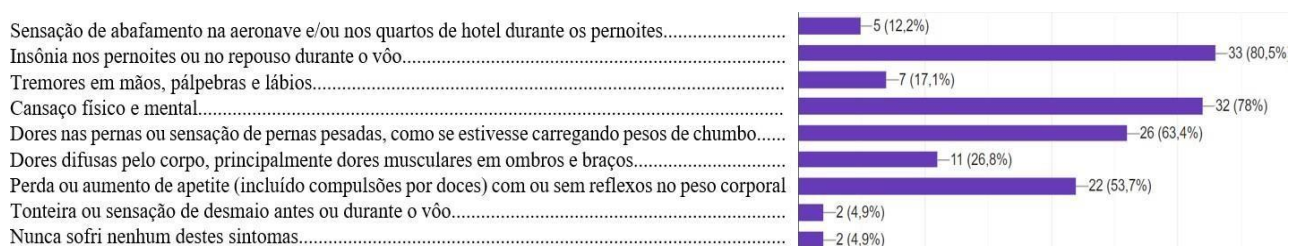
C27: Sim... Olhos secos, problemas digestivos, problemas musculares, fadiga entre outros. E a principal causa é a diferença de pressão...

Segundo Albuquerque e Ramos (2018) aspectos como o fumo, consumo excessivo de álcool e de medicamentos, alimentação pouco nutritivas, privação de sono, aumento da pressão arterial ocasionam a fadiga mental em trabalhadores, que pode ser associado aos relatos acima devido à alta carga de trabalho e as consequências do mesmo. É notório nestas repostas como o trabalho influencia nas horas de sono dos comissários de bordo, para ir além destes relatos pensamos em estruturar algumas opções para que os participantes assinalem alguns distúrbios psíquicos que já tenham sofrido no trabalho.

Para a elaboração das alternativas desta questão nós buscamos estudos que abordem este tema. Assim, de acordo com Araújo (2003) a teoria do estresse ocupacional e como o nosso organismo responde a isso está relacionado as demandas que excedem as capacidades dos indivíduos e a forma que o corpo responde a estes estímulos, se este fator se prolonga ele pode implicar em efeitos negativos na saúde. Listamos alguns sintomas físicos que

podem refletir em distúrbios psíquicos e a partir destes conseguimos gerar um gráfico para uma análise ampla das respostas obtidas:

Gráfico 8: Sintomas sofridos pelos comissários.



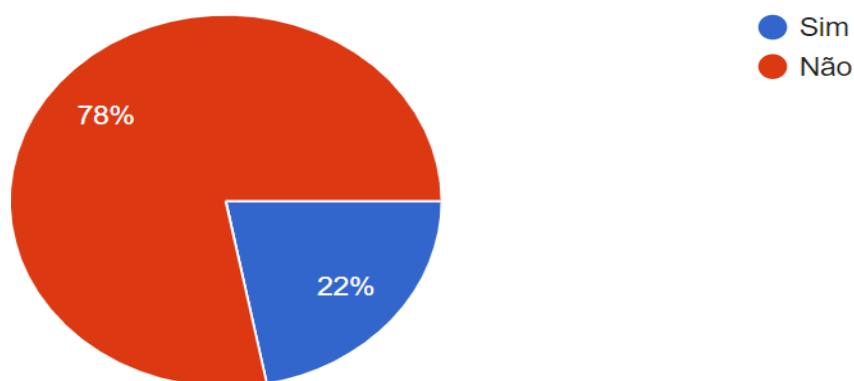
Fonte: Dados da pesquisa (2020)

No grupo de participantes da pesquisa, foi possível observar que os principais sintomas detectados pelos comissários de bordo na profissão, foram a insônia, cansaço físico e mental e dores nas pernas. Segundo Rangel e Godoi (2009) o trabalho pode contribuir para a formação de perturbações orgânicas e de conduta do trabalhador, sendo provocadas por fatores relacionados com o ambiente de trabalho. A intensificação e a precarização no trabalho desenvolvem sentimento de desinteresse profissional e com isso o surgimento de doenças, que denotam o sofrimento psíquico e o sofrimento físico, como é o caso do cansaço e das dores nas pernas, que foram um dos principais pontos levantados pelos comissários.

Também tem-se a insônia, o que é apresentado como um distúrbio neurológico (PENA e REMOALDO, 2019). Foi possível observar que a jornada de trabalho e os horários alterados fizeram com que os participantes desenvolvam insônia nos pernoites ou no repouso durante o voo, o que pode ocasionar em um cansaço físico e mental. O trabalho contínuo e repetitivo dos comissários também pode causar dores pelo corpo por ter defecar tanto tempo em pé e manusear pertences dos passageiros.

Nossa próxima questão a ser abordada nos mostra que, se em meio ao conhecimento ou não dos participantes da pesquisa sobre doenças relacionadas ao trabalho e alguns sintomas psíquicos vividos por eles, nossos participantes teriam ou não procurado alguma ajuda profissional nos últimos 12 meses.

Gráfico 9: Tratamento psíquico ou psiquiátrico nos últimos 12 meses.



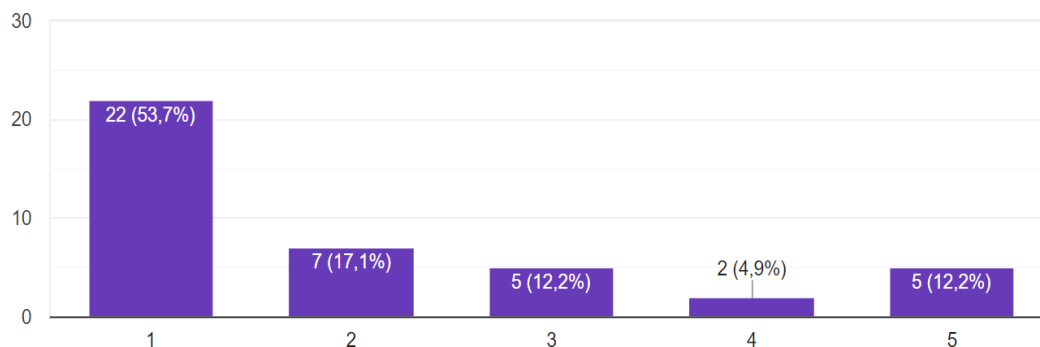
Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Como apresentado no gráfico 9 a maioria dos comissários de bordo que responderam ao questionário não procuraram nenhum tipo de tratamento psicológico ou psíquico nos últimos 12 meses. Mas ainda assim, um número considerável de 9 participantes fez ou faz acompanhamento psicológico ou psiquiátrico.

Contudo, ainda existe o desconhecimento sobre a busca de acompanhamento profissional diante dos fatores relacionados à organização dos processos de trabalho que podem ter consequências negativas para a saúde física e mental. Quanto aos profissionais e espaços de tratamento, Spink (2010) enfatiza a dificuldade de sistematizar uma prática de médio alcance entre os níveis macro e micro de atuação que permita uma prática voltada para o trabalho em si, possibilitando que a análise epidemiológica vire curativa e o processo de cura individual se torne preventivo.

Dando continuidade ao questionário e compreendendo as percepções dos participantes desta pesquisa daremos enfoque a algumas avaliações dos participantes sobre o trabalho de um comissário de bordo, que ao sabermos de algumas condições em que eles estão expostos, nos provocou o questionamento de que se a desistência da profissão havia sido uma opção para eles.

Gráfico 10: Escala de 1 a 5 referente a desistir da profissão.

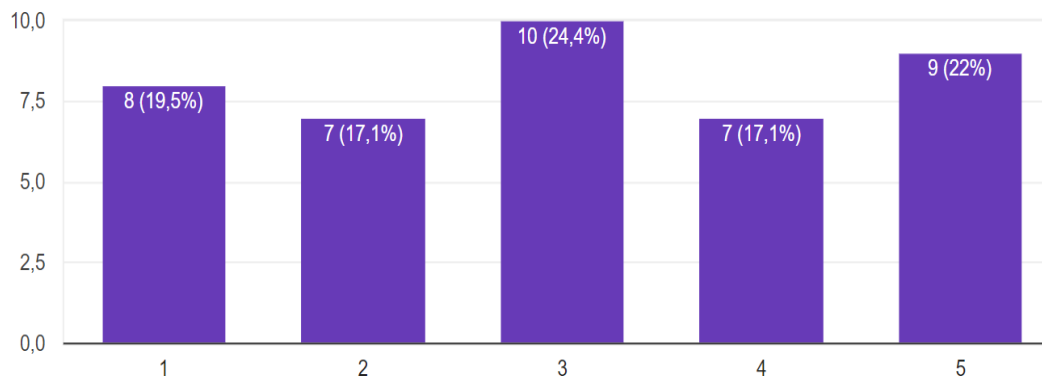


Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Com base nessas respostas podemos observar que em uma escala de 1 a 5, a grande maioria dos participantes (53,7%) classifica como 1, sendo está a opção que representa que o participante menos pensou em desistir da profissão. Outro grupo de participantes (12,2%) retrata em maior escala o pensamento de desistir da profissão de comissário de bordo. Segundo Oliveira (2012) o ingresso na profissão dos comissários começa muito cedo e com uma imagem/ideia ilusória, que é implantada nos futuros comissários e o perseguirá por toda sua vida na profissão e que tende a limitar este trabalhador a procurar mudanças. Sabemos que o processo para se tornar um comissário de bordo é longo e a pessoa deve dedicar tempo e dinheiro para o trabalho, o que pode contribuir no momento de ver a profissão como algo a se abrir mão ou não.

Sabe-se que de acordo com Paroski (2007), o dicionário traz o significado de assédio como insistência inoportuna junto a uma pessoa, perguntas ou propostas indesejáveis. Dando sequência às avaliações utilizamos outra questão onde o participante poderia escolher entre uma escala de 1 a 5 o nível de assédio moral que tenha sofrido no trabalho.

Gráfico 11: Escala de 1 a 5 se o participante sofreu algum tipo de assédio moral.

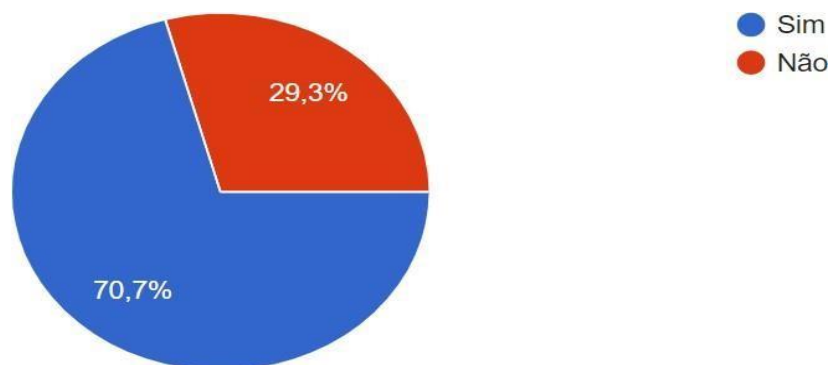


Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Fica evidente a partir deste gráfico a diferença entre os níveis de assédio moral na vida dos comissários de bordo que responderam ao questionário, mas podemos observar que pelas respostas nesta questão, que o assédio moral se faz presente nessa profissão. De acordo com Carvalho e Santos Junior (2012), no que diz respeito à legislação referente ao assédio moral, “Constituição Federal de 1988, em seu Capítulo – VI, Do Meio Ambiente, traz no artigo 225, definição que assegure que todo trabalhador tenham um ambiente de trabalho ecologicamente equilibrado, bem como de uso comum do povo e essencial à sadia qualidade de vida”.

Podemos refletir sobre esta questão se pensarmos na rotina de um comissário, que tem contato direto com os passageiros com diferentes formas comportamentais, além do ambiente de trabalho de forma geral. Segundo Paroski (2007) em seu estudo sobre o assédio moral no trabalho, retrata conceitos desta forma de assédio através de comunicações não éticas e abusivas, além de comportamento hostil e superior de colegas de trabalho. Com isso, perguntamos aos participantes sobre a existência de competitividade no local de trabalho.

Gráfico 12: Referente a disputas no local de trabalho.



Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Pode-se observar que 70,7% dos participantes alegam existir sim disputas nesta profissão e outros 29,3% dos participantes mostram que não exista competição entre os comissários de bordo na empresa em que eles trabalham ou já trabalharam. De acordo com Oliveira (2012), durante o processo de formação e habilitação dos comissários são criadas turmas de alunos em que todos serão auxiliares, havendo a necessidade de promoção a mesma se dá por turma e por senioridade dentro desta turma, pouco importando especializações ou diferenciações que o comissário possa ter. Estes critérios de promoção pode ser a razão do índice de competitividade no trabalho dos comissários.

Para finalizar esta sessão deixamos um campo de respostas não obrigatório para que os participantes que se sentissem confortáveis compartilhassem um pouco sobre suas percepções sobre o trabalho que desenvolve e a sua saúde e em suas relações interpessoais. Dentre as respostas obtidas, surgiram alguns pontos em comum como: realizações profissionais; conflitos internos, familiares e no trabalho; saúde dos comissários; sugestões de melhorias na profissão.

Sobre as realizações profissionais os comissários que responderam ao questionário retratam que:

C2: Apesar de saber que ser comissário é uma profissão “diferente”, levo como um emprego comum, mas como uma oportunidade de conhecer e ter novas oportunidades todos os dias além de um crescimento profissional também.

C4: (...) Porém ao penso em outra profissão após a quebra da Avianca não pensei em ser ou fazer outra coisa, amo tripular, o ambiente, as pessoas o trabalho em si é como se fosse parte da sua vida.

C5: Ser comissária é algo que sempre almejei. Sempre quis servir ao próximo, ter um contato direto com passageiros, ajudar no que for preciso. Tenho muito orgulho da profissão.

C7: Como dito anteriormente são dois pontos de nossa vida que são muito afetados. Mesmo assim eu não deixaria por vontade própria a aviação. Amo MUITO o meu trabalho.

C9: O trabalho é ótimo, poder trabalhar com pessoas diferentes todos os dias, e passageiros também.

Podemos observar com estes relatos que a profissão contagia alguns comissários de uma forma positiva e faz com eles transmitam a sua visão sobre ser comissários de uma forma afetiva e de muito orgulho da profissão que exercem ou exerceram. Outro ponto retratado pelos participantes que está presente na vida de um comissário foi sobre alguns problemas internos, como mudanças de humor, problemas de distanciamento familiar causados pela escala de trabalho que a profissão possui e também alguns conflitos no local de trabalho. De acordo com um algumas respostas:

C1: Porque as pessoas afetam muito meu humor e paciência durante um voo, eu peço ao meu marido que me de um tempo sozinha pra que eu possa me acalmar.

C3: Em uma escala muito cheia (mais de 90 horas voo em um mês) me sinto mais estressada, tendo a trazer problemas do voo para casa, me alimento mal e/ou não tenho muita energia nos dias de folga.

C4: O grupo de trabalho hoje na Azul principalmente na base que trabalho é muito amistoso e de companheirismo, você consegue trabalhar com total apoio dos seus chefes e colegas de trabalho. Sobre a saúde é complicado pelo fato de viver fora de casa.

C5: Faço o possível para cuidar da minha saúde, tento manter uma alimentação saudável, tento praticar atividade física, mesmo que em uma simples academia de hotéis. No início, seguir isto foi muito difícil, mas aos poucos vou tentando me reorganizar, adaptar uma rotina, mesmo que ela não exista. Faço o possível para visitar minha família de 30 em 30 / 40 em 40 dias. Consigo, pois tenho a liberdade de entrar nos voos, desde que tenha vaga. Eles sempre me apoiaram, graças a Deus. Sempre entenderam que seria difícil a rotina, mas nunca deixaram de apoiar.

C6: Existe a dificuldade de estar em eventos sociais por conta da escala de voo e em muitas datas comemorativas não podemos nos fazer presentes. Com relação à saúde, tenho conseguido realizar mais atividades físicas com frequência porque sempre vou a academia, mesmo nos pernoites. Mas isso é uma escolha, tem dias que não dá pra fazer nada além de ir a academia. Cada vez mais, os pernoites (ou perdias) são mais curtos e não podemos fazer tantos passeios ou atividades de lazer, pois precisamos descansar e nos alimentar também. Temos que aproveitar pra

fazer amizade com os tripulantes do voo também, pois se não o fizermos, vamos passar muito tempo sozinhos. Sempre tento agitar pra sair junto com os tripulantes, seja para um passeio ou para a academia.

C7: Em relação a Saúde/corpo, todos os dias que eu voo, sinto meu corpo super inchado, como se eu tivesse comido toneladas. Nós recebemos muita comida no avião, e por causa da ansiedade ou ociosidade, acabamos comendo sempre... Relação fora da aviação tem que ser forte. Precisa sempre um entender o lado do outro senão não dá certo.

C8: É um trabalho que demanda muita dedicação e estudo. Precisamos cuidar muito da nossa saúde para que tenhamos uma vida longa na aviação. Os amigos e familiares entendem nosso distanciamento e não devemos nos abater em caso de não poder cumprir algum compromisso.

De acordo com a opinião dos participantes da pesquisa conseguimos ver adaptações e sacrifícios em sua vida pessoal, que os comissários de bordo precisam fazer em seu estilo de vida para melhor exercer sua função e as obrigações necessárias. De acordo com Bueno e Macêdo (2012), o surgimento do sofrimento patogênico na vida de um trabalhador estaria relacionado com a ausência de flexibilidade da organização do trabalho, fazendo com que o sujeito encontre o sofrimento em suas atividades laborais, fazendo com que ele recorra a estratégias defensivas para suportar aquele contexto. Algumas dessas adaptações podem ter um preço um pouco alto quando o assunto é a saúde dos comissários e como o trabalho a afeta.

Observamos as percepções vivenciadas pelos participantes e as formas de driblar as situações para preservar a saúde mental. Sobre a questão de saúde mental e situações desgastantes no ambiente de trabalho de um comissário de bordo, alguns participantes alegaram:

C8: É muito importante saber se adaptar a essa profissão que exige um pouco mais de atenção. O nosso descanso, apesar de ser em horários diferentes, tem que ser de qualidade, pois nosso trabalho exige muita atenção e agilidade.

C9: É ótimo viajar pra outros lugares, conhecer culturas, comidas típicas, sotaques, e tudo que cada lugar tem a oferecer, porém sempre há a parte sombria de tudo né? Existe sim um atrito às vezes com pessoas mais antigas de empresa e pessoas mais novas... Como se não soubessem o tanto que os mais velhos sabem, porém tudo é sempre bem profissional.

C10: A relação com os colegas se tornou algo extremamente delicado.

C15: É um trabalho muito cansativo mesmo, na qual temos que estar sempre dispostos psicologicamente quanto fisicamente para executá-lo. Sempre tratando da saúde com acompanhamento médico, tentar ao

máximo dormir e descansar nos pernoites. O segredo é o equilíbrio na rotina.

Ao fim das colocações sobre as percepções dos comissários separamos uma resposta que surge como uma expectativa para uma melhoria da profissão:

O trabalho como comissário de voo é muito gratificante. Melhorias nos períodos de folga e descanso nos hotéis poderiam tornar a profissão menos desgastante.

Com isso, este participante apresenta mais um relato que impulsiona a questão da escala de trabalho como um ponto negativo com potencial de melhoria. Assim finalizamos a sessão em que abordamos as percepções dos comissários de bordo em relação ao trabalho notando uma diferença de opiniões entre eles. A seguir abordaremos as principais situações de trabalho dos participantes, que podem influenciar no adoecimento de um profissional. Para Giroto (2016) as manifestações de sofrimento não se dão de uma forma única para todos os sujeitos, ou seja, as situações afetam de formas diferentes a cada um que a vivência em seu local de trabalho.

4.4. Situações de trabalho no âmbito do transporte aéreo

Para melhor entendimento das situações de trabalho que os participantes dessa pesquisa tenham vivenciado em sua vida profissional como comissário de bordo, iremos apresentar quais são as principais facilidades e dificuldades encontradas por eles no cotidiano profissional. Segundo Pimentel (2006) o trabalho de um comissário de bordo provoca a sensação de realização profissional a partir dos atributos que a própria profissão oferece, ou seja, benefícios, facilidades, status social. Iniciaremos com os pontos listados como facilidades na profissão, que de acordo com os participantes:

Figura 1: Nuvem de palavras – facilidades no trabalho



Fonte: Dados da pesquisa (2020).

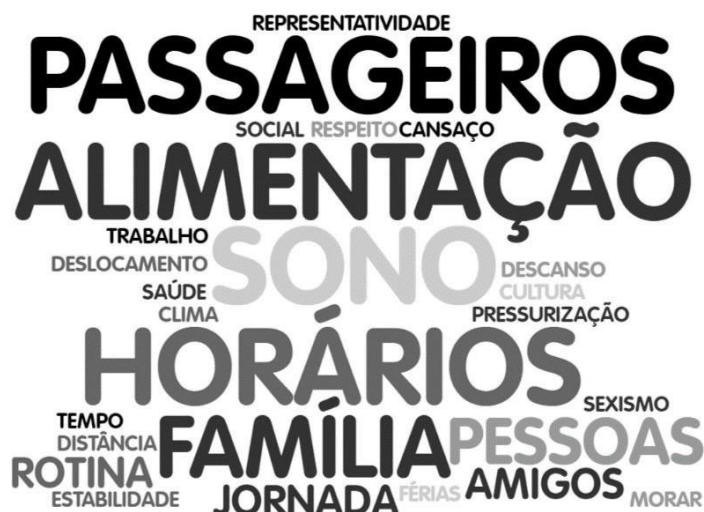
É possível notar pelos relatos dos comissários de bordo a presença das viagens como uma facilidade da profissão, além de voar a trabalho os comissários também possuem descontos em sua companhia para diferentes destinos nos dias de folgas ou no período de férias. Também foram mencionados outros benefícios que facilitam a profissão, como o retorno financeiro e a flexibilidade de horários para gerir o seu tempo fora do trabalho.

Antes de abordarmos as principais dificuldades da profissão na visão dos nossos participantes observaremos uma resposta sobre este ponto:

C21: As facilidades encontrar pessoas distantes, as dificuldades conseguir folga pra isso e voo.

Nesta resposta podemos notar que embora existam benefícios que contribuam para como incentivo na profissão, ainda sim pode ser em alguns casos complicado usufruir destes privilégios, o que coloca uma facilidade se tornando de certa forma uma dificuldade. Assim continuaremos a compreensão das situações de trabalho que os comissários consideram como uma dificuldade na profissão:

Figura 2: Nuvem de palavras – dificuldades no trabalho

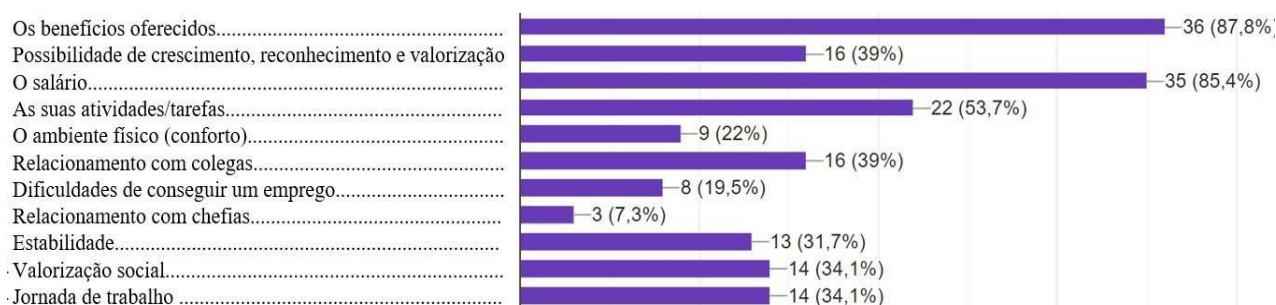


Fonte: Dados da Pesquisa (2020).

Na figura 1 nós agrupamos as palavras mais utilizadas pelos participantes sobre dificuldades identificadas na profissão, as palavras que mais apareceram nas respostas são as que estão em destaque na figura 1. A partir destas respostas se faz presente um forte posicionamento dos comissários de bordo sobre a relação entre eles e os passageiros que embarcam na aeronave, pois não se sabe quem vai embarcar em um voo e como aquela pessoa irá se comportar. Além das escalas, os horários alternados de voos a qualquer hora do dia que pode fazer com que o comissário não tenha tempo para descansar ou ter uma boa alimentação nos horários recomendados. Afetando também na saúde e influenciando na vida fora do trabalho, ocasionando no distanciamento da família e de amigos. Também foi classificado como uma dificuldade, problemas sociais como o sexismo no ambiente de trabalho e a necessidade de se adaptar a um padrão estético.

Para uma melhor compreensão de algumas situações de trabalho, solicitamos em nosso questionário que os participantes mencionassem a partir das opções quais seriam suas motivações e desmotivações em ir trabalhar.

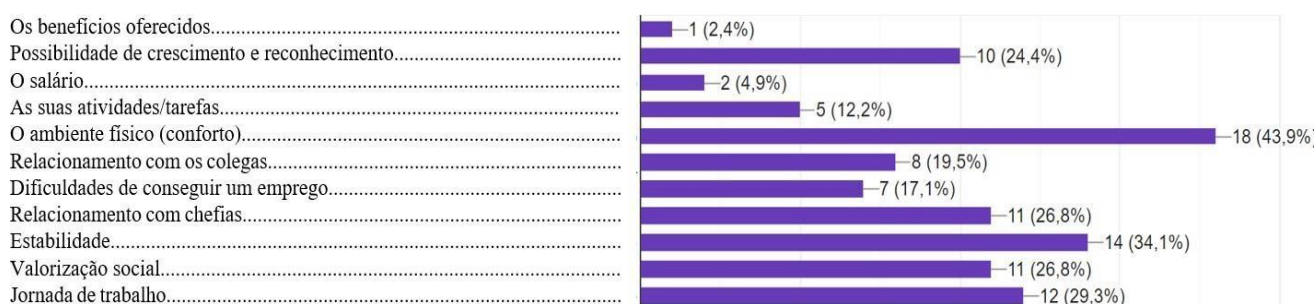
Gráfico 13: Referente a motivação de ao trabalho.



Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Vemos que os benefícios oferecidos na profissão são mencionados por quase todos os participantes, comprovando que os benefícios são gratificantes. Os benefícios de um comissário de bordo podem ser: adicionais para horas voadas; diárias para hospedagem em hotéis e alimentação; gratificação por cargo e de senioridade; licença maternidade escalas-mãe; viagens gratuitas para os comissários e suas famílias; seguros de vida e saúde. Se pensarmos de forma ampla, estes benefícios também aparecem em algumas outras alternativas, se o associarmos ao benefício de um salário ou ao benefício de trabalhar em um local em que as atividades a serem executadas, motivem o trabalhador. Para uma melhor análise dos dados coletados sobre as facilidades, abordaremos as dificuldades apresentadas.

Gráfico 14: Referente a desmotivação em ir ao trabalho.



Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Em uma comparação entre os fatores motivacionais e os que desmotivam percebe-se que os benefícios oferecidos e o salário recebido pelos comissários são evidentes como fatores positivos, pois apresentam uma baixa porcentagem no gráfico 14.

Podemos observar que os profissionais apresentam certa insatisfação com as condições do trabalho, tendo pontuado a falta de valorização, impossibilidade de crescimento e a própria jornada de trabalho como um aspecto negativo. Além de que o ambiente de trabalho em uma aeronave também se torna um desafio, pelo motivo de que os

comissários passem tanto tempo realizando suas funções dentro de um ambiente fechado e sem ventilação, assim como as condições ambientais presentes no interior da aeronave podem gerar sobrecarga física e psíquica (VIDOTTI *et al*, 2016).

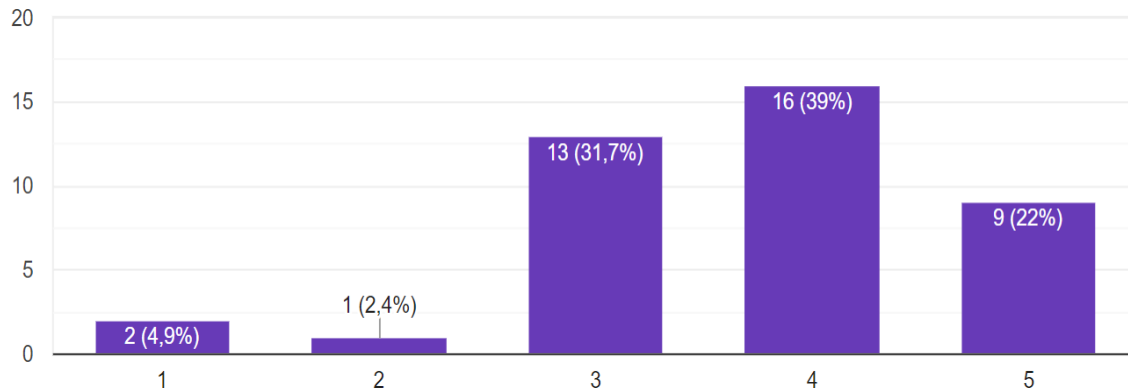
Do total dos participantes, a questão da estabilidade foi vista tanto como um fator motivador (31,7%) quanto um desmotivador (34,1%), visto que a satisfação com o trabalho consiste em fatores relacionados a motivação, característica de atividade, autoridade e responsabilidade ao ambiente de trabalho e as características dessa organização, como é o caso do salário e da estabilidade (VIDOTTI *et al*, 2016). Com isso, entende-se que se um comissário apresenta níveis altos de satisfação com seu trabalho ele tem a possibilidade de contribuir com a organização.

Desta forma, observamos a questão da valorização do trabalho que foi abordada por 34,1% dos participantes como um fator motivacional e por 26,8% dos participantes isso não é apresentado. A profissão de um comissário, como abordado por Pimentel (2006) está vinculada a um status social, o que nos remete ao motivo que pode ter levado estes comissários a responderem que se sentem desmotivados pela valorização da profissão. Segundo Bueno e Macêdo (2012), as vivências de prazer e sofrimento no trabalho são observadas quando o contexto da organização do trabalho é flexível e os trabalhadores podem utilizar de sua criatividade que os faz sentir-se úteis, produtivos e valorizados.

Além deste ponto vemos também uma porcentagem de 34,1% de participantes que se sentem motivados pela jornada de trabalho e 26,8% que se sentem desmotivados pela mesma. De acordo com Pena e Remoaldo (2019) as vivências de sofrimento no trabalho também surgem relacionadas com os turnos de trabalho, que acarretam em uma extensa jornada de trabalho e uma elevada carga horária semanal. Com isso, entende-se que estes pontos abordados existem devido a forma com que o trabalho é organizado.

Por outro lado, a escala de trabalho e o relacionamento com as chefias sem encontram oscilando entre a motivação e a desmotivação. Com isso daremos sequencia abordando estes dois pontos da seguinte forma.

Gráfico 15: Escala de exigência no trabalho.



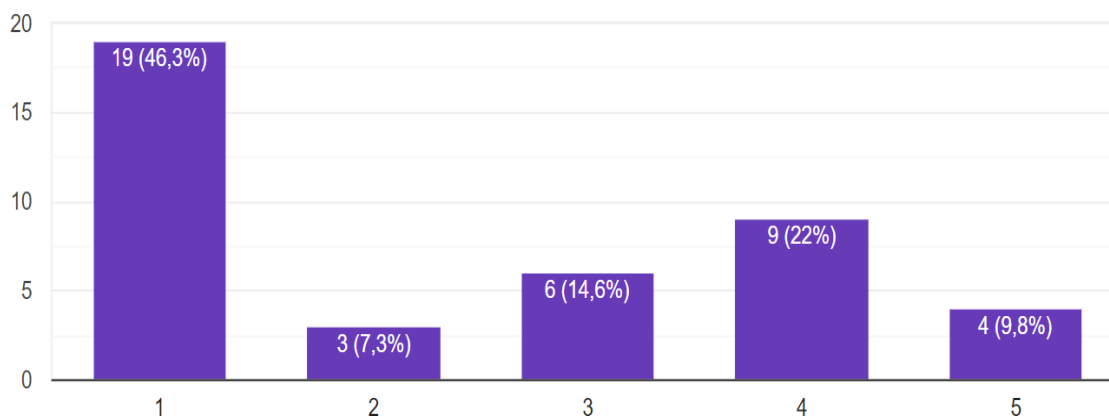
Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Solicitamos aos participantes que respondessem em uma escala de 1 para menor número de exigência no ambiente de trabalho e 5 para os maiores níveis de acordo com a sua vivência. Segundo Lunardi Filho (1997), em uma organização do trabalho com princípios autoritários, rígidos e imutáveis, o profissional terá um aumento da carga psíquica, resultando então em um sentimento de desprazer, fadiga e tensão deste profissional.

Podemos observar neste gráfico que apenas 3 participantes marcaram como 1 ou 2 o nível de exigência no trabalho, para todos os outros participantes a profissão é de nível 3 a 5 em critérios de rigidez. Itani (2010) aborda que a forma de trabalho em empresas aéreas exige que as atividades sejam realizadas seguindo legislações, normas e procedimentos de navegação aérea, nacionais e internacionais que são impostas seguindo a uma hierarquia estabelecida.

Entendendo que a rigidez e o apoio na profissão possam ser passados de profissionais em funções superiores aos comissários, perguntamos aos nossos participantes se falta apoio das chefias para o desenvolvimento profissional.

Gráfico 16: Nível de apoio das chefias para desenvolvimento profissional.



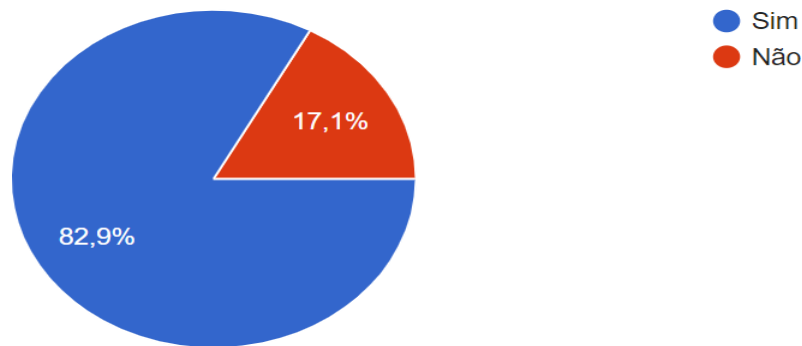
Fonte: Dados da pesquisa (2020).

De acordo com estudos feitos por Garrido (2009) sobre a satisfação do trabalho, a satisfação sobre a chefia está relacionada com contentamento do indivíduo com a própria organização e a capacidade profissional do chefe, onde existe interesse pelos seus subordinados e entendimento ou contato entre eles de forma mais abrangente. A partir disto podemos observar que para os comissários participantes desta pesquisa, este não é um fator presente em todos os casos, para 19 dos nossos participantes o apoio das chefias para o desenvolvimento do comissário e em escala de avaliação 1, sendo estes o menor entre as outras opções. Assim finalizamos mais uma sessão de respostas e iremos compreender a seguir a organização do trabalho no âmbito do transporte aéreo.

4.5. Organização do trabalho dos comissários

Dando sequência às respostas fornecidas pelos nossos participantes, sabendo baseado nas respostas do último bloco que a profissão pode não ter um grande apoio partindo das chefias em sua profissão. Nossa primeira questão referente a organização se faz pela visão dos participantes sobre a possibilidade em aprender coisas novas no trabalho.

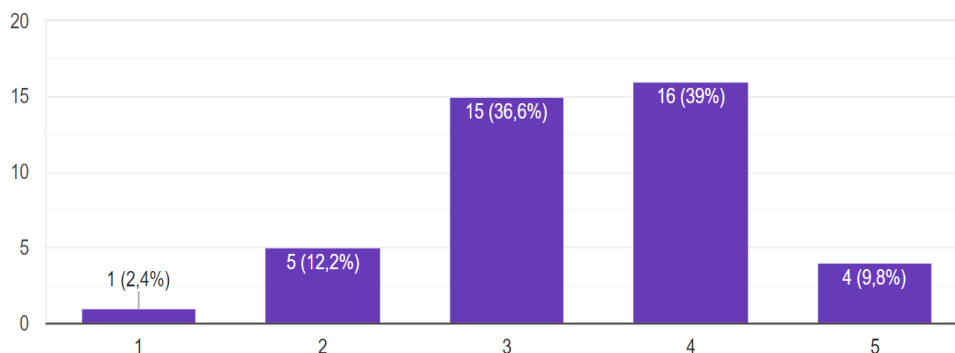
Gráfico 17: Referente à possibilidade de aprender coisas novas na profissão.



Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Podemos observar que para 82,9% dos comissários participantes no trabalho em sua empresa é possível aprender e desenvolver coisas novas na profissão. Não apenas aprender novas formas e possibilidades de exercer a função, mas também o aprendizado pode ser interpretado com estas respostas, sabendo que o comissário esta sujeito conhecer e vivenciar experiencias únicas em sua jornada de trabalho, o que também é uma forma de aprendizado. Nossa próxima pergunta foi a respeito do ritmo de trabalho excessivo de um comissário de bordo. Segundo Garrido (2009), a descrição dos efeitos nocivos sobre a saúde se torna ampla, sendo estes provocados por níveis elevados de pressão e demanda excessiva no trabalho.

Gráfico 18: Referente ao trabalho excessivo na profissão.

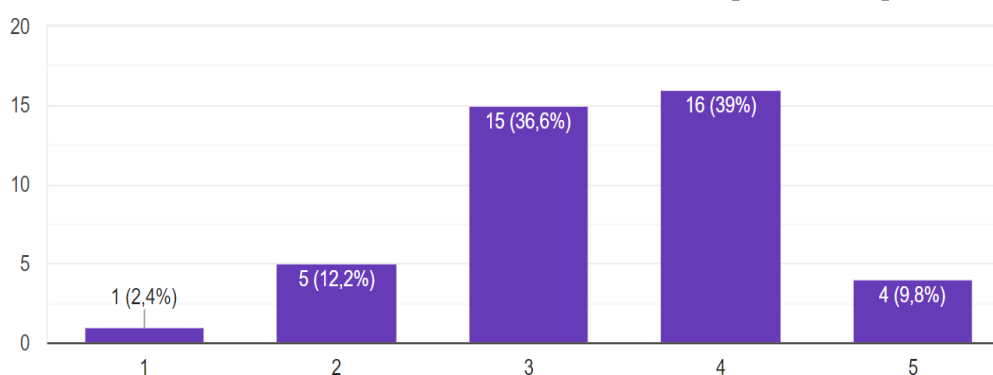


Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Com esses resultados compreendemos que a organização em que o trabalho de um comissário de bordo, se formos analisar pelas respostas obtidas tende a ter um ritmo excessivo devido a apenas 6 pessoas terem escolhido as opções de escala de 1 ao 2. Segundo Pimentel (2006), algumas condições no trabalho de um comissário de bordo são consideradas como grandes exigências, dentre elas são listadas atividades como o contato

com o público que nem sempre é fácil, viver sob pressão, estar em um ambiente de confinamento que pode fazer com que o profissional precise abrir mão de projetos pessoais. Em nossa próxima questão abordamos para nossos participantes o fato de que as atividades são exercidas sobre pressão.

Gráfico 19: Gráfico referente as tarefas serem cumpridas sobre pressão.

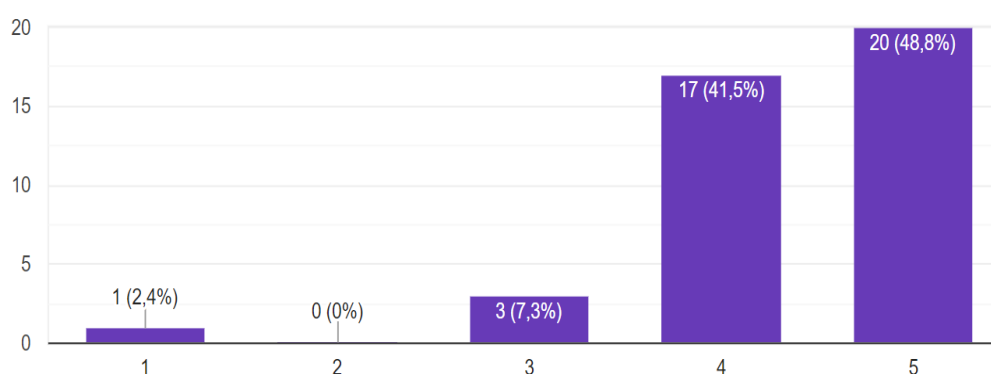


Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Pelas respostas dos nossos participantes observamos que na questão de organização do trabalho as tarefas são executadas sobre pressão na profissão de um comissário de bordo. Sabemos que os protocolos da aviação são extremamente restritos e eles devem ser seguidos, de acordo com Almeida e Fernandez (2005) desde o curso de formação existem métodos rígidos de ensino, para ser um comissário de bordo o senso de responsabilidade e disciplina é algo considerado essencial e muito cobrado pelas empresas aéreas.

A seguir abordaremos a partir deste entendimento, se as normas para a execução das tarefas deste cargo são rígidas.

Gráfico 20: Referente a normas rígidas para a execução das tarefas.

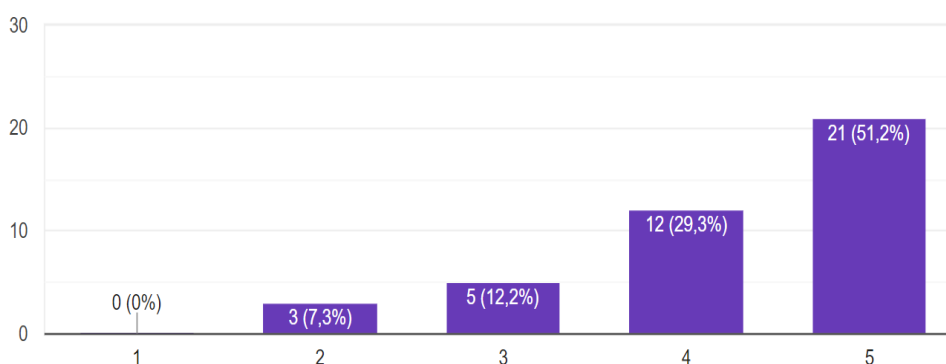


Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Para Pimentel (2006), os horários rígidos dos comissários de bordo e a sua forma de

trabalho impossibilita e causa inflexibilidade ao comissário de pessoalizar seu cotidiano profissional. Como apresentado no gráfico acima o as tarefas e normas da profissão são extremamente rígidas, pela visão dos participantes desta pesquisa. Além das normas para a execução, algumas tarefas podem ser repetitivas em trabalho. De acordo com Regis Filho (2006), estudiosos encontram as origens de algumas lesões causadas por esforço repetitivo em atividades de trabalho que exijam de seus profissionais força excessiva nas mãos, por exemplo, além de posturas inadequadas para se manter por muito tempo, executar um padrão de movimento por muito tempo e também é colocado o tempo insuficiente para fazer algumas tarefas no trabalho.

Gráfico 21: Referente as tarefas serem repetitivas.

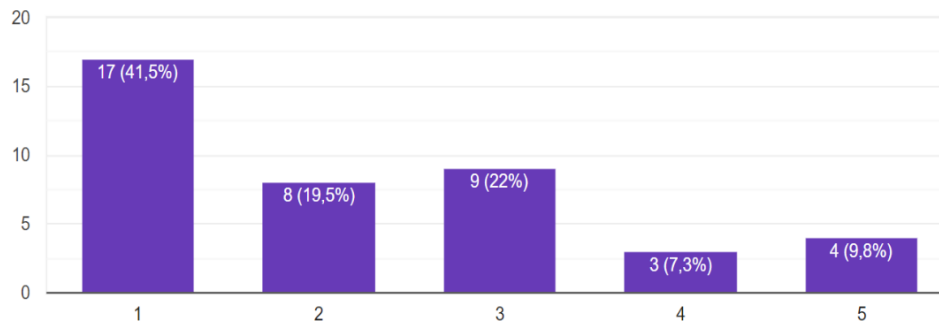


Fonte: Dados da pesquisa (2020).

A partir das respostas coletadas vemos que para 21 pessoas que responderam ao questionário as tarefas são repetitivas, o que não aparenta ser um problema para os comissários que participaram da pesquisa, sabendo que um número considerável de comissários alegaram se sentir motivados a trabalhar devido as atividades realizadas na profissão.

Para finalizar a sessão onde coletamos informações dos nossos participantes sobre a organização do trabalho em que eles estão inseridos, questionamos sobre a quantidade de pessoas existentes em suas escalas de trabalho é suficiente para realizar as tarefas.

Gráfico 22: Referente a quantidade de pessoas para executar as tarefas.



Fonte: Dados da pesquisa (2020).

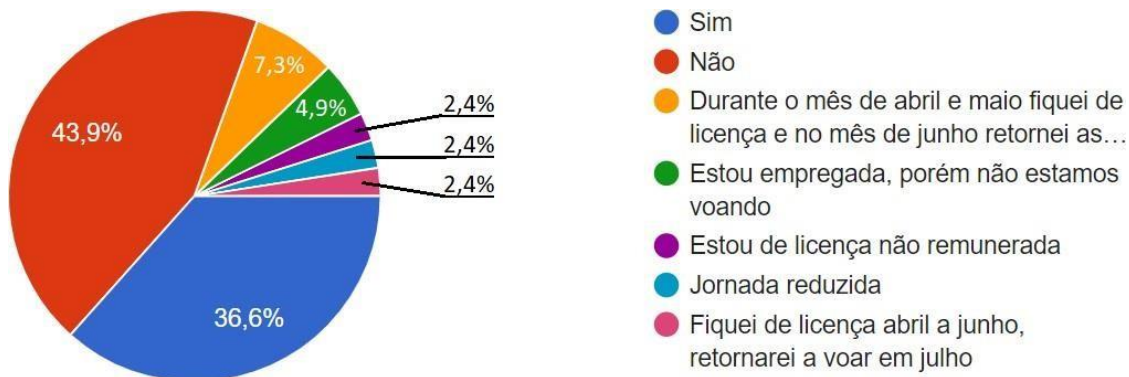
Para Itani (2010) a falta de pessoas em uma escala de trabalho ocasiona em ter menos tempo para realizar pausas durante um voo, pela norma deve haver uma pausa de meia hora a cada duas horas de trabalho, o que é ignorado quando ocorre a falta de pessoal. Não se sabe se a diferenciação nas respostas referente à quantidade de pessoas para executar as tarefas está relacionado às diferentes companhias aéreas em que os comissários trabalham, mas nota-se que para a maioria dos participantes o número de pessoas é adequado.

Sabemos que isso pode alterar de acordo com cada empresa e o tipo de serviço que ela fornece aos seus passageiros e as eventuais situações que podem ocorrer. Abordando as situações que podem ocorrer no trabalho fazemos uma associação com a nossa próxima sessão que irá tratar do trabalho em situações de crise.

4.6. “Não podemos mais fazer serviço de bordo”: o trabalho em tempos de pandemia.

Como já mencionado neste texto o mundo está enfrentando uma pandemia, que influencia diretamente no mercado de trabalho. Segundo Belmonte (*et al.*, 2020) o fechamento temporário ou definitivo de inúmeras atividades provocou um efeito descrito como devastador, que inclui desde a produção até a prestação de serviços, comercialização e outras plataformas de trabalho. Assim, sabendo dos impactos desta pandemia para os trabalhadores iniciamos esta sessão questionando aos participantes se eles continuaram trabalhando durante a pandemia.

Gráfico 23: Representa se o participante continuou trabalhando na pandemia.



Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Podemos notar que a maior parte dos participantes desta pesquisa não continuou o trabalho durante a pandemia até o momento em que responderam ao questionário. Houve um número de 36,6% dos comissários que continuaram a exercer a função e o restante dos participantes teve sua rotina de trabalho alterada.

Segundo Leite (2020), dentre os fatores que foram mais afetados pela pandemia, podemos destacar o setor do transporte aéreo de pessoas, a quarentena obrigatória imposta em inúmeros países são fatores que fizeram com que as pessoas não viajassem mais e ao mesmo tempo torna para as empresas aéreas a realizarem seus voos tendo um número tão pequeno de passageiros, ou até mesmo sem passageiros. Assim, podemos ver que pelas razões da pandemia houve uma oscilação que afetou a maior parte das empresas mudando a rotina e possivelmente a forma de trabalho das companhias aéreas e dos comissários de bordo participantes.

Estas mudanças são resultadas das novas formas de trabalho que precisaram ser aplicadas para evitar a transmissão do vírus causador da pandemia. De acordo com Zwielewski (*et al.*, 2020) a pandemia atinge diversas esferas da vida além da própria saúde, ocasionando em fechamento de escolas, fechamento de empresas e locais públicos, além de mudanças que devem ser adaptadas na dinâmica de trabalho e reorganização familiar. A partir destas mudanças que devem ser seguidas, questionamos aos participantes sobre os novos protocolos da aviação e como na visão deles isso irá afetar na profissão dos comissários de bordo. Os participantes relataram:

C1: Mínimo serviço e contato com os passageiros.

C2: Sim.

C4: Menos presença de cabine e interação passageiro/comissário.

C6: Mais proteção e distanciamento.

C12: Devemos ter mais consciência e cuidado com o contato físico, higiene e etc.

C14: Criamos mais barreiras de proteção.

C16: Um pouco.

C17: Não há muitos voos durante a pandemia, mas todos os cuidados de segurança foram tomados.

C21: Diminuem o contato entre comissário e passageiros.

C22: Mudanças no serviço de bordo e embarque e desembarque dos clientes.

C23: Alterou algumas normas de higienização e atendimento.

C24: Acredito que sim.

C25: Sim, mudaram tudo por completo.

C26: Sim, segurança e saúde.

C29: Sim. Completamente.

C31: Sim.

Com isso podemos perceber as alterações que foram criadas em função de proteger a tripulação e os passageiros durante a pandemia. Percebemos com as respostas dos participantes pontos como a proteção do comissário e alterações com o contato ao passageiro, utilização de EPI's e a própria redução do serviço do comissário de bordo.

C5: Sim, tivemos que usar máscara durante todo tempo, aferir nossa temperatura sempre antes de assumir o voo, ter contato com o cliente, porém no mínimo possível, a utilização de álcool em gel sempre disponível.

C7: Até então só a questão do trato ao passageiro e o uso de máscaras.

C10: Agora usamos máscaras e luvas durante o voo. Serviços de bordo também foram modificados.

C15: Sim, usar luvas e máscaras durante toda a jornada e ajudar no espaçamento entre os passageiros e fazer frequentes medições de temperatura antes e depois dos voos.

C18: Precisamos evitar contato com passageiros e colegas, aumentamos

ossos itens de proteção (luvas, máscaras, óculos), em uma ocorrência de emergência a bordo é feito um novo procedimento evitando contato com passageiros.

C20: Agora temos o mínimo possível de contato com o cliente e usamos EPIs.

C28: Sim. Uso de máscara, álcool em gel nos aviões, mudança do serviço de bordo, regras novas com a cabine de comando.

C30: Diminuímos a interação com o passageiro, e usamos EPI's durante toda a jornada laboral.

Outro fator mencionado por um grupo de participantes está relacionado a questões financeiras, que segundo eles sofreu um corte, alteração na renda mensal ou não pode continuar a trabalhar. Segundo Belmonte (*et al.*, 2020), algumas medidas provisórias surgiram devido a pandemia para salvar ao risco e aos números de desemprego que podem surgir, com medidas como o trabalho de forma remota, jornada de trabalho reduzida, redução do salário de forma proporcional, ou seja, estratégias que são vistas melhores do que estar desempregado. De acordo com um grupo de participantes:

C3: Segurança, contato com o cliente, cuidado durante o pernoite, rotina de folgas que aumentou muito, salário que teve alteração com a nova proposta.

C9: Sim, mas eu não estou voando agora. Estou de licença não remunerada.

C11: Não posso opinar, pois até o momento não trabalhei na pandemia. Dentre as respostas obtivemos outros dois relatos que nos chamaram a atenção por abordarem a mesma ideia de pontos de vista diferentes.

C8: Sempre tivemos um protocolo de segurança rígido. Com o coronavírus, isso foi intensificado. Estamos trabalhando com mais proteção individual, infelizmente, contato menor com passageiros. Mas de forma geral, a essência do nosso trabalho, segurança de voo, permanece do mesmo jeito.

C27: Estamos expostos ao vírus embora as empresas e ANVISA tenham os protocolos de saúde os passageiros não respeitam esses protocolos nos colocando constantemente em risco, por exemplo, no desembarque por fileiras ninguém fica sentado, se aglomeram nos corredores.

A primeira resposta apresenta que os comissários estão acostumados com as normas de segurança, afinal este é o seu trabalho e com a pandemia, estes cuidados precisaram de redobrados para a segurança de todos. Em contra partida, a segunda resposta apresenta que

mesmo que os protocolos existam e devem ser seguidos, não se sabe quem irá embarcar no avião e se essa pessoa irá fazer a sua parte em prol da segurança de todos.

Dando continuidade aos protocolos de segurança necessários, um grupo de comissários alega que o serviço de bordo não pode mais ser feito e compartilha um pouco de sua visão como profissional a respeito disso:

C13: Não podemos mais fazer o serviço de bordo, então os voos são com água sob demanda, e o biscoito é dado caso seja necessário em uma hipoglicemia, então isso aumenta nossa consciência situacional, pois muitas das vezes os passageiros vão voar sem se alimentar e podem passar mal, precisamos sempre estar atentos a isso.

C19: Sim. Houveram inúmeras mudanças. Uma delas é o serviço de bordo que foi cortado. Está sendo sob demanda para evitar a circulação nos corredores e a interação com os passageiros.

Com a impossibilidade em realizar o serviço de bordo para alguns comissários em uma situação que ainda não se sabe quando irá acabar, quais serão as expectativas destes profissionais para o futuro da profissão. Assim seguiremos para próxima questão abordada neste questionário para entender o que se espera da profissão pelos comissários de bordo participantes da pesquisa.

4.6.2. “Acredite o pessoal é louco e voa até com corona vírus no avião” - Perspectivas do futuro dos comissários de bordo

Segundo Pedro (2020) em seu estudo que traz uma abordagem sobre o turismo e o cancelamento do futuro, no mundo pós-pandemia dominado por tentativas de conter os danos causados pela mesma e todas as incertezas em que ela está relacionada, assombram o presente. A partir deste pensamento agrupamos algumas percepções dos participantes da pesquisa:

C2: Preocupação ao chegar em casa devido nossa exposição durante o trabalho.

C5: Difícil e perigosa.

C6: Imprescindível.

C11: Serão meses/anos difíceis para muitos.

C12: A situação no momento está um pouco incerta e delicada, mas a

aviação tem altos e baixos.

C18: Complicado.

C19: Creio que assim como o mundo, ira mudar n se sabe como, muita incerteza.

C20: Incerto.

C21: Não sei responder. Devido o setor aéreo ser muito atingido, não sabemos o que irá acontecer.

C26: Incerto.

C28: Não sei como será a questão da segurança no que diz a respeito da integridade física, das tripulações.

Fica evidente o medo e a incerteza que sentem alguns dos participantes sobre o futuro da profissão, abordando questões como o contágio próprio, da tripulação ou passageiros e de familiares. Sabe-se que “a pandemia provocou medo, receio, sentimentos de solidão, incertezas, ansiedade, sofrimento, perdas, luto e estresse adicional em função da crise sanitária mundial, nacional e local” (DE MORAES, 2020 p. 47). Outro ponto mencionado pelos participantes que também é responsável por aumentar o número de incertezas e medos foi referente ao desemprego e as questões financeiras. Segundo este grupo de participantes:

C9: A tendência no início do ano era alta, e acabou mudando o cenário. Teremos muito reajuste salarial, em horas de voos. Infelizmente, acredito que alguns contratos de trabalho em algumas cias podem ser rompidos. Me sinto felizarda por estar na Gol e termos conseguido um acordo justo na empresa, com garantia do nosso emprego pelos próximos 18 meses.

C17: A empresa vai diminuir, talvez fique desempregada.

C23: Muitas demissões devido a pandemia.

C24: A situação de todas as empresas é bem delicada. Creio que haverá muitas pessoas obrigadas a aderir a planos de demissão voluntária ou pedir licença não remunerada.

Segundo Belmonte (*et al.*, 2020), algumas medidas provisórias surgiram devido a pandemia par salvar ao risco e aos números de desemprego que podem surgir, com medidas como o trabalho de forma remota, jornada de trabalho reduzida, redução do salário de forma proporcional, ou seja, estratégias que são vistas melhores do que estar desempregado.

Muitos participantes retratam a esperança, a esperança de que com o tempo a

situação se normalize, apresentando a ideia de que estamos enfrentando uma crise passageira, que com abertura das fronteiras a profissão voltará ao normal. De acordo com este grupo de participantes:

C1: Acredito que levará algum tempo pra rotina voltar ao normal.

C8: Não enxergo muitas mudanças, apenas uma normalização de todos os procedimentos na rotina de voo.

C9: Mas acredito que, em breve, o mercado vai se adaptar ao novo normal, medidas de prevenção permanecerão, e os voos voltarão ao normal. E assim, novas contratações surgirão.

C10: Uma volta lenta e gradual.

C12: Estamos otimistas que em breve as coisas voltarão a se aproximar da normalidade.

C14: Não faço ideia. Só espero que volte ao normal.

C26: (...) depois de uns 6 meses tudo volta ao normal.

C30: É um pouco relativo, mas creio que as coisas vão demorar a ser o que eram antes.

C31: Que tudo volte ao normal.

Percebe-se que este grupo de participante demonstra esperança sobre a situação da pandemia global e que ela será passageira, retornando aos poucos a normalidade da profissão. A ideia de “voltar ao normal” foi retratada nas repostas dos participantes, o que segundo Romão (2020), comprova que somos seres sociais, com necessidade extrema de socialização e tendenciados a acreditar que em algum momento a economia voltara ao “novo normal”. O contato com o passageiro pode não voltar a ser o mesmo, medidas de prevenção permanentes na aviação serão implementadas e a rotina da profissão pode ser alterada permanentemente. Este grupo de participantes retrata que:

C13: O cuidado será redobrado. O contato físico tanto com os clientes, como com os demais funcionários será de forma cautelosa.

C15: Seguirá igual com mais protocolos de segurança.

C16: Vai continuar sendo bem necessária, mas com cuidados mais severos em relações com as pessoas.

C22: Mínimo de contato possível com o pax.

C25: Vai ser bem exigente por causa da higienização, por causa do vírus, mas as cias estão se organizando para dar o treinamento específico para cada tripulante.

C28: Com mais cuidado com a saúde.

C32: Acho que não muda muita coisa, estamos ali pela segurança e bem estar de todos, talvez algumas adaptações na forma de interagir e no serviço de bordo.

Com a implementação dos protocolos de segurança muitas mudanças aconteceram na aviação, assim podemos observar que a saúde e a segurança da tripulação e dos passageiros serão, na visão destes comissários, o que precisará de mais atenção pelas companhias aéreas, para um retorno promissor deste setor, que como mencionado os profissionais estão na aeronave para segurança e bem estar de todos.

Em outra sessão de respostas encontramos comissários que acreditam na volta do setor aéreo quando as fronteiras forem abertas novamente. Segundo Bittencourt (2020) a circulação de pessoas ou objetos infectados causa a propagação da doença, com isso fronteiras nacionais são fechadas, restrições de voos nos aeroportos, rigoroso controle de entrada e saída de cada país.

C4: Creio que está sendo promissor, a parte pior creio que passou e hoje estamos crescendo novamente.

C7: Voltará a crescer assim que as fronteiras forem liberadas. Acredite o pessoal é louco e voa até com corona vírus no avião.

A primeira resposta nos apresenta que para este comissário o setor de viagens aéreas está crescendo novamente e que este acontecimento não teve tanta influência no setor aéreo. Já a segunda resposta aborda o comportamento que as pessoas estão tendo neste momento de crise ao insistirem em viajar, mesmo estando em pandemia. O que pode vir a ser um problema se com alguns indícios de que a contaminação do vírus esteja se estabilizando, as pessoas passem a ignorar as recomendações de segurança e comecem a viajar.

Embora a maioria dos participantes se mostre positivo sobre a situação, um relato sobre o futuro da profissão nos mostra que não é uma opinião unanime entre os comissários de bordo participantes:

C33: Péssimo.

O fato de um participante descrever o futuro de sua profissão como “péssimo”, nos deixa intrigado em pensar nos graus de adoecimento psíquico que uma crise como esta pode provocar nas pessoas. Durante as pandemias em que a sociedade já enfrentou, o número de pessoas que tiveram sua saúde mental afetada tende sempre a ser maior que a quantidade de pessoas infectadas, fazendo com que as implicações afetadas na saúde mental das pessoas permaneçam mais do que a própria pandemia (ORNELL *et al.*, 2020). Desta forma seguiremos para a próxima abordagem onde fazemos uma avaliação com nossos participantes referente ao seu ponto de vista de sua saúde em geral, se comparada a um ano atrás.

Gráfico 24: Comparação da saúde mental há um ano.



Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Para a maioria dos participantes a situação da pandemia não foi um fator que causou um adoecimento mental, tendo apresentado como estando quase da mesma forma do que há um ano atrás. Podemos associar as respostas dos que tiveram sua saúde mental melhor agora por não estarem trabalhando e estarem mais tempo em casa, ou tendo uma jornada de trabalho mais tranquila, com menos voos. Aos que consequentemente tiveram sua saúde mental prejudicada podemos associar ao medo de contaminação individual e das pessoas próximas, a questão do desemprego e as diferentes formas que o sentimento de estar vivenciando uma pandemia pode causar. O impacto que esta crise irá causar ainda é incerto. Não se sabe ao certo o que enfrentaremos nos próximos meses e qual será o futuro das companhias aéreas no Brasil e no mundo, os voos ainda não podem ocorrer normalmente e as pessoas não devem sair de suas casas.

Se as condições atuais do trabalho oferecem condições para que os comissários

possam se desestabilizar ou descompensar psicologicamente, entende-se que por mais que se pense ou planeje formas deste trabalho acontecer, os imprevistos vão sempre existir e algumas características desta profissão não irão mudar. Com isso, os profissionais precisam engajar suas competências e habilidades para dar conta das situações. É neste momento que o trabalhador precisa ter a vontade, liberdade e autonomia para lidar com as situações que causam sofrimento. A forma com que o comissário vai conseguir lidar com o trabalho e a influência dele em sua vida depende da organização deste trabalho e das possibilidades que a profissão oferece.

Em uma companhia aérea onde as atividades e funções são muito rígidas, pode existir a falta de autonomia e de liberdade para os trabalhadores, fazendo com que ele não consiga buscar formas criativas de lidar com este sofrimento e não consegue se sentir bem com isso. Se o trabalhador possui essa oportunidade em uma organização flexível, ele tem a chance de tornar o sofrimento menor, mais criativo e ter o prazer sucedido da resolução de uma situação que parecia muito difícil inicialmente.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em vista dos argumentos apresentados, a conceituação referente ao tema, a exposição do objeto de estudo e aos resultados obtidos com a metodologia citadas, cabe agora tecer os pensamentos que foram construídos com a análise de todo o texto. Considerando que os comissários de bordo enfrentem problemas em seu local de trabalho, onde estão vulneráveis a possíveis sofrimentos, o autor buscava entender quais seriam estes desafios que podem afetar a saúde mental destes trabalhadores, examinando também as maiores dificuldades e desafios enfrentados pelos profissionais em sua rotina de trabalho.

No que responde ao objetivo geral desta pesquisa, analisou-se as situações de trabalho e saúde dos comissários de bordo em seu local de trabalho, além de também responder ao primeiro objetivo específico sobre as percepções dos comissários de bordo. Observa-se que os comissários sofrem influência do trabalho e isso afeta em sua saúde, ocasionando em sintomas físicos, mas que de forma ampla se sentem satisfeitos com a profissão que escolheram seguir, devido ao retorno financeiro e os benefícios oferecidos pela companhia aérea. Entretanto, o ambiente físico de trabalho, e as possibilidades de crescimento que a profissão oferece acabam se tornando fatores desmotivam no trabalho.

O segundo objetivo específico previa compreender a organização do trabalho no âmbito do transporte aéreo, sabe-se que a forma com que o trabalho é organizado tem influência para trabalhadores, os comissários abordam que o trabalho possibilite que o profissional desenvolva novas habilidades e que trabalhe com uma equipe que seja suficiente à demanda. Com os relatos entende-se que o trabalho exige de seus profissionais que as funções sejam executadas de forma correta e precisa, utilizando métodos rígidos para desenvolver as tarefas.

Entendemos que a realidade da profissão pode ser um pouco diferente do que foi apresentado tanto pelas companhias aéreas, quanto pela imagem que o trabalho tenha na sociedade ou das expectativas que cada comissário tenha criado sobre a profissão, o que é normal sabendo que o trabalho real é diferente do trabalho prescrito.

Respondendo aos dois últimos objetivos específicos da pesquisa, com a argumentação dos comissários de bordo em relação aos fatores relativos à saúde e o contexto do trabalho do comissário no decorrer da pandemia de Covid-19, nota-se que muitas empresas pararam de voar ou tiveram seu serviços reduzidos ao extremo devido aos riscos de contaminação, o que provocou que protocolos de segurança fossem implementados para a segurança dos passageiros e da tripulação. Observou-se um

sentimento de esperança nos comissários de bordo sobre o futuro da profissão, aguardando por m retorno do que se era considerado “normal”. Sobre a saúde mental, é possível notar uma mudança para alguns comissários devido a situação da pandemia mundial, tanto na avaliação sobre o estado mental agora e comparado a um ano, quanto nos relatos que abordam o medo e a incerteza que este cenário provoca.

Atualmente, percebe-se com o relato de passageiros que voaram durante a pandemia que o contato do comissário com passageiro foi reduzido, assim como foram criadas formas de limitar o contato, controlando a entrada e saída das pessoas no avião, reduzindo as opções e a quantidade de refeições durante o voo. Além de ser exigido que o passageiro apresente um teste feito nas últimas horas que comprove que não esteja com o vírus e também é aplicado pelos comissários um questionário que o passageiro aborda se teve contato com alguém que estivesse contaminado nos últimos dias.

Para conseguir os dados, encontrou-se certa dificuldade em obter respostas no formulário online no primeiro momento, a situação ficou mais fluida quando se percebeu que publicar o formulário em um grupo com um grande número de pessoas não seria tão eficaz, o que ao utilizarmos uma forma mais pessoal de abordar os participantes, gerou um número significativo de respostas. Também gerou certa dificuldade o fato de que alguns participantes antes de responder ao questionário ficaram apreensivos a respeito das informações pessoais pudessem prejudicar sua carreira, o que ao longo da conversa prévia foi esclarecido que não seria divulgada nenhuma informação pessoal dos participantes. O que nos chamou a atenção foram as pessoas tão prestativas e interessadas em ajudar na criação de uma pesquisa acadêmica, principalmente em um momento de crise como o que estamos vivenciando mundialmente.

De tal forma, é perceptível o quanto deve ser valorizado e aprimorado cada vez mais o trabalho no contexto do transporte aéreo e as formas de trabalho. Além do conhecimento do trabalho de um comissário de bordo, entendendo o trabalho prescrito, aquele que é vendido pelas companhias aéreas e está no imaginário das pessoas. E principalmente o trabalho real, que é apresentado pelas vivências dos comissários de bordo.

Em virtude do que foi mencionado, surge como proposta de aprimoramento na pesquisa referente ao tema deste trabalho, a participação do autor na iniciação científica com título “Trabalho e Turismo: As Vivências e a Saúde dos Comissários de Bordo”. A iniciação tem como objetivo inserir os estudantes no universo científico, contribuindo para a formação acadêmica.

Pela observação dos aspectos analisados, tem-se como sugestão para próximos

trabalhos pontos que foram abordados pelos próprios comissários de bordo participantes, demonstrando uma preocupação de que assuntos sejam tratados da mesma maneira que este trabalho. Dentre os pontos retratados, alguns foram mencionados, mas não aprofundados, assim sendo surge como indicação tratar sobre a questão racial e de gênero na cabine de comando, o sexismo no ambiente de trabalho, a fadiga aérea e o relacionamento entre colegas de trabalho.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALBUQUERQUE, Cristiano José Wanderley de; RAMOS, Anna Carolina. FADIGA AÉREA: A RELAÇÃO ENTRE ESTRESSE, FADIGA E QUALIDADE DE VIDA DO AERONAUTA. **Rev. Ibirapuera**, São Paulo, v. 15, n. 15, p. 24-31, jul. 2018. Disponível em: <http://seer.unib.br/~unib5/seer/seer_unib/index.php/rev/article/view/136>. Acesso em: 29 jul. 2020.

ALMEIDA, Mauricio Libreti de; FERNANDEZ, Senira Anie Ferraz. A formação de comissários de voo no Estado de São Paulo. **Pesquisa em Debate**. 2005.

ALVES, Kerley Santos. Notas sobre o turismo: o local e as pessoas no pensamento pós-pandêmico. **Turismo Mundial, Crise Sanitária e Futuro**, p. 165- 176, 2020.

ANDRADE, Lina Oliveira; VALENTE, Maria José Cavaco. 4-Saúde Mental e Resiliência. **A Saúde Mental e Vulnerabilidade Social**, v. 34, 2009.

ANTUNES, A. R.; OLIVIA, E. C. **Qualidade de vida no trabalho de comissários de bordo no Brasil**. FACEF Pesquisa, 13(1), p.48-62, 2011.

Anuário do Transporte Aéreo 2017, volume único, 1ª edição, **Agência Nacional de Aviação Civil**.

ARAÚJO, Tânia M. et al. Aspectos psicossociais do trabalho e distúrbios psíquicos entre trabalhadoras de enfermagem. **Revista de Saúde Pública**, v. 37, n. 4, p. 424-433, 2003.

BARDAGI, M. P., Lassance, M. C. P., & Paradiso, A. C. (2003). **Trajetória acadêmica e satisfação com a escolha profissional de universitários em meio de curso**. Revista Brasileira de Orientação Profissional, 4,(1/2), 153-166.

BARLACH, Lisete; LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; MALVEZZI, Sigmar. O conceito de resiliência aplicado ao trabalho nas organizações. **Interamerican Journal of Psychology**, v. 42, n. 1, p. 101-112, 2008.

BELMONTE, Alexandre Agra; MARTINEZ, Luciano; MARANHÃO, Ney. DIREITO DO TRABALHO NA CRISE DA COVID-19. 2020

BITTENCOURT, Renato Nunes. Pandemia, isolamento social e colapso global. **Revista Espaço Acadêmico**, v. 19, n. 221, p. 168-178, 2020.

BORGES, Bráulio et al. O maior desafio mundial desde a Segunda Guerra Mundial. IBRE, 2020.

BORSOI, Izabel Cristina Ferreira. Da relação entre trabalho e saúde à relação entre trabalho e saúde mental. **Psicologia & Sociedade**, v. 19, n. SPE, p. 103-111, 2007.

BUENO, Marcos; MACÊDO, Kátia Barbosa. A Clínica psicodinâmica do trabalho: de Dejours às pesquisas brasileiras. **ECOS-Estudos Contemporâneos da Subjetividade**, v. 2, n. 2, p. 306-318, 2012.

CABRAL, Carla & BAZZO, Walter Antonio (2005). “**As mulheres nas escolas de engenharia brasileiras: história, educação e futuro**”. Revista de Ensino de Engenharia, v. 24, n. 1, p. 3-9.

CARVALHO, Rafael Andrade de; SANTOS JUNIOR, Valdir Garcia dos. Assédio Moral nas Relações de Trabalho. 2012.

CASTELLITTI, Carolina. EROTISMO EM CONTEXTOS (DÊS) INSTITUCIONAIS: AEROMOÇAS DA VARIG NA PLAYBOY. **Revista Interfaces Científicas**, Aracaju, v. 7, n. 3, p. 9-20, 2019. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.17564/2316-3801.2019v7n3p21-32>>. Acesso em: 29 jul. 2020.

CASTRO, RafaelTeixeirade. **ACESSIBILIDADE DE TURISTAS COM NECESSIDADES ESPECIAIS AO TRANSPORTE AÉREO**. 2010. 153 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Engenharia de Transportes, Coppe/ufrrj, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2010. Cap. 2. Disponível em: <<https://observatoriodoturismo.es.gov.br/Media/observatorio/Publicacoes/Outras/Teses/RafaelTeixeiraDeCastro.pdf>>. Acesso em: 03 dez. 2019.

COLAVITE, A. S.; KONISHI, F. A matriz do transporte no Brasil: uma análise comparativa para a competitividade. In: Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, XII, 2015. Resende.

COSTA, Danilo et al . Saúde do Trabalhador no SUS: desafios para uma políticapública. **Rev. bras. saúde ocup.**, São Paulo , v. 38, n. 127, p. 11-21, June 2013 . Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-76572013000100003&lng=en&nrm=iso>. access on 11 June 2020. <https://doi.org/10.1590/S0303-76572013000100003>.

DARLAN ALVARENGA (Brasil). G1 (ed.). **Desemprego sobe para 12,2% no 1º trimestre e atinge 12,9 milhões**: número de pessoas na fila por um emprego aumentou em 1,2 milhão na comparação com o último trimestre de 2019. população ocupada no país tem queda recorde.. Número de pessoas na fila por um emprego aumentou em 1,2 milhão na comparação com o último trimestre de 2019. População ocupada no país tem queda recorde.. 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/noticia/2020/04/30/desemprego-sobe-para-122percent-em-marco-e-atinge-129-milhoes.ghtml>. Acesso em: 30 jul. 2020.

DE LUNA, Felipe Santana. **AirFareVis**: Uma Ferramenta de Visualização para a Análise Interativa de Dados de Tarifa Aérea. 2016.

DE MORAES, Melissa Machado. Os impactos da pandemia para o trabalhador e suas relações com o trabalho. Artmed Editora, 2020.

DE OLIVEIRA, Larissa Aragão de Freitas. O PRAZER-SOFRIMENTO PSÍQUICO NO TRABALHO E A PERSPECTIVA DE CHRISTOPHE DEJOURS. **Revista Psicologia & Saberes**, v. 8, n. 11, p. 360-369, 2019.

DEJOURS, C. (2004). **Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho**. Rio de Janeiro, RJ: Editora da Fundação Oswaldo Cruz.

DELCOR, Núria Serre et al. Condições de trabalho e saúde dos professores da rede particular de ensino de Vitória da Conquista, Bahia, Brasil. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v.20, n. 1, p. 187-196, Feb. 2004. Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2004000100035&lng=en&nrm=iso>. access on 11 June 2020. <http://dx.doi.org/10.1590/S0102-311X2004000100035>.

DINIZ, Michely Correia et al. Crise global coronavírus: Monitoramento e impactos. **Cadernos de Prospecção**, v. 13, n. 2 COVID-19, p. 359, 2020.

DOS SANTOS, Larissa Medeiros Marinho. O papel da família e dos pares na escolha profissional. **Psicologia em Estudo**, v. 10, n. 1, p. 57-66, 2005.

DOS SANTOS, Fernando Teigão. Resiliência estratégica para um desenvolvimento regional sustentável. **Revista Portuguesa de Estudos Regionais**, n. 20, p. 29-40, 2009.

DOS SANTOS, Fernanda Marsaro. Análise de conteúdo: a visão de Laurence Bardin. 2012. EASA. (2020, 03 26). Guidance on Management of Crew Members. Disponível em: https://www.easa.europa.eu/sites/default/files/dfu/EASA-COVID-19_Interim%20Guidance%20on%20Management%20of%20Crew%20Members%20final.pdf Acesso em: 29 Jul. 2020.

FABIANO, Maria Lúcia Alvez. **A IMPORTÂNCIA DO INVESTIMENTO E DO PLANEJAMENTO EM INFRAESTRUTURA DE TRANSPORTES**. **Revista de Economia Mackenzie**, São Paulo, p.10-27, 2013. V. 11 N. 3 (2013). Disponível em: <<file:///C:/Users/Arc%C3%A1dia%20Mineira/Downloads/5936-Texto%20do%20artigo-31509-1-10-20150205.pdf>>. Acesso em: 03 dez. 2019.

FERREIRA, Francisco Glauber Peixoto et al. A reflection on the mental health of the emergency nurse in the context of the pandemic by Covid-19. **Research, Society and Development**, v. 9, n. 7, p. 704974534, 2020.

FERREIRA, M. C. & Mendes, A. M (2001). “ só de pensar em vir trabalhar, já fico de mau humor”: atividade de atendimento ao público e prazer-sofrimento no trabalho. **Revista estudos de psicologia**, 6 (1), 97-108.

FIGLIARESE, Lucimara; MARTINEZ, Mariangela. Influência da cultura e clima organizacional na qualidade de vida no trabalho: revisão da literatura. **Revista Destaques Acadêmicos**, v. 8, n. 1, 2016.

FONSECA, Candida Clara de Oliveira Pereira da et al. O adoecer psíquico no trabalho do professor de ensino fundamental e médio da rede pública no Estado de Minas Gerais. 2001.

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. 52 f. Monografia (Especialização) - Curso de Turismo, Detur - Departamento de Turismo, Universidade Federal de Ouro Preto, Ouro Preto, 2014. Cap. 3.

FIOCRUZ. Fundação Oswaldo Cruz. **Assédio Moral e Sexual no Trabalho**. Primeira Edição. 2014.

Fundação Oswaldo Cruz. Saúde Do Trabalhador, in: **Coleção Saúde, Ambiente e Sustentabilidade**. Primeira Edição. FIOCRUZ, 2018.

GARRIDO, Tereza Cristina Jurema. Satisfação no trabalho: um estudo no superior tribunal de justiça. 2009.

GATO, Susana Isabel Barriguita. **Desgaste profissional: experiências de stress em controladores (as) de tráfego aéreo**. 2007. Tese de Doutorado.

GIL, Antônio Carlos. Como classificar as pesquisas. **Como elaborar projetos de pesquisa**, v. 4, p. 44-45, 2002.

GIROTTI, Cristiane; DIEHL, Liciane. Saúde mental e trabalho: uma reflexão sobre a possível relação entre o diagnóstico e as situações de trabalho. **Polêm! ca**, v. 16, n. 2, p. 090-115, 2016.

HASHIMOTO, Herminda dos Anjos Bulhões da Silva et al. **Sofrer ou não sofrer, eis a questão: estratégias defensivas ao sofrimento no trabalho em comércio exterior**. 2019. Dissertação de Mestrado. Universidade Tecnológica Federal do Paraná.

HONRADO, Maria Graciete et al. A liderança, as equipas e as novas formas de organização do trabalho. **Turismo Mundial, Crise Sanitária e Futuro**, p. 65- 78, 2020.

HOQUE, Ashikul et al. The effect of Coronavirus (COVID-19) in the tourism industry in China. **Asian Journal of Multidisciplinary Studies**, v. 3, n. 1, p. 52-58, 2020.

ITANI, Alice. Condições de trabalho e riscos à saúde do trabalhador da aviação. **InterfacEHS-Revista de Saúde, Meio Ambiente e Sustentabilidade**, v. 4, n. 1, 2010.

JESSICA GOLD (ed.). **Selena Gomez's Rare Beauty Pledges To Raise \$100 Million For Mental Health**. 2020. Contributor. Disponível em: <https://www.forbes.com/sites/jessicagold/2020/07/22/selena-gomezs-rare-beauty-pledges-to-raise-100m-for-mental-health/#1168784348f7>. Acesso em: 22 jul. 2020.

KAPERAVICZUS, Alexandre Faro; CAVENAGHI, Airton José. HOSPITALIDADE E AVIAÇÃO: A EMPRESA TRADICIONAL E A “LOW-COST”.

KRAWULSKI, Edite. A orientação profissional e o significado do trabalho. **Revista da Associação Brasileira de Orientadores Profissionais**, v. 2, n. 1, p. 5-19, 1998.

LAZZARESCHI, Noêmia. **Trabalho ou emprego?**. Paulus, 2007.

LEITE, Bruna Duarte. Impactos do coronavírus na alteração e no cancelamento de passagens aéreas.

LEONARDO CASSOL (Brasil). Melhores Destinos (ed.). **Azul, Gol e Latam na crise do coronavírus: confira a situação de cada empresa, o que está sendo feito e perspectivas para o futuro da aviação**. 2020. Disponível em: <https://www.melhoresdestinos.com.br/raiox-azul-gol-latam-crise-2020.html>. Acesso em: 30 jul. 2020.

LUNARDI FILHO, Wilson Danilo. Prazer e sofrimento no trabalho: contribuições à organização do processo de trabalho da enfermagem. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 50, n. 1, p. 77-92, 1997.

MARTINHO, Mariângela Rodrigues. **O Trabalho e Transtornos Mentais: Uma análise da saúde mental dos petroleiros da Bacia de Campo frente às transformações no mundo do trabalho**. Monografia curso de Serviço Social. UFF/Rio das Ostras, 2012.

MARTINS, V. **A Jornada Nas Nuvens: O Olhar Dos Comissários De Bordo A Respeito Do Ambiente De Trabalho**. Trabalho de conclusão de curso (Turismo) - 76 Faculdade de Turismo e Hotelaria da Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2016.

MAURO, Maria Yvone Chaves et al . Condições de trabalho da enfermagem nas enfermarias de um hospital universitário. **Esc. Anna Nery**, Rio de Janeiro , v. 14, n. 2, p. 244-252, June 2010 . Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-81452010000200006&lng=en&nrm=iso>. access on 11 June 2020. <https://doi.org/10.1590/S1414-81452010000200006>.

MENDES, Conrado Moreira. A pesquisa online: potencialidades da pesquisa qualitativa no ambiente virtual. **Hipertextus: revista digital**, n. 2, 2009.

Mendonça, M. H., Silva Junior, A., Cunha, C. L., & Latgé, P. (2020). A pandemia COVID-19 no Brasil: ecos e reflexos nas comunidades periféricas. *APS EM REVISTA*, 2(2), 162-168. <https://doi.org/10.14295/aps.v2i2.124>

MERLO, Álvaro Roberto Crespo; MENDES, Ana Magnólia Bezerra. Perspectivas do uso da psicodinâmica do trabalho no Brasil: teoria, pesquisa e ação. **Cadernos de Psicologia Social do trabalho**, v. 12, n. 2, p. 141-156, 2009.

MISTURA, Graziela Velloso; DA SILVA FILHO, Antonio Isidro. Custo humano, prazer e sofrimento no trabalho: um estudo com aeronautas. **Revista Conexão SIPAER**, v. 1, n. 3, p. 69-100, 2010.

MORRONE, C. F. (2001). “só para não ficar desempregado”. **Ressignificando o sofrimento psíquico no trabalho: estudo com trabalhadores em atividades informais**. (dissertação de mestrado). Brasília: Universidade de Brasília.

NERY, Maria Luiza Costa. **Frequência e prevalência de diagnósticos psiquiátricos determinantes do afastamento de comissários de bordo da atividade aérea**. 2009. Dissertação (Mestrado em Saúde Ambiental) - Faculdade de Saúde Pública, University of São Paulo, São Paulo, 2009. doi:10.11606/D.6.2009.tde-28092009-150841. Acesso em: 2017-08-14.

NICOLA, Maria et al. The socio-economic implications of the coronavirus and COVID-19 pandemic: a review. **International Journal of Surgery**, 2020.

NOGUEIRA-MARTINS, Maria Cezira Fantini; BÓGUS, Cláudia Maria. Considerações sobre a metodologia qualitativa como recurso para o estudo das ações de humanização em saúde. **Saúde e sociedade**, v. 13, n. 3, p. 44-57, 2004.

NUNES, João. A pandemia de COVID-19: securitização, crise neoliberal e a vulnerabilização

global. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 36, p. e00063120, 2020.

OLIVEIRA, George Wilber de Bessa; JACINSKI, Lucas. **Desenvolvimento de questionário para coleta e análise de dados de uma pesquisa, em substituição ao modelo Google Forms**. 2017. Trabalho de Conclusão de Curso. Universidade Tecnológica Federal do Paraná.

OLIVEIRA, Silva. **A qualidade de vida dos comissários de bordo do Brasil—A questão do sofrimento e da precarização das relações de trabalho**. 2012. Tese de Doutorado. UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE.

ORNELL, FELIPE et al. Pandemia de medo e COVID-19: impacto na saúde mental e possíveis estratégias. **Revista debates in psychiatry**, 2020.

Ornellas, A. e R. Campos (2008) **Características de modais de transportes e requisitos para simulação na área de logística**. Revista GEPROS – Gestão da Produção, Operações e Sistemas, ano 3, nº 3, jul-set/2008.

PAROSKI, Mauro Vasni. Assédio moral no trabalho. **Jus Navigandi, Teresina**, ano, v. 10, 2007.

PEDRO, João Paulo. Cancelamento do futuro: uma abordagem hauntológica para o estudo do turismo no novo normal. **Turismo Mundial, Crise Sanitária e Futuro**, p. 91, 2020.

PEDRO MENEZES (Brasil). Portal Brasileiro do Turismo (ed.). **Emirates anuncia demissão em massa por conta da pandemia**. 2020. Disponível em: <https://www.mercadoeventos.com.br/noticias/aviacao/emirates-anuncia-demissao-em-massa-por-conta-da-pandemia/>. Acesso em: 12 ago. 2020.

PENA, Liliana; REMOALDO, Paula. Psicodinâmica do Trabalho: um estudo sobre o prazer e o sofrimento no trabalho docente na Universidade Óscar Ribas. **Saúde e Sociedade**, v. 28, p. 147-159, 2019.

PEREIRA, Eliane França; TOLFO, Suzana Tolfo Rosa. Estudos sobre sentidos e significados do trabalho na psicologia: uma revisão das suas bases teóricoepistemológicas. **Psicologia Argumento**, v. 34, n. 87, 2017.

PEREIRA, Paulo dos Santos et al. **A HISTÓRIA E A IMPORTÂNCIA DO TRANSPORTE PARA O TURISMO: Sessão Temática E – Visão Sistêmica do desenvolvimento turístico: E3 – Território, Cultura e Memória**. 2010. 13 p. Trabalho (Graduação em Turismo)- UNIOESTE , Foz do Iguaçu, 2010.

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.

RANGEL, Fabiana Bittencourt; GODOI, Christiane Kleinübing. Sintomas psicossomáticos ea organização do trabalho. **Revista Brasileira de Gestão de Negócios**, v. 11, n. 33, p. 404-422, 2009.

REGIS FILHO, Gilsée Ivan; MICHELS, Glaycon; SELL, Ingeborg. Lesões por esforços repetitivos/distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho em cirurgiões-dentistas. **Revista Brasileira de Epidemiologia**, v. 9, p. 346-359, 2006.

RIBEIRO, Patrícia Emanuele da Cruz Dias. Qualidade de vida organizacional: o impacto das configurações de poder e o papel mediador da justiça organizacional. 2012. vii, 90 f., il. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações)-Universidade de Brasília, Brasília, 2012.

RODRIGUES, Jorge Manuel Sousa de Abreu et al. O papel dos GAL (Grupos de Acção Local) no modelo de turismo pós 2020. **Turismo Mundial, Crise Sanitária e Futuro**, p. 107-118, 2020.

ROMÃO, Felipe et al. O impacto do COVID-19 no Turismo Receptivo – a Perspectiva da HighSun DMC. **Turismo Mundial, Crise Sanitária e Futuro**, p. 57- 64, 2020.

RUIZ, Mariana T.; BARBOZA, Denise B.; SOLER, Z. A. S. G. Acidentes de trabalho: um estudo sobre esta ocorrência em um hospital geral. **Arq ciênc saúde**, v. 11, n. 4, p. 219-24, 2004.

SÁ, Teresa. “Precariedade” e “trabalho precário”: consequências sociais da precarização laboral. **Configurações. Revista de sociologia**, n. 7, p. 91-105, 2010.

SANTOS, Mikaele et al. Saúde mental de crianças e seus cuidadores diante da pandemia da COVID-19. **Health Residencies Journal-HRJ**, v. 1, n. 5, p. 107-119, 2020.

SATO, L., & Bernardo, M. H. (2005, out./dez.). **Saúde mental e trabalho: Os problemas que persistem**. *Ciência & Saúde Coletiva*, 10(4). Retirado em 04 fev. 2006, da Base de Dados Scientific Eletronic Library On line (SciELO), de <http://www.scielo.br/scielo.php>

SCHMIDT, Maria Luiza Gava; JANUÁRIO, Caio Augusto Rodrigues Martins; ROTOLI, Liliane Ubeda Morandi. Sofrimento psíquico e social na situação de desemprego. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, v. 21, n. 1, p. 73-85, 2018.

SCHMOELLER, Roseli et al . Cargas de trabalho e condições de trabalho da enfermagem: revisão integrativa. **Rev. Gaúcha Enferm. (Online)**, Porto Alegre , v. 32, n. 2, p. 368-377, June 2011 . Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-14472011000200022&lng=en&nrm=iso>. access on 11 June 2020. <https://doi.org/10.1590/S1983-14472011000200022>.

Gianluca Serafini, Bianca Parmigiani, Andrea Amerio, Andrea Aguglia, Leo Sher, Mario Amore, The psychological impact of COVID-19 on the mental health in the general population, *QJM: An International Journal of Medicine*, , hcaa201, <https://doi.org/10.1093/qjmed/hcaa201>

SHIGEMURA, Jun et al. Public responses to the novel 2019 coronavirus (2019-nCoV) in Japan: Mental health consequences and target populations. **Psychiatry and clinical neurosciences**, v. 74, n. 4, p. 281, 2020.

SOARES, Ana; COELHO, João Pinto et al. Gestão de crises na estrutura turística e cultural municipal: uma reflexão sobre os desafios e as imprevisibilidades do século XXI. **Turismo**

Mundial, Crise Sanitária e Futuro, p. 17- 32, 2020.

SOUZA, W. F. **Transtornos mentais e comportamentais relacionados ao trabalho: o que a psicologia tem a dizer e a contribuir para a saúde de quem trabalha?** *Fractal Rev Psicol*, 2013;25(1):99-108.

Spink, M. J. P. *Psicologia social e sua prática: saberes e sentidos*. Petrópolis: Vozes, 2010.

TEIXEIRA, M. A. P. (2002). **A experiência de transição entre a universidade e o mercado de trabalho na adultez jovem**. Tese de Doutorado não publicada, Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre

TORRES, Joana Darc Martins et al. Resiliência e famílias: reflexão teórica sobre laços afetivos e familiares/Resilience and families: theoretical reflection on affective and family ties. **Brazilian Journal of Development**, v. 6, n. 6, p. 33419-33432, 2020.

VALENTE, Flávio José; CURY, Ricardo Martins. Transporte aéreo e a integração logística com as atividades turísticas. **Turismo-Visão e Ação**, v. 6, n. 1, p. 27, 2004.

VIDOTTI, Heloisa Giangrossi Machado et al. Trabalho e saúde dos comissários de bordo: uma revisão. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 41, 2016.

VINUTO, Juliana. A amostragem em bola de neve na pesquisa qualitativa: um debate em aberto. **Temáticas**, v. 22, n. 44, p. 203-220, 2014.

YAZBEK, Maria Carmelita; RAICHELIS, Raquel; SANT'ANA, Raquel. Questão social, trabalho e crise em tempos de pandemia. **Serviço Social & Sociedade**, n. 138, p. 207-213, 2020.

ZWIELEWSKI, GRAZIELE et al. **PROTOCOLOS PARA TRATAMENTO PSICOLÓGICO EM PANDEMIAS: AS DEMANDAS EM SAÚDE MENTAL PRODUZIDAS PELA COVID-19**.