

**UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO E HOSPITALIDADE**

ALINE NEVES DA SILVA

**HOSPITALIDADE NO TRABALHO DOS COMISSÁRIOS DE VOO:
APROXIMAÇÕES TEÓRICAS NA PERSPECTIVA DO CUIDADO**

CAXIAS DO SUL

2021

ALINE NEVES DA SILVA

HOSPITALIDADE NO TRABALHO DOS COMISSÁRIOS DE VOO:
APROXIMAÇÕES TEÓRICAS NA PERSPECTIVA DO CUIDADO

Dissertação de Mestrado submetida à Banca Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade da Universidade de Caxias do Sul (UCS), como parte dos requisitos necessários para a obtenção do título de Mestre em Turismo e Hospitalidade. Linha de Pesquisa: Turismo, Cultura e Educação.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Luciane Todeschini
Ferreira

CAXIAS DO SUL

2021

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Universidade de Caxias do Sul
Sistema de Bibliotecas UCS - Processamento Técnico

S586h Silva, Aline Neves da
Hospitalidade no trabalho dos comissários de voo [recurso eletrônico] : aproximações teóricas na perspectiva do cuidado / Aline Neves da Silva. – 2021.
Dados eletrônicos.
Dissertação (Mestrado) - Universidade de Caxias do Sul, Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade, 2021.
Orientação: Luciane Todeschini Ferreira.
Modo de acesso: World Wide Web
Disponível em: <https://repositorio.ucs.br>
1. Hospitalidade. 2. Comissários de bordo. 3. Turismo. I. Ferreira, Luciane Todeschini, orient. II. Título.

CDU 2. ed.: 338.483.13

Catalogação na fonte elaborada pela(o) bibliotecária(o)
Carolina Machado Quadros - CRB 10/2236

Aos meus pais, Thereza e Clébio.

ALINE NEVES DA SILVA

HOSPITALIDADE NO TRABALHO DOS COMISSÁRIOS DE VOO:
APROXIMAÇÕES TEÓRICAS NA PERSPECTIVA DO CUIDADO

Dissertação de Mestrado submetida à Banca Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Turismo da Universidade de Caxias do Sul (UCS), como parte dos requisitos necessários para a obtenção do título de Mestre em Turismo. Linha de Pesquisa: Turismo, Cultura e Educação.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Luciane
Todeschini Ferreira

Banca Examinadora:

Prof.^a Dr.^a Luciane Todeschini Ferreira (Orientadora)
Universidade de Caxias do Sul

Prof.^a Dr.^a Marcia Maria Cappellano dos Santos
Universidade de Caxias do Sul

Prof. Dr. Pedro de Alcântara Bittencourt César
Universidade de Caxias do Sul

Prof.^a Dr.^a Claudia Musa Fay
Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul

AGRADECIMENTOS

Agradeço ao meu anjo da guarda.

Aos meus pais, Thereza Neves Silva e Clébio Martins da Silva, que sempre me apoiaram nos meus estudos. À Clodete Maria Karpinski minha eterna gratidão.

In memoriam, aos meus cachorrinhos Will e Gordinha, por toda a amizade, a alegria e o companheirismo, minha eterna saudade e gratidão.

À Prof.^a Dr.^a Luciane Todeschini Ferreira, responsável pelos meus primeiros passos na longa caminhada do saber, pelas sugestões, pelo ombro amigo e pelo apoio essenciais na elaboração desta dissertação. Gratidão na conclusão de tão importante capítulo na minha formação acadêmica.

À minha tia Rosa Maria Guimarães Greca e ao primo Zeca (Prof. Dr. José Miguel Rasia) todo o meu respeito e carinho.

In memoriam, à minha avó Leonor Roncato, pela perseverança e, mais desafiante, por ter lutado para que as filhas tivessem melhores condições, essenciais para a formação acadêmica de todos os nove netos.

Aos primos queridos, obrigada. A Emanuel, sempre presente.

Às amigas e aos amigos que fazem o meu mundo um lugar melhor, Ana Hubner, Cristina Cereser, Daia Eltz, Dani e Lena Faustini, Débora Cardoso, Elisabete Lomba, Filipe Marques, Gabi Tays, Gilson Dacoregio, Gisele Eloy, Isadora Sartori, Laure Gutierrez, Lia Coelho, Paula Pires, Patricia e Marcelo Gubert e Roger Filipe.

À minha ex-supervisora Jéssica Lima, que atendeu prontamente o meu pedido de licença não remunerada para fins deste estudo.

À Universidade de Caxias do Sul, instituição de excelência, por todas as condições e pelo suporte oferecido nesta minha formação. Agradeço, em especial, ao Professor Dr. Pedro de Alcântara Bittencourt César, pelo incentivo afetuoso e constante desde a minha inscrição junto ao PPGTURH.

À funcionária Regina, pelo apoio e pelos esclarecimentos.

Agradeço a todos/as colegas pelas trocas e pelos aprendizados coletivos. E aos meus colegas do PPGTURH José Almeida, Felipe Gremelmaier e Samara Camilotto, que acabaram se tornando grandes amigos. Marcelo Zaro, obrigada por tudo.

A todas as pessoas que, direta ou indiretamente, auxiliaram-me nesta trajetória expresso minha gratidão e meu apreço.

Obrigada. Grazie. Thank you. Mercie.

Diego não conhecia o mar. O pai, Santiago Kovadloff, levou-o para que descobrisse o mar. Viajaram para o Sul. Ele, o mar, estava do outro lado das dunas altas esperando. Quando o menino e o pai enfim alcançaram aquelas alturas de areia, depois de muito caminhar, o mar estava na frente de seus olhos. E foi tanta a imensidão do mar, e tanto seu fulgor, que o menino ficou mudo de beleza. E quando finalmente conseguiu falar, tremendo, gaguejando, pediu ao pai: - Me ajuda a olhar! (GALEANO, 2002, p. 12).

RESUMO

O presente estudo aborda a hospitalidade no trabalho de comissários de voo, objetivando estabelecer aproximações teórico-analíticas entre hospitalidade e atividade profissional do comissário na perspectiva do cuidado. Nesse sentido, a pesquisa, de natureza qualitativa e de abordagem hermenêutica, é de cunho predominantemente teórico e documental. Metodologicamente, além da possibilidade interpretativa proposta pela abordagem hermenêutica, aproxima-se de teorias analíticas do discurso, em especial da bakhtiniana, que considera o contexto histórico, social e cultural para a compreensão dos textos. Teoricamente, esta pesquisa, no que tange às reflexões sobre hospitalidade, aprofunda o conceito a partir de duas vertentes: a vertente da dádiva e dos laços sociais (CAMARGO, 2004, 2006, 2007, 2008, 2015; DERRIDA, 2003; MAUSS, 2003; PERAZZOLO *et al.*, 2016; PERAZZOLO; PEREIRA; SANTOS, 2014; PERAZZOLO; SANTOS; PEREIRA, 2013) e a vertente comercial (LASHLEY, 2004; LOCKWOOD; JONES, 2004). Entretanto, o cerne da pesquisa consiste no aprofundamento das intersecções entre esses dois domínios. Nesse sentido, as reflexões de Camargo (2013) e de Gotman (2009, 2019) também contribuem para o entendimento da hospitalidade presente no trabalho dos comissários. Como resultados, é possível afirmar que o cuidado, mesmo com as mudanças temporais ocorridas na profissão, constitui um caminho para a hospitalidade oferecida aos clientes das companhias aéreas, ainda que os comissários de voo, por força de lei contratual, zelem pela segurança daqueles que pagaram pelos serviços fornecidos. O cuidado surge, portanto, como força de lei contratual, mas não só; ele pode ser entendido como uma qualidade intrínseca da profissão de comissário de voo, pois há sempre a possibilidade de algo “a mais” na hospitalidade ofertada por força de lei.

Palavras-chave: Hospitalidade. Aviação. Comissário de voo. Cuidado. Segurança.

ABSTRACT

This study addresses hospitality in the work of flight attendants, aiming to establish theoretical-analytical connections between hospitality and the professional activity of flight attendants in the perspective of care. In this sense, this research of qualitative nature and hermeneutic approach is predominantly theoretical and documentary. Methodologically, besides the interpretative outlook provided by the hermeneutic approach, we also use analytical theories of the discourse, especially Bakhtin's theory that consider the historical, social, and cultural context for textual interpretation. Theoretically, regarding the reflections on hospitality, this research deals with this concept based on two trends: the trend of the gift and social bounds (CAMARGO, 2004, 2006, 2007, 2008, 2015; DERRIDA, 2003; MAUSS, 2003; PERAZZOLO et al., 2016; PERAZZOLO; PEREIRA; SANTOS, 2014; PERAZZOLO; SANTOS; PEREIRA, 2013), and the commercial trend (LASHLEY, 2004; LOCKWOOD; JONES, 2004). Nevertheless, the core of the research is on the intersections between both domains. In this sense, the reflections of Camargo (2013) and Gotman (2009, 2019) also contribute to understand the role of hospitality in flight attendants' work. As a result, we can state that care, even with the historical changes in this profession, is a path for the hospitality offered to airline customers, even though flight attendants by their contractual law have to zeal for the safety of customers. Thus, care emerges as a contractual law but goes beyond it: it can be understood as an intrinsic quality of flight attendant's job because there is always the possibility of "something more" in the hospitality offered by force of law.

Keywords: Hospitality. Aviation. Flight attendant. Care. Safety.

RESUMEN

El presente estudio aborda la hospitalidad en el trabajo de los auxiliares de vuelo, con el objetivo de establecer acercamientos teórico-analíticos entre la hospitalidad y la actividad profesional del auxiliar de vuelo desde la perspectiva del cuidado. En este sentido, la investigación, de naturaleza cualitativa y con enfoque hermenéutico, es de carácter predominantemente teórico y documental. Metodológicamente, además de la posibilidad interpretativa que propone el enfoque hermenéutico, se acerca a las teorías analíticas del discurso, en especial a la bakhtiniana, que considera el contexto histórico, social y cultural para la comprensión de los textos. Teóricamente, esta investigación, en lo que se refiere a las reflexiones sobre la hospitalidad, profundiza el concepto desde dos vertientes: la vertiente de la donación y de los lazos sociales (CAMARGO, 2004, 2006, 2007, 2008, 2015; DERRIDA, 2003; MAUSS, 2003; PERAZZOLO et al., 2016; PERAZZOLO; PEREIRA; SANTOS, 2014; PERAZZOLO; SANTOS; PEREIRA, 2013) y la vertiente comercial (LASHLEY, 2004; LOCKWOOD; JONES, 2004). Sin embargo, la esencia de la investigación es profundizar las intersecciones entre estos dos dominios. Así, las reflexiones de Camargo (2013) y de Gotman (2009, 2019) también contribuyen a la comprensión de la hospitalidad presente en el trabajo de los auxiliares de vuelo. Como resultados, es posible afirmar que el cuidado, incluso con los cambios temporales que se han producido en la profesión, constituye un camino hacia la hospitalidad brindada a los clientes de las aerolíneas, a pesar de que los auxiliares de vuelo, en virtud de la ley contractual, velan por la seguridad de los que pagaron por los servicios prestados. El cuidado surge, por lo tanto, como fuerza de ley contractual, pero no solamente; él puede ser entendido como una cualidad intrínseca de la profesión de auxiliar de vuelo, pues siempre existe la posibilidad de algo “extra” en la hospitalidad brindada por fuerza de la ley.

Palabras clave: Hospitalidad. Aviación. Auxiliares de vuelo. Cuidado. Seguridad.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Periódicos para pesquisa sobre aeromoça(s), comissário de voo(s), comissário(s) de bordo, tripulante(s), aeroporto e hospitalidade, trabalho aéreo, transporte aéreo e hospitalidade e “hospitalidade”	28
Quadro 2 – Repositórios institucionais para pesquisa sobre aeromoça(s), comissário de voo(s), comissário(s) de bordo, tripulante(s), aeroporto e hospitalidade, trabalho aéreo, transporte aéreo e hospitalidade e “hospitalidade”	29
Quadro 3 – Comercial da companhia aérea Braniff International, com respectivo QR	55
Quadro 4 – Tarefas dos comissários de bordo de acordo com as etapas de voo.....	58

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Gráfico de barras para o quantitativo de palavras/expressões observadas	30
Figura 2 – Crescimento do tráfego internacional de passageiros (expresso em RPK) em 2018	34
Figura 3 – Sistema turístico de Leiper	37
Figura 4 – Dados do transporte aéreo referentes a agosto de 2020	39
Figura 5 – Restaurante temático Thai Airways	40
Figura 6 – Ellen Church, enfermeira e piloto em formação (1930)	48
Figura 7 – Anúncios de emprego na aviação nos Estados Unidos (1950)	52
Figura 8 – Felicity Downer, modelo e comissária de voo na British United Airways (1967)	53
Figura 9 – Aeromoças da Southwest Airlines (1972)	54
Figura 10 – Crachá funcional de comissária de bordo da LATAM	61
Figura 11 – Treinamento de sobrevivência no mar em piscina na Academia Tam ...	62
Figura 12 – Nascimento de Hiyam Nasr Naji Daaban a bordo da companhia Egyptair	63
Figura 13 – Comissária de voo durante demonstração de segurança na Cebu Pacific	65
Figura 14 – Tripulação da AirAsia uniformizada para proteção contra Covid-19	67
Figura 15 – Tripulação da Emirates uniformizada para proteção contra Covid-19....	67
Figura 16 – Comunicado em edifício próximo ao aeroporto de Congonhas, em São Paulo	69
Figura 17 – Atividades relacionadas com a hospitalidade	78
Figura 18 – Serviço de bordo da classe executiva na companhia aérea Azul	81
Figura 19 – Propaganda da VASP	89

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Quantitativos e respectivos percentuais das palavras buscadas	29
--	----

LISTA DE SIGLAS

ABEAR	Associação Brasileira das Empresas Aéreas
AEN	Agência de Notícias do Paraná
ANAC	Agência Nacional de Aviação Civil
ANPTUR	Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
ANVISA	Agência Nacional de Vigilância Sanitária
ASN	Aviation Safety Network
BDTD	Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações
CAAC	Administração de Aviação Civil da China
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CHT	Certificado de Habilitação Técnica
CMA	Certificado Médico Aeronáutico
COVID-19	Doença do Coronavírus 2019
DAC	Departamento de Aviação Civil
DST	Doença Sexualmente Transmissível
EACON	Escola de Aviação Congonhas
EPI	Equipamento de Proteção Individual
HEPA	High Efficiency Particulate Air
IATA	Associação Internacional de Transporte Aéreo
IBOPE	Instituto Brasileiro de Opinião Pública
ICAO	Organização da Aviação Internacional
IFS	Instituto Federal do Sergipe
OMS	Organização Mundial de Saúde
OMT	Organização Mundial do Turismo
PACK	Pressurization Air Conditioning Kit
PCR	Proteína C-reativa
PPGTURH	Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade
RASO	Relatório Anual de Segurança Nacional
RBAC	Regulamento Brasileiro da Aviação Civil
RBHA	Regulamento Brasileiro de Homologação Aeronáutica
SARS-CoV-2	Síndrome Respiratória Aguda Grave de Coronavírus 2
SciELO	Scientific Electronic Library Online

TAM	Táxi Aéreo Marília
UAM	Universidade Anhembi Morumbi
UCS	Universidade de Caxias do Sul
UECE	Universidade Estadual do Ceará
UFF	Universidade Federal Fluminense
UFPE	Universidade Federal do Pernambuco
UFPR	Universidade Federal do Paraná
UFRGS	Universidade Federal do Rio Grande do Sul
UFRN	Universidade Federal do Rio Grande do Norte
UnB	Universidade de Brasília
UNIB	Universidade Ibirapuera
UNIVALI	Universidade do Vale do Itajaí
USP	Universidade de São Paulo
VARIG	Viação Aérea Rio-Grandense
VASP	Viação Aérea São Paulo
WTO	World Trade Organization

SUMÁRIO

1 TRAJETÓRIA DA PESQUISADORA: DA PAIXÃO À QUESTÃO INVESTIGATIVA	17
1.1 TRAÇANDO UM RUMO	19
2 PLANO DE VOO: TRAJETO METODOLÓGICO E MAPEAMENTO DO CONHECIMENTO DISPONÍVEL E ACESSADO	24
2.1 TIPO DE ESTUDO	24
2.2 MAPA DO VOO: CONHECIMENTO DISPONÍVEL E ACESSADO	27
3 VOA, VOA, AVIÃOZINHO: MOBILIDADE E TRANSPORTE AÉREO	33
3.1 ATIVIDADE TURÍSTICA E TRANSPORTE AÉREO	33
3.2 A AVIAÇÃO E O CORONAVÍRUS	38
3.2.1 Formas encontradas pelas companhias aéreas para sobreviver à pandemia	40
4 VOANDO SOB OLHARES PARA A PROFISSÃO DOS COMISSÁRIOS DE VOO: RECORTES HISTÓRICOS PARA PENSAR O CUIDADO	42
4.1 EMBARQUE NO CUIDADO: ALGUMAS REFLEXÕES	42
4.1.1 Primeira escala: a história sobre o início da profissão	47
4.1.2 Segunda escala: tempos de glamourização	51
4.1.3 Terceira escala: profissionalização nos bastidores e no palco da hospitalidade e do cuidado	57
4.1.4 Quarta escala: transformações nas relações de trabalho dos comissários de voo e cuidados a bordo em tempos de pandemia	66
5 ROTAS DA HOSPITALIDADE: INSERÇÕES CONCEITUAIS	71
5.1 HOSPITALIDADE	71
5.1.1 Hospitalidade comercial	77
5.1.2 Tipologia do acolhimento	86
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	91
REFERÊNCIAS	96
ANEXO A – DESCRIÇÃO PARA A VAGA DE COMISSÁRIO DE VOO (SIDERAL LINHAS AÉREAS)	109
ANEXO B – FICHA DE AVALIAÇÃO DE COMISSÁRIO DE VOO	110
ANEXO C – CARTÃO DE SEGURANÇA RED WINGS AIRLINES	111

GLOSSÁRIO

Aeronaves Narrow Body – Aeronaves em que a cabine de passageiros apresenta um corredor único.

Aviation Safety Network (ASN) – Site que mantém um registro de acidentes e incidentes aéreos e de sequestro de aeronaves.

Briefing – Palavra de origem inglesa amplamente usada na aviação que significa a verbalização dos procedimentos a serem executados durante uma missão (planejados *a priori*) e do que se espera da atuação e participação de cada um.

Catering – Serviço de fornecimento de refeições coletivas, incluindo itens correlatos (talheres, louça, toalhas etc.), que é utilizado pelas companhias de aviação.

Fake – Termo em inglês que significa “falso” e pode ser utilizado para pessoas, perfis, notícias ou mesmo produtos falsificados.

Galleys – Áreas de preparação e armazenamento de comidas e bebidas do avião.

High Efficiency Particulate Air (HEPA) – Filtro de ar que faz parte do sistema de ar-condicionado e pressurização, renovando a cada três minutos o ar do avião.

Holding – Empresa que atua como controladora de outras companhias, com a finalidade de otimizar custos e gastos, detendo, para isso, participação majoritária nas ações de suas subsidiárias e podendo ou não pertencer a um ramo de atividade diferente das formadoras desse grupo.

Jet Bridge – Dispositivo que faz a ligação entre a pista do aeroporto e o avião, permitindo que os passageiros embarquem ou desembarquem.

Pé – Unidade de medida de comprimento que é amplamente usada na aviação (atualmente, um pé equivale a 30,48 cm).

Pressurization Air Conditioning Kits (PACKs) – Sistema de ar-condicionado do avião.

Revenue Passenger Kilometres (RPKs) – Passageiros pagantes ponderados pela distância percorrida.

Safety Video – Vídeo com instruções de segurança apresentado obrigatoriamente com a aeronave ainda em solo.

Slogans – Frases-chaves ou expressões de efeito que buscam fazer, por exemplo, com que uma marca seja sempre lembrada.

Speech – Instruções padronizadas dadas aos passageiros antes, durante e após o voo que as empresas disponibilizam nos manuais de bordo para a tripulação.

Striptease – Ato, geralmente envolvendo dança, no qual uma pessoa se despe completamente para outras pessoas de forma a excitá-las sexualmente.

Tripulante de Cabine – Profissional envolvido com o atendimento dos clientes a bordo das aeronaves em termos de segurança e conforto; comissário de voo.

Trolleys – Carrinhos utilizados nos aviões comerciais para o transporte de alimentos, bebidas e outros itens usados pela tripulação durante o voo.

Twitter – Rede social e servidor para microblogging, que permite aos usuários enviar e receber atualizações pessoais de outros contatos, por meio de textos de até 280 caracteres, além de fotos, vídeos e links, sobre o que se está fazendo, onde se está, informações acerca do trânsito ou uma opinião sobre algum assunto.

Upgrade – Termo de origem inglesa que significa atualização ou melhoria de determinado produto.

VIP – Sigla originária do inglês para a expressão “very important person”, ou seja, “pessoa muito importante”.

1 TRAJETÓRIA DA PESQUISADORA: DA PAIXÃO À QUESTÃO INVESTIGATIVA

A diversidade das nossas opiniões não provém do fato de uns serem mais racionais que outros, mas tão somente em razão de conduzirmos o nosso pensamento por diferentes caminhos e não considerarmos as mesmas coisas... Pois, não basta ter o espírito bom: o essencial é aplicá-lo bem (DESCARTES, 2010, p. 37).

Bons contadores de histórias podem nos influenciar, já que, pelos seus relatos, conduzem-nos a outros mundos. Foi mais ou menos isso que aconteceu comigo. Das memórias de infância, trago o meu primeiro contato com a aviação, mais especificamente com o trabalho dos comissários de voo¹: a madrinha da Tatiana, minha melhor amiga de escola, trabalhava como aeromoça na extinta Viação Aérea São Paulo (VASP).

Minha amiga sempre contava sobre as viagens feitas por sua dinda. Não raro, aparecia em aula com algumas lembranças que havia ganhado. Para mim, aos sete anos, cursando a segunda série do Ensino Fundamental no Colégio Sévigné, o universo do trabalho das aeromoças era fantástico. Esse foi, sem dúvida, o marco inicial do meu fascínio e encanto pela profissão.

Observar o trabalho dos comissários passou a ser a minha distração durante algumas viagens realizadas. Para exemplificar, ao completar 15 anos, fui presenteada, pela minha mãe, com um intercâmbio cultural para Bradenton, nos Estados Unidos. No trecho de ida para o país, fiz um registro fotográfico com uma das tripulantes de voo. Para a minha surpresa, anos depois, tornei-me sua colega de profissão até a extinção da Viação Aérea Rio-Grandense (VARIG).

Contudo, cabe registrar que, se o meu objetivo era ser comissária de voo, fazia-se necessário o aprimoramento de algumas competências, como o conhecimento de idiomas, um dos requisitos básicos do processo seletivo para ingressar na profissão. Assim, durante a minha adolescência, iniciei o estudo de três línguas estrangeiras – inglês, espanhol e italiano.

O início da minha formação técnica como comissária, com 18 anos, foi na Escola de Aviação Congonhas (EACON) em Porto Alegre. Nessa época, os conteúdos mais difíceis abordados nas disciplinas de “Meteorologia” e “Navegação”, bem como

¹ Neste texto, as expressões “comissário de voo”, “comissário de bordo” e “aeromoça” são utilizadas como sinônimos.

as atividades práticas da disciplina “Sobrevivência” empreendidas na selva e no mar, como depenar galinha, não fizeram com que eu desistisse do meu antigo sonho de alcançar o espaço e “voar”.

O meu primeiro emprego, em fevereiro de 2000, foi na TÁxi Aéreo Marília (TAM), trabalhando no Fokker 100 – avião bimotor a jato. Após processo seletivo, fui também funcionária da VARIG. Por muitos anos, trabalhei como aeronauta a bordo de aviões Boeing modelos B777, B737 e MD-11. Com a falência da VARIG, fiquei por alguns anos fora da aviação, retornando, posteriormente, para a TAM (que, atualmente, pertence ao grupo LATAM Airlines).

Durante o meu tempo livre, sempre gostei de viajar. A minha paixão pela aviação fez de mim não somente uma profissional do ramo, mas também uma colecionadora: entre os meus *hobbies*, estão colecionar caixinhas de fósforos que compro nos locais visitados ou ganho dos amigos e familiares. Às vezes, pergunto-me se teria o número suficiente para ser reconhecida no *Guinness World Records*. Também fazem parte do meu acervo particular, construído nos últimos 30 anos, uniformes e peças decorativas, como cartões de segurança, maquetes de aviões e revistas de bordo, todos relacionados a empresas aéreas brasileiras já extintas. Além disso, adoro verificar, nos meus passaportes antigos, os carimbos dos lugares por onde passei, pois revivo as lembranças olhando esses documentos.

Na minha formação acadêmica, durante a graduação no Curso de Licenciatura e Bacharelado em Biologia, concluída em 2003, em São Paulo, pela Universidade Ibirapuera (UNIB), a minha atividade profissional também se fez presente. Meu Trabalho de Conclusão de Curso, intitulado “O transporte de animais de pequeno porte nos voos domésticos da Varig”, buscava apresentar como eram feitos os transportes de animais no que concerne aos cuidados, às regras e aos procedimentos durante a viagem, bem como ao planejamento necessário por parte da companhia aérea e dos proprietários dos animais antes da viagem.

Alguns anos depois, realizei uma Especialização em Saúde Pública pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). O trabalho final, intitulado “O significado do uso de preservativo na vida das comissárias de voo” e defendido em 2008, buscava verificar as práticas e concepções de prevenção acionadas pelas profissionais em relação às Doenças Sexualmente Transmissíveis (DSTs).

Também cursei um MBA em Turismo e Hospitalidade no ano de 2018, no

Centro Universitário UniDombosco, já com vistas ao ingresso no Mestrado em Turismo e Hospitalidade. Desse curso, destaco a disciplina de “Gestão da Qualidade: Operações em Turismo e Hospitalidade” e a presença de professores renomados no meio acadêmico, como a Dr.^a Elizabeth Kyoko Wada.

Alguns anos antes da minha entrada no Mestrado em Turismo e Hospitalidade, telefonei para a secretaria do curso para sanar algumas dúvidas. Imediatamente, a secretária Regina fez a minha inserção na lista de e-mails que são disparados e que se referem a assuntos relacionados ao Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade (PPGTURH) da Universidade de Caxias do Sul (UCS). Assim, tive acesso aos conteúdos que fomentaram o meu interesse em participar do Programa. Ingressei no Mestrado como aluna especial, sendo, posteriormente, aprovada no processo seletivo no início de 2019.

O meu último trabalho foi como comissária de voo no grupo LATAM Airlines, em voos tanto no Brasil quanto nos demais países da América do Sul, cargo que ocupei por dez anos. Tenho habilitação técnica para desempenhar as minhas funções nos aviões Airbus modelos A319, 320 e 321, bimotores do tipo *narrow body*, e sinto orgulho de ter feito parte da maior empresa aérea da América Latina em termos de tamanho da frota e volume de passageiros².

É essa trajetória que pode explicar em parte o porquê da pesquisa ora proposta, intitulada “Hospitalidade no trabalho dos comissários de voo: aproximações teóricas na perspectiva do cuidado”, que busca estabelecer aproximações entre os conceitos estudados no Mestrado, em especial em relação à hospitalidade e à minha atividade laboral. Adentrar o espaço profissional com olhares de pesquisadora constitui, assim, mais um desafio, pois significa abdicar, pelo menos neste momento, da paixão cega que sempre me guiou profissionalmente.

1.1 TRAÇANDO UM RUMO

A pesquisa “Hospitalidade no trabalho dos comissários de voo: aproximações teóricas na perspectiva do cuidado”, ao trazer à discussão conceitos sobre hospitalidade na perspectiva do trabalho de comissários de voo, apresenta como

² Assim reconhecida até o início da pandemia ocasionada pela doença do coronavírus 2019 (COVID-19).

questão investigativa: **que aproximações teóricas sobre hospitalidade podem ser estabelecidas em relação ao trabalho de comissários de voo na perspectiva do cuidado?**

Tem-se, dessa maneira, como objetivo geral, estabelecer aproximações teórico-analíticas entre hospitalidade e atividade profissional do comissário de voo, na perspectiva do cuidado. Como objetivos específicos, estabelecem-se:

- a) apresentar um panorama da mobilidade no transporte aéreo;
- b) historiar o trabalho exercido por comissários de voo, caracterizando-o;
- c) descrever, sistematizando, cuidados de comissário de voo na atenção a demandas de passageiros;
- d) caracterizar a amplitude da abrangência da formação/capacitação do comissário de voo, sob a perspectiva do cuidado para com o passageiro;
- e) realizar incursões teóricas sobre hospitalidade e suas dimensões;
- f) elaborar uma síntese interpretativa da atividade profissional do comissário de voo, à luz dos pressupostos teóricos sobre hospitalidade tomados como referência.

A escolha de aprofundar os estudos a respeito do trabalho de comissários de voo a partir do recorte “trabalho de comissários e hospitalidade” pauta-se pelo fato de que o trabalho exercido por esses profissionais pode ser considerado a parte mais visível de todo um complexo sistema de segurança: na sua atuação profissional, há o “palco”, representado pelo trabalho dentro do avião, iniciado com o embarque dos passageiros e terminado com o desembarque; mas é preciso levar em conta os “bastidores” do trabalho desses profissionais, cenário esse que envolve não só aquilo que ocorre antes do embarque e após o desembarque, mas também aquilo que concerne a toda a formação que eles, comissários, precisam ter para as suas atuações. Há, portanto, uma cultura do cuidado que permeia essa atividade e que merece atenção.

Para melhor compreender tal aspecto, expõe-se, a seguir, uma crônica de Luis Fernando Veríssimo (1978, p. 74-75), intitulada “Emergência”:

É fácil identificar o passageiro de primeira viagem. É o que já entra no avião desconfiado. O cumprimento da aeromoça, na porta do avião, já é um desafio para a sua compreensão.
- Bom dia...

- Como assim?

Ele faz questão de sentar num banco de corredor, perto da porta. Para ser o primeiro a sair no caso de alguma coisa dar errado. Tem dificuldade com o cinto de segurança. Não consegue atá-lo. Confidencia para o passageiro ao seu lado:

- Não encontro o buraquinho. Não tem buraquinho?

Acaba esquecendo a fivela e dando um nó no cinto. Comenta, com um falso riso descontraído: “Até aqui, tudo bem”. O passageiro ao lado explica que o avião ainda está parado, mas ele não ouve. A aeromoça vem lhe oferecer um jornal, mas ele recusa.

- Obrigado. Não bebo.

Quando o avião começa a correr pela pista antes de levantar vôo, ele é aquele com os olhos arregalados e a expressão de Santa Mãe do Céu! no rosto. Com o avião no ar, dá uma espiada pela janela e se arrepende. É a última espiada que dará pela janela.

Mas o pior está por vir. De repente ele ouve uma misteriosa voz descarnada. Olha para todos os lados para descobrir de onde sai a voz.

“Senhores passageiros, sua atenção, por favor. A seguir, nosso pessoal de bordo fará uma demonstração de rotina do sistema de segurança deste aparelho. Há saídas de emergência na frente, nos dois lados e atrás.”

- Emergência? Que emergência? Quando eu comprei a passagem ninguém falou nada em emergência. Olha, o meu é sem emergência.

Uma das aeromoças, de pé ao seu lado, tenta acalmá-lo.

- Isto é apenas rotina, cavalheiro.

- Odeio a rotina. Aposto que você diz isso para todos. Ai meu santo.

“No caso de despressurização da cabina, máscaras de oxigênio cairão automaticamente de seus compartimentos.”

- Que história é essa? Que despressurização? Que cabina?

“Puxe a máscara em sua direção. Isto acionará o suprimento de oxigênio. Coloque a máscara sobre o rosto e respire normalmente.”

- Respirar normalmente? A cabina despressurizada, máscaras de oxigênio caindo sobre nossas cabeças - e ele quer que a gente respire normalmente?

“Em caso de pouso forçado na água...”

- O quê?!

“... os assentos de suas cadeiras são flutuantes e podem ser levados para fora do aparelho e...”

- Essa não! Bancos flutuantes, não! Tudo, menos bancos flutuantes!

- Calma, cavalheiro.

- Eu desisto! Parem este troço que eu vou descer. Onde é a cordinha? Parem!

- Cavalheiro, por favor. Fique calmo.

- Eu estou calmo. Calmíssimo. Você é que está nervosa e, não sei por que, está tentando arrancar as minhas mãos do pescoço deste cavalheiro ao meu lado. Que, aliás, também parece consternado e levemente azul.

- Calma! Isso. Pronto. Fique tranquilo. Não vai acontecer nada.

- Só não quero mais ouvir falar em banco flutuante.

- Certo. Ninguém mais vai falar em banco flutuante.

Ele se vira para o passageiro ao lado, que tenta desesperadamente recuperar a respiração e pede desculpas. Perdeu a cabeça.

- É que banco flutuante foi demais. Imagine só. Todo mundo flutuando sentado. Fazendo sala no meio do oceano Atlântico!

A aeromoça diz que lhe vai trazer um calmante e aí mesmo é que ele dá um pulo:

- Calmante, por quê? O que é que está acontecendo? Vocês estão me escondendo alguma coisa!

Finalmente, a muito custo, conseguem acalmá-lo. Ele fica rígido na cadeira. Recusa tudo que lhe é oferecido. Não quer o almoço. Pergunta se pode receber a sua comida em dinheiro. Deixa cair a cabeça para trás e tenta dormir. Mas, a cada sacudida do avião, abre os olhos e fica cuidando a portinha do compartimento sobre sua cabeça, de onde, a qualquer momento,

pode pular uma máscara de oxigênio e matá-lo do coração.
De repente, outra voz. Desta vez é a do comandante.
- Senhores passageiros, aqui fala o comandante Araújo. Neste momento, à nossa direita, podemos ver a cidade de...
Ele pula outra vez da cadeira e grita para a cabina do piloto:
- Olha para a frente, Araújo! Olha para a frente!

Essa crônica, publicada originalmente em 1978, revela um medo ainda presente em muitos: o de voar. Conforme dados disponibilizados pela pesquisa do Instituto Brasileiro de Opinião Pública (IBOPE), no Brasil, 42% da população brasileira tem medo de voar (VILLELA, 1998). Tal crônica permite melhor observar o comportamento tanto do passageiro quanto da comissária de voo.

Logo na entrada da aeronave, há uma saudação de boas-vindas, que consiste em uma expressão de cortesia e gentileza. Claro que, para o passageiro que sofre de aerofobia³, tudo pode ser entendido de outra forma e ser motivo para elevar ainda mais o grau de pânico já existente. Contudo, esse gesto de acolhimento feito pelos comissários antes da decolagem, que constitui um primeiro contato, é muito importante para a tripulação, já que possibilita ir traçando o perfil dos passageiros.

Na crônica, ainda com a aeronave no solo, a comissária, muito provavelmente observando o comportamento fóbico do passageiro, aproxima-se, entregando para ele um jornal, quem sabe na tentativa de propiciar alguma distração para o senhor ansioso. Ao serem apresentados os tradicionais protocolos de segurança por meio dos denominados *safety videos* (os quais hoje já são apresentados inclusive por vídeos interativos), o sujeito novamente se descontrola, mas ao seu lado já se encontra a comissária: “Uma das aeromoças, de pé ao seu lado, tenta acalmá-lo”/ - Isto é apenas rotina, cavalheiro”. Necessário observar que o homem sequer chega a solicitar essa ajuda – o atendimento, a presteza e o cuidado já estão presentificados na ação da comissária, que se antecipa às necessidades sequer expressas verbalmente pelo passageiro.

Todavia, medo é um sentimento por vezes irracional, de modo que nem a presença da aeromoça é capaz de aliviar o sofrimento do sujeito, tanto que ele continua a expressá-lo das mais diversas formas (o que pode ser motivo de riso para o leitor, a menos que este compartilhe um pouco desse temor). E, se o temor não é

³ Aerofobia ou aviofobia são termos que remetem ao medo ou à fobia de viajar de avião (FERRARI, 2020). Os sintomas físicos e psicológicos mais recorrentes em uma pessoa que apresenta aerofobia são: sudorese, tremores, aumento de frequência cardíaca, pensamentos de cair e morrer e nervosismo (AZEVEDO, 2015).

aliviado, tampouco a presença da comissária: “Calma, cavalheiro.”; “Cavalheiro, por favor. Fique calmo!”; “Calma! Isso. Pronto. Fique tranquilo. Não vai acontecer nada.”. Na crônica, a comissária permanece com o passageiro até que ele se sinta mais tranquilo. Ou seja, todo um esforço é realizado na tentativa de deixá-lo confortável, mediante atitudes que compõem o trabalho do comissário e que são, inclusive, esperadas pelos passageiros, mesmo que eles, assim como a personagem dessa crônica, descontrolam-se. Não há como não rir quando o comandante da aeronave, em uma igualmente atitude gentil, ao se comunicar com os passageiros, acaba por receber um desesperado: “- Olha para a frente, Araújo! Olha para a frente!”.

Se o medo ainda é um sentimento que interfere com tanta intensidade na decisão de voar ou não, assim como no comportamento durante a viagem, na mesma proporção há todo um protocolo de segurança a ser observado – um cuidado protocolar, mas não só. São questões dessa natureza que se pretende discutir nesta pesquisa: há aspectos tangíveis e intangíveis da hospitalidade que merecem constituir objeto de reflexão, considerando o trabalho de comissários de voo.

E é esse espaço reflexivo que justifica, igualmente, a relevância da pesquisa, já que, por seu intermédio, busca-se aprofundar o entendimento de relações/dimensões de hospitalidade estabelecidas nas diferentes instâncias que envolvem a formação, a qualificação e o trabalho de comissários de voo. Nesse sentido, caracterizar, a partir de referencial teórico selecionado para tal, as dimensões da hospitalidade presentes nessa atividade que envolve o cuidado com o outro (aqui entendido como passageiro/cliente) possibilita que se amplie o olhar para essa categoria profissional, o que poderá permitir que as próprias companhias áreas qualifiquem o seu quadro de tripulantes de cabine.

Bem-vindas e bem-vindos a bordo! Desejo uma excelente leitura!

2 PLANO DE VOO: TRAJETO METODOLÓGICO E MAPEAMENTO DO CONHECIMENTO DISPONÍVEL E ACESSADO

Neste capítulo, explicita-se o percurso metodológico adotado na execução da pesquisa, bem como o conhecimento acessado sobre “hospitalidade e trabalho de comissários de voo”.

2.1 TIPO DE ESTUDO

As pesquisas podem ser divididas em dois principais tipos: qualitativas e/ou quantitativas. Tendo por pressuposto que opções de cunho metodológico se vinculam à natureza do problema de pesquisa, aos objetivos propostos e ao referencial teórico adotado, esta pesquisa, metodologicamente, assume caráter qualitativo, o que vem ao encontro das considerações de Denzin e Lincoln (2011, p. 3 *apud* CRESWELL, 2014, p. 49), para quem a

[...] pesquisa qualitativa é uma atividade situada que localiza o observador no mundo. A pesquisa qualitativa consiste em um conjunto de práticas materiais interpretativas que tornam o mundo visível. Essas práticas transformam o mundo. Elas transformam o mundo em uma série de representações, incluindo notas de campo, entrevistas, conversas, fotografias, registros e lembretes para a pessoa. Nesse nível, a pesquisa qualitativa envolve uma abordagem interpretativa e naturalística do mundo. Isso significa que os pesquisadores qualitativos estudam dentro dos seus contextos naturais, tentando entender, ou interpretar, os fenômenos em termos dos significados que as pessoas lhes atribuem.

Flick (2009), por sua vez, afirma que, embora a pesquisa qualitativa possua diferentes identidades e enfoques, uma das características comuns desse tipo de abordagem é que ela “[...] visa abordar o mundo lá fora [...] e entender, descrever e, às vezes, explicar os fenômenos sociais ‘de dentro’” (FLICK, 2009, p. 8). Desse modo, práticas investigativas como analisar experiências de indivíduos ou grupos, examinar interações e comunicações e investigar documentos (das mais distintas naturezas) fazem-se presentes na tentativa de “[...] esmiuçar a forma como as pessoas constroem o mundo à sua volta, o que estão fazendo ou o que está lhes acontecendo em termos que tenham sentido e que ofereçam uma visão rica” (FLICK, 2009, p. 8).

Partindo dessa perspectiva e da questão investigativa proposta neste estudo – “que aproximações teóricas sobre hospitalidade podem ser estabelecidas em relação

ao trabalho de comissários de voo na perspectiva do cuidado?” –, a abordagem qualitativa ajusta-se às intenções de pesquisa, ou seja, ao intuito de “[...] ter acesso a experiências, interações e documentos em seu contexto natural” (FLICK, 2009, p. 9). Destaca-se, igualmente, que a pesquisa qualitativa consiste em um conjunto de práticas interpretativas, remetendo à compreensão de fenômenos sociais. Assim, o texto é o material empírico para esse tipo de abordagem.

Assim, buscando atingir o objetivo da presente investigação, que é estabelecer aproximações teóricas entre hospitalidade e trabalho do comissário de voo na perspectiva de cuidado, cabe mencionar que a abordagem qualitativa

é adequada aos estudos da história, das representações e crenças, das relações, das percepções e opiniões, ou seja, dos produtos das interpretações que os humanos fazem durante suas vidas, de forma como constroem seus artefatos materiais e a si mesmos, sentem e pensam (MINAYO, 2008, p. 57).

Nesse sentido, ao discorrer sobre esse tipo de abordagem, Veal (2011) destaca que ela se justifica pelo fato de a realidade não ser construída de forma objetiva, mas a partir de aspectos subjetivos de fenômenos sociais. Em geral, as pesquisas envolvem um relacionamento mais fluido entre os vários elementos investigados (análise, coleta de dados e redação).

Alia-se a esse tipo de investigação a pesquisa de caráter bibliográfico e documental. Para Köche (2015, p. 122), a pesquisa bibliográfica é aquela cujo desenvolvimento ocorre a partir do conhecimento já produzido, cabendo ao pesquisador “[...] levantar o conhecimento disponível na área, identificando as teorias produzidas, analisando-as e avaliando sua contribuição para auxiliar a compreender ou explicitar o problema objeto da investigação”. Ao encontro disso, esta pesquisa busca entrelaçar práticas profissionais de comissários de voo à hospitalidade, de maneira que as abordagens relativas à pesquisa qualitativa, em conjunto com as técnicas documental e referencial, fazem-se pertinentes. Para a caracterização e posterior análise da atividade laboral desses profissionais, em especial no que diz respeito ao cuidado, documentos de diferentes naturezas são apresentados.

Buscando atender aos objetivos deste estudo, optou-se por uma pesquisa de abordagem predominantemente hermenêutica. Nesse tipo de estudo, o pesquisador faz a “mediação” entre diferentes significados das experiências vividas (VAN MANEN, 1990, p. 26).

Tal abordagem constitui a arte de compreender textos dos mais diferentes gêneros, como entrevistas, livros, artigos e documentos. Trata-se, portanto, da

[...] arte da interpretação, a qual na tradição grega está associada a Hermes, o Deus criador e mensageiro da linguagem entre os homens, tornando possível a compreensão humana. A hermenêutica, como teoria geral da compreensão interpretativa, transita em vários domínios: teológicos, linguísticos, filosóficos, epistemológicos, etc. (GADAMER, 1997 *apud* FREITAS, 2002, p. 10).

Os diferentes referenciais sobre trabalho de comissários de voo e respectivos documentos são relacionados, neste estudo, a perspectivas teóricas sobre hospitalidade, e as aproximações feitas pela abordagem hermenêutica contam com o crivo metodológico da análise do discurso, tal como proposta por Bakhtin. Para ele, o texto significa e deve ser analisado no seu contexto histórico, social e cultural. O texto, além disso, é dialógico: “[...] a compreensão é uma forma de diálogo; ela está para a enunciação assim como uma réplica está para a outra no diálogo” (BAKHTIN, 1986, p. 131).

No que tange às reflexões sobre hospitalidade, para posterior aproximações ao trabalho dos comissários de voo, busca-se realizar um aprofundamento conceitual a partir de diferentes bases teóricas, em especial daquelas apresentadas por duas vertentes: a vertente da dádiva e dos laços sociais (CAMARGO, 2004, 2006, 2007, 2008, 2015; DERRIDA, 2003; MAUSS, 2003; PERAZZOLO *et al.*, 2016); PERAZZOLO; PEREIRA; SANTOS, 2014; PERAZZOLO; SANTOS; PEREIRA, 2013) e a vertente comercial (LASHLEY, 2004; LOCKWOOD; JONES, 2004). Assim, merecem destaque as intersecções entre essas duas vertentes, de modo que, nas reflexões sobre hospitalidade, mais especificamente no que diz respeito às relações com o trabalho do comissário de voo, é válido aprofundar possíveis aproximações e/ou associações entre hospitalidade comercial e doméstica. E, para isso, os apontamentos de Camargo (2013) e de Gotman (2009, 2019) muito contribuem, já que indagam a possibilidade do comércio da hospitalidade, bem como as colocações de Boff (2014) e de Heidegger (2009), posto que refletem sobre o cuidado.

Dessa forma, o traçado metodológico desta pesquisa prevê:

- a) apresentação de panorama da mobilidade no transporte aéreo;
- b) historização e caracterização do trabalho exercido por comissários de voo;
- c) descrição e sistematização dos cuidados atinentes ao trabalho dos

- comissários de voo na atenção a demandas de passageiros;
- d) caracterização de processos formativos e de capacitação do comissário de voo, perspectivados na cultura do cuidado com o passageiro;
 - e) realização de incursões teóricas sobre hospitalidade e suas dimensões;
 - f) elaboração de síntese interpretativa da atividade profissional do comissário de voo, à luz dos supostos teóricos sobre hospitalidade tomados como referência.

2.2 MAPA DO VOO: CONHECIMENTO DISPONÍVEL E ACESSADO

Nesta seção, apresenta-se o mapeamento do conhecimento existente e acessado em bases de dados selecionadas sobre o objeto de pesquisa “trabalho de comissários e hospitalidade”. Objetivando conhecer os possíveis estudos já realizados acerca da relação entre atividade do comissário de voo e hospitalidade, procedeu-se a uma pesquisa em artigos, dissertações, teses e anais de eventos. Optou-se por reunir todos os trabalhos existentes sobre o tema a partir de uma busca por meio dos seguintes termos: “aeromoça(s)”, “comissário de voo(s)”, “comissário(s) de bordo”, “tripulante(s)”, “aeroporto e hospitalidade”, “trabalho aéreo”, “transporte aéreo”, “hospitalidade” e “hospitalidade” – a busca do termo “hospitalidade” entre aspas objetivou propiciar o encontro de resultados mais específicos.

Pela busca, identificou-se, pela leitura dos títulos, que poucos trabalhos continham, no título, as palavras-chave “hospitalidade” e “comissário de voo”, ou ainda “hospitalidade, trabalho e comissário de voo”.

No que diz respeito aos artigos, às dissertações e às teses, alguns apareceram repetidamente em mais de um local de busca. Tais publicações foram encontradas no Portal de Dissertações e Teses da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) e nos sites dos programas de pós-graduação em que cada pesquisa havia sido desenvolvida. A mesma dualidade ocorreu nas buscas realizadas na Scientific Electronic Library Online (SciELO), na Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD), na SciVerse Scopus e nos respectivos periódicos e repositórios institucionais vinculados aos programas de pós-graduação em Turismo e Hospitalidade.

Quanto à busca por artigos, optou-se pelos periódicos vinculados aos

programas de pós-graduação relacionados ao Turismo e pelo periódico vinculado à Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo (ANPTUR). Os termos selecionados para busca foram pesquisados em nove periódicos, conforme indica o Quadro 1, a seguir.

Quadro 1 – Periódicos para pesquisa sobre aeromoça(s), comissário de voo(s), comissário(s) de bordo, tripulante(s), aeroporto e hospitalidade, trabalho aéreo, transporte aéreo e hospitalidade e “hospitalidade”

Periódico	Vinculação
1) Revista Hospitalidade	PPG em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi (UAM)
2) Revista Cenário	PPG em Turismo da Universidade de Brasília (UnB)
2) Revista de Turismo Contemporâneo	PPG em Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN)
4) Turismo: Visão e Ação	PPG em Turismo e Hotelaria da Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI)
5) Applied Tourism	
6) Turismo em Análise	Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo (USP)
7) Turismo e Sociedade	PPG em Turismo da Universidade Federal do Paraná (UFPR)
8) Rosa dos Ventos	PPG em Turismo e Hospitalidade da Universidade de Caxias do Sul (UCS)
9) Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo (RBTur)	Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo (ANPTUR)

Fonte: elaborado pela autora.

Do total de artigos publicados nesses periódicos, encontraram-se somente quatro vinculados à temática investigada. Todos eles foram publicados na Revista Hospitalidade, criada em 2004 e vinculada ao PPG em Hospitalidade da UAM⁴, demonstrando a pouca abordagem sobre o tema.

A pesquisa também foi realizada em quatro repositórios institucionais de programas de pós-graduação que são relacionados ao Turismo, mas que não contam com periódico vinculado ao curso. Tais repositórios podem ser visualizados no Quadro 2.

⁴ Além de o programa de Mestrado em Hospitalidade ter sido o pioneiro no país, criado pela instituição em março de 2002 (e contando desde 2014 também com Doutorado), apresenta relevância e contribuição no que diz respeito a pesquisas por meio de produção acadêmica.

Quadro 2 – Repositórios institucionais para pesquisa sobre aeromoça(s), comissário de voo(s), comissário(s) de bordo, tripulante(s), aeroporto e hospitalidade, trabalho aéreo, transporte aéreo e hospitalidade e “hospitalidade”

Vinculação	Repositório Institucional
PPG em Gestão do Turismo do Instituto Federal do Sergipe (IFS)	1) Repositório Institucional do IFS
PPG em Gestão de Negócios Turísticos da Universidade Estadual do Ceará (UECE)	2) Biblioteca Central Prof. Antônio Martins Filho
PPG em Turismo da Universidade Federal Fluminense (UFF)	3) Caderno Virtual de Turismo
PPG em Hotelaria e Turismo da Universidade Federal do Pernambuco (UFPE)	4) Attena – Repositório Digital da UFPE

Fonte: elaborado pela autora.

Ressalta-se, ainda, que a busca não pôde ser realizada no site da UECE, já que não havia menção ao programa de pós-graduação na área de Turismo da instituição. Assim, a partir da base de dados, foram obtidos os quantitativos de cada palavra/expressão da pesquisa, os quais são apresentados, a seguir, na forma de tabela de frequências e gráfico de barras. Cabe destacar que o *software* utilizado na execução das análises estatísticas foi R versão 3.6.2.

Na Tabela 1, são expostos os quantitativos de cada uma das palavras e expressões observadas, bem como seus respectivos percentuais.

Tabela 1 – Quantitativos e respectivos percentuais das palavras buscadas

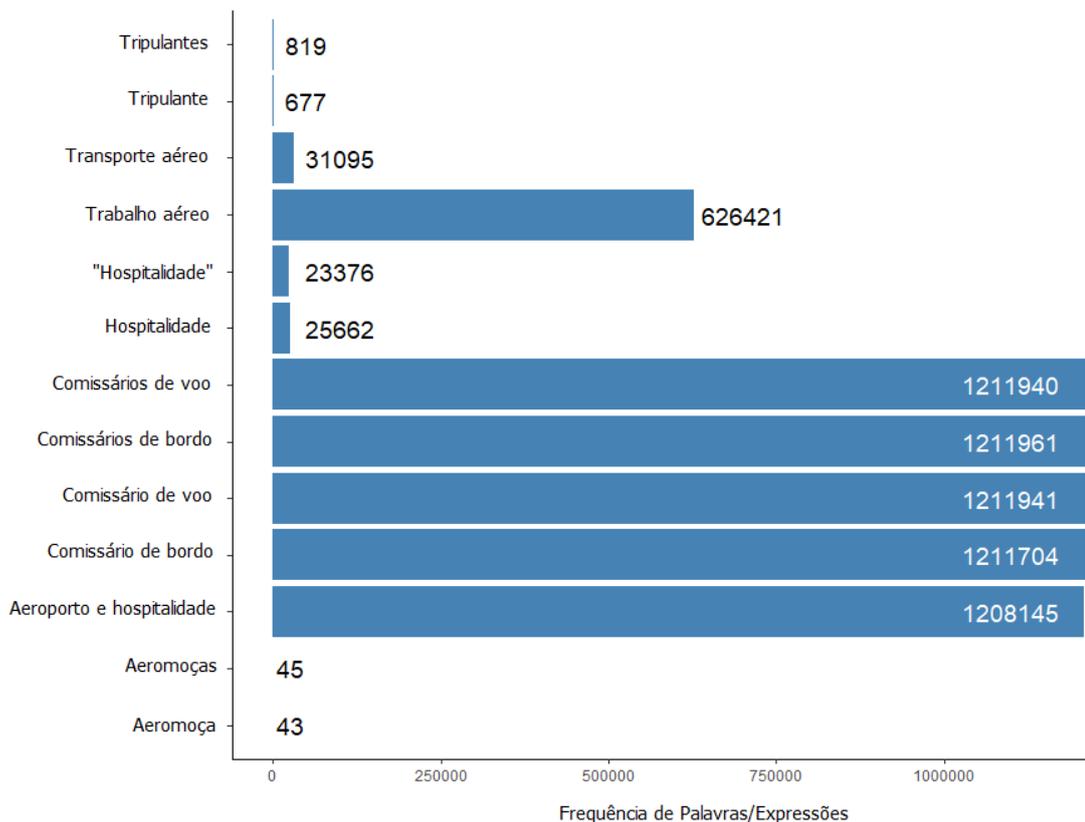
Palavras e expressões	n	%
Comissários de bordo	1.211.961	17,918%
Comissário de voo	1.211.941	17,918%
Comissários de voo	1.211.940	17,918%
Comissário de bordo	1.211.704	17,914%
Aeroporto e hospitalidade	1.208.145	17,862%
Trabalho aéreo	626.421	9,261%
Transporte aéreo	31.095	0,460%
Hospitalidade	25.662	0,379%
“Hospitalidade”	23.376	0,346%
Tripulantes	819	0,012%
Tripulante	677	0,010%
Aeromoças	45	0,001%
Aeromoça	43	0,001%
Total	6763829	100%

Fonte: elaborada pela autora.

De acordo com os resultados apresentados na Tabela 1, é possível observar que a expressão mais frequente foi “comissários de bordo”, seguida por “comissário de voo”, cada uma representando aproximadamente 18% do total de palavras/expressões encontradas. As palavras/expressões menos frequentes foram “transporte aéreo”, “hospitalidade”, “hospitalidade”, “tripulantes”, “tripulante”, “aeromoças” e “aeromoça”, cada uma representando menos de 1% do total geral de palavras/expressões observadas. Nessa perspectiva, a baixa incidência do termo “hospitalidade” pode sugerir igualmente a escassez de estudos acerca da relação entre comissário de voo e hospitalidade.

É possível, ainda, averiguar o quantitativo de cada uma das palavras/expressões graficamente, conforme indica a Figura 1, a seguir.

Figura 1 – Gráfico de barras para o quantitativo de palavras/expressões observadas



Fonte: elaborada pela autora.

Diante do gráfico apresentado na Figura 1, pode-se destacar as palavras/expressões “comissários de voo”, “comissários de bordo”, “comissário de voo”, “comissário de bordo” e “aeroporto e hospitalidade” como as mais frequentes na

pesquisa realizada. Há de se considerar, igualmente, que os termos “comissário de voo”, “comissário de bordo” podem ser considerados termos sinonímicos.

Entre alguns achados, merece destaque o artigo intitulado “A hospitalidade oferecida pelos comissários nas aeronaves brasileiras: uma análise dos manuais de atendimentos e procedimentos de comissários de voo”, de autoria de Viviane Salva e Airton José Cavenaghi, publicado nos Anais do Seminário da ANPTUR, no ano de 2016. Esse artigo, derivado de discussões também presentes na dissertação “A gestão de serviços em hospitalidade: o papel do comissário como anfitrião dos clientes da TAM Linhas Aéreas” (SALVA, 2017), trata da temática da segurança em relação à hospitalidade oferecida ao passageiro, a partir da análise dos manuais de tripulação de cabine. Nas considerações finais, os autores apontam que há uma relação de interdependência entre o Manual de Atendimento e o Manual de Comissário de Voo da empresa em questão, chamando atenção, entretanto, a uma distinção referente ao acolhimento que é ofertado: enquanto, em um dos manuais, o cliente (assim denominado pelo próprio manual) é tratado com hospitalidade, no outro, o passageiro (conforme denominação empregada no documento) é vigiado e observado – tudo em nome da segurança.

No mesmo ano, Cavenaghi publica outro artigo, em parceria com Antonio Nogueira dos Santos, agora relacionado ao “X Fórum Internacional de Turismo do Iguassu”, com o título “Hospitalidade na regulamentação e no treinamento do comissário de voo de uma companhia aérea brasileira”. Nesse estudo, os pesquisadores buscavam investigar a relação entre documentos regulatórios da profissão (os manuais) e suas eventuais contribuições para a hospitalidade, a qual foi analisada em um dos eixos definidos por Camargo (2003), o dos tempos sociais: recepcionar, hospedar, alimentar e entreter. Nas considerações, os autores reforçam que todas as dimensões da hospitalidade – recepcionar, hospedar, alimentar e entreter – estão presentes nos manuais, assim como a segurança, não tendo condições de afirmar, entretanto, por se tratar de uma pesquisa ainda em fase inicial, se todas as orientações dos manuais são seguidas pela tripulação de cabine, bem como se os passageiros percebem a atuação do comissário como hospitalidade genuína ou encenada.

Cabe, ainda, destacar que Antonio Nogueira dos Santos, em sua dissertação de Mestrado (“Hospitalidade e serviços a bordo de aeronaves: o caso da Azul Linhas

Aéreas”), defendida em 2017 pela UAM, perseguiu o objetivo de identificar se, “[...] através dos serviços prestados a bordo das aeronaves da companhia aérea Azul, os tempos de hospitalidade (recepcionar; hospedar; alimentar e entreter) estão presentes dentro do avião e se, uma vez presentes, a hospitalidade a bordo é percebida pelo cliente como um instrumento de controle de seu comportamento” (SANTOS, 2017, p. 32). A proposta era a de refutar ou não a proposição de que a recepção a bordo da aeronave promove o sentimento de acolhimento. Nas considerações finais, o pesquisador afirma que a recepção promove esse sentimento.

Cavenaghi parece ser uma das referências centrais quando o tema é hospitalidade na aviação, tanto que, em um outro artigo, mais atual, de 2018, escrito em parceria com Alexandre Faro Kaperaviczus, buscou apresentar momentos marcantes da aviação brasileira em que a hospitalidade era manifestada de forma genuína. Para tal, resgatou um episódio em retrospectiva histórica: o feito de João Ribeiro de Barros na travessia transoceânica do Jahú⁵.

Na trilha do conhecimento ora apresentada, pode-se afirmar que os estudos e a respectiva produção sobre o trabalho do comissário de voo são incipientes, ainda mais quando correlacionados à hospitalidade. Com o intuito de contribuir para tal produção, no capítulo seguinte são expostos alguns dados acerca da aviação que se mostram relevantes nesta pesquisa.

⁵ Jahú é nome de batismo de um hidroavião em homenagem à terra natal do Comandante Ribeiro de Barros, nascido em Jahu, no Estado de São Paulo.

3 VOA, VOA, AVIÃOZINHO: MOBILIDADE E TRANSPORTE AÉREO

Macte, animo! Generose puer, sic itur ad astra⁶ (VIRGÍLIO *apud* MACTE ANIMO, 2021).

Neste capítulo, apresenta-se, de forma sucinta, a importância do transporte aéreo tanto para a atividade econômica quanto para a atividade turística. Abordam-se, também, os reflexos da pandemia no setor aéreo.

3.1 ATIVIDADE TURÍSTICA E TRANSPORTE AÉREO

O desejo do homem de voar está representado na história mitológica de Ícaro, aquele que, a despeito das orientações feitas por seu pai, Dédalo, alça voo para o céu, em direção ao sol, e, mergulhado no próprio prazer de voar, acaba por morrer, já que as asas que ele tinha eram feitas de penas de pássaros coladas com cera. Derreteram-se as asas, mas não o sonho de voar, tanto que hoje o ser humano se desloca usando, entre outros meios, o avião.

A história atribui a pelo menos duas nacionalidades diferentes os precursores da aviação. Enquanto uma versão aponta o brasileiro Santos Dumont (1873-1932) como o “pai da aviação”, a bordo de sua aeronave 14 Bis, um aparelho mais pesado que o ar; outra versão atribui o mérito aos irmãos americanos Wright. De fato, a contribuição dessas personalidades é significativa para o transporte aéreo de bens e passageiros.

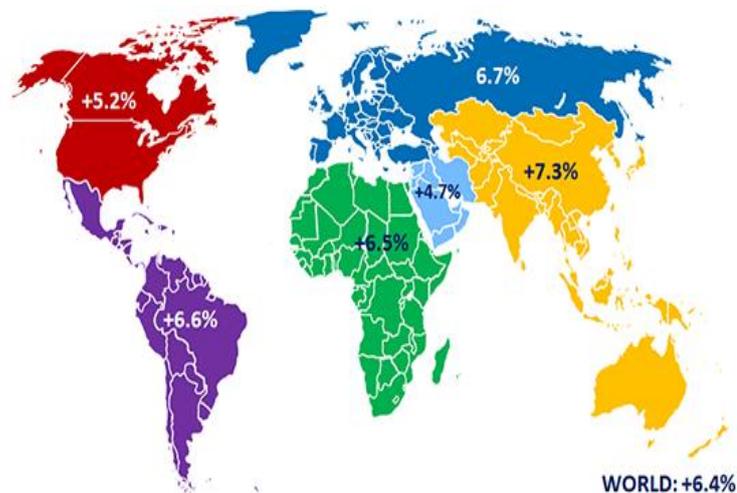
Desde as primeiras viagens, mais elitizadas, até os dias atuais, houve, sem sombra de dúvidas a popularização desse meio de transporte. O avião, ao reduzir as distâncias entre os continentes, acelerou a circulação de riquezas e promoveu maior intercâmbio de ideias e culturas (FAY, 2002), promovendo, ainda, o transporte de cargas (vivas e não vivas) – neste capítulo, a apresentação e análise de dados recai, mesmo que de forma sucinta, sobre o transporte de passageiros.

O mercado de voos domésticos, no ano de 2012, por exemplo, realizou 989 mil voos, com a participação de aproximadamente 12 mil profissionais atuando nas companhias aéreas brasileiras (VIDOTTI *et al.*, 2016). No que se refere ao tráfego

⁶ Tradução: “Jovem, ânimo! Por este caminho se vais ao céu”. Frase extraída do verso 641 IX do poema “Eneida”.

internacional de passageiros, o crescimento (expresso em RPK ⁷) em 2018, apresentado em receita total programada de passageiros/quilômetros, de acordo com dados preliminares publicados pela Organização da Aviação Internacional (ICAO)⁸, foi de aproximadamente 6% em relação ao ano anterior, conforme indica a Figura 2. Ainda segundo a ICAO (2018), 4,3 bilhões de passageiros foram transportados em 2018.

Figura 2 – Crescimento do tráfego internacional de passageiros (expresso em RPK) em 2018



Fonte: ICAO (2018).

Diante do exposto, pela análise da Figura 2, observa-se que a Ásia⁹ teve um crescimento de 7,3% em comparação ao ano anterior e que a América do Sul, terceiro maior mercado de tráfego internacional de passageiros, apresentou no mesmo período um crescimento da ordem de 6,6%. Já as transportadoras aéreas no Oriente Médio administraram 14% dos RPKs internacionais mundiais, sendo a região de crescimento mais lento, com um aumento de apenas 4,7% no tráfego internacional de passageiros, devido a uma série de fatores como preços baixos do petróleo e tensões geopolíticas.

⁷ O índice RPK mede a divisão do mercado levando em conta não somente o número de passageiros transportados, mas também a distância percorrida pelos viajantes em quilômetros.

⁸ A Organização, criada em 1944 na Conferência de Chicago, é um organismo intergovernamental dedicado à cooperação no estabelecimento das leis internacionais da aviação.

⁹ A Ásia aumentou espetacularmente sua participação no movimento turístico internacional: destinos como Camboja, Vietnã, Japão e China melhoraram ligeiramente sua cota no mercado (ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO (OMT), 2001).

Tratando-se de deslocamento turístico, segundo dados divulgados no ano de 2016 pelo Ministério do Turismo, o avião é o principal meio de transporte escolhido¹⁰, o que torna o Brasil o terceiro maior mercado regional de aviação (TURISMO..., 2016). O avião não só encurta espaços e tempo gastos no deslocamento, mas também oferece mais segurança e conforto aos passageiros. Além disso, em consequência do avanço tecnológico, as aeronaves são cada vez mais automatizadas, eficientes e silenciosas, possibilitando o desenvolvimento do setor aéreo.

Segundo o Anuário de Transporte Aéreo de 2019 da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC, 2020a), o mercado aéreo brasileiro, embora tenha apresentado redução no número de decolagens, apresentou aumento no número de passageiros (domésticos e internacionais) transportados, atingindo a marca de 119,4 milhões. Há de se considerar, portanto, que o avião, como meio de transporte, em muito contribui para a mobilidade das pessoas e, conseqüentemente, para o setor econômico e turístico.

Em relação ao setor econômico, conforme dados disponibilizados pela Associação Brasileira das Empresas Aéreas (ABEAR) referentes ao ano de 2015, estima-se que a aviação gerou 6,4 milhões de empregos no Brasil, em vagas que se distribuem pelos diversos setores. Desse montante, 557 mil postos de trabalho são alusivos a empregos diretos em companhias aéreas, em infraestrutura de aeroportos e em outros segmentos da indústria aérea (ABEAR, 2015). Percebe-se, dessa forma, que as transportadoras aéreas são agentes importantes para a promoção de serviço no setor.

Já na perspectiva turística, para além do prazer de voar, são diversas as razões que fazem com que os indivíduos se desloquem de sua residência: saúde, estudos, intercâmbio, religião, negócios, lazer e eventos constituem alguns exemplos. A cultura da mobilidade entrecruza, assim, questões antropológicas, sociais, econômicas, tecnológicas, entre outras, fazendo com que o transporte aéreo constitua uma alternativa relevante e consista, às vezes, em uma das únicas formas de acesso a determinadas regiões.

Historicamente, o desenvolvimento do turismo está atrelado ao transporte, de modo que, por definição, o turismo implica “movimento” para fora do lugar de

¹⁰ Necessário lembrar que a informação de o avião ser o principal meio de transporte é anterior ao período pandêmico.

residência habitual. Burkart e Medlik (1981 *apud* OMT, 2001, p. 103) apontam o transporte como “[...] o meio de alcançar o destino turístico e também o meio de mover-se no seu próprio destino”. Nesse sentido, há de se considerar a importância do modal aeroviário. Ao encontro disso, a OMT computa que os gastos em viagens de avião representam um quarto do gasto total com turismo. Além disso, destaca-se que o modal de transporte aéreo, que oferece três tipos de serviços – os voos regulares, os *charters*¹¹ e a aviação executiva¹² –, é o mais rápido de todos e possui como vantagem o fato de partir dos grandes centros urbanos, onde geralmente estão localizados os aeroportos.

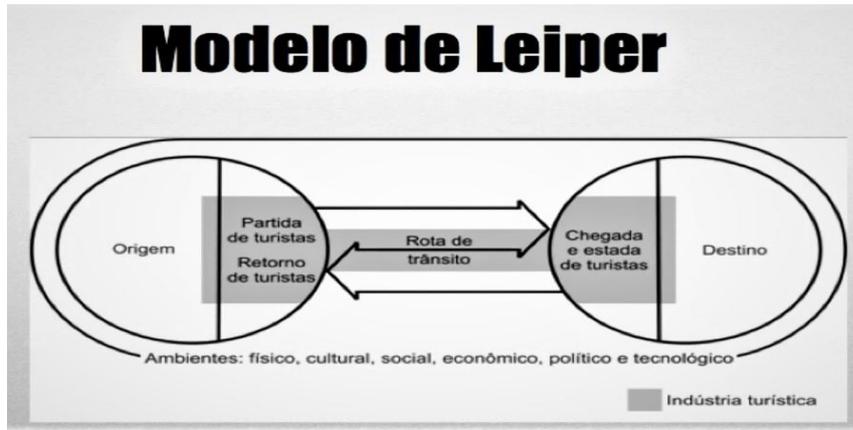
E, embora sejam múltiplos os sujeitos e suas disposições para viajar (e viajar de avião), Page e Connell (2006 *apud* RODRIGUES, 2012) argumentam sobre a interdependência entre o transporte aéreo e a atividade turística, com base em ligações demonstradas a partir do modelo sistêmico desenvolvido por Leiper¹³ em 1979 (Figura 3), em que o sistema de transporte atua, fundamentalmente, como componente unificador de regiões emissoras e regiões receptoras de turismo. Esse modelo, pela sua estrutura simples e flexível, serve de referência, pois o transporte, ao permitir a mobilidade, configura-se como elemento fundamental para o funcionamento do sistema turístico.

¹¹ Voos *charters* ocorrem quando a operação do transporte aéreo comercial público tem seus horários e locais de partida e de destino ajustados em função da demanda.

¹² É uma vertente da aviação geral constituída por indivíduos e empresas que utilizam as aeronaves pertencentes a empresas ou pessoas físicas para voos privados (particulares) e/ou como recurso para a condução de seus negócios.

¹³ Somente em 1979, com o trabalho de Neil Leiper denominado “The framework of tourism: towards a definition of tourism, tourist, and the tourist industry”, publicado na *Annals of Tourism Research*, é que a Teoria Geral dos Sistemas foi efetivamente introduzida nos estudos do turismo. Na referida obra, o autor propõe um modelo conceitual e gráfico para o sistema turístico, que serviu de base para a construção de vários outros modelos de sistema do turismo (ACERENZA, 2002; PANOSSO NETTO, 2005; HERRERA, 2013).

Figura 3 – Sistema turístico de Leiper



Fonte: Ramirez (2017).

De acordo com Lohmann e Panosso Netto (2012), o sistema turístico de Leiper é composto por cinco elementos, sendo três deles geográficos: região de origem, região de trânsito e região de destino turístico. Os outros dois elementos são o turista e a indústria de turismo e viagens. Os meios de transporte (e aqui entra o avião) ficam exatamente entre as regiões geradoras e as regiões de destino turístico. Para Leiper (*apud* LOHMANN; PANOSSO NETTO, 2012), os elementos interagem com o sistema, contribuindo para a existência do produto turístico e sendo por este impactados.

Ao encontro disso, Beni (2000, p. 17) aponta a importância da relação entre transporte aéreo e turismo:

[...] as atividades básicas do turismo podem ser definidas sob os aspectos de deslocamento e estada onde às empresas aéreas e de superfície são as que encarregam do deslocamento dos passageiros, e a empresa hoteleira ou extra-hoteleira é a que dá suporte básico para a estada.

Afirma, ainda, que

Este é um elemento implícito na noção de Turismo. O movimento está intimamente conectado ao próprio sentido etimológico do termo “tour”: viagem em circuito; deslocamento de ida e volta. (Tour em francês significa apenas “movimento circular”, em linguagem figurada) (BENI, 2000, p. 17).

De acordo com a World Trade Organization (WTO), o transporte aéreo e o turismo são partes integrantes de um mesmo âmbito de produção, tráfego e consumo (WTO, 1994). No Brasil, por exemplo, 70% do turismo ocorre por meio dos aeroportos (PALHARES, 2001), o que evidencia, como anteriormente mencionado, a estreita relação entre transporte aéreo e turismo. Nesse sentido, é preciso considerar o quanto

a malha viária contribuiu para o crescimento turístico, já que, segundo dados da Secretaria de Estado da Comunicação Social e da Cultura do Paraná, o turismo movimentou cerca de R\$ 930 bilhões em 2019, além de gerar, até o início da pandemia, cerca de 25 milhões de empregos no Brasil (AGÊNCIA DE NOTÍCIAS DO PARANÁ (AEN), 2020).

Embora as viagens aéreas viessem em um crescente, o que poderia ser justificado pelas novas rotas e pelos novos horários planejados por diferentes empresas, tal situação sofreu mudanças radicais com a paralisação econômica gerada pela pandemia de coronavírus. Esse aspecto é abordado em detalhes na seção a seguir.

3.2 A AVIAÇÃO E O CORONAVÍRUS

Todos esses que aí estão
Atravancando o meu caminho.
Eles passarão...
Eu passarinho! (QUINTANA, 1983, p. 28).

Em dezembro de 2019, foi notificada à Organização Mundial de Saúde (OMS) a ocorrência de diversos casos de pneumonia na cidade de Wuhan, província de Hubei, República Popular da China. A partir da análise do material genético isolado do vírus, identificou-se o agente etiológico, um novo coronavírus, que provoca a Síndrome Respiratória Aguda Grave de Coronavírus 2 (SARS-CoV-2).

A doença, que recebeu a denominação Covid-19, em virtude do tipo de vírus e do ano de início da epidemia (CRODA; GARCIA, 2020), espalhou-se rapidamente pelo território chinês e, posteriormente, infectou pacientes em outros países. De acordo com o Ministério da Saúde, “Em 30 de janeiro de 2020, a OMS declarou a doença como uma emergência de saúde pública global, e, em 11 de março de 2020, ela passou a ser considerada uma pandemia [...]” (BRASIL, 2020a, p. 5).

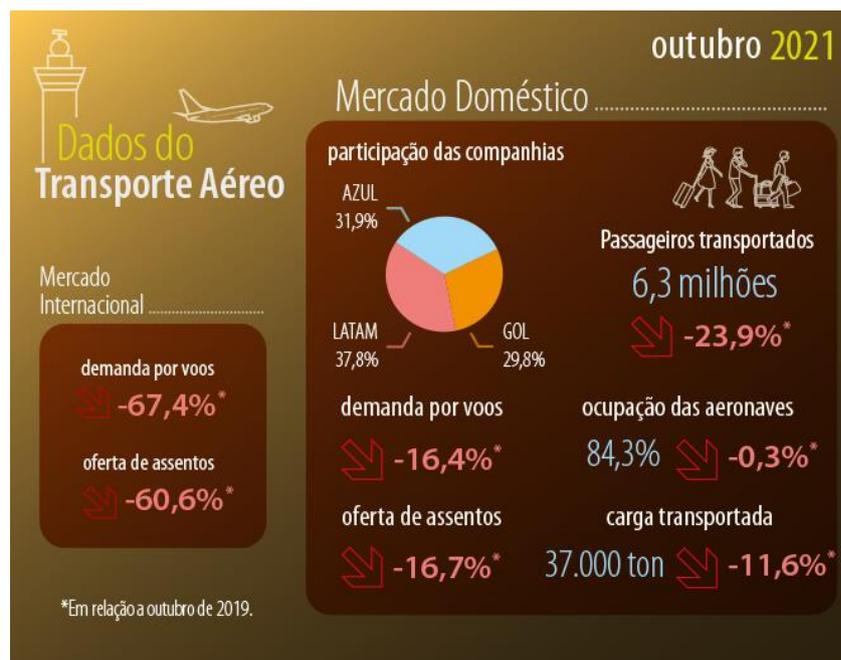
Com o crescimento do número de infectados pelo novo coronavírus, as medidas de prevenção, que incluem isolamento, quarentena e barreiras sanitárias adotadas por governos em diversas partes do mundo, afetaram a economia como um todo e, especialmente, o setor aéreo, que sofreu com os cancelamentos dos voos e a suspensão das viagens. O isolamento social, associado à crise econômica, provocou uma das maiores quedas na história do comércio, da produção industrial e dos

serviços no mundo inteiro. No Brasil, essa queda corresponde a 7,9% do Produto Interno Bruto (PIB) (SARAIVA; VILLAS BÔAS; VASCONCELOS, 2020).

Nesse contexto, o movimento nos aeroportos diminuiu drasticamente devido à crise sanitária, ocasionando perdas financeiras significativas para as companhias aéreas. Segundo dados da Associação Internacional de Transporte Aéreo (IATA), a demanda global de transporte aéreo de passageiros diminuiu 94% em abril de 2020 em comparação com abril do ano anterior (FAVARO, 2020). Nesse cenário de instabilidade global e de voos suspensos, as companhias aéreas, que vinham crescendo significativamente nos últimos anos, viram suas atividades reduzidas drástica e rapidamente, o que resultou em demissões de funcionários, devolução de aeronaves e redefinição da malha aérea com os poucos voos que foram mantidos.

Conforme dados da aviação brasileira de outubro de 2021 (Figura 4) divulgados pela ANAC (2021), o setor segue registrando queda, já que as companhias aéreas ainda estão em um movimento de retomada das operações. De acordo com a Agência, foram transportados 6,3 milhões de passageiros, indicando queda de 23,9% em relação a 2019. Os índices de ocupação de aeronaves (-0,3%), de oferta de assentos (-60,6%) e de demanda por voos (-67,4%) também registraram quedas no mercado doméstico se comparados a outubro do ano anterior.

Figura 4 – Dados do transporte aéreo referentes a agosto de 2020



Fonte: ANAC (2021).

Assim, a demanda de voos, domésticos e internacionais, sofreu impactos decorrentes da emergência causada pela pandemia, e essa situação ainda não se regularizou. Nesse sentido, o mercado aeroviário tem apresentado prejuízos em virtude da restrição de voos e da queda da demanda ocasionadas pela pandemia. Percebe-se, assim, o desafio que as companhias aéreas experimentam ao preparar um retorno gradual de forma segura no que concerne às questões tanto de cunho econômico quanto de cunho sanitário.

3.2.1 Formas encontradas pelas companhias aéreas para sobreviver à pandemia

Na tentativa de se recuperar financeiramente e sobreviver à crise causada pela pandemia do novo coronavírus, companhias aéreas estão tendo de se reinventar, e algumas anunciam “voos para lugar nenhum”. As iniciativas do gênero estão concentradas na região da Ásia e do Pacífico.

Como exemplo, pode-se citar a companhia taiwanesa EVA Airways, que decolou com um dos seus aviões temáticos da personagem Hello Kitty, partindo e pousando no aeroporto em Tapei, somente para propiciar aos passageiros a experiência de voar e a oferta de algum tipo de serviço de bordo.

A saudade das viagens de avião é tanta que algumas companhias aéreas estão explorando essa carência de outra maneira. A empresa tailandesa Thai Airways, por exemplo, abriu um restaurante temático em Bangkok (Figura 5).

Figura 5 – Restaurante temático Thai Airways





Fonte: Abernethy (2020).

A ideia é recriar a experiência a bordo ofertada aos clientes que sobem em um *jet bridge*, espaço normalmente utilizado para os passageiros embarcarem no avião. O restaurante, que foi construído na sede da companhia, possui mobília como assentos, motores, janelas e outras peças de avião como parte de sua decoração, além da típica comida servida a bordo em seu menu. Para tornar a experiência mais completa, os funcionários do local, como garçons e garçonetes, usam uniformes iguais aos da tripulação nos voos (JUNQUEIRA, 2020) e entregam aos clientes um cartão de embarque como lembrança.

Expectativas de melhora nos índices da contenção da pandemia, como consequência inclusive do avanço das campanhas de vacinação, estão entre os fatores que explicam o reaquecimento do setor. De acordo com o Ministério do Turismo, o índice de atividades turísticas no país subiu 11,9% em junho deste ano, impulsionado, principalmente, pelo aumento na receita de empresas que atuam nos segmentos de transporte aéreo de passageiros (21,2%) e de alojamento e alimentação (8,5%), o que inclui restaurantes e hotéis (VILELA, 2021). Trata-se de uma sinalização que identifica que os setores de serviços e de turismo contribuem, de forma significativa, para um avanço e novo aquecimento econômico.

4 VOANDO SOB OLHARES PARA A PROFISSÃO DOS COMISSÁRIOS DE VOO: RECORTES HISTÓRICOS PARA PENSAR O CUIDADO

Everybody stopped and looked at you (MARTIN, 2017, p. 26).

Neste capítulo, apresentam-se quatro recortes históricos da profissão de comissário¹⁴, para, por meio deles, promover algumas incursões reflexivas a respeito do acolhimento e da hospitalidade na profissão, manifestos essencialmente no cuidado.

4.1 EMBARQUE NO CUIDADO: ALGUMAS REFLEXÕES

O avião encurta espaços e otimiza tempo no deslocamento, oferecendo, além disso, maior segurança e conforto àqueles que optam por esse meio de transporte. Tal segurança é confirmada pelos dados do Relatório Anual de Segurança Nacional (RASO), que assim expressa: “Ano após ano, a divulgação de taxas de acidentes anuais reforça a afirmação amplamente difundida que o transporte aéreo de passageiros é um dos modais de transporte mais seguros da atualidade” (ANAC, 2017, p. 8).

Dessa maneira, a despeito do medo de voar (ilustrado na crônica de Luis Fernando Veríssimo anteriormente apresentada), há de se considerar que a segurança é o resultado de todo um processo de cuidados existentes para que o passageiro se sinta efetivamente acolhido em suas necessidades durante o deslocamento.

Poder-se-ia, inclusive, pressupor que, ao escolher como meio de mobilidade o avião, o passageiro não opta tão somente pela rapidez e talvez pela comodidade: ele espera encontrar-se em segurança. E como a segurança se manifesta? Em procedimentos realizados antes, durante e após cada voo realizado. Embora sejam de natureza obrigatória, não podem ser considerados meramente institucionais. Isso porque, entre outros aspectos que serão analisados, esses procedimentos remetem ao cuidado existente para que a segurança do voo seja mantida. Segurança que

¹⁴ A palavra “comissário” diz respeito ao “indivíduo que desempenha uma comissão”, ou seja, “uma tarefa”. Já que o comissário de voo deve estar necessariamente a bordo da aeronave, esse profissional também recebe o nome de comissário de bordo. Aeromoça é, na verdade, um termo cultural utilizado no Brasil e em outros países para designar o comissário de voo do sexo feminino.

parece ser componente chave para entender-se a hospitalidade no trabalho de comissários de voo.

E o que vem a ser o cuidado? De acordo com o “Dicionário etimológico da língua portuguesa” (CUNHA, 2007, p. 232), cuidar (do latim *cogitare*) significa cogitar, imaginar, pensar, tratar de, dar atenção a, ter cuidado com a saúde de, curar. Todavia, outros estudos remetem a origem da palavra à *coera*, que significa de forma ampla “atitudes dos seres humanos de preocupação, desvelo e, participação, disponibilidade, responsabilidade e sentimento de zelo e simultaneamente, distração para com os seres humanos e consigo mesmo” (MELLO, 2018, p. 51).

Nesse sentido, o cuidar envolve o planejamento de ações, assim como certa previsibilidade no ato. A esse respeito, mostra-se oportuno retomar o “Mito do cuidado”, uma fábula do sábio egípcio Higinio datada do século I a.C.:

Certo dia, ao atravessar um rio, Cuidado viu um pedaço de barro. Logo teve uma ideia inspirada. Tomou um pouco de barro e começou a dar-lhe forma. Enquanto contemplava o que havia feito, apareceu Júpiter. Cuidado pediu-lhe que soprasse espírito nele. O que Júpiter fez de bom grado. Quando, porém, Cuidado quis dar um nome à criatura que havia moldado, Júpiter o proibiu. Exigiu que fosse imposto o seu nome. Enquanto Júpiter e Cuidado discutiam, surgiu, de repente, a Terra. Quis também ela conferir o seu nome à criatura, pois fora feita de barro, material do corpo da terra. Originou-se então uma discussão generalizada. De comum acordo, pediram a Saturno que funcionasse como árbitro. Este tomou a seguinte decisão que pareceu justa: – Você, Júpiter, deu-lhe o espírito; receberá, pois, de volta este espírito por ocasião da morte dessa criatura. Você, Terra, deu-lhe o corpo; receberá, portanto, também de volta o seu corpo quando essa criatura morrer. Mas como você, Cuidado, foi quem, por primeiro, moldou a criatura, ficará sob seus cuidados enquanto ela viver. E uma vez que entre vocês há acalorada discussão acerca do nome, decido eu: esta criatura será chamada Homem, isto é, feita de húmus, que significa terra fértil (RIBEIRO, 2001, p. 123).

É, pois, nesse tempo de permanência na terra, que o cuidado assume suas funções; é ele quem cuida do homem. Sem o cuidado, o ser humano desestrutura-se.

Boff (2014) aprofunda os estudos desse mito-fábula, buscando compreender os três elementos constitutivos da história: Júpiter, Saturno e Cuidado. Para ele, “[...] o cuidado é o caminho histórico-utópico da síntese possível à nossa finitude. Por isso é o *ethos* fundamental, a chave decifradora do humano e de suas virtualidades” (BOFF, 2014, p. 95). O cuidado possui uma natureza ontológica: “[...] não *temos* cuidado. *Somos* cuidado” (BOFF, 2014, p. 95, grifo do autor).

Apresentando o cuidado como um modo de ser, Boff (2014) identifica e explicita algumas de suas ressonâncias: amor (abertura para o outro), ternura (afeto devotado

aos outros), carícia (investimento de carinho e de amor por meio da mão e da pele), cordialidade (capacidade de perceber o valor presente nas pessoas e nos objetos), convivialidade (combinação do valor técnico da produção material com o valor ético da produção social e espiritual) e compaixão (compartilhamento da paixão do outro e com o outro). Todos esses fatores são considerados ecos do cuidado essencial.

Embora não seja o objetivo deste trabalho nem o seu escopo teórico, não se pode aludir ao cuidado sem mencionar, ainda que de forma genérica, o entendimento do filósofo Heidegger sobre o tema. Esse conceito é discutido na obra “Ser e Tempo” (2009), em seu sexto capítulo, intitulado “A cura como presença”.

Nas suas bases filosóficas, o ser-no-mundo é, em essência, cura. Nesse sentido, argumenta Heidegger (2009, p. 261) que a cura “[...] se acha, do ponto de vista existencial, *a priori*, ‘antes’ de toda ‘atitude’ e ‘situação’ da presença, o que sempre significa dizer que ela se acha *em* toda atitude e situação fática” (grifo do autor). Ainda refletindo sobre tal conceito, o filósofo menciona que a cura é sempre ocupação e preocupação.

Valendo-se da fábula-mito de Higino, Heidegger (2009, p. 266) sustenta que a cura

[...] adquire um significado especial não somente por ver a ‘cura’ como aquilo a que pertence a presença humana ‘enquanto vive’, mas porque essa primazia da ‘cura’ emerge no contexto da concepção conhecida em que o homem é apreendido como o composto do corpo e espírito.

Em um dicionário voltado a definir conceitos de Heidegger, Inwood (2002, p. 26) apresenta o verbete “cura/cuidado, ocupação/preocupação”. Segundo ele, Heidegger usa três palavras cognatas para fazer referência a tal conceito: 1. *sorge* (cura/cuidado); 2. *besorgen* (2.1. obter, adquirir, prover algo para si ou para outrem; 2.2. tratar de, tomar conta; e 2.3. estar preocupado com algo) e 3. *fursorge* (preocupação, cuidado efetivo daquele que necessita de ajuda).

Trata-se de conceitos estruturais que devem ser compreendidos em sentido amplo, sendo a cura “[...] o membro dominante dessa tríade, embora inseparável dos demais” (INWOOD, 2002, p. 26). A cura unifica os três aspectos centrais: “[...] existencialidade ou ‘ser-à-frente-de-si-mesmo’, facticidade ou ‘ser-já-em-um-mundo’, e decair ou ‘ser-junto-a’ entes dentro do mundo” (INWOOD, 2002, p. 28).

Em outra perspectiva, mas ainda refletindo sobre o cuidado, o Papa Francisco,

em mensagem para o Dia Mundial da Paz, advertiu que “[...] não há paz sem a cultura do cuidado” (A CULTURA..., 2020). Relembrando o ano pandêmico, o pontífice afirmou que todos são corresponsáveis uns pelos outros:

A cultura do cuidado, enquanto compromisso comum, solidário e participativo para proteger e promover a dignidade e o bem de todos, enquanto disposição a interessar-se, a prestar atenção, disposição à compaixão, à reconciliação e à cura, ao respeito mútuo e ao acolhimento recíproco, constitui uma via privilegiada para a construção da paz (A CULTURA..., 2020).

O cuidado, portanto, expressa-se no compromisso de “dar atenção a” e, na perspectiva do Papa Francisco, é um compromisso recíproco.

No que concerne à profissão de comissário de voo, é possível afirmar que esse profissional representa, figurativamente, a segurança e o cuidado dispensados aos passageiros, embora se saiba que o cuidado (que possui como mais visível resultado a segurança) seja resultante de esforços de diferentes agentes, tanto das companhias aéreas quanto do próprio setor de aviação. Para exemplificar a perspectiva de que o esforço para a manutenção de voos seguros é de natureza conjunta, mencionam-se os diferentes protocolos de segurança que são efetuados também durante o *check-in* e o embarque, tais como escaneamento de passageiros e de malas de mão e procedimentos que surgem a partir da observação ou de falhas ocorridas na segurança nesse tipo de transporte.

Cuidado, portanto, para fins desta pesquisa, pode ser entendido como a disponibilidade dos comissários de voo para atender demandas dos passageiros, considerando, em especial, aquelas que sequer são manifestas (e que se referem à segurança de todos). Nesse sentido, o cuidado, na profissão, apresenta-se como uma propriedade intrínseca ao próprio fazer profissional que se constitui de uma parte a ser aprendida (treinamentos) e obrigatória (checagens de segurança), mas que contempla igualmente um espaço que cabe ao relacional e ao acaso de cada voo e de cada situação. Trata-se, assim, de atentar à relação única entre comissário e passageiros, bem como entre tripulação e entre comissários/empresa.

Como é o comissário que melhor personifica a segurança, provavelmente por ser o elo mais evidente das relações de cuidado (aqui entendido como forma de acolhimento), e como é ele foco de interesse desta investigação, cabe, igualmente, buscar definição do termo.

Conforme o “Dicionário on-line de Português”, comissário é aquele que exerce comissão, ou seja, “Pessoa encarregada de funções, em princípio, temporárias e específicas”. Já no dicionário etimológico “Nova Fronteira de Língua Portuguesa”, Cunha (1982, p. 199) insere a palavra “comissário” no verbete “comissão” – “ato de cometer, de encarregar”, apresentando-a como derivada do latim tardio *commissariŭs*, participio de *committĕre* (*com* mais o verbo *mittĕre*, que significa “lançar”, “emitir”).

De acordo com o “Novíssimo Dicionário Latino-Português”, *cōmmīssūră* (de *committĕre*), entre outras referências, pode indicar “[...] ação de começar os jogos, representação teatral”, aponta Saraiva (2003, p. 254). Na etimologia, também é possível encontrar referência ao participio passado de *committo*, entendido tanto como “unir” ou “começar” quanto como “correr um perigo” ou “cometer uma falta”.

Na busca sinonímica, o comissário é aquele encarregado de uma função. Que função seria essa? Cuidar. Sabe-se que

[...] os tripulantes de cabine, na função de comissários de voo, são auxiliares do comandante encarregados do cumprimento das normas relativas à *segurança e ao atendimento dos passageiros a bordo*, da guarda de bagagens, documentos, valores e malas postais e de outras tarefas que lhes tenham sido delegadas pelo comandante (BRASIL, 2017, grifo nosso).

Assim, embora o cuidado, como anteriormente referido, seja um compromisso recíproco, na atividade profissional do comissário, até por força de lei, é um compromisso unilateral. Tanto assim é entendido que, ao se buscar o conceito do termo “aeromoça”, encontra-se a seguinte definição: “[...] funcionária das empresas de aviação que *cuida do bem-estar e da segurança dos passageiros a bordo*; comissária de bordo”; “Empregada que, nos aviões, *serve as refeições aos passageiros e lhes presta outros serviços; hospedeira de bordo*” (PRIBERAM, 2021, grifo nosso).

Dessa forma, a fim de refletir sobre a profissão que carrega consigo a cultura do cuidado, foram selecionados quatro recortes históricos: início da profissão; tempos de glamourização; profissionalização; e transformações nas relações de trabalho e nos cuidados a bordo em tempos de pandemia. Para fins de exemplificação, recorre-se, nas seções a seguir, a fotografias de profissionais que ilustram esses diferentes momentos.

4.1.1 Primeira escala: a história sobre o início da profissão

Oliveira (2020), na tentativa de desbravar o início dessa história, identifica que, diferentemente do que se pode pensar, a profissão de tripulante de cabine não começou em aviões, mas em dirigíveis – mais especificamente em Zeppelin, um aeróstato rígido e sem asas –, e foram homens, contratados pela aérea Imperial Airways e conhecidos por *cabin boys*, os precursores da profissão na década de 1920. Destaca-se que, anteriormente, os passageiros eram atendidos pelos pilotos, que também prestavam o serviço de bordo”, o qual

[...] geralmente era reduzido a chicletes (para equilibrar a pressão interna dos ouvidos), enormes chumaços de algodão (para proteger o ouvido do ruído produzido pelos motores e sacos de indisposição, de papel encerado, e, depois, de plástico (ROCHA, 2017).

O surgimento da atividade de aeromoça, na aviação comercial, está intimamente relacionado à história da americana Ellen Church (1904-1965), enfermeira e piloto de formação (Figura 8). Trata-se de uma mulher apaixonada por aviação que, no ano de 1930, candidatou-se a uma vaga de piloto na companhia Boeing Air Transport (atual United Airlines), porém não foi selecionada, já que “[...] as mulheres, mesmo entre 1920 e 1930, foram amplamente excluídas do domínio da aviação [...] elas tiveram que lutar contra a rejeição, sofrer conflitos de posições sociais [...]” (PFISTER, 1986, p. 21).

Figura 6 – Ellen Church, enfermeira e piloto em formação (1930)



Fonte: Women... (2015).

Apesar disso, a sugestão dada por Ellen à companhia, de que contratassem enfermeiras para acompanhar os passageiros, foi aceita, o que permitiu que ela se tornasse a primeira aeromoça a ser contratada. Seu trabalho consistia em atender àqueles que se sentissem indispostos durante a viagem (ELLEN..., 2014). Nesse cenário, a competência técnica era o diferencial das oito enfermeiras contratadas nesse período – entre as quais estava Ellen –, grupo que ficou conhecido como *The Original Eight* ou *The Sky Girls*.

Posteriormente, Ellen ingressou no cargo de tenente-enfermeira das forças aéreas do exército dos Estados Unidos, servindo em zonas de combate da Tunísia, Itália, Normandia e Renânia e sendo promovida ao posto de capitã. Por seu serviço, Church recebeu a Medalha de Ar, a Medalha de Campanha Europeu-Africano-Médio-Oriental com sete estrelas de campanha e a Medalha de Vitória da Segunda Guerra Mundial (MESKO, 2019).

Não foi encontrada na literatura especializada qualquer referência a respeito da primeira aeromoça brasileira. Porém, de acordo com Oliveira (2020), o marco da profissão no Brasil está relacionado à pioneira VARIG, que aproveitou o excesso de aviões no mercado internacional após a Segunda Guerra Mundial e adquiriu algumas aeronaves para alimentar e impulsionar a frota nacional, recrutando homens para

trabalharem como tripulantes de cabine (A HISTÓRIA..., 2018).

No Brasil, o trabalho dos profissionais que são chamados atualmente de comissários de voo só foi regulamentado em 27 de abril de 1938, por meio da Portaria n.º 69 do Departamento de Aviação Civil (DAC)¹⁵, que, em seu artigo 2.º, estabelece: “O aeromoço fará parte integrante da tripulação da aeronave, devendo seu nome ser inscrito no Livro de Bordo” e enquadrado como aeronauta (SILVEIRA, 2019). Pouco tempo depois, conforme Gouveia (2005), teve início nos Estados Unidos, em 1944, a Convenção de Chicago, com o objetivo de estabelecer as bases do Direito Aeronáutico Internacional – regulamentos e normas do sistema de transporte aéreo de passageiros. Tais normas e práticas recomendadas constituem os anexos da Convenção, aos quais estão submetidos todos os Estados signatários, conforme dispõe o artigo 37 dessa regulamentação (GOUVEIA, 2005), que pode ser considerada um dos mais importantes informes sobre a uniformização de regras e procedimentos relativos a aeronaves, pessoal e rotas aéreas.

Na origem da profissão de comissário de voo, o acolhimento pode ser compreendido na perspectiva de atender às demandas do passageiro, demandas essas que remetem a indisposições durante a viagem e ao medo de viajar de avião. Assim, alguém era contratado para auxiliar as pessoas e cuidá-las, a bordo da aeronave, em uma relação marcadamente assimétrica, visto que o comissário de voo atendia às necessidades dos passageiros (demandas, como se pode perceber, muito bem delimitadas).

Nessa época, pouco glamour cercava a profissão: as comissárias tinham que distribuir e recolher os saquinhos de indisposição, verificar eventualmente a pressão arterial dos passageiros, ajudar a reabastecer a aeronave, conferir os bilhetes de passagem, consertar assentos quebrados durante o voo e ajudar os pilotos a empurrar o avião no final da jornada (COMISSÁRIOS..., 2012).

Observa-se, a partir disso, que o trabalho a ser realizado por esse profissional envolvia tanto atividades voltadas ao cuidado e à segurança do passageiro quanto outras atividades, mais burocráticas ou operacionais. Esse trabalho abarcava, também, funções desempenhadas nos bastidores, como empurrar o avião ou consertar assentos quebrados, por exemplo.

¹⁵ A referência original a essa Portaria já não é mais possível de ser recuperada, pois o DAC, sob o Comando da Aeronáutica, foi extinto em março de 2006 e substituído pela ANAC.

Destaca-se, outrossim, a possibilidade de aproximar a hospitalidade de sua dimensão comercial (o que será aprofundado em capítulo subsequente), visto que alguém era remunerado para exercer atividades que implicavam cuidado para com um outro. Havia, portanto, um contrato de trabalho entre o funcionário e a empresa, que determinava as funções do comissário de voo, o qual era pago para exercer suas funções, entre elas a de cuidar do outro.

Assim como antigamente, hoje os comissários também são remunerados para exercer atividades que envolvem o cuidado com os passageiros – cuidados que são estabelecidos em contratos de trabalho (Anexo A). Entretanto, não são raros os casos de profissionais que, no exercício de sua profissão, fazem mais do que o solicitado em contrato. Se é possível justificar tal atitude ou comprometimento com base na vontade própria do comissário envolvido, igualmente é possível fazê-lo a partir de associações com a própria história e formação desse grupo de trabalhadores; isso significa que os atos de acolher, cuidar e estar atento à segurança do passageiro que se dispõe a viajar e que, de certa forma, entrega-se aos cuidados da tripulação também podem ser explicados historicamente.

No imaginário social, a figura da aeromoça era duplamente associada à segurança, pois, além de ter coragem de voar “apesar de ser mulher”, atuava como enfermeira, estando pronta para cuidar, ajudar e atender a qualquer emergência (PIMENTEL, 2006). Assim, a presença feminina dentro de uma aeronave transmitia confiança no uso desse tipo de transporte: se mulheres tinham coragem de voar, por que um homem também não o faria? A presença feminina a bordo objetivava, portanto, manter a calma dos passageiros, como argumenta Black (2013 *apud* SALVA, 2017). Há, nesse sentido, um *éthos* institucional construído (AMOSSY, 2008), que reforça a imagem da aeromoça como aquela que, em uma relação metonímica, representa a própria segurança do voo.

Convém lembrar, a esse respeito, o termo “feminino”, proposto por Emmanuel Lévinas. Essa passagem histórica parece uma tarefa apropriada às mulheres no sentido filosófico. Para o autor, por vezes, o feminino funciona como “[...] metáfora da morada, da subjetividade e, em outros momentos como encarnado na figura da mulher” (SOUZA; FARIAS; FABRI, 2008, p. 257). Essa perspectiva corrobora com as particularidades do mundo feminino, em sua relação com a linguagem do corpo (idade, saúde e beleza), com o trabalho, com a natureza e com o mundo da cultura

(SANTANA, 2013). Reforça-se, pois, o trabalho da aeromoça como daquela que cuida e que olha para o outro.

4.1.2 Segunda escala: tempos de glamourização

Com o início da Segunda Guerra Mundial, a obrigatoriedade de ser enfermeira deixa de ser requisito para ingresso na profissão, devido ao conflito bélico internacional e à escassez de mão de obra qualificada no mercado (PEÑA *et al.*, 2012). Após o término da Segunda Guerra Mundial, de acordo com Brito (2009) e Pimentel (2006), tem início outro momento significativo na história da aviação, visto que, nesse período, ocorreu a intensificação do uso de aviões como meio de transporte, surgindo os primeiros jatos comerciais, o que só foi possível pela existência de aeronaves e de mão de obra excedente no mercado (BRITO, 2009). Nos anos 50, de acordo com a OMT (2001, p. 3), a viagem internacional foi se tornando cada vez mais acessível a uma parcela maior da população, devido fundamentalmente a fatores como “[...] o baixo preço do petróleo, a maior renda disponível das famílias, o aparecimento das férias remuneradas e o aumento do tempo livre disponível às populações dos países industrializados”.

Nesse mesmo período, com o desenvolvimento de rotas internacionais, o perfil da aeromoça altera-se, e o domínio de uma segunda língua passa a ser valorizado. No Brasil, por exemplo, a partir de 1945, as empresas aéreas Varig, Panair do Brasil, Cruzeiro do Sul e Real Aerovias começaram a contratar mulheres jovens e com boa aparência física para exercer a função de aeromoça¹⁶ (ELLEN..., 2014; PEREIRA, 1987).

Como apresenta Fraga (2019, p. 28), nessa época,

[...] ser aeromoça carregou uma feminilidade glamourizada e incorporada em uma mulher-padrão: branca, jovem, solteira, atraente e de classe média. O instinto cuidador e a aptidão para atividades domésticas, características consideradas naturais das mulheres, representaram o que se esperava (e quiçá, ainda se espera) do atendimento na aeronave.

Portanto, o “cuidado para com o próximo”, aqui entendido como cuidado com a

¹⁶ Importante ressaltar que no Brasil, como em outros países, a opção inicial para o exercício de comissário de bordo era constituída de homens, tendo em vista que a função incluía, além de tarefas como verificação de lista de passageiros e de documentação, trabalho braçal, como carregamento e descarregamento de bagagem (PEREIRA, 1987).

saúde e com o bem-estar, que permanece até hoje, era considerado como uma aptidão inata das aeromoças. Sendo assim, na contratação das profissionais (Figura 7), a aparência (beleza e juventude) recebia maior atenção. Nesse período, nenhuma companhia aérea permitiria o uso de óculos, e, para ser qualificada para voar, as profissionais tinham de possuir uma aparência imaculada – não podiam usar cabelos tingidos nem ser casadas.

Figura 7 – Anúncios de emprego na aviação nos Estados Unidos (1950)

GIRLS
IT CAN BE YOURS—A
CAREER IN THE SKY
AS A
UNITED AIR LINES
STEWARDESS

Attractive appearance & personality, age 21-27, unmarried. Height 5'-2" to 5'-7". Weight under 135 lbs. High school graduate & 3 yrs. public contact experience or 2 yrs. of college. Vision 20/40 or better without glasses.

Apply Now for 1953 Classes
5 WEEKS FREE TRAINING
Entirely at company expense. Gd. starting salary upon assignment to line with periodic increases.

Apply in Person
Mon. thru Frid. 9 a.m.-12 Noon
UNITED AIR LINES
L. A. AIRPORT, 6024 AVION DR.

**AIRLINE
HOSTESSES**
Trans World Airlines

You can now fly with the finest airline in the world with routes both in the United States and overseas if you can meet these qualifications:

- High school graduate
- Age 21-27
- Hgt. 5 ft. 2 in. to 5 ft. 8 in.
- Weight 100-135 pounds
- Attractive
- Unmarried
- Eyesight 20-30 or better
- Training at co. expense with pay

Apply or Write
TWA EMPLOYMENT OFFICE
5111 W. 53rd-st.
Chicago, Ill.

AIRLINE OPPORTUNITY!
**BE AN
EASTERN
STEWARDESS**

Enjoy Five Weeks
of FREE Training in
Magnificent Miami



Here is the career opportunity of your life-time . . . with TRAVEL, PRESTIGE, GOOD PAY! You'll be trained at Miami Springs Villas . . . America's most beautiful Stewardess training center—where you'll enjoy swimming, golf and the enchanting resort atmosphere.

To qualify for consideration as an Eastern Air Lines Stewardess, you must be single (widows and divorcees, without children, considered); minimum age 20 (girls age 19's may apply for future consideration); 5'2" to 5'8" tall; weight in proportion to height; at least 20/40 vision (girls who wear contact lenses considered). You must be at least a high school graduate.

NOW INTERVIEWING IN TAMPA, ST. PETERSBURG, ORLANDO,
WEST PALM BEACH, JACKSONVILLE AND MIAMI.

WRITE FOR FREE BROCHURE AND INTERVIEW APPOINTMENT TO:
C. C. HYDE, REGIONAL EMPLOYMENT MANAGER
EASTERN AIR LINES, INC. — DEPT. NO. 3
MIAMI INTERNATIONAL AIRPORT
MIAMI, FLORIDA
Equal Opportunity Employer

**BE AN AIRLINE
STEWARDESS**

Attractive, unmarried young ladies wanted for training as airline stewardesses. Representatives of TACA International Airlines will be in Albuquerque on Wednesday, Dec. 3, to interview applicants for stewardess positions. Following requirements are necessary: Age 19 to 29. Must speak and read both English and Spanish. College graduates preferred. High School education required. Height between 5' 3" to 5' 8". Single. Interested applicants will be interviewed in person at the Hilton Hotel, Wed., Dec. 3, 9 to 12 AM, 2 to 5 PM. TACA International Airlines operates between New Orleans and all the capitals of Central America.

Click Americana
CLICKAMERICANA.COM

airline trainees
(70 NEEDED AT ONCE)

Young ladies (70 needed), age 20-30, single, unencumbered; you will be trained as airlines hostesses. Height & weight must be in proportion. Charm & poise essential. You will hostess Service Men traveling to Japan, Hawaii & Bangkok. Typing 45wpm for some clerical variety. Fly 80 hours per month. No exp. nec./\$350-\$400 to start. Hotel reservations & meals paid. 6 months job pays \$420 and raises continue every 6 months until position reaches \$700 capacity. You must be willing to work out of New York or San Francisco. "equal opportunity employer." Call: 385-2875 World Placement Agency, 3600 Wilshire Blvd. Lobby floor. All jobs 100% free to you.

SUNDAY CALL: 385-2875
(between 11:00 a.m.—3:00 p.m.)

Fonte: Pretty... (2021).

Para ilustrar essa mudança paradigmática, destaca-se o depoimento da americana Bette Nash, a comissária de voo mais idosa em atividade – quase seis décadas – reconhecida por seu charme e sua hospitalidade: “As pessoas chamavam de ‘Escola do Charme’ naqueles dias [...] Eles te levavam para ao salão de beleza e cortavam todo o teu cabelo fora e ainda faziam a tuas sobancelhas” (COHAN, 2016,

tradução nossa)¹⁷. Ainda de acordo com Nash, as companhias aéreas mantinham uma esteticista para ensinar às comissárias de bordo dicas sobre maquiagem, que também deveriam observar a questão da manutenção do peso (COHAN, 2016).

Para isso, as companhias aéreas buscavam identificar, no processo seletivo, profissionais com boa capacidade de comunicação, conhecimento de outro idioma (o que não era tão comum naquela época), cordialidade, elegância, desembaraço, senso de responsabilidade, equilíbrio emocional, gosto por servir e peso compatível com a altura (ELLEN..., 2014).

Há, pois, uma mudança não só de competências, mas também de perfil solicitado. No recrutamento de aeromoças com educação superior – a exemplo das divas do cinema e da indústria da moda –, escolhiam-se mulheres bonitas e atraentes, como é o caso de Felicity Downer, modelo e comissária de voo na British United Airways (Figura 8). Nesse cenário, no início da década de 70, a aérea Southwest Airlines utilizava ações mercadológicas imbuídas de erotismo e com o slogan “sexo vende assentos” (Figura 9).

Figura 8 – Felicity Downer, modelo e comissária de voo na British United Airways (1967)



Fonte: A Época... (2014).

¹⁷ Texto original: “People called it ‘Charm School’ in those days [...] They took you to the beauty parlor and cut all your hair off and plucked your eyebrows”.

Figura 9 – Aeromoças da Southwest Airlines (1972)



Fonte: Bologna (2018).

À imagem das aeromoças (*éthos*) atrela-se, assim, um mundo de *glamour*, sensualidade, aventura e descompromisso, a tal ponto que até a moda utilitária, de inspiração militar dos anos 50 e 60, destacada nos uniformes (Figura 7), deixa de ser referência na “passarela”¹⁸ do avião na década de 70. A Figura 10, inclusive, é emblemática dessa mudança, pois demonstra que o uniforme não condiz mais com a perspectiva de segurança (sempre tão pontuada) ou de cuidado: a aeromoça está com um uniforme bem mais sexy e, como calçado, usa botas de salto – o *glamour* é que fica reforçado.

Os comerciais da época igualmente reforçam essa representação. O *The air strip* (Quadro 3), comercial de fácil identificação sexista, exemplifica a relação de venda pelo apelo sexual. Nessa campanha publicitária da companhia Braniff International, datada de 1965, uma aeromoça surge na tela, ao som de uma música, fazendo *striptease*, com o propósito de anunciar a venda de assentos em promoção. O comercial em questão pode ser visualizado no Quadro 3 (por meio do código QR).

¹⁸ Passarela ainda é o termo empregado entre comissários e comissárias para se referir ao corredor da aeronave.

Quadro 3 – Comercial da companhia aérea Braniff International, com respectivo QR

Companhia aérea	Nome/Ano	Comercial	Descritivo
Braniff International	The Air Strip 1965	 Braniff... (2006)	Nesse comercial da Braniff, uma comissária de voo surge em cena, tendo ao fundo uma tela branca. Ao som de uma música sensual, faz um <i>strep tease</i> , enquanto uma voz masculina descreve o que está acontecendo.

Fonte: elaborado pela autora.

O comercial descortina a imagem construída das aeromoças na década de 70: mulheres veneradas, olhadas e desejadas. Essa perspectiva é ressaltada por Martin (2017, p. 30, tradução nossa)¹⁹ ao apontar que, “Uma vez no avião, as aeromoças estavam constantemente expostas aos passageiros e sujeitas aos olhares masculinos”²⁰.

Procurando tratar dessa questão, Pimentel (2006) realizou um estudo sobre as adversidades da profissão, destacando a exploração e a grande rotatividade das comissárias devido às exigências estabelecidas pelas companhias, que buscavam manter em seus quadros mulheres jovens, disponíveis ou à procura de marido. Nesse sentido,

[...] as exigências impostas às auxiliares eram exageradamente rigorosas, deviam estar sempre maquiadas, penteadas (isso era cada vez mais difícil, quando se realizava viagens de longa duração), deviam manter um peso, usar sapatos altos, usar minissaias, permanecer solteiras pelo menos por um

¹⁹ Texto original: “Once on the airplane, the stewardesses were constantly on display to passengers, and constantly subjected to the male gaze”.

²⁰ A expressão “olhar masculino”, inaugurada pela teórica feminista Laura Mulvey, refere-se ao ato de retratar mulheres a partir de uma perspectiva heterossexual cisgênero masculina que apresenta e representa as mulheres como objetos de *voyeur*. Para Martin (2017), o termo, inicialmente empregado como uma lente pela qual se pode ver o cinema e posteriormente aplicado a outras áreas, refere-se à ideia de tanto os homens quanto as mulheres tenderem a ver através dessa lente um ideal sexualizado, que existe para o bel-prazer do espectador.

período de 18 meses [...] (PEÑA *et al.*, 2012, p. 17, tradução nossa)²¹.

Essas imagens sexualizadas das comissárias de voo persistem ainda no imaginário, já que foram reforçadas ao longo dos anos, tanto pelas propagandas quanto pelos uniformes utilizados pelas funcionárias de companhias aéreas. Como exemplo, pode-se citar o fato de que, nos Estados Unidos, ainda na década de 80, ex-funcionárias de grandes empresas pousavam para as famosas revistas masculinas (CASTELITTI, 2019). No Brasil, quase 30 anos depois, por conta da crise econômica que atravessava a aérea Varig, três ex-comissárias de bordo foram capa da revista Playboy em setembro de 2006 (HEIZENREDER, 2006). Uma vez que a profissão faz parte do imaginário masculino, as fotos tiveram como cenário o Aeroporto de Congonhas, em São Paulo, em um jatinho particular.

Em relação aos uniformes utilizados, há de se destacar, ainda, que o uso de calças²², como peça integrante do uniforme feminino, só foi permitido pela companhia aérea TAM a partir de 2006 – o que reforça que a glamourização da profissão se estendeu por anos, pelo menos dentro de algumas companhias. O que se observa, portanto, é a manutenção de imagens erotizadas, a despeito dos movimentos de conscientização social, iniciados nas décadas de 1960 e 1970, nos Estados Unidos, e inspirados em movimentos advindos especialmente das áreas de direitos civis e direito das mulheres. Esses movimentos interferiram diretamente na imagem das aeromoças, buscando desconstruir, em parte, o perfil identitário e sexista atribuído às profissionais do voo (MARTIN, 2017). Todavia, ainda hoje persiste parte desse imaginário, tanto que “[...] alguns homens atribuem um poder sobrenatural e de veneração a determinadas profissionais, estabelecendo uma relação de fetichismo; entre essas destacam-se as Comissárias de Vôo” (SILVA, 2008, p. 24).

Assim, apesar de esse período ser caracterizado, na cena de trabalho, pela erotização, em oposição ao cuidado visivelmente destacado no primeiro recorte (que trata do início da profissão), nos bastidores do trabalho, a preocupação com protocolos de segurança permanecia. E, nesse sentido, embora a imagem reforçasse

²¹ Texto original: “[...] las exigencias que les eran impuestas a las auxiliares eran demasiado estrictas, debían siempre estar maquilladas, peinadas (este se hacía cada vez más difícil, cuando se realizaba viajes de larga duración), debían mantener un peso, usar tacones altos, usar minifaldas, permanecer solteras por lo menos en un periodo de 18 meses [...]”.

²² A companhia aérea VARIG abriu as portas antes para essa possibilidade, embora não tenha achado referências para validar os dados. A autora dessa pesquisa tem a informação por ter trabalhado alguns anos na empresa.

a ideia de *glamour*, não se pode esquecer que as profissionais (mesmo sendo belas e usando uniformes mais sensuais) eram agentes de segurança.

4.1.3 Terceira escala: profissionalização nos bastidores e no palco da hospitalidade e do cuidado

Já nesse recorte histórico da profissionalização, o cuidado e a segurança voltam a ganhar maior visibilidade: cursos e treinamentos periódicos, academia de ensino, exigências para a formação e atualização de profissionais e fiscalizações acabam por constituir fatores recorrentes, sendo vistos, inclusive, com certa naturalidade dentro do setor aéreo. Nesse cenário, o perfil técnico é reforçado, e ações voltadas ao cuidado e à segurança dos passageiros são recorrentes, tanto durante o período de formação/qualificação quanto durante o período de atuação dos profissionais a bordo.

Faz-se necessário, portanto, refletir sobre como ocorre todo esse processo de cuidado, seja no palco de atuação, seja nos bastidores. No que concerne à hospitalidade, durante o voo, passageiros atentos podem observar a atuação dos comissários na prestação do serviço de bordo, vinculada ao oferecimento de lanches, refeições e bebidas, bem como à organização de assentos e bagagens, ao preenchimento de documentos e à elaboração de relatórios.

Todos esses elementos permitem elucidar pelo menos algumas funções desempenhadas a bordo. Nesse sentido, também cabe destacar atividades de segurança e cuidado que ocorrem enquanto a aeronave ainda está taxiando. É nesse momento que cabe aos comissários de bordo explicitar os procedimentos de segurança (Anexo C).

De fato, quando se considera esse segmento profissional em ação, imagina-se que suas atividades se restrinjam ao tempo de duração do voo e àqueles momentos imediatamente anteriores (que envolvem a recepção dos passageiros e as orientações sobre procedimentos de segurança) e ulteriores (que abarcam a despedida). No entanto, às responsabilidades e tarefas desenvolvidas no interior da aeronave durante um voo associa-se uma série de outras funções, as chamadas atividades de pré-voo e pós-voo, que compreendem: *briefing*, inspeção interna dos equipamentos de emergência, conferência de documentação, inspeção da limpeza a

bordo, verificação da quantidade de água potável e de dejetos nos reservatórios, abastecimento de combustível e recebimento/conferência de materiais e de produtos de *catering*. Ou seja, nesse sentido, o espectro de atuação profissional é bem mais amplo do que aquele previamente concebido pelo senso comum, conforme demonstrado no Quadro 4, a seguir.

Quadro 4 – Tarefas dos comissários de bordo de acordo com as etapas de voo

(continua)

Etapa	Tarefas
Solo	Certificar documentos (como Certificado de Habilitação Técnica e Capacidade Física)
	Apresentar-se na sala de Despacho Operacional uniformizado com antecedência de no mínimo 45 minutos
	Assinar folha de apresentação
	Apresentar-se aos demais tripulantes
	Dirigir-se à aeronave
Aeronave estacionada	Checar material de emergência (extintores de incêndio quanto às suas especificações e condições, ao estado do lacre, à localização, à fixação e à validade; máscaras e garrafas de oxigênio para atendimento e para a tripulação; saídas de emergência; equipamentos de aberturas de portas; escorregadeiras e cilindros para inflá-las; lanternas e luzes de emergência; farmácia de bordo; <i>kit</i> de sobrevivência na selva)
	Checar material de comissária (quantidade e qualidade dos produtos embarcados na aeronave para o consumo dos passageiros e tripulantes)
	Conferir materiais na <i>galley</i> (jarras, talheres, geladeiras, ebulidores, fornos, alimentos, bebidas e materiais de conforto em voos internacionais)
	Checar a limpeza de cabine e dos toaletes
	Receber os passageiros, cumprimentando-os na porta da aeronave
	Auxiliar os passageiros (bagagem e acomodação)
	Informar o número de passageiros aos despachantes
	Fechar as portas da aeronave e de conexão das escorregadeiras
	Comunicar as anormalidades ocorridas em voo

Quadro 4 – Tarefas dos comissários de bordo de acordo com as etapas de voo (conclusão)

Etapa	Tarefas
Aeronave taxiando	Realizar os anúncios de bordo (saudação, informações sobre o voo e informações de segurança)
	Demonstrar os procedimentos em caso de emergência
	Conferir cabine (bagagens acomodadas, cintos afivelados, encostos de poltrona na vertical, persianas abertas e materiais da <i>galley</i> travados)
	Sentar em posição para decolagem
Voo	Arrumar e abastecer os <i>trolleys</i>
	Distribuir pequeno lanche para os clientes
	Recolher o lixo
	Prover alimentar
	Anotar em relatório qualquer intercorrência como atrasos e incidentes com passageiros
	Organizar a <i>galley</i>
	Realizar rondas na cabine para atender a eventuais pedidos dos passageiros
	Realizar a higienização dos lavatórios
	Preencher o relatório sobre os itens restantes na <i>galley</i>
	Fazer o anúncio antes do pouso (informando o local do pouso, a temperatura e o horário e, às vezes, algum serviço disponível no terminal)
	Verificar a cabine para pouso
	Comunicar ao comandante que a cabine está pronta para o pouso
Acomodar os tripulantes em cada estação para o pouso	
Aeronave estacionada	Aguardar a ordem de desembarque
	Desarmar a escorregadeira e abrir as portas
	Esperar a conexão da ponte de embarque ou das escadas
	Desembarcar passageiros
	Auxiliar no desembarque de passageiros
	Verificar a cabine para objetos esquecidos
	Receber ok para desembarque do comandante do voo
Comunicar as anormalidades ocorridas em voo	

Fonte: adaptado de Vidotti (2017).

Em relação à qualificação, nesse período, passou a haver maior exigência das

agências de aviação civil e das próprias companhias aéreas, exigências essas que acabaram contribuindo para intensificar a segurança. Ao encontro disso, a organização holandesa Aviation Safety Network (ASN) revelou que 2017, por exemplo, foi o ano mais seguro em toda a história da aviação comercial, o que possibilita pensar que o conhecimento técnico dos envolvidos é visto como muito importante (AVIAÇÃO..., 2018). Embora se reconheça a relevância de recursos tecnológicos, é preciso destacar o discernimento dos aeronautas, que aplicam os seus conhecimentos para prevenção de acidentes e estabelecimento de procedimentos de segurança.

Observa-se, assim, que tais profissionais são valorizados como fator determinante para a segurança de um voo, uma vez que, antes do embarque de passageiros, fazem a vistoria para detectar a presença de qualquer elemento que possa afetar a segurança. A esse respeito, Salva e Cavenaghi (2016, p. 14) destacam a existência de locais em que os comissários de voo devem efetuar a vistoria:

[...] a) compartimentos de bagagem acima dos assentos; b) vestiários, toaletes e galleys; c) compartimentos de armazenagem e lixeiras; d) bolsão das poltronas e porta-revista; e) compartimentos de equipamentos e de descanso da tripulação; f) outros compartimentos na cabine de passageiros e da tripulação; e g) áreas sob os assentos.

Logo, o trabalho desse profissional é importante para o transporte aéreo, já que o tripulante de voo, metonimicamente, representa a segurança e o próprio acolhimento no que tange ao cuidado com o outro, isto é, com o passageiro-hóspede. Tal cuidado ocorre tanto antes do voo quanto depois dele.

Ressalta-se, assim, a existência de algumas exigências para a execução do trabalho dos comissários de voo, que são índices de todo o acolhimento e de toda a cultura do cuidado para com aquele que adentrará a casa-avião. Embora a diplomação em um curso de nível superior seja um diferencial no processo seletivo para ingresso em uma companhia aérea, tal fator não configura um quesito obrigatório (como em fases anteriores). Porém, segundo o Regulamento Brasileiro de Homologação Aeronáutica 63 (RBHA 63), exige-se curso de formação técnica com carga horária total mínima de 138 horas/aula, bem como aprovação em exame teórico junto à ANAC.

Segundo determinação das autoridades brasileiras²³, o profissional do voo deve portar três documentos válidos exigidos pela ANAC para o exercício da profissão. O primeiro deles é o Certificado Médico Aeronáutico (CMA), que avalia a capacidade física e mental dos tripulantes. O segundo documento necessário é o Certificado de Habilitação Técnica (CHT), que comprova que o profissional realizou curso preparatório, foi aprovado na prova realizada pela ANAC e fez suas horas de treinamento em uma companhia aérea. E o terceiro consiste no certificado internacional de vacinação, para comprovação em especial da imunização contra a febre amarela²⁴. Ressalta-se, ainda, que fica sob a responsabilidade do empregador disponibilizar o crachá funcional (como exemplifica a Figura 10), outro documento que deve ser apresentado pelos comissários durante o exercício de sua função.

Figura 10 – Crachá funcional de comissária de bordo da LATAM



Fonte: Pietro (2019).

Além de ter formação técnica – que ocorre anteriormente à contratação –, os funcionários precisam realizar treinamentos promovidos pelas próprias companhias aéreas (formação em serviço), os quais fazem parte da rotina dos tripulantes para sua capacitação profissional (ANAC, 2020b). Assim, enquanto muitas empresas criaram seus próprios centros de treinamento, outras optaram por contratar esses mesmos espaços de ensino. A empresa TAM, por exemplo, montou uma Academia de Ensino

²³ Cabe destacar que cada empresa e cada país possuem as suas normas.

²⁴ Ainda não se faz obrigatório o certificado de vacinação contra COVID-19 em voos para os Estados Unidos e a Europa, com exceção de Frankfurt, cidade em que é exigido o exame de proteína C-reativa (PCR) para a detecção do novo coronavírus.

(Figura 11), estruturada com bote e piscina para as atividades de marinharia, área arborizada para simulação de sobrevivência na selva e um avião Fokker 100 com cabine funcional completa contendo assentos, toaletes, *galleys* e duas escorregadeiras infláveis para evacuação de emergência (VINHOLES, 2016). Para a prática de combate ao fogo, há, ainda, uma casa com fumaça para exercícios com extintores e capuzes antifumaça.

Figura 11 – Treinamento de sobrevivência no mar em piscina na Academia Tam



Fonte: Américo (2020).

Os comissários de voo devem, portanto, estar preparados para enfrentar situações atípicas a bordo, como, por exemplo, a realização de um parto durante a viagem, embora as companhias aéreas possuam restrições para gestantes viajarem de avião. Segundo Peres (2018), em junho de 2016, os pilotos da empresa LATAM precisaram mudar a rota do voo, pois uma passageira teve a filha durante a viagem. Na ocasião, a celeridade dos comissários em fazer o anúncio solicitando a presença de um médico voluntário, a comunicação direta com os pilotos, a disponibilização de *kits* médico²⁵ e de primeiros socorros²⁶ para a passageira médica que estava a bordo auxiliar a gestante em trabalho de parto e o corte do cordão umbilical foram

²⁵ Estes são alguns materiais e medicamentos presentes no *kit* médico: cateter, clamp umbilical, equipo para soro, esfigmomanômetro, esparadrapo antialérgico, gaze estéril, lanterna médica, luvas estéreis, seringas descartáveis, agulhas, estetoscópio, garrote, máscara cirúrgica, termômetro digital, antianginoso, analgésico, antiagregante plaquetário, glicose 50%, ergotrate, anti-histamínico, diurético, anticonvulsivante, broncodilatador, antiemético e soro fisiológico.

²⁶ Estes são alguns materiais e medicamentos presentes no *kit* de primeiros socorros: atadura de crepom, bandagem triangular, compressa para queimaduras, gaze esterilizada, esparadrapo, tesoura de ponta romba, pinça, bolsa e máscara para ventilação adulto e infantil (Ambu), antiácido, colírio, remédio para enjoo, descongestionante nasal e descarpack.

fundamentais ao êxito do caso.

Entre os casos mais recentes de partos em voo, recorda-se o de Hiyam Nasr Naji Daaban, que deu à luz a bordo de um voo do Cairo para Londres, realizado pela companhia aérea Egyptair, no dia 16 de setembro de 2020 (Figura 12). A mensagem da companhia postada no Twitter parabenizava mãe e filha. Para a surpresa de muitos seguidores, a presidente da *holding* para o Egito informou que a menina terá passagem vitalícia gratuita (MENINA..., 2020).

Figura 12 – Nascimento de Hiyam Nasr Naji Daaban a bordo da companhia Egyptair



Fonte: Menina... (2020).

Comissários de voo também já foram obrigados a proceder à evacuação da aeronave. A título de exemplificação, cita-se o trabalho assertivo das comissárias no pouso de emergência do voo 214 da Asiana Airlines. A rede de televisiva americana CNN denominou de

[...] heróis os comissários de voo que evacuaram de maneira ágil e consciente os passageiros do Boeing 777-200 que se chocou na pista no momento do pouso no aeroporto de São Francisco, nos Estados Unidos. O fogo era presente na aeronave, e mesmo assim a comissária Lee Yoon Hye foi a última a desembarcar após a saída de todos os passageiros da aeronave (COMISSÁRIOS..., 2013).

Tais casos comprovam a importância desse preparo anterior, que ocorre nos bastidores da hospitalidade, e expressam o cuidado para com aqueles que adentram

o espaço da aeronave, a casa-avião. Faz-se necessário, ainda, destacar que os tripulantes, para além da formação continuada, são avaliados periodicamente por examinadores da empresa homologados pela ANAC, realizando, para tanto, provas orais e práticas (ANAC, 2020b). Na prova oral e prática, os avaliadores, que são examinadores credenciados pela ANAC, a partir de critérios disponibilizados na ficha de avaliação de comissário de voo (Anexo B), questionam os tripulantes sobre várias condutas, procedimentos, atuação e até localização de equipamentos dentro da aeronave. A avaliação é tão rigorosa que, caso seja reprovado em um dos itens, o trabalhador sai de escala e volta a realizar cursos teóricos e práticos, sendo posteriormente marcado um novo *check* de competência. Caso seja reprovado novamente, ele é imediatamente desligado da empresa.

Além de todo esse cuidado na formação, leis determinam a obrigatoriedade de um número mínimo de comissários de voo definido pela nova lei do aeronauta²⁷ – a Lei n.º 13.475 (Código Brasileiro de Aeronáutica) –, que dispõe sobre aspectos relacionados ao exercício da profissão, considerando o tamanho da aeronave e a jornada²⁸ a ser cumprida (BRASIL, 2017). A fim de garantir a segurança desses profissionais, foi criado, de forma complementar a essa lei, o Regulamento Brasileiro da Aviação Civil (RBAC) n.º 117 – que se refere ao gerenciamento prescritivo de fadiga humana nas operações aéreas –, expedido pela ANAC (2019).

Nesse terceiro recorte, em que os comissários representam a própria segurança (Figura 13), minissaias e saltos altos são substituídos por uniformes mais práticos, para facilitar a execução de procedimentos em casos de emergências. E os comissários de voo obrigatoriamente enfatizam a importância de tais procedimentos

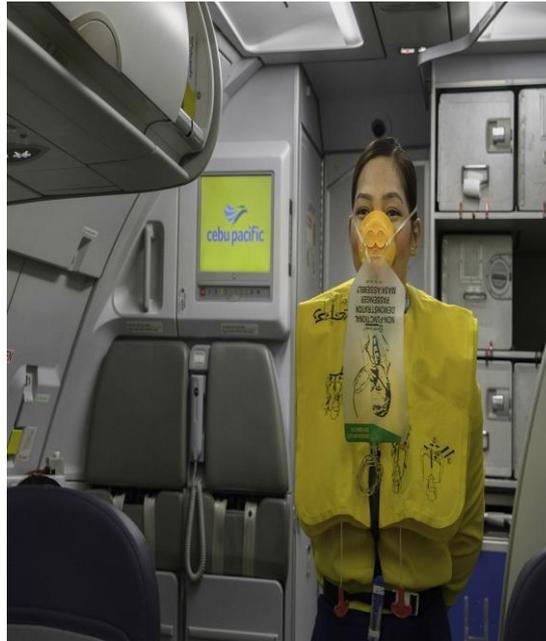
²⁷ Apresentam-se, nesta pesquisa, dados referentes ao Brasil, mas as exigências são mundiais, considerando que as agências de cada país têm a sua própria regulamentação.

²⁸ A esse respeito, cabe ressaltar que “[...] (n) jornada significa a duração do trabalho do tripulante, contada entre a hora da apresentação no local de trabalho e a hora em que o mesmo é encerrado. (1) A jornada na base contratual será contada a partir da hora de apresentação do tripulante no local de trabalho. (2) Fora da base contratual, a jornada será contada a partir da hora de apresentação do tripulante no local estabelecido pelo empregador. (3) Nas hipóteses previstas nos parágrafos (n)(1) e (n)(2) desta seção, a apresentação no aeroporto ou outro local estabelecido pelo empregador deve ser de pelo menos 30 (trinta) minutos anteriores à hora prevista para o início do voo. (4) A jornada será considerada encerrada 30 (trinta) minutos após a parada final dos motores, no caso de voos domésticos, e 45 (quarenta e cinco) minutos após a parada final dos motores, no caso de voos internacionais. (5) Para atividades em terra não se aplicam as disposições dos parágrafos (n)(3) e (n)(4) desta seção. (6) Os limites previstos no parágrafo (n)(4) desta seção podem ser alterados pelos operadores de aeronaves que possuírem Sistema de Gerenciamento de Risco da Fadiga no planejamento e execução das escalas de serviço de seus tripulantes, ficando o limite mínimo estabelecido em 30 (trinta) minutos” (ANAC, 2019, p. 4).

minutos antes da decolagem, por meio da demonstração de normas de segurança (Anexo C) realizada por membros da tripulação ou disponibilizada em vídeos pré-gravados.

Figura 13 – Comissária de voo durante demonstração de segurança na Cebu Pacific

Air



Fonte: Do passengers... (2018).

No exercício de suas atividades, os comissários executam trabalho físico (sofrendo os efeitos da cabine pressurizada sobre os seus corpos) e mental (quando se preparam e estão atentos a todas as fases do voo, principalmente nos momentos de pousos e decolagens). Cabe ressaltar, ademais, que esses profissionais devem se reportar diretamente ao chefe de cabine, ao copiloto e ao comandante, respeitando hierarquicamente a função de cada um.

Após o pouso da aeronave e o desembarque dos passageiros, os tripulantes voltam aos bastidores, exercendo outro grupo de tarefas. Entre elas, estão: lacrar todos os *trolleys*, informar o mecânico sobre o estado da aeronave, entregar o livro de bordo e entrar em contato com a escala de voo sobre possíveis alterações na programação.

Cuidar do outro é, assim, uma característica que circunda a essência da profissão, havendo, portanto, determinado perfil profissional esperado dos

comissários com vistas a atender às demandas dos passageiros. Por isso, as companhias aéreas buscam ainda hoje identificar, no processo seletivo, profissionais com boa comunicação, conhecimento de outro idioma, cordialidade, desembaraço, senso de responsabilidade, equilíbrio emocional, gosto por servir e peso compatível com a altura, sendo a segurança e o conforto dos passageiros a bordo pré-requisitos (Anexo A).

4.1.4 Quarta escala: transformações nas relações de trabalho dos comissários de voo e cuidados a bordo em tempos de pandemia

O quarto recorte histórico selecionado neste estudo está relacionado com as transformações nas relações de trabalho para os comissários de voo ante a pandemia. Nesse período, potencializa-se uma característica marcante e fundamental presente ao longo de toda a profissão: a segurança. Ou seja, esse aspecto que sempre foi privilegiado assume, nesse momento pandêmico, importância ainda maior.

Para minimizar o risco de disseminação do coronavírus, o Governo Federal do Brasil, por meio dos Ministérios da Infraestrutura e da Saúde, juntamente com a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) e a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), procura oferecer todo o suporte necessário para que comissários exerçam suas atividades com zelo à sua saúde e à segurança de voo. Nessa conjuntura, foi elaborada pela ANAC (2020c) uma cartilha com orientações para profissionais da aviação civil, recomendando:

- a) verificar a quantidade suficiente de água potável, sabão e álcool em gel 70%;
- b) checar o número adequado de máscaras e luvas a bordo;
- c) garantir que o tempo máximo sem os *Pressurization Air Conditioning Kits* (PACKs)²⁹ não ultrapasse 30 minutos com passageiros em solo.

No que se refere aos uniformes, as companhias aéreas estão adotando medidas mais rigorosas de proteção e cuidado para os tripulantes de voo, a fim de

²⁹ A companhia aérea LATAM Airlines utiliza o filtro de ar *High Efficiency Particulate Air* (HEPA) em todas as aeronaves. A probabilidade de contágio por coronavírus, em um voo com duração de duas horas, é de um entre 4.300 passageiros (FLAM, 2020). O HEPA, utilizado também em ambientes hospitalares, extrai mais de 99,9% dos vírus e das bactérias presentes no ar, eliminando até aqueles com tamanho de 0,01 micrômetro.

reduzir as chances de contágio por coronavírus (Figuras 14 e 15).

Figura 14 – Tripulação da AirAsia uniformizada para proteção contra Covid-19



Fonte: Platt (2020).

Figura 15 – Tripulação da Emirates uniformizada para proteção contra Covid-19



Fonte: Para a Emirates... (2020).

Além desses exemplos, é possível observar outras tantas companhias aéreas ao redor do mundo preocupadas com a segurança sanitária dos passageiros e funcionários nesse período pandêmico. Os uniformes acompanharam essa tendência, de modo que as empresas agregaram elementos essenciais de equipamentos de proteção individual (EPIs) ao vestuário desses profissionais durante sua permanência

a bordo, tais como máscaras, óculos, luvas e aventais.

Reforçando a preocupação essencialmente voltada ao cuidado e à segurança, a empresa LATAM adotou políticas para a equipe de bordo e os passageiros em função da pandemia, disponibilizando um site para os funcionários consultarem as atualizações operacionais relacionadas com o coronavírus, assim como manuais e procedimentos desenhados especialmente para atender às necessidades desse momento. Uma dessas orientações se refere aos tripulantes em caso de apresentação de sintomas de Covid-19 durante a estadia em pernoites fora da base contratual, situação em que o profissional deverá enviar um e-mail à área médica da empresa e procurar uma unidade de saúde em caso de urgência médica.

Nesse cenário, a Administração de Aviação Civil da China (CAAC) divulgou o documento intitulado “Diretrizes técnicas para prevenção e controle de epidemias em companhias áreas”, com orientações sobre práticas a serem realizadas em voos *charters* para destinos de alto risco de Covid-19 na China. Assim,

Recomenda-se que os tripulantes de cabine usem fraldas descartáveis e evitem usar os banheiros, exceto em circunstâncias especiais para evitar riscos de infecção [...] A recomendação para o uso de fraldas faz parte de uma lista de diretrizes com 38 páginas para companhias aéreas como parte de medidas de prevenção contra o coronavírus (CHINA..., 2020).

Diante dessa realidade, no Brasil, passageiros e funcionários devem manter alguns cuidados específicos dentro da aeronave, como o uso de máscaras de proteção individual, obrigatório em espaços públicos e privados desde a aprovação da Lei n.º 14.019, de 2 de julho de 2020 (BRASIL, 2020b). Além disso, durante o embarque, *speeches* são realizados pedindo que passageiros mantenham distância física no corredor e se sentem rapidamente. E, se a ocupação a bordo for menor que 70%, a tripulação percorre a cabine e realoca passageiros sempre que possível. Há, também, anúncios informando a obrigatoriedade do uso de máscaras de proteção durante todo o voo, sendo permitido tirá-la apenas para o consumo de alimentos e bebidas ou em caso de emergência³⁰. Adicionalmente, solicita-se que os passageiros evitem se movimentar pelo corredor do avião ou usar toaletes e que não compartilhem artigos pessoais, como lápis, copos ou garrafas. Do mesmo modo, por recomendação

³⁰ Tais anúncios são atualizados de tempos em tempos, conforme orientações dos órgãos que regulam a saúde pública no país. É importante ressaltar que a oferta de alimentos pelas companhias aéreas se restringe aos voos internacionais em virtude da pandemia de Covid-19. Não há impedimentos para que o passageiro consuma alimentos trazidos consigo para o voo.

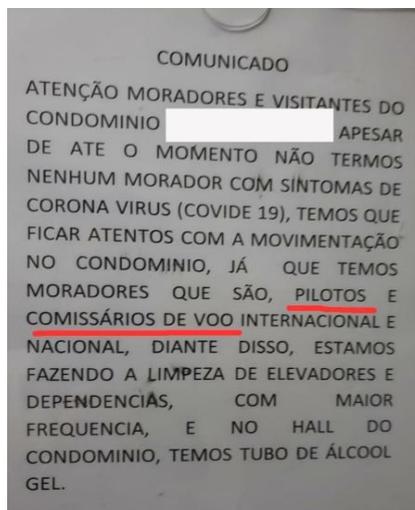
das autoridades sanitárias, alimentos não mais são oferecidos durante o voo, sendo entregues no desembarque, na porta do avião. E o desembarque de passageiros da aeronave, conforme menciona Fernandes (2020), está sendo organizado por fileiras, orientado pelos comissários de voo, a fim de evitar aglomerações.

Se no passado (primeiro recorte) a comissária ajudava os passageiros a acomodarem suas bagagens de mão, na atualidade ela só auxilia abrindo espaços nos compartimentos. As companhias aéreas instruem os tripulantes de cabine a mostrar os locais com espaço disponível para que os próprios passageiros guardem sua bagagem.

No que se refere ao transporte de álcool em gel na bagagem de mão, a regra não mudou desde o início da pandemia: é permitido transportar desde que a embalagem não ultrapasse 500 ml nos voos domésticos e 100 ml nos voos internacionais. Já o transporte de álcool líquido como bagagem de mão continua proibido (ANAC, 2021b).

Dessarte, percebem-se mudanças significativas a partir da eclosão da crise sanitária: “O vírus é um hóspede indesejado que nos expõe e que altera nossas relações com o corpo, com os outros e com o espaço” (FERREIRA *et al.*, 2020, p. 1). Nesse cenário, trabalhadores ampliam cuidados de distanciamento com o intuito de resguardar a eles mesmos e aos outros de possíveis contaminações. Porém, ainda assim, são julgados (Figura 16) por alguns como “meio de transmissão do vírus”.

Figura 16 – Comunicado em edifício próximo ao aeroporto de Congonhas, em São Paulo



Fonte: Vicenti (2020, grifo do autor).

Cabe ressaltar que o comunicado presente na Figura 16, exposto em um prédio paulistano, circulou em grupos de WhatsApp que reúnem comissários de voo (VICENTI, 2020). A esse respeito, parece relevante a posição de Kops (2014), que enfatiza que o tecido social pode contribuir para formas sadias ou perversas de viver e conviver, com determinados padrões de conduta, em especial no que concerne ao processo e ao exercício da hospitalidade.

Ao encontro disso, Ferreira *et al.* (2020, p. 5) afirmam que “O COVID-19 continua interferindo nos movimentos econômicos e na vida privada de todos, revelando a humanidade em pequenos e diferentes gestos, naquilo que de melhor ou de pior existe na natureza humana”. Os profissionais do setor aéreo são tão vulneráveis quanto qualquer outra pessoa e continuam trabalhando porque sabem da importância de suas funções. Nesse sentido, percebe-se que o contexto da pandemia reforça a existência de diferentes realidades no ambiente laboral e doméstico, provocando implicações não só econômicas, mas também sociais.

Assim, ao abordar os diferentes momentos pelos quais passa a história da profissão de comissários de voo, é possível notar que o cuidado sempre se fez presente, ainda que de formas distintas. Entre elas, destaca-se o tom assumido, que é ora de segurança, ora de formação técnica, ora de reforço de proteção, como ocorre na contemporaneidade em virtude da pandemia.

5 ROTAS DA HOSPITALIDADE: INSERÇÕES CONCEITUAIS

A nossa casa é onde a gente está. A nossa casa é em todo lugar (A NOSSA CASA, 2004).

Neste capítulo, apresentam-se conceitos de hospitalidade a partir das duas vertentes mais conhecidas de abordagem do tema – a francesa e a americana –, bem como reflexões sobre hospitalidade na perspectiva psicossocioantropológica. Realiza-se, ainda, uma discussão sobre a hospitalidade comercial, com incursões reflexivas acerca das bases conceituais apresentadas e do trabalho dos comissários de voo, na perspectiva do cuidado. Além disso, busca-se refletir sobre hospitalidade/acolhimento a partir dos eixos tipológicos.

5.1 HOSPITALIDADE

É possível pensar o humano sem estabelecer relações de hospitalidade e hostilidade? Acolhe-se o outro apenas por força de contrato e por força de lei escrita ou há outras leis que regem a hospitalidade? Essas são algumas das questões investigativas sobre as quais pesquisadores, de diferentes vertentes teóricas e de diferentes formações, debruçam a sua atenção e despendem os seus esforços intelectuais.

São variadas as facetas da hospitalidade. Dependendo da abordagem utilizada – filosófica, sociológica, psicológica ou de gestão, por exemplo –, a hospitalidade pode ser entendida e estudada como fenômeno, como fato social, como diferencial competitivo, como virtude ou como dever. Também é um termo empregado pelas pessoas, no senso comum, para expressar contentamentos ou descontentamentos quanto à forma como foram tratadas em determinado lugar: ouvir dizer que alguém foi hospitaleiro ou não hospitaleiro não é algo incomum. Da mesma maneira, não gera nenhuma estranheza encontrar, em campanhas publicitárias, *slogans* como “venha conhecer a hospitalidade de nossa gente”. Ademais, esse termo pode ser empregado, ainda, como sinônimo de hotelaria. Evidencia-se, assim, que o vocábulo “hospitalidade” pode abarcar distintos traços semânticos, a depender da situação enunciativa em que é empregado ou do viés teórico adotado.

Faz-se pertinente, portanto, o questionamento feito por Farias (2018): de que

estamos falando quando discursamos sobre a hospitalidade? A esse respeito, são duas as vertentes de estudos tradicionais já estabelecidas: a) aquela para quem o termo é sinônimo de hotelaria (linha americana), sendo associado à transação monetária e a profissionais que dinamizam e regulam ações, demandas e processos (*hospitality management*), assim como à “[...] boa acolhida, sem envolver as turbulências que a noção mais profunda de hospitalidade implica” (MONTANDON, 2003, p. 142 *apud* CAMARGO, 2008, p. 18); e b) aquela que vincula a hospitalidade à perspectiva maussiana da dádiva (linha francesa), cujo processo ritualístico gerado a partir da tríade dar-receber-retribuir abarca deveres fundamentais nas relações de troca, gerando novos ciclos que tecem os laços afetivos e fortalecem as ligações sociais.

Na busca por contribuir para a ampliação desse campo conceitual, o pesquisador francês Montandon (2003, p. 132) menciona que a hospitalidade, uma das formas primordiais de socialização,

[...] é uma maneira de se viver em conjunto regida por regras, ritos e leis. Homero havia estabelecido regras fixas da hospitalidade e o seu desenvolvimento, desde o instante em que um visitante chega à casa do anfitrião até o momento de sua partida. Tal cena se decompunha em uma série de microcenas, incluindo, entre outras: a chegada, a recepção, o ato de se acomodar, festejar, dizer seu nome e sua pátria, se deitar, se banhar, a entrega dos presentes, as despedidas. Tudo isso sendo altamente significativo em termos de um ritual bem-estabelecido, de acordo com as fórmulas e em uma ordem bem-determinada.

Para Montandon (2011), o ícone da hospitalidade é o indivíduo hesitante na soleira da porta esperando o convite para entrar. Em analogia, ao ultrapassar a soleira da porta do avião, é que se estabelece o primeiro contato entre comissários e passageiros, ainda que os gestos de hospitalidade, expressos na forma de cuidados, já se façam presentes nos bastidores (tal como discutido no capítulo anterior). Ou seja, a casa-avião é preparada antes da chegada do hóspede-passageiro – trata-se do ritual da hospitalidade.

Já o antropólogo Mauss (2003), em seus estudos etnográficos, analisa forma e razão de troca nas sociedades arcaicas e aponta que a dádiva é o oposto da troca mercantil. Com isso, salienta que as relações de reciprocidade não ocorrem somente por razões materiais, mas também por razões afetivas e espirituais, envolvendo sentimentos como gratidão, amabilidade e hospitalidade. Em seu “Ensaio sobre a dádiva e o dom”, o autor reforça essa ideia: “Misturam-se as almas nas coisas,

misturam-se as coisas nas almas. Misturam-se as vidas, e assim as pessoas e as coisas misturadas saem cada qual de sua esfera e se misturam: o que é precisamente o contrato e a troca” (MAUSS, 2003, p. 71). Nesse sentido, destaca ainda que, “Em primeiro lugar, não são indivíduos, são coletividades que se obrigam mutuamente, trocam e contratam [...]” (MAUSS, 2003, p. 190).

Nessa segunda perspectiva, podem ser inseridos, ainda, estudos filosóficos pertinentes, em especial de Derrida e Lévinas, além da compreensão que Kant oferece. Tal compreensão prevê uma hospitalidade universal como princípio para a organização de uma nova ordem social, em que os direitos humanos sejam assegurados (PEREZ, 2007).

Na ótica filosófica, Derrida (2003) trata da hospitalidade ao estrangeiro, afirmando que essa é uma questão ética e política, que se apoia da ideia de incondicionalidade:

[...] o direito à hospitalidade pressupõe uma casa, uma linhagem, uma família, um grupo familiar ou étnico recebendo um grupo familiar ou étnico. Mais ainda em outros termos, a hospitalidade absoluta exige que eu abra minha casa e não apenas ofereça ao estrangeiro [...] (DERRIDA, 2003, p. 21).

Michaud (2011), ao apresentar o pensamento do incondicional em Derrida, pontua a questão da hospitalidade à perspectiva filosófica e ao mesmo tempo política. Sustenta, assim, que, rompendo com a tradição filosófica, “Derrida elege o sonho como uma das grandes figuras da hospitalidade [...] e ele não hesita em abrir o caminho de uma hospitalidade infinita [...]” (MICHAUD, 2011, p. 1010). Farias (2018, p. 25), por sua vez, refletindo sobre o termo “hospitalidade”, apresenta-a como um gesto de confiança: “[...] Confiança e hospitalidade são as duas faces da mesma moeda da incondicionalidade ética levinasiana”.

A partir disso, algumas reflexões podem ser feitas em relação ao trabalho dos comissários de voo. Se a confiança é condição para a hospitalidade, qual o grau de confiança que esses trabalhadores têm em relação aos seus passageiros-hóspedes? E qual confiança é estabelecida entre os próprios passageiros ou entre eles e a tripulação?

Como se sabe, passageiros são hóspedes estrangeiros que carregam consigo seus próprios sistemas de crenças e valores. Ou seja, o anfitrião (comissário) acolhe o estrangeiro (passageiro) quando este adentra a casa-avião, mas, apesar de todo o

cuidado que já teve com o seu futuro hóspede, na etapa pré-voo, ainda não sabe quais são as intenções desse estranho; sabe apenas, por força de lei e de contrato³¹, que deve protegê-lo, cuidando dele, a partir de necessidades manifestadas ou não. Alguns hóspedes-passageiros estão tão acostumados a adentrar essa casa-avião que parecem não mais atentar às informações protocolares de segurança dadas pelos comissários de voo. Como anfitriões, esses profissionais saúdam com boas-vindas e acolhem passageiros de diferentes etnias, ideologias e culturas, oferecendo, ainda, itens do serviço de bordo, tais como alimentos, bebidas, revistas e entretenimento.

É uma relação delicada, pois o comissário não conhece as intenções daquele que adentra o espaço: é ele amigo ou inimigo? Serão estabelecidas relações de hostilidade ou hospitalidade? Para ilustrar, cabe o exemplo de uma situação que dificilmente será esquecida – o atentado de 11 de setembro às torres gêmeas em Nova Iorque: as portas da casa-avião foram abertas para terroristas. Sendo assim, o “lugar”, aqui estabelecido como o avião, é um conceito fundamental para o estudo da geografia humanista e se revela por apresentar significados e afeições complexas e simbólicas, podendo ser analisado a partir de experiência pessoal ou grupal estabelecida entre o homem e o espaço geográfico (TUAN, 1979).

De acordo com Salva e Cavenaghi (2009, p. 2), “O próprio passageiro pode ser um agente em colocar em risco a segurança do voo, isso traz a superfície a relação tratada do hóspede e anfitrião deixando claro o acolhimento do passageiro e o ato acolhê-lo, ou seja, o ‘vigiar’ de Foucault”. Nesse sentido, o comissário, como um bom anfitrião e hospedeiro, deve ser capaz de, mediante situações adversas, proteger os passageiros (hóspedes), cuidando de sua segurança e evitando que tais adversidades evoluam para registros de hostilidade ou acabem por configurar situações trágicas.

Ainda se faz necessário registrar que, embora todo estranho (passageiro) seja tratado como hóspede, ele também está constantemente sendo vigiado, conforme apontam Salva e Cavenaghi (2009). Não existe, portanto, a confiança como condição *sine qua non* para a hospitalidade a bordo. Ao contrário, ser hospitaleiro é ficar atento aos movimentos desse outro/estranho que adentra um espaço de convivência obrigatória, mas temporária.

³¹ De acordo com o Dicionário Michaelis, contrato é acordo ou convenção entre duas ou mais pessoas, tendo em vista um fim qualquer (adquirir, resguardar, modificar ou extinguir direitos), sob determinadas condições, ou documento que registra esse acordo ou essa convenção (CONTRATO, 2021).

Tendo em vista as funções que são delegadas a um comissário, ser hospitaleiro pode, inclusive, em uma situação de voo, considerando a segurança, significar adotar medidas de contenção. Paradoxalmente, portanto, gestos mais violentos, podem, no contexto da aviação, ser considerados necessários e representativos do cuidado para com os outros passageiros e tripulantes que estejam a bordo. Assim, não seria considerado um ato de hostilidade, mas de cautela, se, por exemplo, um comissário contivesse, com o uso de técnica, algum passageiro indisciplinado que estivesse colocando a vida dos demais em risco. Obviamente, não se trata aqui de usar gestos truculentos.

Outra situação que induz a refletir sobre quem é esse outro que compartilha o espaço de uma aeronave pode ser exemplificada a partir dos protocolos sanitários adotados devido à pandemia de Covid-19: que garantias os passageiros e a própria tripulação têm de que não adentrou o espaço alguém infectado pelo novo coronavírus? E, mais, quais garantias existem para que não viaje aquele passageiro que, mesmo vacinado, tenha contraído o vírus?

Tem-se, portanto, uma confiança relativizada – a garantia não está na confiança cega, mas naquela que advém de todo um sistema protocolar de segurança e cuidado. E se sabe que, mesmo assim, ela pode não ser suficiente para evitar situações adversas, tais como a exemplificada no parágrafo anterior.

Desse modo, o comissário, na posição de anfitrião, sabe dos riscos que corre ao permitir a entrada do outro. Remonta-se, com essa postura, à tradição da hospitalidade em que um rei recebia e tratava bem o seu inimigo, quando este estava sob seus cuidados. A diferença, talvez, esteja no fato de que, enquanto o rei poderia ter conhecimento prévio sobre aquele que adentrava o seu espaço (sendo ele um inimigo ou não), o comissário pode ser surpreendido a qualquer momento.

Camargo (2008, p. 19), fundamentado no paradigma maussiano de dádiva, apresenta a hospitalidade como um fato social, que remete a “[...] toda forma de encontro entre alguém que recebe e alguém que é recebido”. Nessa perspectiva, para entender o fato social que se concretiza no encontro, a partir do questionamento sobre quais seriam as práticas sociais inseridas no processo de hospitalidade, o pesquisador traça dois eixos: o do tempo e o do espaço. Assim, a hospitalidade pode ser identificada nos atos de receber/acolher, hospedar, alimentar e entreter, situando-se no eixo do tempo e do espaço, que pode ser doméstico, público, comercial ou virtual.

Tal divisão em eixos ainda hoje serve de parâmetro para muitas investigações sobre hospitalidade, inclusive no que concerne ao trabalho de comissários, como é o caso da pesquisa de Santos (2017), voltada à análise da hospitalidade e dos serviços de bordo de aeronaves, a partir de um estudo de caso da companhia aérea Azul. Em seus achados investigativos, Santos (2017) afirma que a hospitalidade, na percepção dos entrevistados, foi associada ao eixo dos tempos sociais, no ato de receber e de hospedar, não sendo ela tão marcada no ato de alimentar e entreter.

Em estudos recentes, Camargo (2015, p. 45) afirma que “[...] os domínios da hospitalidade acontecem, na realidade, nos interstícios de um cotidiano e de uma história marcada pela inospitalidade quando não pela hostilidade”, de modo que manifestações antagônicas às de hospitalidade também merecem a atenção acadêmica. Ao encontro disso, Santos, Perazzolo e Ferreira (2017) mencionam que a tríade “tomar-faltar-rejeitar”, exemplificadora da inospitalidade, ocorre quando não há disposição relacional para o acolhimento, ou seja, quando os vínculos não se fazem presentes. Se a hospitalidade acontece na abertura para o outro, demandas autocentradas podem gerar hostilidades.

Nesse sentido, Santos, Perazzolo e Ferreira (2017) afirmam, ainda, que a hostilidade está associada à recusa em acolher e ao sentimento de ameaça do sistema de equilíbrio daquele que é hostil. Assim, os hostis falam acerca “[...] de nada terem recebido (dar) ou trocado (receber e retribuir) e de sentirem-se invadidos; queixam-se da imposição de presenças e costumes, ao invés de tomarem o novo como oportunidade única” (SANTOS; PERAZZOLO; FERREIRA, 2017, p. 93).

Percebe-se, diante das considerações expostas, que tanto os estudiosos da chamada linha americana (ou anglo-saxã) quanto aqueles que se filiam à linha francesa, em alguns momentos, cruzam suas reflexões. Isso apenas demonstra o quanto a temática da hospitalidade apresenta meandros e sutilezas que devem ser analisadas com a cientificidade merecida.

Para além desses vieses, mas dialogando com ambos, há outra proposição a ser acrescida à construção do quadro teórico sobre hospitalidade: a de base psicossocioantropológica. Para Perazzolo, Pereira e Santos (2014), a hospitalidade é definida como aquela que se instaura no espaço entre sujeitos, constituindo um fenômeno relacional, e não um comportamento humano específico. Conforme as pesquisadoras,

[...] trata-se de um fenômeno que se instala no espaço constituído entre dois sujeitos que desejam acolher e ser acolhidos. A relação entre ambos opera por meio da percepção mútua, em que os elementos do discurso, 'matizados' pelo desejo de um e outro sujeito, são acolhidos, traduzidos, compreendidos e transformados em nova comunicação dirigida ao emissor, em cujo conteúdo se encontram novos significados, com potencialidade perlocutória, para a continuidade do ciclo interativo, para a geração de novos saberes (PERAZZOLO; PEREIRA; SANTOS, 2014, p. 52).

Traços distintivos como “espaço constituído entre”, “acolhimento”, “desejos”, “novos significados” e “novos conhecimentos” reforçam o princípio apresentado por esse grupo, para quem a hospitalidade é definida como fenômeno interacional. A partir dessa abordagem e das anteriores, cabe questionar: de que forma é vista a hospitalidade? Como modelo ancestral de troca? Como fato jurídico moldado por regras ancestrais? Como leis escritas? Como leis não escritas? Como dádiva? Como gratuita? Como paga?

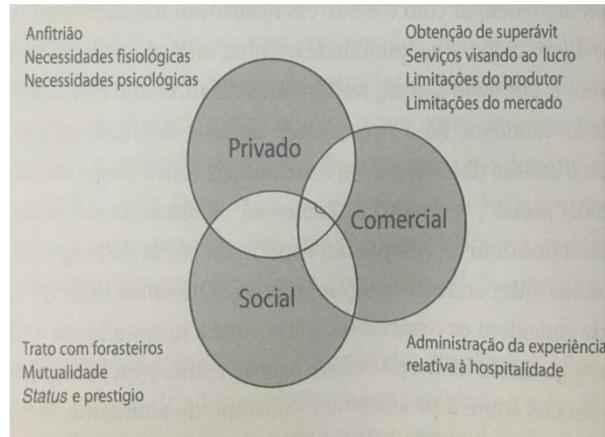
Na seção que segue, são aprofundados os estudos sobre a hospitalidade comercial, já que é ela, por força de contrato, a primeira a aparecer. De um lado, alguém, ao pagar para se deslocar de avião, contrata um serviço; de outro, alguém é contratado (contrato de trabalho) para exercer determinadas funções.

5.1.1 Hospitalidade comercial

A hospitalidade, como anteriormente mencionado, também é estudada na perspectiva comercial, sendo entendida, inclusive, como um diferencial competitivo. Nesse sentido, não raro, é vista como prestação de serviços de restauração e hospedagem. Cabe, portanto, aprofundar as reflexões acerca desse tipo de hospitalidade, já que se relaciona com o serviço ofertado pelas companhias aéreas, que é pago. O passageiro paga pelo deslocamento de um trecho, adquirindo, nesse momento, serviços e comodidades correlatas, tais como tipo de assento (janela ou corredor), bagagem despachada, alimentação, remarcação e cancelamentos.

Lashley (2004), pesquisador americano, apresenta estudos em que a hospitalidade pode ser analisada nos domínios do social, do privado e do comercial, conforme evidencia a Figura 17.

Figura 17 – Atividades relacionadas com a hospitalidade



Fonte: Lashley (2004, p. 6).

Em relação ao domínio comercial, Lashley (2004) considera a oferta de hospitalidade, na maioria das sociedades ocidentais, como atividade econômica que abarca os setores público e privado. O autor ressalta, ainda, que geralmente a hospitalidade é apresentada como “[...] algo à margem dos valores centrais das sociedades ocidentais industrializadas [...] o relacionamento movido comercial e mercadologicamente [...] é um dos benefícios asseverados pela “indústria da hospitalidade” (LASHLEY, 2004, p. 17). Assim, como também sustentam outros pesquisadores, nesse tipo de hospitalidade, o anonimato pode ficar garantido, não existindo obrigações mútuas “[...] além daquela exigida pelo relacionamento mercadológico, isso é, pagar a conta” (LASHLEY, 2004, p. 17).

Isso significa dizer que o hóspede não tem, em relação ao anfitrião, nenhuma obrigação, a não ser aquelas definidas e exigidas por contrato de lei. Lashley (2004, p. 18) afirma que a hospitalidade comercial se pauta pela necessidade de “[...] colher um superávit na troca”. E é isso que as empresas aéreas buscam ao oferecer serviços e produtos diferenciados, tais como Internet, *duty free* e refeições. Ainda que, em função da Covid-19, o serviço de alimentação a bordo esteja temporariamente suspenso em voos, o que se destaca é a existência de uma relação comercial, em que, mediante troca monetária, serviços são ofertados, entre eles, o de segurança.

Há, pois, espaços tencionados e paradoxais na hospitalidade, sobretudo quando, conforme Lashley (2004), desenvolve-se maior compreensão acerca dos domínios social e privado das atividades relacionadas à hospitalidade. Existem contradições porque a oferta da hospitalidade comercial depende, como argumenta o

pesquisador, “[...] da reciprocidade com base na troca monetária e dos limites da concessão de satisfação aos hóspedes” (LASHLEY, 2004, p. 19).

A hospitalidade no transporte aéreo não corresponde ao simples ato de prestar o serviço. Conforme citam Dalpiaz *et al.* (2010, p. 6), envolve, também, “[...] a qualidade do serviço, a qualidade do transporte utilizado (bem tangível) e toda a infraestrutura básica que este transporte necessita para se locomover”, elementos importantes para atrair e manter a demanda em um meio cada vez mais competitivo.

Em entrevista recente a Leandro Brusadin (2020), Gotman reafirma a ideia de que, ao pagar por um serviço, não há a obrigação social, de maneira que a hospitalidade comercial dispensa o dom e, em particular, o relacionamento. A autora defende, ainda, que a hospitalidade é assimétrica, já que há uma igualdade no que tange ao respeito dentro da relação, mas que as pessoas, na relação, desempenham papéis diferentes. Tendo isso em vista, explicita Gotman (*apud* BRUSADIN, 2020) que, se houve pagamento, há igualmente o direito de ser atendido, sem que haja a obrigatoriedade de cuidar de alguém.

É essa a relação que pode ser estabelecida entre passageiro e tripulação: o hóspede sente-se no direito de cobrar pelo serviço pago, ou seja, de ser atendido em suas demandas, mas não precisa manter nenhum vínculo, sequer conversar com outros passageiros ou com a tripulação. Quer ser cuidado, mas não se sente na obrigação de cuidar – talvez nem se o passageiro do seu lado estiver com crise de ansiedade ou passando mal, situação em que ele, provavelmente, chamará um membro da tripulação. Pode, inclusive, manter o anonimato de sua profissão e não se apresentar como médico caso, por exemplo, um anúncio seja feito na aeronave, durante um voo, solicitando a presença de médico voluntário a bordo.

E esse comportamento (descortês até) é igualmente revelador da relação comercial estabelecida: ao haver uma moeda de troca, os vínculos sociais podem sequer ocorrer, embora o comissário continue, igualmente por força de lei contratual, a realizar o seu trabalho, que consiste em zelar por aquele que pagou para ser transportado com segurança. Tal é a natureza inicial da hospitalidade oferecida em voos. O passageiro sabe que pagou por um trajeto, sabe se seu voo apresenta ou não escalas, sabe o seu lugar dentro da aeronave e sabe, ainda, o horário de embarque e de chegada. Conhece, se for assíduo e/ou realizar a leitura dos termos na contratação desse tipo de serviço, as normas, as regras e os rituais que definem o cenário

comercial.

Entretanto, conforme Lashley (2004), há visões que se opõem a essa ou que, pelo menos, a questionam: Telfer (1996 *apud* LASHLEY, 2004), por exemplo, defende que esse tipo de hospitalidade é nada hospitaleiro e que, mesmo em uma perspectiva comercial, é possível que o hospedeiro receba bem seus hóspedes, com um interesse genuíno pela sua felicidade, cobrando uma quantia plausível e garantindo, desse modo, que suas atividades possam ser chamadas de hospitaleiras. Ainda que a hospitalidade tenha a dádiva como prerrogativa, no contexto analisado, sua natureza comercial se destaca, já que constitui uma troca entre sujeitos e diz respeito a vínculos. Segundo Caillé (2002), quanto mais importante for o vínculo social criado entre profissional e cliente durante a prestação de um serviço, maior será a garantia de retorno ao estabelecimento.

Para Quadros (2011, p. 50), “A indústria da hospitalidade surge de um paradoxo entre generosidade, regras socioculturais e mercado”. Segundo o autor, a hospitalidade comercial busca lucratividade por meio da satisfação de seus clientes/hóspedes, havendo uma clara intenção por trás de gestos hospitaleiros. Nesse tipo de hospitalidade, contratual, as leis estão escritas, e cada um é conhecedor de suas obrigações.

Gotman (*apud* CAMARGO, 2007) define esse tipo de hospitalidade como a *hospitalité marchande* – aquela que substitui a dádiva por um preço previamente combinado. Para ela, “[...] as instâncias de recepção turística seriam, então, o palco de uma encenação quase que teatral de um outro ritual, que encenamos na nossa vida cotidiana, o das regras de hospitalidade que presidem ao nosso contato com os outros”, caracterizando “[...] uma teatralização da hospitalidade” (GOTMAN *apud* CAMARGO, 2007, p. 13).

Ou seja, há, dentro do viés comercial, a perspectiva de uma hospitalidade *fake* e encenada. Gotman (2009, p. 7) exemplifica tal hospitalidade com o chamado “sorriso comercial”, aquele que é endereçado a todos, mas a ninguém em particular; uma atitude de conveniência “[...] destinada a acolher mas ao mesmo tempo a neutralizar todo compromisso que não seja comercial...”. Porém, em se tratando da saudação inicial da tripulação aos que transpõem a soleira da porta do avião, mais do que “um sorriso comercial”, tem-se, no ato, um diagnóstico feito pelos comissários, que observam a reação desses estrangeiros que adentram o avião. É nesse momento que

há uma nova triagem, destinada a zelar pela segurança da aeronave – se o passageiro estiver portando carga perigosa não identificada, por exemplo, ele será barrado à porta.

A hospitalidade entendida como dádiva continua sendo referência no sistema comercial, seja como metáfora, seja como encenação da hospitalidade (*mise en scène*). De acordo com Swarbrooke e Horner (2002), as companhias aéreas, objetivando proporcionar uma experiência agradável, investem em comunicações de *marketing* (Figura 18) e levam os passageiros a esperarem um nível de serviço nem sempre ofertado em voos de carreira. Nessas propagandas,

[...] os passageiros geralmente são mostrados sentados ou reclinando-se em posições relaxadas em poltronas espaçosas. São servidos por comissárias calmas e elegantes (mais raramente por comissários e mostrados degustando refeições deliciosas, cuidadosamente apresentadas, e vinhos refinados) (LAWS, 1991 *apud* SWARBROOKE; HORNER, 2002, p. 310).

Figura 18 – Serviço de bordo da classe executiva na companhia aérea Azul



Fonte: Vilela (2014).

A seguir, são listados no Quadro 6 alguns comerciais (subsumidos aqui por códigos QR³²), que podem ser um canal para a compreensão de como a hospitalidade é vista nas histórias (e estórias) narradas pelas companhias aéreas. Para saber mais acerca desses comerciais, basta acessar os vídeos por meio dos QRs. Esses

³² O Quick Response, conhecido pela sigla QR code ou código QR, pode ser facilmente escaneado por qualquer celular moderno, via aplicativos específicos que têm a capacidade de ler o *link* e levar o cliente em potencial para o site pretendido pela empresa (SIGNIFICADO..., 2012). Para acessar o código e visualizar o respectivo vídeo, basta baixar no celular o aplicativo “QR Reader” ou semelhante e realizar a leitura do código, clicando, após, na opção “Browse website”.

comerciais revelam as competências do profissional e, embora sejam diversas as abordagens, evidenciam a perspectiva do servir e do cuidado.

Quadro 6 – Comerciais de companhias aéreas, com respectivos QRs

Companhia aérea	Nome/Ano	Comercial	Descritivo
VASP	Aeromoça 1976	 Dick... (2011)	Esse comercial apresenta o trabalho da comissária de voo por meio de uma canção, cujo ritmo é o da Bossa Nova. O espectador, embalado pela trilha sonora, assiste à trajetória da profissional. Nos versos, cantados por um homem, ouve-se: “Lá vem ela num sorriso, lindo, lindo, perguntar o que eu preciso, como vou indo. Serve um lanche e ainda pergunta se estou satisfeito [...] Pena que não faça parte da passagem. Com essa flor a bordo, eu concordo, então, que é bobagem medo de avião [...]”.
TAM	Comissária 2012	 Comercial... (2012)	Nesse comercial, uma comissária de voo, que já está em uma aeronave, apresenta a si e ao seu trabalho (que é garantir que o cliente tenha um tratamento diferenciado e de qualidade. Além disso apresenta o compromisso assumido junto à empresa: o de sempre colocar o espírito de servir à disposição do passageiro. Ao final do anúncio, é apresentado o slogan da companhia: “Paixão por voar e servir”.
SriLankan Airlines	Business Class 2015	 SriLankan... (2015)	O vídeo inicia com as comissárias dando as boas-vindas (em forma de reverência) aos passageiros, que vão se acomodando na aeronave enquanto os benefícios da viagem surgem na tela: desde cuidados até alimentação e entretenimento.
British Airways	Fuelled by Love 2016	 British... (2016)	O anúncio conta a história verdadeira de uma comissária no Reino Unido que está voando para a Índia pela primeira vez. Na viagem, ela conhece uma cliente com quem desenvolve um vínculo especial.

Fonte: elaborado pela autora.

Gotman (2009, p. 7) busca parametrizar a hospitalidade comercial a partir da perspectiva da dádiva, já que, segundo ela, a hospitalidade comercial inspira-se na gratuidade de forma mimética: “Da dádiva à relação comercial, o devido substitui à dádiva”. Um dos parâmetros que ela apresenta se refere à fidelização do cliente: para que ele retorne (já que não há nenhuma obrigação para tal), a empresa busca fidelizá-lo, “dando” algo a mais e objetivando, assim, que ele permaneça nessa relação comercial. No elo estabelecido entre companhia aérea e passageiro, essa fidelização ocorre, por exemplo, por meio do programa de milhagem e das categorias que os membros podem assumir, de modo que, quanto for maior a pontuação, maiores são as vantagens: sala de espera VIP, bagagens sem custo adicional, *upgrade* de assentos e até embarque priorizado. A personalização, que nada mais é que a negação da generalização, torna-se visível quando um grupo seletivo de passageiros da classe executiva é chamado pelo nome, o que se trata, na verdade, de uma vantagem comercial. Além disso, não raro são enviados presentes à casa dos clientes, o que pode constituir uma marca de hospitalidade. Assim o hóspede paga pelo transporte oferecido pelo anfitrião, e o anfitrião, em contrapartida, retribui a fidelização, inclusive com a oferta de presentes, relevando a tríade central das trocas humanas, que consiste nos processos de dar-receber-retribuir.

Outros parâmetros apontados por Gotman (2009, p. 10) concernem aos espaços ocupados, já que um dos questionamentos relativos à hospitalidade doméstica diz respeito a “[...] como incluir o hóspede no espaço sem ser dele desapropriado”. De que forma entender esse ato que constitui inclusão e, ao mesmo tempo, limitação/exclusão? Buscando estabelecer correlação entre a hospitalidade como dádiva e a hospitalidade comercial, Gotman (2009) apresenta a neutralização e a desapropriação como outros dois parâmetros da hospitalidade comercial, os quais podem ser exemplificados, inicialmente, pela própria disposição do espaço: o passageiro está em um espaço coletivo, mas tem a sua poltrona marcada, não podendo, portanto, sentar-se no lugar que quiser: por contrato, ele senta no número a ele destinado ou no assento pelo qual ele pagou. De forma similar, o passageiro pode ouvir seu som, mas precisa usar fone de ouvido; pode andar pelo avião, mas deve respeitar os sinais de segurança, como “apertar o cinto” em caso de turbulência; pode se deslocar até a *galley*, mas não pode perturbar os outros passageiros nem mexer

nos compartimentos restritos à tripulação. Percebe-se, assim, que entre o anfitrião e o visitante sempre existem barreiras domésticas. É essa contradição entre liberdade e confinamento, instaurada pela regra de que o hóspede não deve tomar o lugar do anfitrião, que se faz presente na hospitalidade tanto doméstica quanto comercial (observadas as propriedades de cada uma das situações).

Em função disso, Milon (2011) expressa que a hospitalidade está presente em três momentos – tempo de acolhida, tempo de hospedagem e tempo de partida –, que podem ser visualizados em outro meio de transporte, como o metrô, por exemplo:

Circulem, circulem! Parece dizer este espaço, circulação obrigatória dificilmente conciliável com as regras de hospitalidade ainda que o conjunto da tradição hospitaleira pareça reconhecer que a hospitalidade deve se inscrever num tempo limitado: o hóspede não é nem o comensal nem o parasita. Esta visão se traduz pela regra dos três tempos da hospitalidade: o tempo da acolhida, o tempo da hospedagem e o tempo da partida (MILON, 2011, p. 513).

Ainda, buscando estabelecer uma parametrização entre hospitalidade comercial e dádiva, Gotman (2009, p. 11) faz referência à organização como condição de hospitalidade – “[...] estar presente para o outro” –, mas pontua que tal organização também pode configurar uma negação dessa mesma hospitalidade quando “[...] se torna um fim em si mesma e busca apenas organizar o fluxo de hóspedes e evitar inconvenientes”. A recepção constitui, portanto, a versão organizada da hospitalidade: tudo é então antecipado e previsto (assentos, bebidas, refeições, horários, lugares e deslocamento). Somente os donos da casa e seus auxiliares participam do trabalho de hospitalidade, não cabendo aos hóspedes nenhuma iniciativa além de responder formalmente aos convites (GOTMAN, 2009). De fato, cada um é mantido em seu papel, seja de anfitrião, seja de hóspede.

A generosidade apresenta-se como outro parâmetro. Se a generosidade constitui uma qualidade moral, regulada por códigos culturais, na esfera comercial ela é identificada na tentativa de “fazer sempre a mais” pelo cliente. Esse algo a mais, o “extra” no âmbito aqui pesquisado, pode ser ilustrado pelas benesses já mencionadas acerca da busca pela fidelização do cliente: “A lembrancinha é, de fato, a manifestação mais eloquente [...] do resíduo de hospitalidade subjacente à relação comercial e profissional” (GOTMAN, 2009, p. 16). Esse “plus” pode ser expresso, assim, também por meio de delicadezas materiais: a cesta de balas que uma companhia aérea passa por entre seus passageiros após o embarque ou o tapete vermelho colocado na

entrada, junto à porta do avião. Afinal, que expressão maior de generosidade pode haver do que estender um tapete vermelho para os passageiros, instaurando uma metáfora que busca evidenciar que o passageiro-hóspede é recebido como rei?

Porém, conforme Camargo (2007), há ressalvas a serem feitas quanto a essa encenação, pois, mesmo na hospitalidade comercial, quando o dinheiro parece expulsar a dádiva da hospitalidade pela porta, ela volta pela janela, continuando, portanto, a existir. Uma situação que reforça a tese de que a hospitalidade, mesmo quando comercial, desliza para relacionamentos genuínos pode ser ilustrada pela ação desenvolvida no programa Avião Solidário, da companhia aérea LATAM, que transporta, de forma gratuita, órgãos, tecidos e células-tronco a fim de atender às necessidades de saúde na América do Sul (LATAM, 2021). Essa mesma campanha, no período da pandemia, levou cilindros de oxigênio e insumos médicos ao estado do Amazonas para o combate da Covid-19. Igualmente transportou médicos, auxiliando o Ministério da Saúde no combate à pandemia:

Com a nova remessa, a LATAM já registra um total de mais de 119,2 milhões de doses de vacinas transportadas gratuitamente dentro do Brasil a bordo de 1.572 voos desde janeiro deste ano. O volume corresponde a 59% do total de vacinas transportadas pelo modal aéreo dentro do País... (MURILO, 2021).

Embora não seja possível descartar a possibilidade de que se trata de estratégias de *marketing*, também não se pode descartar a hipótese de que sejam atitudes solidárias, ainda mais considerando um momento mundial tão atípico. Independentemente disso, o que campanhas como essas reforçam é a necessidade de “[...] alargar as atitudes de acolhimento e de cortesia a todo o próximo” (BAPTISTA, 2002 *apud* SIQUEIRA, 2018, p. 49).

Ademais, refletindo especificamente sobre o trabalho de comissários de voo, o que dizer, por exemplo, daquele comissário de bordo³³ que, em 1912, conduziu passageiros a saltarem em direção ao solo após uma explosão de um dirigível em chamas, a uma altitude de aproximadamente seis metros? Ou da comissária que foi a última a sair de um avião em chamas, porque colocou o bem-estar dos passageiros

³³ O alemão Heinrich Kubis foi o primeiro comissário de bordo do mundo, em 1912, tendo iniciado sua carreira no dirigível Delag Zeppelin LZ 10 Schwaben. Na ocasião em que o famoso LZ 129 Hindenburg explodiu em chamas, ele sobreviveu pulando de uma janela da aeronave quando esta se aproximou do chão.

acima de sua própria segurança³⁴? Como entender o comportamento da comissária que, após um pouso de emergência em alto mar, foi encontrada morta, ao lado de uma passageira com deficiência? E o que pensar daquela comissária que se comove ao observar um garotinho venezuelano arrastando o seu sapato, cuja sola gasta, já descolada, não o permite caminhar de outro jeito durante o desembarque da aeronave?

5.1.2 Tipologia do acolhimento

A fim de aprofundar a questão das relações de hospitalidade que podem ser estabelecidas, apresentam-se as disposições tipológicas para o acolhimento, construto teórico desenvolvido por Perazzolo, Pereira e Santos (2014). O modelo teórico, que contém dois eixos (o da simetria e da sincronia), permite contribuições para análise das condições e das características do acolhimento, bem como para vislumbre da amplitude e das variações intrínsecas ao fenômeno do acolher (PERAZZOLO; PEREIRA; SANTOS, 2014, p. 5).

Nesse modelo tipológico, as demandas são observadas e analisadas a partir da disponibilidade para atendê-las. Assim, essa “[...] proposição considera a natureza das demandas e as características de tempo e espaço, envolvendo níveis de simetria e sincronia relacionais” (PERAZZOLO; PEREIRA; SANTOS, 2014, p. 5). No eixo da simetria (espaço), o acolhimento pode ser simétrico, assimétrico ou amétrico, e, no eixo da sincronia (tempo), o acolhimento pode ser pré-sincrônico, sincrônico ou pós-sincrônico.

Buscando estabelecer relações com a hospitalidade no trabalho de comissário de voo, na perspectiva do cuidado, é possível afirmar que todos os *checklists* (Quadro 4) podem ser exemplificativos de uma relação pré-sincrônica, os quais correspondem ao acolhimento de demandas supostas. A esse respeito, Perazzolo, Pereira e Santos (2014, p. 7) ressaltam que o nível pré-sincrônico “[...] se caracteriza pelo acolhimento prévio do outro, daquele que requer o entendimento de necessidades em situações que precedem o encontro”. Nesse caso, quando relacionado ao trabalho de

³⁴ A comissária de bordo Elena Laputskaja realizou sozinha, mesmo com três costelas quebradas e a aeronave em chamas, o desembarque de 43 passageiros. Após o acidente, o Ministério dos Transportes russo desprezou qualquer recompensa por sua coragem e seu sacrifício, causando um descontentamento público que se tornou uma campanha para que o presidente Vladimir Putin tratasse do assunto.

comissários, as demandas/necessidades do sujeito a ser acolhido (passageiro) são pressupostas antes de ele adentrar o espaço da própria aeronave. Algumas dessas demandas concernem à segurança do voo, de modo que o trabalho do comissário se revela como cuidado de bastidor: checar equipamentos de emergência, verificar o abastecimento da comissaria e conferir a limpeza da aeronave são alguns dos cuidados correspondentes ao acolhimento pré-sincrônico.

Já no nível sincrônico, o acolhimento é caracterizado pela ocorrência de hospitalidade em um mesmo tempo e espaço experiencial. Perazzolo *et al.* (2016, p. 548) destacam que se trata “[...]da forma mais elementar e básica do encontro, em que as dimensões sensoriais, que incluem o olhar, a expressão corporal, a escuta direta do desejo e de saberes, se destacam na trama dinâmica do movimento que constitui o fenômeno de acolher”. É a relação caracterizada pelo e no momento de sua ocorrência, a qual pode ser exemplificada em todas as ações que ocorrem durante o voo – em que ambos, anfitrião (na figura do comissário) e hóspede (na figura dos passageiros), mantêm-se em relação. No momento do embarque, expressões verbalizadas entre passageiros e tripulantes, como, por exemplo, “bom dia”, caracterizam um dos momentos iniciais da sincronia expressa. As demais trocas que ocorrem durante o voo igualmente compõem o eixo da sincronia.

Por fim, o nível pós-sincrônico pode ser compreendido por meio de experiências passadas, revelando-se na alteração feita quando já ocorrida a experiência de acolhimento de grupos anteriores. Nesse caso, a avaliação preenchida e enviada pelos passageiros à companhia aérea, por exemplo, pode ser uma fonte de *feedbacks* para que a empresa aperfeiçoe melhorias de desempenho. Além disso, os próprios comissários necessitam registrar as ocorrências e intercorrências de voo, que são encaminhadas para setores da companhia.

No que se refere à relação espacial, eixo da simetria, as relações podem ser classificadas como simétricas, assimétricas ou amétricas. No contexto de acolhimento simétrico, prevê-se uma relação de igualdade no que diz respeito tanto às demandas quanto à disposição para o acolhimento. “Nesse sentido, o outro não é imprescindível, ou necessário para o atendimento de demandas básicas, mas é um como eu e, ao mesmo tempo, diferente de mim, cujas mãos podem me levar a novos universos” (PERAZZOLO; PEREIRA; SANTOS, 2014, p. 6). Nessa relação, *a priori*, não há dependência ou desequilíbrio de necessidades, posto que os envolvidos estão abertos

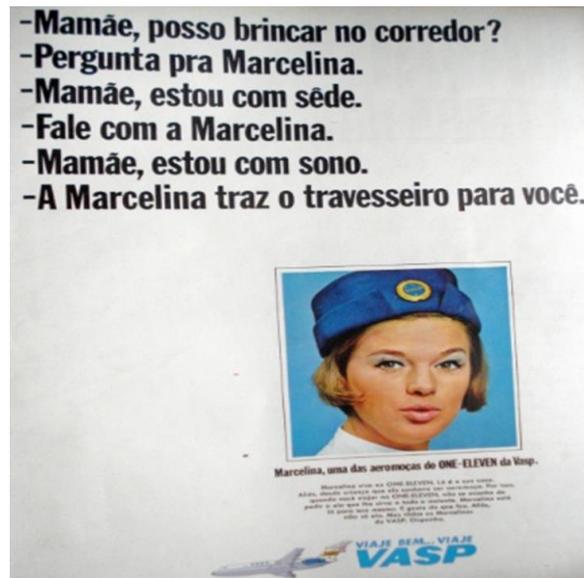
a trocas afetivas e de aprendizagens.

Já no padrão amétrico de acolhimento, essa abertura não existe, o que pode configurar o encontro como uma pseudorelação, caracterizada por Perazzolo, Pereira e Santos (2014, p. 6) como aquela em que “[...] cada sujeito fala de si e para si, atuando principalmente no sentido de atender suas próprias expectativas, ensurdecendo-se para o outro”. As autoras exemplificam esse mecanismo com algumas relações comerciais em que o vendedor está tão somente disposto a persuadir o comprador, sem querer conhecer as suas demandas, ou em que o comprador não se dispõe a escutar esse vendedor – quando isso ocorre, a qualidade da operação comercial fica comprometida. Esse tipo de pseudorelação não encontra eco no trabalho de comissário de voo, já que a prerrogativa acentuada é o cuidado para com o outro, mesmo que por força de contrato legal.

No que tange às relações entre comissários de voo e passageiros, essas acontecem majoritariamente no eixo da assimetria, considerando que esse eixo “[...] pode marcar as características das necessidades de um e outro sujeito no contexto de uma relação” (PERAZZOLO, PEREIRA, SANTOS, 2014, p. 5). Ou seja, são relações marcadas pela desigualdade de demandas, em que um dos polos apresenta necessidades que são atendidas pelo outro, que se dispõe a acolhê-las. Todavia, conforme registro das autoras, é imperativo afirmar que, em relações assimétricas, também ocorrem aprendizagens, havendo, conseqüentemente, espaços de hospitalidade e de saberes.

Casos de passageiros especiais, com dificuldade de locomoção, que utilizam cadeiras de rodas e necessitam de auxílio para se acomodar em suas respectivas poltronas, podem ser emblemáticos, mas é importante destacar que, durante todo o voo, o que impera são relações assimétricas, uma vez que os comissários ficam, de certa forma, à disposição para o atendimento de demandas advindas de todos os passageiros. O anúncio exposto a seguir, na Figura 19, simboliza essa relação (até estereotipada) estabelecida entre comissários e passageiros.

Figura 19 – Propaganda da VASP



Fonte: Hinouye (2016).

Nesse anúncio, de 1968, as demandas do menino, durante um voo da (antiga) VASP não são atendidas pela mãe. Em tal relação assimétrica, quem pode e até tem o poder para atendê-las é “Marcelina”, comissária de voo, tanto que, no corpo do texto do anúncio, lê-se: “[...] quando você viajar no ONE-ELEVEN, não se acanhe de pedir a ela que lhe sirva a todo o instante. Marcelina está lá para isso mesmo. [...] Aliás, não só ela. Mas todas as Marcelinas da VASP. Disponha”.

Apesar da distância temporal de tal anúncio (sinalizada inclusive pela ortografia da época), essa atitude de estar à disposição do passageiro ainda se faz presente, embora os cuidados se voltem, de maneira cada vez mais explícita, aos protocolos de segurança. Esses profissionais são técnicos e zelam pela segurança das pessoas e da aeronave e pelo cumprimento das leis e dos regulamentos. De forma metafórica, comissários são os cuidadores e os protetores, desempenhando, durante o voo, a função de mãe de todos. Assim, encontra-se como pressuposto, no trabalho de comissários, a cultura do cuidado, expressa nos protocolos de segurança e na formação e qualificação constante desses profissionais.

Nesse sentido, ainda que haja essa identificação inicial da hospitalidade a partir do seu viés comercial, cabe aprofundar as investigações, pois nem sempre esse sistema pode ser considerado e analisado tão somente pela perspectiva de troca monetária ou de acordos que são cumpridos em função de um contrato escrito. Tal aspecto pode ser exemplificado pela fala de Bette Nash, a comissária de bordo mais

velha do mundo, em entrevista dada a um programa jornalístico em 2017: “[...] trato as pessoas como gostaria de ser tratada, os passageiros pagaram caro e eu preciso retribuir. Eles querem gentileza, atenção e um pouquinho de amor. [...] adoro o meu trabalho, as pessoas me energizam. [...] a vida é ajudar os outros e tentar ser feliz...” (COMISSÁRIA..., 2017).

Em seus mais de 60 anos de profissão, Bette Nash constitui uma prova de que nem sempre o sorriso da comissária de voo é encenado e de que nem sempre o cuidado é oriundo da força de um contrato comercial. Faz-se necessário, portanto, refletir sobre a hospitalidade da profissão para além desse contrato, já que a hospitalidade abarca uma dimensão relacional que nem sempre pode ser mensurada, na qual os sujeitos aprendem e ressignificam sentidos.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Refletir teoricamente sobre o próprio trabalho e sobre, de certa forma, a própria paixão que tenho pela profissão de comissário de voo configurou-se em exercício acadêmico não só necessário, como também desafiador. Neste capítulo, o objetivo consiste justamente em observar essas rotas percorridas e configurar aquelas que ainda estão por vir.

Para tanto, inicialmente, são realizadas, a partir dos objetivos específicos apresentados, algumas considerações advindas do processo reflexivo. Em relação ao primeiro objetivo, que visava à apresentação do panorama da mobilidade no transporte aéreo, cabe mencionar que a pandemia ocasionada pelo Covid-19 freou o desenvolvimento desse tipo de transporte, que vinha em uma crescente. Tal recuo pode ser compreendido pelas várias restrições à mobilidade impostas no começo da pandemia, quando poucas eram as informações e muitos, os medos. Contudo, o transporte aéreo adaptou-se de forma rápida, estabelecendo medidas sanitárias que garantem a segurança aos passageiros, o que, de certo modo, reafirma o cuidado para com o outro. E essa segurança é dada não só por força de contrato, caso em que corresponde a uma necessidade mercadológica.

Ainda no que concerne ao panorama da mobilidade, destacam-se algumas atividades desenvolvidas em parceria com o Governo Federal, já que voos extras foram realizados, com o intuito de auxiliar aqueles que se encontravam em outros países no início da pandemia de Covid-19. Igualmente, suprimentos de oxigênio foram distribuídos, e médicos, transportados para tratamento em áreas necessitadas.

Já no que diz respeito ao segundo e terceiro objetivos específicos, o de historiar o trabalho exercido por comissários de voo, caracterizando-o, e o de descrever, sistematizando, cuidados de comissário de voo na atenção a demandas de passageiros, buscou-se aproximações entre hospitalidade e profissão dos comissários de voo. Para isso, selecionaram-se recortes históricos, com vistas a apresentar o início da profissão, o perfil profissional, a função e a qualificação profissional e o relacionamento com os passageiros, tendo como alvo fundamentos teóricos sobre hospitalidade.

Historicamente, existem registros de que a primeira comissária de bordo foi uma enfermeira – o que traz, para o cerne do trabalho, o cuidado para com o outro.

Não raro, os passageiros precisavam de cuidados, já que as cabines não ofereciam pressurização adequada e havia, ainda, oscilação de temperatura a bordo. Além disso, a contratação de mulheres servia como um argumento para que os homens optassem por esse tipo de transporte, visto que até mulheres andavam de avião (o que deixava implícito a ideia de que, se as mulheres eram corajosas para voar, como um homem também não o seria?).

Em um segundo momento, destaca-se a época do *glamour*. No *éthos* construído, viajar de avião remetia a estar em contato com jovens atraentes e bonitas que estavam à disposição dos passageiros para servi-los. Nessa fase, as questões de segurança e de cuidados, embora existentes, não eram as ressaltadas, posto que os atos de servir, atender e acolher as demandas dos passageiros durante o voo eram mais potentes e sinalizados, inclusive em propagandas e comerciais da época.

Em um terceiro momento, a segurança surge explicitamente como um dos pilares (reforçando-se, assim, o alinhamento à própria filogênese da profissão) – é o comissário aquele que cuida da segurança e do bem-estar dos passageiros a bordo. Programas de formação e de qualificação são promovidos, sendo essenciais para o trabalho dos comissários. O cuidado com o outro é o que se sobressai nos programas de qualificação profissional, sempre com o intuito de melhoria contínua.

No quarto momento, que corresponde ao período pandêmico (Covid-19), os protocolos de segurança ficam ainda mais rígidos e se fazem mais necessários. A figura representativa desse novo cuidado também está no trabalho dos comissários.

Na trajetória histórica, é possível, portanto, afirmar que são os comissários, metonimicamente, a própria segurança e fortaleza. Eles são o cuidado, isto é, a expressão do cuidado e da segurança. Ademais, sempre foram eles, também em uma construção simbólica, a própria empresa aérea. São os anfitriões, constituindo a ponte na relação entre passageiro e empresa. Comissários de voo representativamente, no fenômeno da hospitalidade (seja ela comercial ou não), são o rosto do cuidado. Eles são a segurança que é intrínseca a todo processo para aqueles que se valem do transporte aéreo como opção de mobilidade.

Reitera-se, pela trajetória histórica, que os comissários são aqueles que cuidam da e zelam pela segurança dos passageiros. São anfitriões que, na casa-avião, exercem suas funções por força de lei contratual, mas não só. Disso decorre, igualmente, a dificuldade de uma definição operacional de cuidado e de segurança.

Contudo, destaca-se que é essa ambiguidade da profissão, do sujeito profissional e do sujeito pessoa, própria aos momentos de palco e bastidores da casa-avião, que deve ser destacada e que dá conta da complexidade e da riqueza relacional que vivencia o comissário de voo, que desliza entre o tangível e o intangível.

Em relação ao quarto objetivo, o de caracterizar a amplitude da abrangência da formação/capacitação do comissário de voo, sob a perspectiva do cuidado para com o passageiro, destaca-se que, na cena da hospitalidade, há muito para referir acerca do cuidado que é efetuado nos bastidores, cuidados esses que dizem respeito à própria formação e qualificação desses profissionais; aos cuidados que a aeronave recebe desses profissionais antes do próprio voo; e aos procedimentos que ocorrem quando o avião já se encontra novamente em solo. É necessário, portanto, fazer referência aos eixos tipológicos sobre acolhimento, pois, entre os bastidores e a cena de hospitalidade propriamente dita, são vários os movimentos pré-sincrônicos e pós-sincrônicos, em uma evidente tentativa de manutenção daquilo que melhor define o profissional: segurança expressa no cuidado.

No que tange ao eixo da simetria, destaca-se que a profissão aponta para relações assimétricas, já que, desde a sua origem, o cuidado é expresso no bem-servir àquele que adentra a casa-avião. Não há, nesse sentido, possibilidade de relações amétricas – pelo menos não da parte do comissário, que se vê preso ao passageiro, inclusive por força de um contrato comercial – ele é pago para exercer determinadas atividades que estão atreladas ao cuidado e ao servir. Proteger e dar assistência configuram pilares da sua formação e profissão. Entretanto, não são descartadas relações simétricas, pois a hospitalidade, mesmo a comercial, cuja existência se impõe por força contratual, abre-se para o imponderável, para o encontro de um e do outro na relação.

Assim, considerando-se todo o ato da hospitalidade envolvido na profissão do comissário de voo, não é possível restringir a hospitalidade àquilo que ocorre no voo. Se, no palco da hospitalidade do trabalho de comissário de voo, há muitas problematizações ainda a serem feitas, igualmente cabe ressaltar o trabalho de bastidores realizados – todas as ações que convergem para o cuidado com aquele outro que adentra o espaço do avião. Movimentos pré e pós-sincrônicos resultam na hospitalidade ofertada, também sob a forma de segurança e cuidado.

No que concerne ao quinto objetivo e sexto objetivos desta pesquisa, o de

realizar incursões teóricas sobre hospitalidade e suas dimensões e o de elaborar uma síntese interpretativa da atividade profissional do comissário de voo, à luz dos pressupostos teóricos sobre hospitalidade tomados como referência, destaca-se a ampliação e até a problematização do entendimento de hospitalidade comercial, uma vez que há contratos legais acordados entre empresa aérea e funcionários (obrigações recíprocas), entre companhia e clientes e entre comissários de bordo e clientes. Brechas e frestas manifestam-se todos os dias, pois não há como explicar, à luz de contrato legal, alguns sacrifícios que um sujeito faz pelo outro; igualmente não são explicadas as emoções que brotam na (com)vivência, mesmo que temporária, entre comissário e passageiros (sem contar aquelas que também marcam presença entre membros de uma tripulação): não há controle sobre constituições de afetividades, de cuidados e de humanidades entre os sujeitos em relação.

Portanto, reflexões sobre hospitalidade perspectivadas no trabalho de comissário de voo mostram-se complexas, sobretudo se analisadas dentro de um espaço “entre”, em que sujeitos em interação são capazes de aprender. Nesse sentido, embora se relacione o trabalho dos comissários à hospitalidade comercial e aos serviços que ele disponibiliza junto aos passageiros (nos tradicionais atos de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter), há muito mais a se dizer sobre a atuação e formação desse profissional. Nos bastidores de seu trabalho, reforça-se a cultura do cuidado, que é marcada desde a sua origem. Em uma dimensão ontológica, já que metonimicamente o comissário é o cuidado, pode-se afirmar que a hospitalidade nessa profissão expressa o que de mais humano que existe em todos nós, quando, voltando-se para as necessidades de um outro, um estrangeiro, há a descoberta do nós.

Além desses aspectos, muitos outros requerem novas pesquisas sobre hospitalidade e trabalho de comissários de voo, especialmente tendo em vista o cenário pandêmico. Como exemplo, citam-se os seguintes: a hospitalidade a bordo das aeronaves está comprometida no contexto de pandemia? Quais são os impactos desse contexto na relação entre hóspede e anfitrião? O passageiro é um estrangeiro que ameaça a tripulação e os outros passageiros, considerando o período pandêmico em que vivemos?

Esses são questionamentos para estudos futuros. Para esta investigação, cujo pouso agora se efetiva, fica o “até breve”, aquele que os comissários sempre nos

desejam, quando saímos da casa-avião. O que levamos nessa trajetória de pesquisa é a hospitalidade, que, mesmo quando direcionada pelo viés comercial, sempre é um pouco mais do que o destino inicialmente traçado.

REFERÊNCIAS

ACERENZA, M. Á. **Administração do turismo**: conceituação e organização. Bauru: EDUSC, 2002. v. 1.

“A CULTURA do cuidado como percurso para a paz”: mensagem do Papa Francisco para o Dia Mundial da Paz. **Arquidiocese de Brasília**. Brasília, 08 dez. 2020. Disponível em: <https://arqbrasil.com.br/a-cultura-do-cuidado-como-percurso-para-a-paz-mensagem-do-papa-francisco-para-o-dia-mundial-da-paz/#:~:text=O%20Papa%20Francisco%2C%20na%2054%C2%BA,crise%20sanit%C3%A1ria%20sem%20a%20uni%C3%A3o>. Acesso em: 04 jul. 2021.

A ÉPOCA de ouro das aeromoças. **Piletas**. 29 ago. 2014. Disponível em: <http://piletasblog.blogspot.com/2014/08/a-epoca-de-ouro-das-aeromocas.html>. Acesso em: 16 jun. 2020.

A HISTÓRIA da profissão Comissário de Bordo. **Portal do Aeronauta**. 06 mar. 2018. Disponível em: <http://portaldoaeronauta.aerosimulados.com.br/a-historia-da-profissao-comissario-de-bordo/#:~:text=Quando%20os%20avi%C3%B5es%20come%C3%A7aram%20a,%20um%20tripulante%20de%20cabine.&text=Foi%20em%201930%20que%20a,os%20contornos%20que%20tem%20hoje>. Acesso em: 21 maio 2021.

A NOSSA Casa. Compositor: Arnaldo Antunes, Alice Ruiz, Paulo Tatit, João Bandeira, Celeste Moreau Antunes, Edith Derdik e Sueli Galdino. *In*: SAIBA. São Paulo: BMG, 2004. 1 CD, faixa 10.

ABERNETHY, L. Airline launches restaurant serving in-flight food for people missing it during the pandemic. **Metro**. 13 set. 2020. Disponível em: <https://metro.co.uk/2020/09/13/airline-launches-restaurant-serving-in-flight-food-for-people-missing-it-during-the-pandemic-13264813/?ito=cbsshare>. Acesso em: 22 set. 2020.

AEROMOÇA. *In*: PRIBERAM: Dicionário Priberam da Língua Portuguesa. 2021. Disponível em: <https://dicionario.priberam.org/aeromo%C3%A7a>. Acesso em: 05 set. 2021.

AGÊNCIA DE NOTÍCIAS DO PARANÁ (AEN). **Plano de retomada do turismo avança para reaquecer o setor**. Curitiba, 31 ago. 2020. Disponível em: <https://www.aen.pr.gov.br/modules/noticias/article.php?storyid=108586>. Acesso em: 17 jul. 2021.

AGÊNCIA NACIONAL DA AVIAÇÃO CIVIL (ANAC). **Relatório Anual de Segurança Operacional (RASO) – 2016**. Brasília: ANAC, 2017. Disponível em: https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/seguranca-operacional/gerenciamento-da-seguranca-operacional/arquivos/raso_2016.pdf.

AGÊNCIA NACIONAL DA AVIAÇÃO CIVIL (ANAC). **Regulamento Brasileiro da Aviação Civil n.º 117, de 19 de março de 2019**. Requisitos para gerenciamento de risco de fadiga humana. Brasília, 2019. Disponível em:

<https://www.anac.gov.br/participacao-social/consultas-publicas/audiencias/2009/aud33/11-rbac-121-anexo-a-resolucao.pdf>. Acesso em: 17 jun. 2020.

AGÊNCIA NACIONAL DA AVIAÇÃO CIVIL (ANAC). **Anuário do Transporte Aéreo 2019**. Brasília, 2020a. Disponível em: https://www.anac.pt/SiteCollectionDocuments/Publicacoes/anuarios/ACC_2019.pdf . Acesso em: 03 jul. 2021.

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL (ANAC). **Comissário de voo**. Brasília, 15 jan. 2020b. Disponível em: <https://www.anac.gov.br/assuntos/setor-regulado/profissionais-da-aviacao-civil/profissionais/comissario-de-voo>. Acesso em: 12 maio 2020.

AGÊNCIA NACIONAL DA AVIAÇÃO CIVIL (ANAC). **Orientações para pilotos e comissários**. Brasília, 2020c. Disponível em: [anac.gov.br/coronavirus/profissionais-da-aviacao-civil](https://www.anac.gov.br/coronavirus/profissionais-da-aviacao-civil). Acesso em: 26 jul. 2020.

AGÊNCIA NACIONAL DA AVIAÇÃO CIVIL (ANAC). **Indicadores do mercado aéreo de outubro mostram avanço no setor**. Brasília, 2021a. Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/noticias/2021/indicadores-do-mercado-aereo-de-outubro-mostram-avanco-do-setor>. Acesso em: 11 jan. 2022.

AGÊNCIA NACIONAL DA AVIAÇÃO CIVIL (ANAC). **Transporte de álcool no transporte aéreo doméstico e internacional**. Brasília, 2021b. Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/centrais-de-conteudo/aeroportos-e-aerodromos/informativos-sia/2021-04#:~:text=Neste%20momento%20de%20enfrentamento%20da,dom%C3%A9stico%20seja%20em%20voo%20internacional>. Acesso em: 12 set. 2021.

AMÉRICO, J. Rigoroso e fascinante: como é o treinamento dos comissários de bordo. **VOCÊ/SA**. 24 mar. 2020. Disponível em: <https://vocesa.abril.com.br/carreira/treinamento-comissario-de-bordo/>. Acesso em: 06 out. 2020.

AMOSSY, R. Da noção retórica de ethos à análise do discurso. In: AMOSSY, R. (org.). **Imagens de si no discurso**: a construção do ethos. São Paulo: Contexto, 2008. p. 9-28.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS AÉREAS (ABEAR). **Panorama da aviação brasileira**. São Paulo, 2015. Disponível em: <http://panorama.abear.com.br/a-aviacao-no-brasil/impactos-sociais-e-economicos/empregos/>. Acesso em: 04 jul. 2020.

AVIAÇÃO. 2017, o ano mais seguro da aviação. **DefesaNet**. Brasília, 03 jan. 2018. Disponível em: www.defesenet.com.br/aviacao/noticia/28097/2017--o-ano-mais-seguro-da-historia-da-aviacao/. Acesso: 08 jun. 2020.

AZEVEDO, T. Aerofobia (Medo de voar): causas, sintomas, tratamento. **Psicoativo - O Universo da Psicologia**. 2015. Disponível em: <https://repositorio.animaeducacao.com.br/bitstream/ANIMA/8139/1/Monografia%20D>

esmistificando%20a%20Cabine%20de%20Comando%20para%20Passageiros%20Aerofobicos.pdf. Acesso em: 18 jan. 2021.

BAKHTIN, M. **Marxismo e filosofia da linguagem**. São Paulo: Hucitec, 1986.

BENI, M. C. **Análise estrutural do Turismo**. São Paulo: Senac, 2000.

BOFF, L. **Saber cuidar: ética do humano – compaixão pela terra**. 20. ed. Petrópolis: Vozes, 2014.

BOLOGNA, C. 47 Stunning photos of flight attendant uniforms over the years. **Huffpost**. 05 jun. 2018. Disponível em: https://www.huffingtonpost.ca/entry/47-photos-flight-attendant-uniforms_n_5aec921ee4b0c4f193224e43. Acesso em: 24 jul. 2020.

BRANIFF Airlines commercial, new uniform design: the air strip. [S. l.: s. n.], 19 jul. 2006. 1 vídeo (59 s). Publicado pelo Latexwannabe. Disponível em: The Air strip - YouTube. Acesso em: 01 dez. 2020.

BRASIL. **Lei n.º 13.475, de 28 de agosto de 2017**. Dispõe sobre o exercício da profissão de tripulante de aeronave. Brasília, 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Lei/L13475.htm. Acesso em: 15 jun. 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Diretrizes para diagnóstico e tratamento da Covid-19**. Versão 2. Brasília: SCTIE, 2020a. Disponível em: <https://portalquivos.saude.gov.br/images/pdf/2020/April/10/Diretrizes-covid-V2-9.4.pdf>. Acesso em: 15 ago. 2020.

BRASIL. **Lei n.º 14.019, de 02 de julho de 2020**. Dispõe sobre a obrigatoriedade do uso de máscaras em todo o país. Brasília, 2020b. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2020/Lei/L14019.htm. Acesso em: 25 ago. 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Painel Coronavírus**. Brasília, 24 maio 2021. Disponível em: <https://covid.saude.gov.br/>. Acesso em: 24 maio. 2021.

BRITISH Airways: Fuelled by Love. [S. l.: s. n.], 2016. 1 vídeo (6min 30s). Publicado pela British Airways. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=Zfb01yTR9bA>. Acesso em: 28 jun. 2020.

BRITO, T. M. **Multimodalidade turística**. Curitiba: IESDE Brasil S.A., 2009.

BRUSADIN, L. Leandro Brusadin invite Anne Gotman à répondre sur l'hospitalité et la migration. **Rosa dos Ventos – Turismo e Hospitalidade**, v. 12, n. 4, p. 778-788, 2020.

CAILLÉ, A. **Antropologia do dom**. Petrópolis: Vozes, 2002.

CAMARGO, L. O. L. Os domínios da hospitalidade. *In*: DENKER, A.; BUENO, M. S. **Hospitalidade, cenários e oportunidades**. São Paulo: Thompson, 2003. p. 7-14.

CAMARGO, L. O. L. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2004. (Coleção ABC Turismo).

CAMARGO, L. O. L. Hospitalidade sem sacrifício? O caso do receptivo turístico. **Revista Hospitalidade**, São Paulo, ano 3, n. 2, p. 11-28, 2006. Disponível em: <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/190/205>. Acesso em: 15 abr. 2020.

CAMARGO, L. O. L. A pesquisa em hospitalidade. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 30., 2007, Santos. **Anais [...]**. Santos: Intercom, 2007. Disponível em: <http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2007/resumos/R1225-1.pdf>. Acesso em: 29 out. 2021.

CAMARGO, L. O. L. A pesquisa em hospitalidade. **Revista Hospitalidade**, São Paulo, ano 5, n. 2, p. 15-51, dez. 2008.

CAMARGO, L. O. L. O estudo da hospitalidade. *In*: MONTANDON, A. (org.). **O livro da hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas**. São Paulo: Senac, 2011. p. 13-30.

CAMARGO, L. O. L. Os interstícios da hospitalidade. **Revista Hospitalidade**, São Paulo, v. 12, n. esp., p. 42-69, maio 2015. Disponível em: <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/574/643>. Acesso em: 08 jun. 2020.

CASTELLITTI, C. Erotismo em contextos (dês) institucionais: aeromoças da Varig na Playboy. **Interfaces Científicas – Humanas e Sociais**, Aracaju, v. 7, n. 3, p. 21-32, fev. 2019.

CAVENAGHI, A. J.; KAPERAVICZUZ, A. F. As memórias da aviação e a Hospitalidade no Brasil. **Anais Brasileiros de Estudos Turísticos**, Juiz de Fora, v. 8, n. 1, p. 98-111, jan./abr. 2018. Disponível em: <https://periodicos.ufjf.br/index.php/abet/issue/view/93>. Acesso em: 12 abr. 2020.

CHINA recomenda que comissários usem fraldas em voos com risco de covid. **Exame**. São Paulo, 10 dez. 2020. Disponível em: <https://exame.com/mundo/china-recomenda-que-comissarios-usem-fraldas-em-voos-com-risco-de-covid/>. Acesso em: 25 maio 2021.

COHAN, M. Is Bette Nash the world's oldest flight attendant. **CNN**. Atlanta, 2 dez. 2016. Disponível em: <https://www.cnn.com/travel/article/bette-nash-oldest-flight-attendant/index.html>. Acesso em: 12 maio 2019.

COMERCIAL TAM – Comissária. [S. l.: s. n.], 2012. 1 vídeo (30s). Publicado pelo Canal Panke. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=pcznI5ZQckA>. Acesso em: 28 jun. 2020.

COMISSÁRIA de bordo mais velha do mundo completa 60 anos de carreira. 1 vídeo (4min e 5s). Publicado pelo Globoplay. 12 mar. 2017. Disponível em: <https://globoplay.globo.com/v/5719002/>. Acesso em: 30 set. 2021.

COMISSÁRIO. *In*: DICIONÁRIO Online de Português. 2009. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/comissario/>. Acesso em: 17 set. 2021.

COMISSÁRIOS de voo: história de uma profissão. **Cultura Aeronáutica**. 28 maio 2012. Disponível em: <https://culturaaeronautica.blogspot.com/search?q=hellen+church>. Acesso em: 05 jul. 2020.

COMISSÁRIOS foram lançados para fora do avião no momento do acidente em São Francisco. **Veja**. São Paulo, 09 jul. 2013. Disponível em: <https://veja.abril.com.br/mundo/comissarios-foram-lancados-para-fora-do-aviao-no-momento-do-acidente-em-sao-francisco/>. Acesso em: 09 jul. 2018.

CONTRATO. *In*: MICHAELIS. Dicionário Brasileiro da Língua Portuguesa. 2021. Disponível em: <https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/contrato/>. Acesso em: 10 nov. 2021.

CRESWELL, J. W. **Investigação qualitativa e projeto de pesquisa**: escolhendo entre cinco abordagens. Tradução de Sandra Mallmann da Rosa. Revisão técnica de Dirceu da Silva. 3. ed. Porto Alegre: Penso, 2014.

CRODA, J. H.; GARCIA, L. P. Resposta imediata da Vigilância em Saúde à epidemia da COVID-19. **Epidemiologia e Serviços de Saúde**, Brasília, v. 29, n. 1, e2020002, 2020. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2237-96222020000100100&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 15 ago. 2020.

CUNHA, A. G. da. **Dicionário etimológico Nova Fronteira da Língua Portuguesa**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1982.

CUNHA, A. G. da. **Dicionário etimológico da Língua Portuguesa**. Rio de Janeiro: Lexikon Editora Digital, 2007.

DALPIAZ, R. *et al.* A hospitalidade no turismo: o bem receber. **Serra Gaúcha**. Caxias do Sul, 2010. Disponível em: http://www.serragaucha.com/upload/page_file/hospitalidade-e-bem-receber.pdf. Acesso em: 25 jun. 2020.

DERRIDA, J. **Anne Dufourmantelle convida Jacques Derrida a falar da hospitalidade**. São Paulo: Escuta, 2003.

DESCARTES, R. **Discurso do método**. Tradução de Paulo Neves. Porto Alegre: L&PM Editores, 2010.

DICK Farney. Aeromoça - Spot comercial da VASP (1976). 1 vídeo (1min e 33s). Publicado pela Bossa Nova Clube. 2011. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=JixKSoiB77g>. Acesso em: 28 jun. 2020.

DO PASSENGERS know the safety demo? Here are the best answers. **Flyhighmnl**. Pasig. 23 jun. 2018. Disponível em: <https://www.flyhighmanila.com/news--trending-stories/do-passengers-know-the-safety-demo-here-are-the-best-answers>. Acesso em: 16 jun. 2020.

ELLEN Church - a primeira aeromoça. **RM Custódio**. 12 jun. 2014. Disponível em: <http://rmcustodio.blogspot.com/2014/06/ellen-church-primeira-aeromoca.html>. Acesso em: 07 jul. 2018.

FARIAS, A. B. de. **Poéticas da hospitalidade**: ensaios para uma filosofia do acolhimento. Porto Alegre: Zouk, 2018.

FAVARO, C. Demanda global por transporte aéreo despensa 94% em abril, mas maio indica retomada. **Terra**. 03 jun. 2020. Disponível em: <https://www.terra.com.br/noticias/coronavirus/demanda-global-por-transporte-aereo-despensa-94-em-abril-mas-maio-indica-retomada,ce600af032762233f91c44ccb22b55f2jn4qdrv3.html>. Acesso em: 15 jun. 2020.

FAY, C. M. Crises na aviação brasileira: a ordem internacional e as questões internas. **Indicadores Econômicos FEE**, Porto Alegre, v. 30, n.1, p.124-136, jun. 2002.

FERNANDES, V. Aviação segue recuperação, mas ainda bem abaixo de 2019. **Panrotas**. 18 set. 2020. Disponível em: https://www.panrotas.com.br/aviacao/pesquisas-e-estatisticas/2020/09/aviacao-segue-recuperacao-mas-ainda-bem-abaixo-de-2019_176705.html. Acesso em: 20 set. 2020.

FERRARI, P. Desmitificando a cabine de comando para passageiros aerofóbicos. 2020. **Monografia** (Graduação em Ciências Aeronáuticas) – Universidade do Sul de Santa Catarina, Palhoça, 2020.

FERREIRA, L. *et al.* Covid-19: o estrangeiro que se impôs entre nós. **Rosa dos Ventos**, Caxias do Sul, v. 12, n. 3, p. 1-11, 2020. Disponível em: <http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/8818>. Acesso em: 23 jul. 2020.

FLAM, F. The odds of catching covid on a flight are slim. **Bloomberg**. 05 ago. 2020. Disponível em: <https://www.bloomberg.com/opinion/articles/2020-08-05/is-it-safe-to-fly-here-are-the-odds-of-catching-covid-on-a-plane>. Acesso em: 25 ago. 2020.

FLICK, U. **Qualidade na pesquisa qualitativa**. Porto Alegre: Artmed, 2009.

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

FREITAS, M. C. S. Uma abordagem fenomenológica da fome. **Revista de Nutrição**, Campinas, v. 15, n. 1, p. 53-69, jan./abr. 2002.

GALEANO, E. **O livro dos abraços**. Tradução de Eric Nepomuceno. 9. ed. Porto Alegre: L&PM, 2002.

GOTMAN, A. O comércio da hospitalidade é possível? Tradução de Luiz Octávio de Lima Camargo. **Revista Hospitalidade**, São Paulo, v. 6, n. 2, p. 3-27, jun./dez.

2009.

GOUVEIA, J. **Os anexos técnicos à convenção de Chicago de 1944 e a ordem jurídica portuguesa**. Lisboa, 25 nov. 2005. Disponível em: https://www.fd.unl.pt/Anexos/Conteudos/JBG_ATCC.pdf. Acesso em: 18 jun. 2020.

HEIDEGGER, M. **Ser e tempo**. Tradução revisada e apresentação de Marcia Sá Cavalcante Schuback. 4. ed. Petrópolis: Vozes, 2009.

HEIZENREDER, F. Os deliciosos aviões da Varig. **Playboy**, ano 32, n. 375, p. 100-120, set. 2006.

HERRERA, A. A.; DAMIAN, A. G. **Sustainable tourism management: conceptual bases and cases studies**. México: Universidad de Quintana, 2013.

HINOUYE, C. Vasp e Vaspex em Revistas. **Hideo in Japan Blog**. 01 out. 2016. Disponível em: <https://hinouye.wordpress.com/2016/10/01/vasp-e-vaspex-em-revistas/>. Acesso em: 19 out. 2021.

INWOOD, M. **Dicionário Heidegger**. Rio de Janeiro: Zahar, 2002.

JUNQUEIRA, D. Companhia aérea tailandesa abre restaurante temático de aviões. **Olhar Digital**. 14 set. 2020. Disponível em: <https://olhardigital.com.br/coronavirus/noticia/companhia-aerea-tailandesa-abre-restaurante-tematico-de-avioes/106932>. Acesso em: 03 out. 2020.

KÖCHE, J. C. **Fundamentos de metodologia científica: teoria da ciência e iniciação à pesquisa**. Petrópolis: Vozes, 2015.

KOPS, D. **Hospitalidade: saberes e fazeres culturais em diferentes espaços sociais**. 1. ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2014.

LASHLEY, C. Para um entendimento teórico. *In*: LASHLEY, C.; MORRISON, A. (org.). **Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. Barueri: Manole, 2004. p. 1-24.

LATAM. **Avião solidário Latam**. São Paulo, jul. 2021. Disponível em: https://www.latam.com/vamos/pt_br/artigos/crew/Aviao_Solidario_LATAM/. Acesso em: 13 jul. 2021.

LOCKWOOD, A.; JONES, P. Administração das operações de hospitalidade. *In*: LASHLEY, C.; MORRISON, A. **Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. Barueri: Manole, 2004. p. 224-249.

LOHMANN, G.; PANOSSO NETTO. **Teoria do turismo: conceitos, modelos e sistemas**. São Paulo: Aleph, 2012.

MACTE ANIMO. *In*: PRIBERAM: Dicionário Priberam da Língua Portuguesa. 2021. Disponível em: <https://dicionario.priberam.org/macte%20animo>. Acesso em: 10 nov. 2021.

- MARTIN, M. **Winged women: stewardesses, sexism, and American society**. 2017. Master (Arts in Humanities) – Dominican University of California, San Rafael, 2017. Disponível em: <https://scholar.dominican.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=https://scholar.google.com.br/&httpsredir=1&article=1274&context=masters-theses>. Acesso em: 30 jul. 2020.
- MAUSS, M. Ensaio sobre a dádiva: forma e razão da troca nas sociedades arcaicas. *In*: MAUSS, M. **Sociologia e antropologia**. São Paulo: Cosac Naify, 2003. p. 71-294.
- MELLO, L. S. **O cuidado como possibilidade de ser no mundo**. Curitiba: Editora Prismas, 2018.
- MENINA nasce durante voo de Cairo para Londres e ganha passagens aéreas vitalícias. **EXTRA**. 21 set. 2020. Disponível em: <https://extra.globo.com/noticias/mundo/menina-nasce-durante-voo-de-cairo-para-londres-ganha-passagens-aereas-vitalicias-24652212.html>. Acesso em: 03 out. 2020.
- MESKO, B. Ellen Churc: a primeira comissária de bordo. **Bruno Mesko Dias**. Canoas, 30 jan. 2019. Disponível em: <http://meskodiasadvogados.com/ellen-church-a-primeira-comissario-de-bordo/>. Acesso em: 08 abr. 2020.
- MICHAUD, G. Um pensamento do incondicional. *In*: MONTANDON, A. **O livro da hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas**. São Paulo: Editora Senac, 2011. p. 1001-1011.
- MILON, A. Metrô: uma trans-hospitalidade. *In*: MONTANDON, A. **O livro da hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas**. São Paulo: Senac, 2011. p. 509-529.
- MINAYO, M. **O desafio do conhecimento**. São Paulo: Hucitec, 2008.
- MONTANDON, A. Hospitalidade ontem e hoje. *In*: DENCKER, A. F. M.; BUENO, M. S. (org.). **Hospitalidade: cenários e oportunidades**. São Paulo: Pioneira-Thomson, 2003. p. 131-143.
- MONTANDON, A. Espelhos da hospitalidade. *In*: MONTANDON, A. **O livro da hospitalidade**. São Paulo: Senac, 2011. p. 31-37.
- MURILO, C. LATAM transporta gratuitamente quase 3 milhões de doses de vacinas. **Contato radar**. 20 set. 2021. Disponível em: <https://contatoradar.com.br/2021/09/latam-transporta-gratuitamente-quase-3-milhoes-de-doses-de-vacinas/>. Acesso em: 30 set. 2021.
- OLIVEIRA, R. **O limbo trabalhista-previdenciário da aeromoça gestante**. 1. ed. Belo Horizonte: Dialética, 2020.
- ORGANIZAÇÃO DA AVIAÇÃO INTERNACIONAL (ICAO). **Solid passenger traffic growth and moderate air cargo demand in 2018**. Montréal, 31 dez. 2018. Disponível em: <https://www.icao.int/Newsroom/Pages/Solid-passenger-traffic-growth-and-moderate-air-cargo-demand-in-2018.aspx>. Acesso em: 14 jul. 2020.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO (OMT). **Introdução ao turismo**. Tradução de Dolores Martin Rodriguez Córner. São Paulo: Roca, 2001.

PALHARES, G. L. **Transporte aéreo e turismo**. São Paulo: Aleph, 2001.

PANOSSO NETTO, A. **Filosofia do Turismo**: teoria e epistemologia. São Paulo: Aleph, 2005

PARA A EMIRATES, saúde e segurança vêm em primeiro lugar. **Emirates**. 2020. Disponível em: <https://www.emirates.com/br/portuguese/help/your-safety/>. Acesso em: 28 jul. 2020.

PEÑA, N. *et al.* **El arte de volar**. 2012. Proyecto final (Ciencias Administrativas, Económicas y Contables) – Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano, Bogotá, 2012. Disponível em: <http://repository.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/532/PROYECTO%20FINAL%20SERVICIOS%20A%20BORDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 20 jun. 2020.

PERAZZOLO, O. A. *et al.* Relações de hospitalidade no entrecruzamento das dimensões ‘sincronia’ e ‘simetria’ no contexto do turismo. **Rosa dos Ventos**, Caxias do Sul, v. 8, n. 4, p. 538-554, out./dez. 2016. Disponível em: <http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/4633/pdf>. Acesso em: 13 jun. 2020.

PERAZZOLO, O. A.; PEREIRA, S.; SANTOS, M. M. C. Sincronia e simetria: proposições tipológicas para o acolhimento. *In*: SEMINÁRIO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO, 11., 2014, Natal. **Anais** [...]. Natal: ANPTUR, 2014. Disponível em: <https://www.anptur.org.br/anais/anais/files/11/61.pdf>. Acesso em: 08 jun. 2020.

PERAZZOLO, O. A.; SANTOS, M. M. C.; PEREIRA, S. Dimensión relacional de la acogida. **Estudios y Perspectivas en Turismo**, Buenos Aires, v. 22, n. 1, p. 138-153, 2013. Disponível em: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322013000100008. Acesso em: 10 maio 2019.

PEREIRA, A. **Breve história da aviação comercial brasileira**. Rio de Janeiro: Europa, 1987.

PERES, S. Médica de Águas Claras conta a emoção de fazer parto em pleno voo. **Correio Braziliense**. Rio de Janeiro, 03 jul. 2018. Disponível em: https://www.correio braziliense.com.br/app/noticia/cidades/2018/07/03/interna_cidade_sdf,692597. Acesso em: 10 maio 2019.

PEREZ, D. O significado dos conceitos de hospitalidade em Kant e a problemática do estrangeiro. **Konvergencias, Filosofia y Culturas en Diálogo**, Buenos Aires, año 4, n. 15, p. 23-34, 2007. Disponível em: <http://konvergencias.net/danieloperez132.pdf>. Acesso em: 26 jun. 2020.

PFISTER, G. **As filhas do ar**. O papel da mulher na história da aviação. Brasília:

Ministério da Educação, 1986.

PIETRO, G. Gentileza de comissária da Latam viraliza após post de agradecimento. **Razões para acreditar**. 29 out. 2019. Disponível em: <https://razoesparaacreditar.com/gentileza-comissaria-latam/>. Acesso em: 24 mar. 2021.

PIMENTEL, V. **Ser comissário de bordo**: os significados destes profissionais acerca das adversidades no trabalho. 2006. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2006. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/7/7139/tde-16102006-153637/en.php>. Acesso em: 10 maio 2019.

PLATT, C. **Airasia unveils new flight attendant uniforms for Covid-19**. Traveller. 2020. Disponível em: <https://www.traveller.com.au/airasia-unveils-new-flight-attendant-uniforms-for-covid19-h1no6n>. Acesso em: 28 jul. 2020.

PRETTY, thin, young and single? Check out these sexist stewardess job requirements of the '50s & '60s. **Click Americana, Vintage & Retro Memories**. 2021. Disponível em: <https://clickamericana.com/topics/money-work/fly-girls-stewardess-job-requirements-of-the-50s-60s>. Acesso em: 20 set. 2021.

QUADROS, A. H. de. A hospitalidade e o diferencial competitivo das empresas prestadoras de serviço. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, v. 8, n. 1, p. 43-57, jan./jun. 2011. Disponível em: <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/346/446>. Acesso em: 07 jul. 2021.

QUINTANA, M. Poeminho do contra. *In*: **Caderno H**. 4. ed. Porto Alegre: Globo, 1983. p. 28.

RAMIREZ, L. **Sistema y espacio turístico**. [S. l.: s. n.], 2017. 1 vídeo (7min e 46s). Publicado pela Laboratorio Innovación. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=3Yff84bYECY>. Acesso em: 14 jul. 2020.

RIBEIRO, C. de O. O mito do cuidado. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v. 9, n. 1, p. 123-124, jan. 2001. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0104-11692001000100018>. Acesso em: 12 set. 2021.

ROCHA, V. R. da. Comissário de voo. **Monolito Nimbus**. 19 out. 2017. Disponível em: <https://www.monolitonimbus.com.br/comissario-de-voo/>. Acesso em: 24 maio 2021.

RODRIGUES, M. **Turismo e transporte aéreo**: o novo paradigma das low-cost. 2012. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril, Lisboa, 2012. Disponível em: https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/4448/1/2012.04.012_.pdf. Acesso em: 14 jul. 2020.

SALVA, V. **A gestão de serviços em hospitalidade**: o papel do comissário de voo como anfitrião nas empresas aéreas comerciais brasileiras. 2017. Dissertação (Mestrado em Hospitalidade) – Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2017.

Disponível em: <http://sitios.anhemi.br/tesesimplificado/handle/TEDE/1757>. Acesso em: 10 maio 2019.

SALVA, V.; CAVENAGHI, A. J. A hospitalidade oferecida pelos comissários nas aeronaves brasileiras: uma análise dos manuais de atendimento e procedimento dos comissários de voo. *In*: SEMINÁRIO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO, 13, 2016, São Paulo. **Anais** [...]. São Paulo: ANPTUR, 2016. Disponível em: <https://www.anptur.org.br/anais/anais/files/13/437.pdf>. Acesso: 08 jun. 2020.

SANTANA, A. A mulher em sua subjetividade no pensamento Levinasiano. **Último Andar**, São Paulo, n. 15, p. 59-65, 2013.

SANTOS, A. J. N. **Hospitalidade e serviços a bordo de aeronaves**: o caso da Azul Linhas Aéreas. 2017. Dissertação (Mestrado em Hospitalidade) – Universidade Anhemi Morumbi, São Paulo, 2017. Disponível em: <https://www.ibhe.com.br/assets/conteudo/uploads/estudo-hospitalidade-e-servicos-a-bordo-de-aeronaves--o-caso-da-azul-linhas-aereas-20175e77c5320f820.pdf>. Acesso em: 08 jun. 2020.

SANTOS, A. J. N.; CAVENAGHI, A. J. Hospitalidade na regulamentação e no treinamento do comissário de voo de uma companhia aérea brasileira. *In*: FÓRUM INTERNACIONAL DE TURISMO DO IGUAÇU, 10., 2016. **Anais** [...]. Foz do Iguaçu: Univali, 2016. Disponível em: <https://festivaldascataratas.com/wp-content/uploads/2017/04/9.-HOSPITALIDADE-NA-REGULAMENTA%C3%87%C3%83O-E-NO-TREINAMENTO-DO-COMISS%C3%81RI-DE-VOO-DE-UMA-COMPANHIA-A%C3%89REA-BRASILEIRA.pdf>. Acesso em: 20 maio. 2020.

SANTOS, M. M. C. dos; PERAZZOLO, O.; FERREIRA, L. T. Dádiva e antidádiva: reflexões sobre aceitação e rejeição. BRUSADIN, L. B. (org.). **Hospitalidade e dádiva**: a alma dos lugares e a cultura do acolhimento. Curitiba: Editora Prismas, 2017. p. 83-98.

SARAIVA, A.; VILLAS BÔAS, B.; VASCONCELOS, G. PIB brasileiro tem queda histórica de 9,7% no 2º trimestre, aponta IBGE. **Valor Econômico**, Rio de Janeiro, 01 ago. 2020.

SARAIVA, F. R. dos S. **Novíssimo Dicionário Latino-Português**. 12. ed. Rio de Janeiro: Livraria Garnier, 2003.

SIGNIFICADO de QR Code. **Significados**. 06 fev. 2012. Disponível em: <https://www.significados.com.br/qr-code/>. Acesso em: 21 jun. 2020.

SILVA, A. **Significado do uso de preservativos na vida das comissárias de vôo**. 2008. Monografia (Especialização em Saúde Pública) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2008. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/15432/000678488.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 05 maio 2020.

SILVEIRA, R. **Comissários de bordo na segurança em viagens aéreas**: estudo de

caso da Azul e da Latam. 2019. Monografia (Bacharelado em Turismo) – Universidade Federal de Ouro Preto, Ouro Preto, 2019. Disponível em: https://www.monografias.ufop.br/bitstream/35400000/2461/6/MONOGRAFIA_ComissariosBordoSeguranca.pdf. Acesso em: 03 jul. 2020.

SIQUEIRA, G. F. **Proposta de treinamento aos colaboradores das empresas aéreas, com base na análise da gestão da hospitalidade no transporte aéreo**: um estudo de caso das empresas aéreas no aeroporto Afonso Pena. 2018. Monografia (Bacharelado em Turismo) – Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2018.

SOUZA, R.; FARIAS, A.; FABRI, M. (org.). **Alteridade e ética**: obra comemorativa dos 100 anos de nascimento de Emmanuel Levinas. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2008.

SRILANKAN Airlines Business Class. [S. l.: s. n.], 2015. 1 vídeo (1min e 10s). Publicado pela SriLankan Airlines. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=dSMpdLXfgEQ>. Acesso em: 28 jun. 2020.

SWARBROOKE, J.; HORNER, S. **O comportamento do consumidor no turismo**. São Paulo: Aleph, 2002.

TUAN, Y. Space and place: humanistic perspective. *In*: GALE, S.; OLSSON, G. (org.). **Philosophy in geography**. Dordrecht: Reidel, 1979. p. 387-427.

TURISMO e economia. Reportagem Max Gonçalves. [S. l.: s. n.], 2016. 1 vídeo (1min e 36s). Publicado pelo Ministério do Turismo. Disponível em: http://https://www.youtube.com/watch?v=bg14-yxNw_k. Acesso em: 22 abr. 2020.

VAN MANEN, M. **Researching lived experience**. New York: State University of New Express, 1990.

VEAL, A. J. **Metodologia de pesquisa em lazer e turismo**. São Paulo: Aleph, 2011. (Série turismo).

VERÍSSIMO, L. F. Emergência. *In*: VERÍSSIMO, L. F. **O rei do rock**. Porto Alegre: Globo, 1978. p. 74-75.

VICENTI, M. Discriminação e medo: a rotina dos comissários de bordo durante a pandemia. **Nossa viagem**. 01 abr. 2020. Disponível em: <https://www.uol.com.br/nossa/noticias/redacao/2020/04/01/discriminacao-solidao-e-medo-a-vida-dos-comissarios-de-bordo-pos-covid-19.htm>. Acesso em: 29 jul. 2020.

VIDOTTI, H. G. M. **Espaço de vida e trabalho**: o trabalho dos comissários de bordo a partir da perspectiva da atividade. 2017. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2017. Disponível em: <https://repositorio.ufscar.br/bitstream/handle/ufscar/9407/TeseHGMV.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 29 ago. 2020.

VIDOTTI, H. G. M. *et al.* Trabalho e saúde dos comissários de bordo: uma revisão. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, v. 41, e9, 2016. Disponível

em: <https://www.scielo.br/pdf/rbso/v41/2317-6369-rbso-41-e9.pdf>. Acesso em: 18 jun. 2018.

VILELA, F. Conheça como será o serviço internacional da Azul. **Passageiro de Primeira**. 13 nov. 2014. Disponível em: [//passageirodeprimeira.com/conheca-como-sera-o-servico-internacional-da-azul/](http://passageirodeprimeira.com/conheca-como-sera-o-servico-internacional-da-azul/). Acesso em: 26 jun. 2020.

VILELA, P. Índice de atividades turísticas avança 11,9% em junho. **Governo do Brasil**. Brasília, 13 ago. 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/noticias/viagens-e-turismo/2021/08/indice-de-atividades-turisticas-avanca-11-9-em-junho/turismo.png/view>. Acesso em: 17 jul. 2021.

VILLELA, R. Pânico nas alturas. **Veja**, São Paulo, n. 31, p. 122-129, 5 ago. 1998.

VINHOLES, T. A escola de comissários de bordo da Latam Airlines. **Airway**. 09 ago. 2016. Disponível em: <http://www.aerojoaopessoa.com.br/2016/08/a-escola-de-comissarios-de-bordo-da.html>. Acesso: 08 abr. 2019.

WOMEN at work as the first airline stewardess. **Daily Mail**. Londres, 10 dez. 2015. Disponível em: https://i.dailymail.co.uk/i/pix/2015/12/10/16/2F3E233700000578-3349248-_GERMANY_OUT_USA_Women_at_work_As_the_first_airline_stewardess_i-a-71_1449763367971.jpg 2015. Acesso em: 08 jun. 2020.

WORLD TRADE ORGANIZATION (WTO). **Aviation and tourism: balancing the benefits**. London: Routledge, 1994.

ANEXO A – DESCRIÇÃO PARA A VAGA DE COMISSÁRIO DE VOO (SIDERAL LINHAS AÉREAS)



CONTRATA!

COMISSÁRIO(A) DE VOO

Descrição da vaga

Cumprir rigorosamente as atividades publicadas em sua escala de voos; manter em posse de todos os documentos funcionais em viagem; Comunicar ao setor de operações as datas de validade dos certificados CMA e CHT, vistos e passaporte; zelar pelo cumprimento de normas e diretrizes da empresa, bem como pelo cumprimento de normas de segurança e bem-estar dos passageiros e tripulantes; repassar qualquer informação pertinente ao comissário líder; receber e verificar a qualidade da comissária; receber o passageiro no embarque na aeronave e preencher a documentação de voo.

Requisitos

Curso de Comissário de Bordo completo e experiência na área e inglês fluente.

Benefícios

Vale alimentação, plano de saúde, plano odontológico e seguro de vida.

Interessados, encaminhar o currículo para o e-mail
curriculos@siderallinhasaereas.com.br
Até 10/06/2019 com o título da vaga no campo "Assunto"

ANEXO C – CARTÃO DE SEGURANÇA RED WINGS AIRLINES



AIRLINES
RED WINGS

Airbus A320

ИНСТРУКЦИЯ ПО БЕЗОПАСНОСТИ
пожалуйста, прочитайте для Вашего комфорта и безопасности

PASSENGERS BRIEFING CARD
for your safety and comfort, please read

В самолете курение запрещено.

Наш самолет имеет современное и надежное оборудование, гарантирующее спокойный многочасовой полет. Маловероятно, что имеющееся на самолете аварийно-спасательное оборудование Вам потребуется. Однако, в соответствии с Международными требованиями, Вам предлагается ознакомиться с его использованием. Вам необходимо выполнять все указания бортпроводников, экипажа, а также световых электротабло.

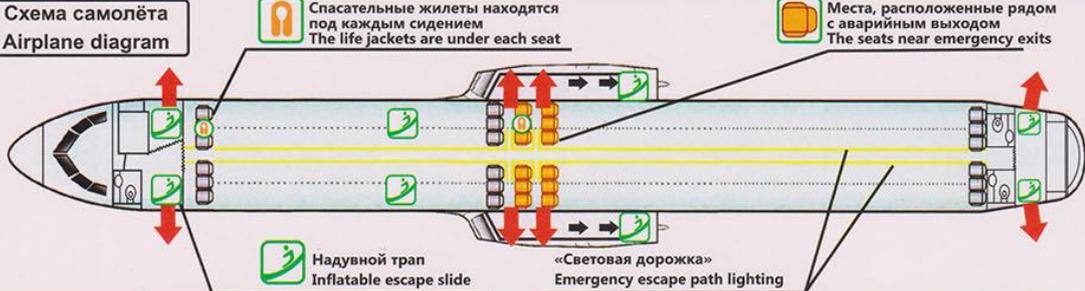
By plane smoking is forbidden.

Our plane is fitted with modern reliable equipment, which guarantees a safe long-hour flights. It is very unlikely you will need the onboard emergency equipment. However, in compliance with international requirements we suggest that you should familiarize yourself with this equipment. Follow the directions of the crew and the signs.

Схема самолёта
Airplane diagram

Спасательные жилеты находятся под каждым сидением
The life jackets are under each seat

Места, расположенные рядом с аварийным выходом
The seats near emergency exits



Надувной трап
Inflatable escape slide

«Световая дорожка»
Emergency escape path lighting

Вниманию пассажиров, сидящих рядом с аварийным выходом!
Ваше кресло расположено рядом с аварийным выходом. В аварийной ситуации от Вас может потребоваться помощь экипажу при его открытии. Поэтому Вам предлагается ознакомиться с порядком действий по открыванию аварийного люка. Если Вы моложе 18 лет или имеете неясные причины, по которым не сможете его открыть, уведомите, пожалуйста, об этом бортпроводника.

Emergency Exit Seat Rows!
Your seat may be located adjacent to an emergency exit. In case of emergency crew may direct you to open or control the emergency exit. Please familiarize yourself with the emergency exit opening procedures. If you are under 18 years of age, or have any condition which may not permit you to assist with opening or controlling the exit please inform our crew now.



Громоздкий PED более 1кг.
Heavy PED more 2.2 lbs.

«ПРИСТЕГНУТЬ РЕМНИ»
При загорании табло застегните привязной ремень. Держите ремень застегнутым все время, пока Вы сидите в кресле.

Your seat belt must be fastened at all times when the sign is illuminated or when directed by the crew. We recommend you to keep your seat belt loosely fastened at all time while seated.

Ручная кладь
Hand luggage



Электронные устройства с беспроводной связью должны быть переведены в **АВИАРЕЖИМ**. Если данная функция отсутствует, устройство необходимо **ВЫКЛЮЧИТЬ**.

Please switch your personal electronic devices to **FLIGHT MODE** either turn them off.

АВИАРЕЖИМ
FLIGHT MODE



WC



СГРУППИРУЙТЕСЬ
BRACE



Нейлон
Nylon





Пожалуйста, не уносите инструкцию из самолета. Please, do not remove this card from the airplane.