

Turbulências à frente: discussões sobre saúde no trabalho a partir dos relatos de Comissários de Bordo



Kaick Abreu Coletto¹

Yuri Alexandre Estevão-Rezende²

Kerley dos Santos Alves³

Resumo

O Comissário de Bordo é o profissional que está em contato direto com os passageiros, responsável por recebê-los a bordo, pela hospitalidade e por zelar pela segurança de todos dentro da aeronave. Este profissional é visto no imaginário popular como alguém que viaja e conhece lugares, culturas e pessoas diferentes e ainda recebe por isso. Porém, as características tão singulares dessa profissão implicam diversas alterações no modo de vida e também na saúde desse trabalhador, seja de forma física, psicológica ou social. O objetivo do presente estudo foi discutir os aspectos da profissão e a relação saúde – doença laboral desses profissionais. A metodologia utilizada foi o levantamento teórico do assunto, aliado à aplicação de questionário aberto não-assistido a dez comissários de cinco companhias aéreas diferentes. A partir dos dados coletados, os resultados – dentro da amostra específica - comprovaram os impactos da profissão no cotidiano e também na saúde dos entrevistados: dores musculares, ressecamento da pele e vias nasais, estresse. Percebeu-se ainda, problemas relacionados a questões sociais, seja com a família, amigos e/ou parceiros (as).

Palavras-chave: Comissário de bordo; trabalho; saúde; qualidade de vida no trabalho (QVT).

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

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

³ Doutora em Psicologia pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. Professora do Programa de Pós-Graduação em Turismo e Patrimônio da Universidade Federal de Ouro Preto – UFOP. E-mail: kerleysantos@yahoo.com.br. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6215-3457>.

Abstract

The Flight Attendant is the professional who is in direct contact with the passengers, responsible for receiving the passengers, the hospitality and the safety of everyone inside the aircraft. This professional is seen in a popular imagination as someone who travels and knows different places, cultures and people and still gets for it. However, as such unique characteristics of this profession imply several changes in the way of life and also in the health of this worker, whether physical, psychological or social. The aim of the present study was to discuss the aspects of the profession and the health - occupational disease relationship of these professionals. The methodology used was the theoretical survey of the subject, associated with the application of an unassisted open questionnaire to ten flight attendants from five different airlines. From the collected data, the results - within the sample - proved the impacts of the profession on daily life and also on the health of respondents: muscle pain, dryness of the skin and nasal passages, stress. We also noticed problems related to social issues, either with family, friends and/or partners.

Keywords: Flight Attendant; work; health; quality of life in the workplace.

Introdução

No século XX com o desenvolvimento do transporte aéreo, as distâncias foram encurtadas, proporcionando mais conforto e comodidade aos passageiros que se movimentam ao redor do globo. Porém, com o desenvolvimento deste novo meio de locomoção coletiva, surgiram novas profissões que tornam possível o traslado seguro das pessoas que utilizam o serviço de transporte aéreo. Um desses arquétipos de profissionais da aviação são os Comissários de Bordo, sendo estes também, o objeto de pesquisa desse estudo. Ou melhor, trata-se, mais especificamente, de compreender a relação de saúde e trabalho no cotidiano destes trabalhadores.

Por conseguinte, este trabalhador é o técnico de segurança da aeronave, responsável por salvaguardar todos que ali estão. Todavia, como a maior parte do tempo durante os voos tudo ocorre em ordem, estes profissionais têm seu foco modificado, prestando serviço de atendimento aos passageiros, servindo refeições e cuidando da comodidade de todos. Este profissional passou por diversas mudanças funcionais e estruturais no trabalho, como por exemplo, do surgimento dos *cabin boys*, homens que faziam trabalhos de força e segurança nas aeronaves, a Segunda Guerra Mundial com a predominância de mulheres nos

serviços de comissária, até o contexto atual, em que as atividades são mais relacionadas ao cuidado e tratamento dos passageiros, entre outros. É importante destacar ainda que, atualmente, segundo dados da *The International Air Transport Association* (IATA) são 290 empresas aéreas associadas a Organização em 120 países, o que representa 82% do tráfego aéreo no mundo (IATA, 2020). No Brasil, três grandes companhias atuam no setor: LATAM Airlines Brasil, Azul Linhas Aéreas Brasileiras e Gol Linhas Aéreas Inteligentes. Para além, como aponta a Agência Nacional de Aviação (ANAC), são habilitados para a função de comissário de bordo no país cerca de 9.820 mil profissionais (ANAC, 2018).

No que tange a questão da saúde, Pimentel (2006) atenta que o aspecto mais importante a ser levado em consideração e que não acompanha a evolução das modernas aeronaves é a saúde do aeronauta⁴. Por se tratar de um agente que trabalha a maior parte do tempo em pé, possui escalas noturnas com longas jornadas de trabalho, exposto às intemperes do ambiente de trabalho, a saúde deste profissional pode ser afetada. Ainda de acordo com Nery (2009), Ballard *et al* (2000), Megdal *et al* (2005), Buja (2006), Michels *et al* (2009), Banks *et al* (2012), Pinkerton *et al* (2012), Coletto *et al* (2021), em pesquisas realizadas com comissários de bordo foram mencionados diversos prejuízos relacionados a saúde física e mental desta categoria profissional, tais como dor no estômago, dor nas pernas, inchaço, varizes, dor nas costas, bursite, psoríase, desequilíbrio do ciclo circadiano, dermatite, disfunção circulatória em membros inferiores, infecções no trato urinário, alguns tipos de câncer, cansaço intenso entre outros. Outros estudos destacam, especificamente, as doenças ocasionadas por sobrecarga e estresse psicológico relacionadas ao trabalho dos comissários de bordo conforme destacam Ballard *et al* (2006), Chung (2009), Wahlstedt (2010), Moon *et al* (2013).

A despeito de um imaginário socialmente constituído que relaciona tal profissão a glamorização, o que se evidencia - a partir de tais estudos - é uma realidade distinta. Portanto, pesquisas que foquem no cotidiano de trabalho e vida de comissários de bordo, são importantes para desconstruir essa imagética superdimensionada do ofício, além de sistematizar e integrar os fatores físicos e organizacionais relacionados à satisfação e à

⁴ Aeronauta é o aeronavegante que exerce função remunerada a bordo de aeronave civil nacional. É também aeronauta aquele que exerce função em aeronave civil estrangeira, mediante contrato de trabalho, regido por leis brasileiras (RBHA 67, 1999).

situação de trabalho, identificando, assim, os aspectos causadores de sobrecarga para esses trabalhadores.

Assim, esta pesquisa teve como objetivo geral discutir sobre a atuação do profissional Comissário de bordo e possíveis implicações inerentes ao trabalho na sua saúde. Trata-se de analisar como as funções exercidas dentro do transporte aéreo podem influenciar a saúde física, mental e emocional desses trabalhadores. Nesse sentido, autores que se debruçam sobre saúde, trabalho e a profissão de comissário de bordo são referências neste artigo e serão acionados no decorrer do texto.

Adiante, utilizou-se como metodologia para obtenção de dados a aplicação de questionário com 10 (dez) questões abertas respondidas por dez Comissários, sendo destes, sete atuantes em companhias no Brasil e três em companhias no exterior. O contato dos comissários foi obtido através das redes sociais Snapchat e Instagram, em 2018, ano também de realização das entrevistas. Neste primeiro, existe um grupo de comissários que respondem semanalmente sobre questões pertinentes ao trabalho como tripulante. Os dados coletados foram examinados por meio da Análise de Conteúdo, sendo que esta técnica é utilizada na interpretação de textos, entrevistas e documentos dos mais variados tipos, possibilitando assim, “descrições sistemáticas, qualitativas ou quantitativas, ajuda a reinterpretar as mensagens e a atingir uma compreensão de seus significados num nível que vai além de uma leitura comum” (MORAES, 1999, p.8).

1. Luzes de emergência acesas: os impactos da profissão na saúde do trabalhador

A despeito das explorações que constroem a história do trabalho na humanidade, a preocupação dos trabalhadores (sejam organizados em sindicatos ou em coletivos) com a qualidade de vida no trabalho é fundante, afinal lutas trabalhistas ocorreram e ocorrem no sentido de dar melhores condições de vida/trabalho as pessoas. Para além, no contexto contemporâneo, principalmente, foram desenvolvidos diversos estudos, não somente por parte de pesquisadores acadêmicos, mas também pelas empresas, que buscam analisar as condições de trabalho do trabalhador, visando qualidade e produtividade durante seus processos (ANTUNES e OLIVA, 2010, p. 50). As empresas entendem que a satisfação do trabalhador impacta de diretamente no produto final, podendo afetar assim indiretamente

de forma positiva ou negativa o receptor final dessa cadeia produtiva (principalmente nos setores de serviços, turismo e lazer): o próprio consumidor (FERNANDES, 1996). Desta feita, Julião (2001, p. 4) confirma esse interesse por parte das empresas, alegando que “a busca pela produtividade e qualidade é o principal fator para as empresas que se preocupam com a qualidade de vida no trabalho e, tentam, desta forma, conseguir o comprometimento e a motivação dos trabalhadores”.

Desta forma, de acordo com Walton (1995) apud Antunes e Oliva (2010, p. 51), a terminologia Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é usada no sentido de resgate dos valores humanísticos e ambientais que acabaram se enfraquecendo diante das inovações tecnológicas da Informação e Comunicação (NTICs) e da introdução de mudanças organizacionais. Para além do avanço tecnológico e empobrecimento das relações sociais, as vertentes críticas da QVT sinalizam também para interfaces estruturais nas formas contemporâneas de gestão do trabalho no capitalismo que, embora se pretendam mais "modernas" e atentas à "qualidade", trazem consigo a dimensão da precarização dos vínculos. Nesse sentido, a organização estrutural tecnológica das empresas em busca de produtividade e competitividade implicou ainda, na implantação de programas de qualidade total e de remuneração variável, em uma perspectiva hegemônica, recriaram estratégias de dominação do trabalho que procuram velar a relação entre capital e trabalho.

A QVT ainda surge como uma conciliação de interesses entre o empregador e o empregado que, mesmo surgindo devido a um interesse financeiro por parte da organização, pode proporcionar - levando-se em consideração como é efetivada - melhores condições ao trabalhador. Estas melhorias podem ser efetuadas de diversas formas no ambiente em que o trabalho é realizado. De acordo com Antunes e Oliva (2010, p. 50), o termo QVT varia muito de país a país, porém, em todos está ligado não somente à estrutura física do ambiente, mas também a questões intangíveis como salário e horas de trabalho. Ainda de acordo com Antunes e Oliva (2010, p. 50),

Mesmo em países desenvolvidos, como Estados Unidos, Canadá e França, o conceito de QVT varia muito, mas, para todos eles, ele está ligado às melhorias nas condições físicas e instalações, ao atendimento e reivindicações salariais, à redução da jornada de trabalho, além de outras medidas do mesmo gênero. Tais implicações geram despesas às empresas, porém é por intermédio de programas de QVT que elas conseguirão ser competitivas, porque é por meio do comprometimento das pessoas com a empresa que os resultados são atingidos.

No Brasil, Antunes e Oliva (2010, p. 51) prescrevem que as práticas referentes à QVT têm sido efetuadas de maneira incompleta, funcionando apenas de forma assistencialista e gerenciais, adquirindo um formato apenas de neutralização riscos nas condições de trabalho. Desta forma, são deixados de lado aspectos que caracterizam uma qualidade de vida no trabalho, como aspectos de bem-estar, saúde não somente física, mas mental e social, questões salariais e cargo horárias. Tais fatores são essenciais para o bom desenvolvimento das atividades de trabalho de qualquer setor, incluindo os profissionais da aviação.

A principal função do Comissário é garantir a segurança de todos a bordo da aeronave, portanto, já se deduz que este está submetido a situações de perigo diariamente. Desde turbulências, passageiros problemáticos à própria ação de estar em um ambiente no qual são criadas condições atmosféricas artificiais, faz com que a saúde do Comissário esteja sempre sofrendo alterações. De acordo com o estudo realizado pelo Centro de Estudos da Saúde do Trabalhador e da Ecologia Humana da Escola nacional de Saúde Pública FIOCRUZ – CESTEH/ENSP/FIOCRUZ (1991) apud Pimentel (2006, p. 69),

As condições de trabalho do aeronauta interferem desfavoravelmente em sua saúde física, mental e social. Esta interferência desfavorável o atinge de maneira diversificada, chegando a invadir seu lazer e suas horas de repouso, tanto nos pernoites quanto em família. Todos os tripulantes são atingidos indiscriminadamente, porém, de maneira diferenciada, de acordo com muitos fatores que vão desde a subjetividade própria de cada um.

Desta forma, podemos dividir os riscos à saúde destes trabalhadores em algumas categorias levando em consideração a causa das mesmas. Dentro da cabine, existe a chamada pressão de cabine ou pressão artificial, que permite que os passageiros e tripulação possam permanecer ali dentro normalmente. De acordo com Pimentel (2006, p. 10), nos impactos na saúde “ligadas às condições ambientais, poderemos relacionar as vibrações, os ruídos a baixa umidade relativa do ar, a baixa pressão atmosférica na cabine da aeronave e a exposição à radiação cósmica entre outras”.

Segundo o parecer técnico do Departamento Intersindical de Estudo e Pesquisa de Saúde e dos Ambientes de Trabalho (DIESAT), realizado em 1995, que trata sobre a saúde e condições de trabalho dos aeronautas, mesmo com a modernização da tecnologia, as vibrações e ruídos advindos dos motores em funcionamento podem causar sintomas como

“tonturas, mal-estar e vômitos e ainda são frequentemente encontrados entre os aeronautas”. Ainda referente aos impactos do ambiente, para D’Acri (1991), a necessidade de manter a umidade relativa do ar baixa dentro da cabine para que os equipamentos permaneçam sempre conservados e em funcionamento, torna ainda mais árduo o trajeto não só dos passageiros, mas principalmente dos comissários, sendo que estes ficam expostos mais tempo a tais condições. Pimentel (2006, p. 11) aponta ainda os sintomas mais perceptíveis apresentados pelos comissários devida à essa pressão artificial criada dentro da cabine.

Podem aparecer edemas, principalmente nos membros inferiores, devido à dificuldade do retorno venoso, acarretando frequentes dores e cansaço nas pernas, sem contar o aumento da chance de se instalar TVP (trombose venosa profunda), grande risco à saúde ocasionado pela dilatação de gases, produzindo distensão abdominal (PIMENTEL, 2006, p. 11).

Para além disso, os impactos na saúde do Comissário também podem ter origem também na organização do trabalho. De acordo com Pimentel (2006, p. 10), o “trabalho diurno em turno e noturno, voos transmeridianos, a dessincronização do relógio biológico e fadiga aérea” interferem diretamente na saúde deste trabalhador. Questões ergonômicas também agravam a situação, devido ao grande esforço físico, sendo o trabalho realizado a maior parte do tempo em pé, necessitando constantemente agachar-se, curvar-se, esticar-se, além da execução de movimentos repetitivos, uso de salto, entre outras características presentes na rotina de um profissional da aviação. Para Pimentel, 2006, p. 12),

No caso dos Comissários, a realização de esforço físico, quando locomove uma carga pesada (carrinho de refeições e bebidas), principalmente quando a aeronave encontra-se com inclinações devido às “razões” de subida ou descida, turbulência e às constantes idas e vindas necessárias à realização do trabalho, além das posturas incorretas e movimentos bruscos e constantes com o corpo, contribuem para o aparecimento de transtornos à saúde, sendo a coluna vertebral fortemente atingida dando origem à instalação de dores, mal estar, hérnia de disco, bursite crônica entre outras.

Todos esses sintomas podem se agravar com o passar dos anos e afetam de forma específica cada sujeito. Ainda, as comissárias que menstruam, podem ter seus ciclos menstruais alterados devido às alterações hormonais e disfunções metabólicas. Além de impactos gerais, “como problemas de circulação, ressecamento das vias aéreas, olhos e pele, alergias e surdez devido aos ruídos de motor e sistemas da aeronave” (HAHN, 2002, p. 19).

Além do trabalho factual, a profissão de Comissário possui características que a difere de outros ofícios. Dentro da escala mensal que os comissários recebem, existem, além das horas de voo, os horários de sobreaviso, também chamado de *standby*. O sobreaviso é o período de tempo que o Comissário deve permanecer vestido para trabalho, seja em casa ou já no aeroporto, caso a companhia aérea necessite de um funcionário em desistência de outro pré-escalado para um voo. Este período pode ter duração máxima de 12 horas. Isso demonstra que este profissional é cobrado não somente dentro da aeronave, com extensa carga-horária de voos, mas também fora dela.

Não somente de forma física, o trabalhador também é afetado psicologicamente e isso impacta diretamente na QVT. Por ser considerado o técnico em segurança, o Comissário sofre bastante pressão no decorrer do voo e deve estar sempre atento a detalhes durante a execução de suas funções, agindo mais de forma preventiva do que corretiva. Partindo desse entendimento, Hahn (2002, p. 11) caracteriza a profissão de Comissário como uma atividade que exige alto grau de destreza perceptiva e aponta que

O trabalho exige alto grau de prontidão mental na medida em que são necessárias atenção e discriminação de estímulos (sobretudo visuais e sonoros) de origem diversa, relativos ao equipamento, material de trabalho, passageiros e tripulação com o objetivo de atender prontamente às necessidades destes e, de na medida do possível, antecipar-se a situações de emergência.

A irregularidade de horário característica da profissão que possui escala de voos mutáveis, trabalhos noturnos e outras especificidades, pode ocasionar diversos problemas sociofamiliares a estes profissionais (BARBOSA, 1995). Devido à essa irregularidade de horários, as relações interpessoais de quem se submete à vida na aviação são abaladas, tendo impacto direto na saúde mental dessas pessoas. Podendo os riscos psicológicos e sociais serem muito mais severos do que os físicos, as empresas devem agir de forma a minimizar os impactos na saúde mental do trabalhador. Todavia, para Walton (1973) apud Antunes e Oliva (2010, p. 51), a QVT é muitas vezes utilizada de forma a descrever apenas questões físicas e materiais do trabalho, com objetivo de aumento de produtividade e crescimento econômico.

Não obstante, a partir do entendimento que a saúde deste trabalhador está intimamente ligada à segurança em voo, foi criada em 05 de abril de 1984 uma legislação nacional especial que contempla a categoria. Esta legislação especial, através da lei nº 7.183,

cuja instrução para execução foi expedida pela Portaria Interministerial, fornece suporte ao aeronauta, melhorando as condições de trabalho, proporcionando assim um ambiente menos prejudicial à saúde. Adiante, em 2017, uma nova legislação entra em vigor: trata-se da lei nº 13.475 – com objetivo de atualizar as diretrizes do trabalho do aeronauta. Conforme destaca Melo (2019), tal normativa foi fruto de engajamento, sobretudo de representantes do Sindicato do Aeronauta, junto aos deputados federais no Congresso Nacional e demarca avanços – comparando-a com antiga lei - em pontos como: carga horária e limite de trabalho em madrugadas (escalas seguidas) reduzidas; acomodação no repouso (pernoite); aumento de folgas mensais, entre outros.

Porém, mesmo com a existência de medidas que têm como objetivo minimizar os impactos na saúde física, mental e social dos aeronautas, ainda são percebidas algumas reclamações nesse sentido vindas dos próprios Comissários atuantes na aérea, seja no âmbito nacional ou internacional. Desta forma, a seguir este artigo trará relatos de comissários que atuam em companhias dentro e fora do Brasil, no intuito de exemplificar a necessidade de maior cuidado com a realidade laboral da categoria, bem como um breve perfil dos participantes da pesquisa.

2. Breve análise do perfil dos entrevistados

Na primeira seção nomeada Perfil, são apresentados dados pessoais, como estado civil, idade, escolaridade e tempo de trabalho do Comissário. Dentre os dez entrevistados, cinco eram do sexo masculino e cinco do sexo feminino. A partir deste dado, podemos apontar uma mudança na realidade da presença do homem como Comissário. De acordo com Fay e Oliveira (2010, p. 7), quando esta profissão surgiu, era majoritariamente feminina, devido ao seu objetivo de passar segurança aos passageiros existindo mulheres, consideradas frágeis, dentro da aeronave. Hoje, ainda com a maioria feminina no mercado, a presença do homem é bastante perceptível, inclusive, se igualando ao número de mulheres nesta pesquisa. Cabe destacar ainda que, apesar de inúmeras pesquisadoras(os/es) - como exemplo Helena Hirata (2002) - discutirem como gênero impacta nas relações de trabalho, em nossa análise não foi perceptível uma relação entre saúde dos trabalhadores e gênero. Fato que pode ter relação com o número amostral deste artigo, assim abre-se caminho para outras pesquisas que abordem como marcadores sociais como gênero podem se relacionar

tanto com a qualidade de vida no trabalho, como saúde mental e física de trabalhadoras da aviação, nesse caso de comissárias de bordo.

O estado civil dos entrevistados apontou que apenas uma pessoa era casada, sendo todo o restante solteiro. Uma das principais características dessa profissão é o fato de estarem sempre viajando, o que dificulta o relacionamento com família, amigos e cônjuges. No estudo de Pimentel (2006, p. 40), a partir das entrevistas que realizou com Comissários, o principal problema de ordem mental apontado foi o da sensação de não pertencerem a nenhum grupo e estarem impossibilitados de firmarem laços afetivos e vínculos e quando esse relacionamento é possível, geralmente é com alguém que partilha da mesma profissão. Tal situação prejudica o estado emocional e psicológico do trabalhador, podendo perpassar tal problema para a realidade no dia-a-dia laboral.

Em relação à escolaridade, oito candidatos possuem curso superior completo, um o ensino médio completo e um preferiu não informar. Tanto no Brasil no exterior, um dos requisitos básicos para alguém se candidatar à uma vaga para comissário, é possuir o Ensino Médio completo (FONSÊCA, 2014, p. 26). Essa exigência contribui para que o nível de escolaridade dos funcionários seja sempre mais alto. Percebe-se isso a partir da informação de que oito dos entrevistados possuem ensino superior completo, mesmo que este nível de escolaridade não se constitua como exigência para atuação como comissário. Além disso, no Brasil, as companhias exigem conhecimentos a nível intermediário de idiomas estrangeiros, principalmente inglês e espanhol, determinando assim, ainda mais conhecimento dos que almejam uma carreira na aviação.

A idade dos entrevistados varia entre 23 e 43 anos. A média das idades ficou em 28,1 anos e a moda (mais recorrente) foi 28 anos. A profissão de Comissário, desde o seu surgimento, foi marcada pela jovialidade da categoria, que passavam segurança e sofisticação aos hóspedes (PIMENTEL, 2006, p. 6). Teve-se a época em que existia a idade máxima de 29 anos para poder ser contratado por uma empresa, além dos aspectos relativos à beleza jovial, padrões de tamanho e peso, dentes e pele saudáveis (SILVA, 2010, p. 18). Nem todas essas exigências existem atualmente, porém, a imagem de *glamour* aos quais os profissionais da aviação estão ligados, além do esforço físico que é exigido, torna incomum profissionais acima dos 40 anos em atividade.

3. Abortar decolagem? Relatos de saúde no trabalho dos comissários de bordo

Como abordado anteriormente o processo de construção do questionário objetivou-se em captar a percepção dos próprios comissários acerca dos impactos que essa profissão tem na saúde do trabalhador. Assim, foram elaboradas perguntas neste sentido: A empresa em que trabalha oferece plano de saúde? Alguma vez já ficou afastado do serviço por problemas de saúde?

Quando questionados sobre o auxílio saúde fornecido pelas empresas, todos os entrevistados alegaram ter plano de saúde pago pelas companhias aéreas. Em uma primeira análise, pode se pensar que a concessão desse tipo de benefício esteja relacionada a preocupação empresarial com a saúde do seu trabalhador. No entanto, cabe destacar que se trata, principalmente, de direitos conquistados – no Brasil – através de lutas sindicais/dos trabalhadores, como pondera Pina, Castro e Andreazzi (2006).

Ademais, a maioria alegou já ter ficado afastada por complicações de saúde: do total de dez participantes da pesquisa, seis alegaram já ter se afastado das atividades regulares da profissão por complicações na saúde. A maior parte dos casos foi por motivo de gripe ou virose, doenças ocasionadas devido ao confinamento em espaço fechado em contato com outras pessoas infectadas. Dentro da aeronave, doenças desse tipo podem ser facilmente contagiar outras pessoas, devido ao pequeno espaço e compartilhamento do mesmo ar. Os comissários podem estar mais propensos à essa possibilidade de adoecimento, passam grande parte do dia em diferentes aeronaves.

C6: Fiquei 3 dias por gripe.

C7: Sim, devido a pressurização, tive vários casos de sinusite, o que impede um tripulante de realizar suas atividades.

C8: Sim, não podemos voar com resfriado, gripe ou sinusite, porque é perigoso para o nosso ouvido, em novembro tive barotrauma durante um pouso devido a um resfriado repentino. A empresa possui uma clínica, tive todo o auxílio médico e tempo para me recuperar completamente.

C9: Peguei uma virose, muito forte fiquei duas semanas afastado.

Um dos entrevistados apontou diversos incômodos relacionados à saúde devido às condições às quais os comissários estão expostos. Este entrevistado ainda exemplificou suas experiências, apontando um fato que, além ter ficado doente, teve que passar uma data festiva sozinho, sem a presença de qualquer conhecido em decorrência de tal imprevisto.

C1: Várias vezes. O ambiente fechado de um avião ajuda a propagação de vírus. É muito fácil pegar gripes e “flus”, doenças respiratórias, exposição à radiação, inflamação nos ouvidos, alergias, pernoites em lugares com climas diversos onde podem afetar a nossa saúde.

Há vários anos, quando eu estava de viagem ao Alaska, muitos dos meus passageiros estavam espirrando bastante. Quando cheguei na cidade de Anchorage, ao dormir já não me sentia bem. Peguei uma virose e não pude voar por vários dias e acabei passando o Natal no Alaska, completamente sozinho e doente.

Diante a esses relatos, são percebidos alguns dos impactos que essa profissão pode ter na saúde do trabalhador. O ambiente fechado da aeronave é propício para a proliferação de vírus e bactérias que podem ser transmitidos entre todos os ocupantes daquele espaço. Contudo, os tripulantes, por estarem em contato com todos os passageiros e por passarem mais tempo naquele espaço, poderão sofrer mais com esses efeitos.

4. Aviso de apertar os cintos ligado: as mudanças na saúde

Atuar dentro de uma aeronave implica várias mudanças no corpo humano, sendo a maior parte delas, negativas. Isso se confirma em estudo feito por Hahn (2002), no qual aponta a pressão psicológica sofrida por comissários por estarem responsáveis não somente pelo conforto, mas também pela segurança dos passageiros, além de implicações físicas como manejo de materiais em local com falta de estabilidade e o carregamento de materiais pesados. Desta forma, quando questionados acerca das alterações na saúde, seja de forma positiva ou negativa após o ingresso na carreira de Comissário, a maioria dos entrevistados (nove deles) alegaram somente ter percebido mudanças negativas. Um dos entrevistados alegou ter dificuldade para praticar exercícios físicos, devido ao fato de estar sempre viajando e nem sempre os hotéis em que se hospeda possuem academia, sendo a atividade física importante para evitar hábitos sedentários que possam trazer riscos à saúde. Outro alegou ter ganhado peso devido à “vida desregrada” que a aviação proporciona conforme explicitado na fala de um participante:

C5: Devido às variações de horário de trabalho, nem sempre é possível conciliar os voos com alguma atividade física, mas me esforço para fazer musculação sempre que possível na academia da minha cidade ou nos hotéis.

C10: Com certeza, pela nossa vida desregrada, não ter horários definidos para tudo acabei ganhando muito peso.

É notório como a questão do horário de trabalho impacta negativamente na vida do comissário de bordo. Neste contexto, a partir dos relatos, percebemos algo também evidenciado por Moreno, Fischer e Rotenberg (2003): os horários de turno, os trabalhos noturnos e em horários incomuns, podem promover desgastes biopsicossociais na saúde dos trabalhadores que enfrentam tais jornadas. Outros estudos nesse mesmo sentido, como os de Metzner e Fischer (2001), Simões, Marques e Rocha (2010), Silva et al (2010), consideram que o trabalho noturno ou em turno pode ser fator crucial para ocasionar problemas tanto no cotidiano de maneira geral, quanto na saúde e na própria atividade exercida por estes profissionais.

Um dos entrevistados apontou que, depois que ingressou nessa carreira, começou a ter mais noção dos hábitos que deveria seguir para minimizar os impactos em sua saúde. Apontou ainda que, antes mesmo de começar a trabalhar, já esperava que tais complicações fossem ocorrer. Isso demonstra que, mesmo sabendo dos males da profissão, por motivos subjetivos e pelas possibilidades que essa profissão pode trazer, os fatores negativos são deixados de lado para a construção de uma carreira na aviação.

C8: Apesar de estar mais ciente de quais hábitos devo seguir, as mudanças foram negativas. O ambiente em que trabalhamos é diferente do que vivemos, já esperava que fosse acontecer. Em um ano, o número de vasilhinhos aparentes em minha perna cresceu consideravelmente, além disso a falta de rotina me fez ganhar peso e, algumas vezes, ter fadiga.

Os impactos negativos mais citados pelos entrevistados foram as dores musculares, estresse, além de problemas respiratórios e ressecamento da pele. Também foram apontados efeitos mais específicos, como queda de cabelo e retenção de líquido, por um dos entrevistados. Devido às viagens, os comissários também estão submetidos à fuso-horários diferentes, o que pode comprometer o sono e o relógio biológico desses trabalhadores. Desta forma, os problemas relacionados ao sono também foram citados.

C1: Negativa: A umidade no avião é muito baixa causando o ressecamento rápida da pele e da desidratação. Tenho que tomar água mais do que o normal quando voou e usar umidificantes para a pele.

C2: Negativa: dificuldade em adaptação do sono (devido aos diferentes horários de trabalho), acúmulo de líquido no corpo, queda de cabelo.

C3: Sinto muito sono e sempre tenho dores na coluna....

C4: A única mudança relacionada à saúde que senti foram dores na lombar no início, mas depois que comecei a fazer exercícios físicos, não senti mais dores.

C7: Na forma positiva, não. Na negativa, fadiga, stress, irritabilidade, problemas respiratórios e gastrointestinais.

C9: As negativas: quando você faz um voo internacional longo, pra você acostumar com fuso horário, é um pouco mais complicado até mesmo pra você descansar e etc... Mas aos poucos vai se adaptando

O único entrevistado que citou uma mudança positiva em relação à sua saúde, diz respeito à forma como ele começou a se preocupar mais com ela. Ele relata que passou a valorizar sua saúde, a partir das experiências advindas do seu ingresso nessa profissão, se dedicando assim, à prática de exercícios físicos, principalmente nos hotéis nos quais se hospeda.

C1: Positiva: Passei a valorizar mais a minha saúde e comecei a frequentar mais a academia especialmente em pernoites em hotéis onde há academias.

Através da indagação do questionário sobre as mudanças na saúde percebidas pelos entrevistados em relação a sua própria saúde, percebe-se que estas são relatadas de forma mais significativa como prejudiciais do que positivas. O ofício de Comissário exige muito esforço físico por carregarem objetos pesados, estarem em constante movimentação dentro da aeronave, as mulheres devem usar salto, os movimentos são padrões e repetitivos; além das condições do próprio ambiente: ressecando a pele e vias nasais destes trabalhadores.

5. A ocorrência de dores musculares

Um dos impactos na saúde que teve maior ocorrência nesta pesquisa foi a dor muscular. Diante disso, para apontar os locais de dor mais comuns, os entrevistados foram questionados sobre as principais dores sentidas e sua origem. Assim, um dos locais citados com uma frequência significativa nos relatos foram os pés. Isso se deve pelo fato de executarem suas tarefas a maior parte do tempo em pé, desse modo, acabam por exercerem uma pressão sobre os membros inferiores. Além disso, como fator agravante às profissionais do gênero feminino, a maioria das empresas tem como o salto alto parte integrante de seu uniforme, o que pode causar ainda mais dor.

C1: Apenas nos pés por estar sob a pressão do avião, os pés incham assim como a barriga. Temos tendência a ficar cansados mais do que normal comparado a um trabalho em terra pela altitude interna no avião.

C6: Quando faço voo longo com serviço de bordo com bandejas, sinto dor nas pernas por abaixar e levantar consecutivamente.

C7: Sim, principalmente nas pernas.

Além dos membros inferiores, os membros superiores também foram citados. Alguns entrevistados relataram sentir dores nas costas e no pescoço. Um dos entrevistados ainda disse sentir dores nos ombros decorrentes do estresse que sente, por vezes, durante a execução de suas tarefas.

C3: Sinto próximo ao pescoço....

C5: Não sinto dores, exceto nos ombros quando percebo estar estressado, mas isso não é muito comum.

C8: Não, porém pés e costas definitivamente sofrem após os voos.

Dores musculares são recorrentes neste profissional, afinal eles exercem a maior parte de suas funções em pé, bem como estão submetidos a procedimentos padrão que podem acarretar complicações sérias para sua integridade física. Assim, torna-se de suma importância uma atenção com a saúde do Comissário, além da necessidade do incentivo a estudos que tenham como objetivo a minimização desses efeitos no corpo e na mente do trabalhador. Ainda, as empresas áreas poderiam promover ações de QVT e, desse modo, tornar o ambiente de trabalho mais humanizado: redução de carga horária, de escalas de voo, aumento das folgas, novas configurações tanto nas funções exercidas, quanto nas vestimentas dos profissionais (exigências), entre outras, capazes de reduzir problemas de saúde gerados pelo ofício na vida dos trabalhadores. Contudo, fato é que ações deste tipo não foram reportadas, elas também representariam um aumento significativo no orçamento das companhias aéreas. Logo, nota-se a lógica do lucro sustentada pela racionalidade técnica como potencial gerador de sofrimento das pessoas.

Ademais, para além das dores físicas e corporais, há ainda, questões subjetivas que podem influenciar no bem-estar e na saúde destes trabalhadores. Assim, no subtítulo a seguir será proposta tal discussão.

6. Os impactos da profissão nas relações sociais: há espaço na mala para família, amigos e vida amorosa?

O cotidiano de um Comissário se baseia na constante locomoção entre cidades, estados e até mesmo países. Dessa forma, a relação com família e amigos fica debilitada, pois nem sempre é possível estar presente em datas comemorativas e em outros momentos importantes. Partindo desse entendimento, Mello (2009) apresenta em sua dissertação um detalhado estudo que demonstra como a relação de comissárias com suas famílias é

fragilizado devido às características da vida deste profissional. Em uma de suas conclusões, Mello (2009, p. 81) aponta que

Como os tempos do aeronauta são assim fragmentados e irregulares, as relações familiares são diretamente influenciadas por essas peculiaridades, contribuindo para acirrar os conflitos na interface família-trabalho num perspectiva temporal, ou seja, os tempos de trabalho invadem os tempos que deveriam ser reservados ao convívio familiar, com relativa acentuação, na medida em que acrescentamos os tempos de não trabalho que não são usufruídos com a família, mas utilizando nos deslocamentos e nos pernoites...

A partir disso, como última pergunta do questionário usado como ferramenta metodológica neste presente estudo, os entrevistados foram questionados se acham que essa profissão pode influenciar de forma negativa em suas relações afetivas, como família e amigos. Dois entrevistados relataram que a distância e os horários não regulares acabaram prejudicando relacionamentos amorosos, além da relação com amigos que também foi comprometida.

C1: Quanto aos amigos fica difícil se eles não são comissários. Faço parte de um grupo de amigos em Seattle onde na maior parte das vezes eu não posso comparecer às reuniões. Eles têm que se acomodar ao meu estilo de vida e fazer reuniões no meio da semana, o que normalmente é um inconveniente para eles.

C5: Sim, considero. Perdi contato com muitos amigos que eu tinha antes de entrar na aviação. Como disse antes, nossos horários não são regulares, portanto perdemos bastante o contato e nas horas vagas queremos descansar o quanto pudermos. Também vejo que não são poucos os relacionamentos que se desfazem por conta da nossa jornada de trabalho e seus impactos psicológicos.

C7: Com certeza, se ambas as partes não souberem lidar com a distância, o que é inevitável, irá prejudicar os vínculos sociais, em especial com amigos.

Em reação à família, um dos entrevistados alegou que, por morar fora do país, pode encontrar a família somente nas férias e que eles mantêm contato através de redes sociais. O entrevistado alegou ainda que outras pessoas “acabam saindo de sua vida”. Isso demonstra que nem todas as pessoas conseguem se adaptar ao “estilo de vida” que um Comissário tem, terminando relacionamentos por esse motivo.

C2: Em partes. Como moro fora do Brasil vejo minha família nas férias, porém mantemos contatos utilizando meios como Skype e Whatsapp. O

que mudou é que não os verei pessoalmente com mais frequência. E de fato, algumas pessoas acabam saindo de sua vida.

Um dos entrevistados apontou que a profissão pode prejudicar a relação com família e amigos quando existe um esforço mútuo dos envolvidos. Neste exemplo, o entrevistado diz manter um relacionamento saudável com a família e os amigos. Ele conclui ainda que é normal o afastamento de algumas pessoas diante da distância e de interesses pessoais divergentes.

C8: Acho que isso depende muito de ambas as partes, mas se todos fizerem o mínimo de esforço, não há motivo para que o vínculo seja afetado. Eu estou constantemente em contato com minha família e amigos queridos. Mas é normal, em qualquer carreira escolhida, que você se afaste de algumas pessoas pela distância geográfica ou pela mudança de interesses pessoais, o ser humano está em constante mudança, estranho seria se tudo permanecesse o mesmo.

Outro entrevistado alegou que quem opta por ingressar numa carreira na aviação deve estar preparado para certas mudanças, mas diz que nem todos se acostumam com a realidade encontrada. Ele, salienta que, é necessário entender os altos e baixos dessa profissão, fazendo alusão de que a distância de amigos e família é um dos pontos negativos desse ofício.

C9: Prejudicar, digamos que não, mas todos os comissários estão cientes da mudança, alguns acabam acostumando, outros não, vai de cada um. É muito importante ficar ciente dos altos e baixos da profissão, antes de escolher, se você está nesta profissão por amor parabéns, porque tudo que se faz com amor não tem preço.

Neste último recorte das repostas dadas, o entrevistado diz não perceber um impacto negativo em sua relação com sua família. Porém, alega ter problemas em relacionamentos amorosos devido à profissão, dando exemplo de um relacionamento acabado pelo motivo da outra pessoa julgar sua fidelidade a partir dos destinos para os quais o entrevistado voava.

C1: Depende. Acho que pelo fato de sempre estar fora de casa por vários dias, em uma relação amorosa nova, há sempre atritos. Com a família, a meu ver não tem afetado em nada. Quanto a relações eu já tive várias discussões com meu ex por que eu estava longe de casa, voando para lugares considerados paraísos tropicais onde ele supunha proporcionava encontro amorosos com outras pessoas. Sinto que isso depende de cada um. [...].

A partir dos relatos, fica notável que a maioria dos entrevistados consideram que a profissão pode prejudicar suas relações pessoais, seja no âmbito familiar, de amigos ou relacionamentos amorosos. As pessoas que não vivenciam o cotidiano dos comissários – ou seja, não estão sujeitas as viagens e horários irregulares – por vezes, não os entendem e preferem terminar o relacionamento social-afetivo. Por trabalharem em datas festivas e terem pouca disponibilidade de horários, os profissionais da aviação veem pouco a família (geralmente nas férias), o que acarreta certa dificuldade no relacionamento com os amigos. Diante disso, muitos comissários tendem a mesclar a vida profissional com a pessoal, procurando amigos e parceiros (as) que partilham da mesma profissão ou cotidiano. De modo que, é pertinente considerar que estes trabalhadores parecem estreitar a relação entre pessoalidade/sociabilidade e ambiente de trabalho e, por conseguinte, se privam de uma experiência social/afetiva para além do contexto da aviação. Essa dificuldade de relacionamentos pode intensificar as questões relativas a saúde destes trabalhadores, principalmente os problemas de ordem psicológica, como por exemplo o estresse. Assim, essa exaustão mental e física de certo, quando acrescidas de outras insatisfações, pode gerar consequências sérias, como depressão ou até mesmo a desistência da profissão.

A perspectiva da sociologia das emoções desenvolvida por Arlie Hochschild (1983) pode nos dar também algumas pistas para compreensão dos relatos dos entrevistados, não apenas pela socióloga ter trabalhado com comissárias de bordo, mas por evidenciar como essas profissionais são coagidas pelas empresas a exercer para além das funções formais, o que conceitua como trabalho emocional. Termo que Bonelli (2004, p. 357), resume – a partir da obra da autora americana – tratar-se de um “processo no qual as pessoas tomam como referência um padrão de sentimento ideal construído na interação social, e procuram manusear e administrar suas emoções profundas para adequá-las a essa expectativa quando não estão sentindo assim internamente”. Assim, no trabalho das aeromoças o que ocorre é uma gestão das emoções (controle e atuação) com objetivos e fins monetários. As empresas, portanto, são responsáveis por determinar que o bem tratar/o acolher/o cuidado com os passageiros, passa pelo gerenciamento de emoções que envolvem o sorrir, o mostrar-se feliz, em outras palavras, “o sorriso e os sentimentos são expropriados do indivíduo e passam a pertencer à organização” (BONELLI, 2004, p. 361). Não obstante, cabe salientar que para Hochschild, esse tipo de trabalho emocional é consciente e se refere “ao ato de tentar mudar, em grau ou qualidade, uma emoção ou sentimento” (HOCHSCHILD, 2013,

p. 184) e, por se tratar de uma ação (uma tentativa), a importância está mais centrada no “esforço” do que necessariamente se esse exercício foi ou não “bem sucedido”.

Por fim, se o resultado apontado por Hochschild, deste tipo de trabalho emocional é o estresse e uma dificuldade em reconhecer os sentimentos como autênticos (seus), à medida que foram cooptados pelas empresas como institucionais, isso pode dialogar e – até mesmo – explicar a dificuldade apresentada por nossos entrevistados em se relacionar afetivamente com outras pessoas. Afinal, os afetos – principalmente aqueles considerados positivos – passam a ser distanciados de um nível do particular, do espontâneo do indivíduo que, assim, pode não conseguir expressá-los para além do seu trabalho; com outras pessoas do seu vínculo familiar e próximo, desse modo. Enfim, esta também é uma chave interessante para pensar os relatos supracitados neste artigo.

Considerações finais

A profissão de Comissário de Bordo faz parte de um imaginário de vida glamorosa, na qual se é possível conhecer diferentes lugares, culturas e pessoas. Quando vistos no aeroporto, são sempre acompanhados por olhares atentos e admirados, seja pela boa postura ou pelos belos uniformes que exibem. O Comissário, além de ser o tripulante que recebe os passageiros, é também o que está em maior contato com as pessoas, se tornando assim, um dos símbolos mais marcantes da aviação. Mas quais seriam as outras características dessa profissão que não podem ser vistas em um hangar de aeroporto?

Esta pesquisa mostrou, questões que, por vezes, ficam em segundo plano ou passam despercebidas quando se trata dessa profissão: a saúde do trabalhador. Por conseguinte, ao debruçar-se sobre esta temática e por meio das entrevistas realizadas com os Comissários, pode-se notar que de acordo com os relatos, os impactos na saúde, sejam de forma física ou psicológica, vão desde a dores musculares, ressecamento da pele e vias nasais, às complicações no relógio biológico, estresse e enfraquecimento das relações interpessoais.

Mas os relatos mostram ainda, questões relativas a esfera social e afetiva destes profissionais. Assim, foi notório também a influência da profissão nas relações sociais, como relatado pelos entrevistados, a relação do trabalhador com família, amigos e parceiros (as) se torna instável. Isso deve principalmente pela irregularidade de horários das escalas dos comissários, que não possuem um horário fixo diário de trabalho. Desta forma, datas

comemorativas e afins ficam à mercê da escala mensal dos comissários, gerando atrito entre as partes envolvidas. Estes fatos, podem ainda, em algum momento, contribuir ou afetar a saúde mental deste trabalhador, bem com a Qualidade de Vida no Trabalho.

Por fim, esta pesquisa não possui caráter conclusivo, ou seja, podem ser abertas novas linhas de pesquisa que visem a melhoria da qualidade de vida no trabalho, inclusive podendo ser usado por empresas que busquem uma melhoria na saúde de seus funcionários. Portanto, indica-se esse trabalho para realização de futuras pesquisas que tenham correlação não só com o Comissário de Bordo, mas também o transporte aéreo e todos os aeronautas que tornam possível que esse fenômeno ocorra.

Referências

- ANTUNES, Adriana Luiz; OLIVA, Eduardo de Camargo. *Qualidade de vida no trabalho de Comissários de Bordo no Brasil*. FACEF Pesquisa, v. 13, n. 1, p. 48-62, Franca, SP, 2010.
- AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO. *Número de licenças de mulheres na aviação cresce 106% nas categorias de piloto*. 2018. In: Site da ANAC. Disponível em: <<https://www.anac.gov.br/noticias/2018/numero-de-mulheres-na-aviacao-cresce-106-nas-categorias-de-piloto>>. Acessado em 13 de jan de 2021.
- BALLARD, T. J; LAGORIO, S; DE ANGELIS, G; VERDECCIA, A. *Cancer incidence and mortality among flight personnel: a meta-analysis*. Aviat Space Environ Med. 2000.
- BALLARD, T. J; ROMITO, P; LAURIA, L; VIGILIANO, V; CALDORA, M; MAZZANTI, C. *Self perceived health and mental health among women flight attendants*. Occupational and Environmental Medicine. 2006.
- BANKS, J. O; AVERS, K. E; NESTHUS, T. E; HAUCK, E. L. *A comparative study of international flight attendant fatigue regulations and collective bargaining agreements*. JATM. 2012.
- BARBOSA, C. *Aeronautas – Condições de Trabalho e de Saúde*. São Paulo: DIESAT – Departamento Intersindical de Estudos e Pesquisa de Saúde e dos Ambientes de Trabalho, 1995.
- BONELLI, Maria da Gloria. *Arlie Russell Hochschild e a sociologia das emoções*. Cad. Pagu, Campinas, n. 22, p. 357-372, Jun, 2004.
- BUJA, A. *Cancer incidence among female flight attendants: a meta-analysis of published data*. J Womens Health. 2006.
- COLETTI, KAICK ABREU; ESTEVÃO-REZENDE, YURI A; ALVES, KERLEY S. *Profissionais do turismo e viagens: percepções de comissários de bordo acerca da sua profissão*. Revista Sítio Novo, v.5, p.59 - 71, 2021.

CHUNG, C. T. *An exploration of quality of life and related factors among female flight attendants*. JNR. 2009.

D'ACRI, V.; SILVA, A.; CARNEIRO, F.; SANCHES, L.; SILVA, M.; CIRTOLI, N.; VOLARE. *A Saúde do Aeronauta*. Rio de Janeiro: Centro de Estudos da Saúde do Trabalhador e da Ecologia Humana – CESTE/ENSP/FIOCRUZ, 1991.

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

FERNANDES, E. C. *Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar*. 2 ed. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

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

HAHN, Luís Antônio. *Análise do Cargo de Comissário de Voo*. Monografia (Especialização em Docência de Ensino Superior) – Universidade Cândido Mendes, Rio de Janeiro (RJ), 2002. Disponível em: <<http://www.avm.edu.br/monopdf/8/LUIS%20ANTONIO%20DEIRO%20HAHN.pdf>>. Acesso em: 20/12/2019.

HIRATA, Helena Sumiko. *Nova divisão sexual do trabalho?: um olhar voltado para a empresa e a sociedade*. Boitempo, 2002.

HOCHSCHILD, A. R. *The managed heart: commercialization of human feeling*. Berkeley, University of California Press, 1983.

HOCHSCHILD, A. R. Trabalho Emocional, regras de sentimento e estrutura social. In: COELHO, Maria Cláudia (org). *Estudos Sobre Interação: textos escolhidos*. Rio de Janeiro: EDUERJ, 2013.

JULIÃO, P. *Qualidade de vida no trabalho: Avaliação em empresa do setor automobilístico a partir do clima organizacional e do sistema de qualidade baseado na especificação técnica ISO/TS 16949:2001*. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001.

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

METZNER, Ricardo Jorge. J.; FISCHER, Frida Marina. *Fadiga e capacidade para o trabalho em turnos fixos de doze horas*. Revista de Saúde Pública, v. 35, n. 6, p. 548-553, 2001.

MEGDAL, S. P; KROENKE, C. H; LADEN, F; PUKKALA, E; SCHERNHAMMER, E. S. *Night work and breast cancer risk: a systematic review and meta-analysis*. Eur J Cancer. 2005.

MELO, Rodrigo S. *A nova lei do Aeronauta e os impactos na formação de pilotos profissionais*. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Ciências Aeronáuticas) –

Universidade do Sul de Santa Catarina, Palhoça (RS), 2019.

MICHELS, L. R. *You're the flight surgeon. Gravity induced loss of consciousness and psoriasis*. Aviat Space Environ Med. 2009.

MOON, T. W; HUR, W. M; JUN, J. K. *The role of perceived organizational support on emotional labor in the airline industry*. International Journal of Contemporary Hospitality Management. 2013.

MORAES, Roque. *Análise de conteúdo*. Revista Educação, Porto Alegre, v. 22, n. 37, p. 7-32, 1999.

MORENO, Claudia Roberta de Castro; FISCHER, Frida Marina; ROTENBERG, Lúcia. *A saúde do trabalhador na sociedade 24 horas*. São Paulo Perspec., São Paulo, v. 17, n. 1, p. 34-46.

NERY, Maria Luiza C. *Frequência e prevalência de diagnósticos psiquiátricos determinantes do afastamento de comissários de bordo da atividade aérea*. Dissertação (Mestrado em Saúde Pública) – Faculdade de Saúde Pública, Universidade de São Paulo, São Paulo; 2009.

PIMENTEL, Vera. *Ser comissário de bordo: os significados destes profissionais a cerca das adversidades no trabalho*. Dissertação (Mestrado) – Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo, 2006. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/7/7139/tde-16102006-153637/en.php>>. Acesso em: 18/01/2019.

PINA, José Augusto; CASTRO, Hermano A.; ANDREAZZI, Maria de Fátima A. *Sindicalismo, SUS e planos de*

saúde. Ciênc. saúde coletiva, Rio de Janeiro, v.11, n.3, p. 837-846, Set. 2006.

PINKERTON, L. E; YONG, L. C; YIIN, J. H; ANDERSON, J. L; DEDDENS, J. A. *Cause-specific mortality among a cohort of U.S. flight attendants*. Am J Ind Med. 2012.

SILVA, Emerson Cláudio Gonzaga; CHAFFIN, Rogério Azeredo; SILVA NETO, Valdo Candido; SIQUEIRA JÚNIOR, César Luís. *Impactos gerados pelo trabalho em turnos*. Perspectivas online. 2010; 4(13):65-86.

SIMÕES, Mariana Roberta Lopes; MARQUES, Flaviana Cristina; ROCHA, Adelaide de Mattia. *O trabalho em turnos alternados e seus efeitos no cotidiano do trabalhador no beneficiamento de grãos*. Rev Latino-Am Enfermagem. 2010; 18(6):1070-5.

THE INTERNATIONAL AIR TRANSPORT ASSOCIATION. *The Association: About us*. 2020. In: Site da IATA. Disponível em: <<https://www.iata.org/en/about/>>. Acessado em 13 de jan de 2021.

WAHLSTEDT, K; LINDGREN, T; NORBÄCK, D; WIESLANDER, G; RUNESON, R. *Psychosocial work environment and medical symptoms among swedish commercial airline cabin crew*. Am J Ind Med. 2010.