



Feira de Iniciação Científica e Extensão

ESTUDO SOBRE A ATUAÇÃO PROFISSIONAL DOS COMISSÁRIOS DE BORDO NO BRASIL

**Pesquisa
Trabalho Concluído
Nível médio integrado**

Larissa Regis Fernandes¹

**Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense, Campus
Camboriú (IFC)**

***Maria Eduarda Zapelini²; Nathalia Hoegen Ponte³; Vitória Jaqueline Pereira⁴ Larissa
Regis Fernandes***

RESUMO

O trabalho apresenta informações sobre a atuação dos comissários de bordo, profissionais essenciais para garantir a segurança e o controle interno da aeronave, bem como o bom atendimento e a experiência positiva dos clientes das companhias aéreas. Os procedimentos metodológicos basearam-se no estudo bibliográfico, seguido do levantamento, sendo que optou-se pela aplicação de questionário *on-line* junto a profissionais da área. Como resultados, observou-se que os profissionais que contribuíram com o estudo são jovens, com ensino médio em sua maioria. As principais habilidades para atuar na área em sua opinião são a comunicação, apresentação pessoal e organização, contempladas na formação obrigatória da área. Quanto aos principais benefícios da profissão, foram apontados o plano de carreira e a atuação com o público e como maiores dificuldades a falta de rotina decorrente dos frequentes deslocamentos

Palavras-chave: Atuação profissional. Formação profissional. Comissários de bordo.

¹ Mestre em Turismo e Hotelaria. Docente do Curso Técnico em Hospedagem do IFC Camboriú. larissa.fernandes@ifc.edu.br

² Maria Eduarda Zapelini, aluna do Instituto Federal Catarinense Campus Camboriú, mariazapeliniii@gmail.com

³ Nathalia Hoegen Ponte, aluna do Instituto Federal Catarinense Campus Camboriú, nathaliaponte19@gmail.com

⁴ Vitória Jaqueline Pereira, aluna do Instituto Federal catarinense Campus Camboriú, vi.jaque@gmail.com

INTRODUÇÃO

Quando consideramos realizar uma viagem, a escolha do destino é seguida normalmente da preocupação com os meios de transporte e com a hospedagem. Deste modo, o presente trabalho ressalta a importância do transporte para o turismo. Segundo Heck e Dhen (2013), o transporte voltado para o turismo pode ser aquele que interliga a origem de uma viagem turística a um determinado destino. Em se tratando do transporte aéreo, suas principais características são a comodidade, agilidade, alcance, rapidez e também a segurança (SANTOS, 2010).

Aprofundando-se no tema, pode-se afirmar que o transporte aéreo tem imensa relevância no âmbito do turismo, já que para viagens de longa distância necessita-se do mesmo, o qual permite a locomoção de pessoas e mercadorias em um curto período de tempo, de modo seguro e pontual (FRANCISCO, 2019). Considerando o cenário brasileiro, Prestex (2021) afirma que o modal aeroviário é um dos mais fortes no cenário nacional, sendo responsável por 1,4% do PIB brasileiro, gera 1,1 milhão de negócios no país e contribui com mais de 25 bilhões de dólares em valor agregado para a economia brasileira.

Neste contexto, para viabilizar a operação e contribuir com a segurança do transporte aéreo, surge a figura do comissário de bordo, profissão que fascina um grande número de pessoas pela possibilidade de deslocar-se para diferentes destinos e, como consequência, conhecer diferentes regiões e culturas. A profissão foi regulamentada no Brasil pela Lei Nº 13.475, de 28 de agosto de 2017, que descreve suas responsabilidades. Conforme a legislação, o comissário é o auxiliar do Comandante, responsável pelo cumprimento das normas de segurança e atendimento dos passageiros a bordo, bem como da guarda de bagagens, documentos, valores e malas postais que lhes tenham sido confiados (BRASIL, 2017). Reforçando a importância do comissário, Andrade (2021) afirma que muitos dos problemas que acontecem na cabine de passageiros, se não fossem intermediados pelos comissários, poderiam repercutir para a cabine de pilotagem, o que poderia se transformar num incidente ou até num acidente.

Para se tornar um comissário de bordo, de acordo com Tostes (2021) é necessário ser maior de 18 anos; ter uma altura mínima de 1,60; ensino médio

completo; inglês fluente; visto para trabalhar no país ou passaporte; ter boas habilidades de natação; ter boa apresentação; não ter tatuagens ou piercings visíveis, bem como apresentar boas condições físicas e médicas. Além disso, para atuar como comissário de bordo é necessário fazer um curso em uma instituição aprovada pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC).

Diante do exposto, a problemática que conduziu a pesquisa foi estudar a atuação profissional dos comissários no Brasil, sendo que para tanto buscou-se reconhecer sua importância, as características da profissão e o perfil dos profissionais da área.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este projeto classifica-se como uma pesquisa qualitativa que, segundo Soares (2020), se caracteriza pelo desenvolvimento conceitual de fatos, ideias ou opiniões e do entendimento indutivo e interpretativo a partir dos dados encontrados.

Também pode ser considerada uma pesquisa exploratória, que tem como conceito básico explorar um fenômeno ainda pouco explorado. Normalmente esse tipo de pesquisa busca levantar hipóteses sobre o tema estudado e servem como subsídio para que outras pesquisas as testem e validem. (LANDO, 2020). O estudo foi respaldado pelo levantamento bibliográfico.

Quanto ao procedimento de coleta de dados, optou-se pelo levantamento. Desta forma, foi desenvolvido um questionário on-line no *google forms*, enviado a Comissários de Bordo que atuam no Brasil. O instrumento levou em consideração o objetivo de conhecer as características de perfil, bem como da atuação profissional deste público. Em razão da dificuldade de acesso aos profissionais e do pouco tempo para desenvolver o estudo, foi necessário utilizar amostra não probabilística e a população constituiu de comissários atuantes em um companhias aéreas em específico, selecionados por conta das relações pessoais de um dos pesquisadores.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

O questionário que objetivou a coleta de dados foi enviado por e-mail e pelo whatsapp a 7 comissários de bordo atuantes na LATAM, AZUL e GOL. No entanto, tivemos o retorno de 5 profissionais.

As três primeiras perguntas indagaram a respeito do perfil desses profissionais, abrangendo idade, gênero e altura, já que a revisão bibliográfica apontou que estes são critérios levados em consideração pelas empresas quando da contratação destes profissionais. Como resultados, 80% responderam ter entre 18 e 23 anos e apenas 20% mais de 32 anos. Quanto à gênero, 60% dos entrevistados são mulheres e 40% são homens. No que se refere à altura, 80% respondeu ter entre 1,73 e 1,80 e 20% entre 1,59 e 1,66. Desta forma, entende-se que os profissionais da área são bastante jovens, em sua maioria mulheres, o que aponta para uma mudança no cenário em relação ao início da profissão no Brasil, quando a maioria dos trabalhadores da área eram homens por conta das demandas do trabalho, que exigia força (MATIAS, 2012) e de estatura alta, o que reforça o exposto por Tostes (2021).

Ainda sobre o perfil, quando questionados quanto ao tempo de atuação, 40% respondeu ter 1 ano de carreira, outros 40% atua há 4 anos nesta área e 20% respondeu ter 10 anos de profissão, 80% dos entrevistados possui ensino médio completo e os outros 20% possui também pós graduação. Quanto à fluência em outros idiomas, os profissionais entrevistados falam tanto inglês quanto espanhol, o que reforça Cardoso (2020), quando este afirma que é fundamental que o comissário de bordo seja comunicativo e se expresse bem em mais de um idioma.

O questionário abordou também quais as habilidades consideradas mais relevantes para atuar na profissão. Como resposta, a comunicação foi considerada mais importante, seguida da apresentação pessoal, organização e gerenciamento de tempo, conhecimentos básicos da aeronave e por último entender sobre primeiros socorros e saúde.

Quando indagados acerca dos benefícios da profissão, foi apontado em primeiro lugar o plano de carreira, seguido do plano de saúde e do contato com o público e como menos importante a possibilidade de expandir o repertório cultural.

Também foram indagadas as maiores dificuldades, sendo a mais recorrente a distância de familiares e amigos, seguida da necessidade constante de adaptação e do desgaste emocional e físico e por último, da falta de rotina e alta exigência quanto à apresentação pessoal.

Por último, o questionário abordava a média salarial dos entrevistados, sendo que 40% recebe entre R\$ 2400 e R\$ 3400, outros 40% entre R\$ 4400 e R\$ 5500 e o que corresponde à 20% recebe acima de R\$ 5400, o que ajuda a compreender a escolaridade (ensino médio) e sendo possível afirmar que as exigências da profissão superam a valorização do comissário pelas empresas contratantes.

CONCLUSÕES

Conseguimos por meio da pesquisa identificar a importância do transporte aéreo no Brasil e as transformações da profissão de comissário desde seu surgimento no país. Também foi possível, por meio do estudo da legislação que regulamenta a profissão, caracterizar esta ocupação, reconhecendo os requisitos necessários para atuar na área.

Desta forma, quanto ao perfil o estudo apontou para profissionais jovens, em sua maioria mulheres, com tempo de atuação de 1 a 10 anos, ensino médio e estatura média a alta. Compreendemos que a comunicação é essencial, que é uma profissão estável, mas o fato de estar sempre em deslocamento torna-se uma das dificuldades da carreira. Por fim, apesar da sua importância e relevância, sendo fundamental para garantir a segurança dos passageiros, o comissário deveria ser mais valorizado economicamente.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Fabili. **A importância dos comissários de voo para a garantia da segurança operacional na aviação brasileira**. 2021. 33 f. Monografia (Especialização) - Curso de Ciências Aeronáuticas, Universidade do Sul de Santa Catarina, Palhoça, 2021. Disponível em: <https://repositorio.animaeducacao.com.br/bitstream/ANIMA/17671/1/Monografia%20-%20Fabili%20Andrade.pdf>. Acesso em: 15 ago. 2022.

BRASIL. **Regulamentação profissional do aeronauta**. Lei Nº 13.475, de 28 de agosto de 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Lei/L13475.htm#art81i. Acesso em: 11 de agosto de 2022.

CARDOSO, Salmeron (São Paulo). Ceab (org.). **Quer ser um Comissário De Voo Internacional?**. Quais idiomas é preciso falar? 2020. Disponível em: <https://ceabbrasil.com.br/blog/quer-ser-um-comissario-de-voou-internacional/#:~:text=Quais%20idiomas%20%C3%A9%20preciso%20falar,internacionais%2C%20ingl%C3%AAs%20fluente%20%C3%A9%20indispens%C3%A1vel>. Acesso em: 18 ago. 2022.

FRANCISCO, Wagner de Cerqueira e. **Transporte aéreo**. 2019. Disponível em: <https://mundoeducacao.uol.com.br/geografia/transporte-aereo.htm>. Acesso em: 03 maio 2022.

HECK, Silvano; DHEIN, Cíntia Elisa. **Importância dos Transportes para o Desenvolvimento Turístico**. 2013. Disponível em: https://prezi.com/d2_rejcoibpw/importancia-dos-transportes-para-o-desenvolvimento-turistico/?fallback=1. Acesso em: 03 maio 2022.

LANDO, Felipe. **Pesquisa exploratória, descritiva ou explicativa**. 2020. Disponível em: <https://www.academicapesquisa.com.br/post/pesquisa-exploratoria-descritiva-explicativa>. Acesso em: 03 maio 2022.

MATIAS, Mauro Santos. **A qualidade de vida dos comissários de bordo do Brasil**. A questão do sofrimento e da precarização das relações de trabalho. Universidade Federal Fluminense. Niterói, 2012. Disponível em <<https://www.aeronautas.org.br/wp-content/uploads/2015/08/A-qualidade-de-vida-dos-comiss%C3%A1rios-de-bordo-do-Brasil1.pdf>>. Acesso em 13/08/22.

PRESTEX (São Paulo). **O transporte aéreo no Brasil: cenário atual e o que vem pela frente**. 2021. Disponível em: <https://www.prestex.com.br/blog/tendencias-no-transporte-aereo-no-brasil/>. Acesso em: 04 maio 2022.

SANTOS, Paulo Pereira dos, et al. **A história e a importância do transporte para o turismo**. Foz do Iguaçu . Unioeste. 28 out. 2010. Apresentação online . 18 slides. color. Disponível em: <https://slideplayer.com.br/slide/7300097/>. Acesso em: 3 mai. 2022.

SOARES, Simaria de Jesus. PESQUISA CIENTÍFICA: UMA ABORDAGEM SOBRE O MÉTODO QUALITATIVO. **Revista Ciranda**, Montes Claros, v. 3, n. 1, p. 1-13, 13 jan. 2020. Disponível em: <https://www.periodicos.unimontes.br/index.php/ciranda/article/view/314/348>. Acesso em: 03 maio 2022.

TOSTES, Lívia. **Comissário de bordo: conheça a carreira e como começar**. 2019. Disponível em: <https://www.eurodic.com.br/comissario-de-bordo/>. Acesso em: 04 maio 2022.