

## TRABALHO E SAÚDE: UM ESTUDO COM COMISSÁRIAS(OS) DE VOO<sup>12</sup>

Work and health: a study with flight attendants

**Camilla Saccol Pina** <sup>3</sup>

Universidade Franciscana<sup>4</sup>  
Santa Maria, Rio Grande do Sul, Brasil.

**Liana Bohrer Berni** <sup>5</sup>

Universidade Franciscana  
Santa Maria, Rio Grande do Sul, Brasil.

**Maristela Jaqueline Reis Peixoto** <sup>6</sup>

Universidade Franciscana  
Santa Maria, Rio Grande do Sul, Brasil.

**Camila dos Santos Gonçalves** <sup>7</sup>

Universidade Franciscana  
Santa Maria, Rio Grande do Sul, Brasil.

**Caroline Lúcia Cantarelli Rohde** <sup>8</sup>

Universidade Franciscana  
Santa Maria, Rio Grande do Sul, Brasil.

### Resumo

O artigo tem por objetivo conhecer o trabalho de comissários(as) de voo e refletir sobre ações de prevenção e promoção da saúde mental desses(as) profissionais. Para isso, foram entrevistados oito profissionais de três empresas aéreas diferentes, através de entrevistas individuais semiestruturadas. Identificou-se que as principais tarefas dos(as) comissários(as) se repetem com frequência, como a checagem de equipamentos de segurança e emergência e conferência de serviço de bordo. O fator mais citado como positivo pelos participantes é a possibilidade de conhecer diversos lugares e culturas. Já entre os pontos negativos da profissão estão a dificuldade de se fazer presente em eventos familiares considerados socialmente

<sup>1</sup> Editora responsável pela avaliação: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Liliam Deisy Ghizoni.

<sup>2</sup> Copyright © 2022 Pina et. al. Este é um artigo em acesso aberto distribuído nos termos da Licença Creative Commons - Atribuição que permite o uso irrestrito, a distribuição e reprodução em qualquer meio desde que o artigo original seja devidamente citado.

<sup>3</sup> [camillascpn@gmail.com](mailto:camillascpn@gmail.com)

<sup>4</sup> Rua Silva Jardim, n. 1175, Prédio 17, Centro – Santa Maria, RS, Brasil.

<sup>5</sup> [libbneri@hotmail.com](mailto:libbneri@hotmail.com)

<sup>6</sup> [maris.rpeixoto@gmail.com](mailto:maris.rpeixoto@gmail.com)

<sup>7</sup> [camila.gon.79@gmail.com](mailto:camila.gon.79@gmail.com)

<sup>8</sup> [rohde.caroline@gmail.com](mailto:rohde.caroline@gmail.com)



importantes e o cansaço físico. Na tentativa de compensar esse cansaço, muitos(as) comissários(as) acabam usando substâncias para poder dormir. Os recursos oferecidos pelas empresas para o cuidado em saúde mental são vistos como ineficazes, ou pouco efetivos. Conclui-se, que as escalas alternadas e rotinas de trabalho dos(as) comissários (as) afeta as condições de saúde e acaba gerando invisibilidades no cuidado em saúde mental destes profissionais. Logo, é importante fortalecer as ações de saúde do trabalhador neste setor em vista das adversidades inerentes ao meio de trabalho.

**Palavras-chave:** Comissários de voo; saúde do trabalhador; saúde mental.

---

### **Abstract**

This research aimed to learn about the flight attendants' work and reflect on actions that prevent and promote these professionals' mental health. To accomplish this, eight professionals from three different airlines were interviewed through individual semi-structured interviews. It was identified that the main tasks of the flight attendants are frequently repeated, such as checking safety and emergency equipment and checking the in-flight service. The positive aspect of the profession most mentioned by the participants is the possibility of getting to know different places and cultures. Among the negative points are the difficulty of being present at moments considered socially important and the physical fatigue. In an attempt to compensate for this tiredness, many flight attendants end up using substances to be able to sleep. The resources offered by companies for mental health care are seen as ineffective. It was concluded that the alternating scales and work routines of the flight attendants affect health conditions and end up generating invisibilities in the mental health care of these professionals. Therefore, it is important to strengthen workers' health actions in this sector given the adversities inherent in the work environment.

**Keywords:** Flight attendant; employee health; mental health.

---

### **Introdução**

O cenário crítico de transformações econômicas, políticas e sociais que vem atingindo os países em desenvolvimento (mas não somente eles), acarreta incontáveis mudanças, tanto nas esferas materiais, como no campo da subjetividade humana. Tais mudanças inevitavelmente refletem sobre o mundo do trabalho, uma vez que a lógica do sistema capitalista converte a busca por resultados e o paradigma da competição em um regime destrutivo, contribuindo para a precarização no modo de trabalhar (Antunes, 2006). O avanço da tecnologia – ressaltando, principalmente, o desenvolvimento da comunicação via satélite – também ocasionou mudanças na organização do trabalho (Harvey, 2002) e a produtividade tornou-se a mais aclamada meta contemporânea, criando um ideal de sujeito-trabalhador que não pode falhar, cansar ou adoecer (Giongo, 2000).

A partir dessas mudanças, o mundo do trabalho, em consonância com as demais instâncias da vida humana, vai ganhando um caráter flexível e deixando de ser um porto seguro

onde era possível fixar identidades e definições de si mesmo (Bauman, 2001). O perfil profissional exigido atualmente pelos contextos de trabalho é de um trabalhador polivalente. As características envolvem criatividade, pensamento empreendedor, inteligência e disponibilidade sem limites para o trabalho. Todas essas exigências de máximas competências negam a natureza falha do ser humano e acabam por se tornarem produtoras de angústia (Cabistani, 2000). Nesse sentido, a Psicologia se insere no contexto do trabalho com a sua escuta qualificada e com ajuda das teorias, das técnicas e da pesquisa, reflete e atua na prevenção, na promoção e na assistência à saúde do trabalhador.

A Saúde do Trabalhador é o campo de estudo que demanda da Psicologia a atuação sobre a organização do trabalho e suas estruturas, apresentando compromissos teóricos, éticos e políticos bem delimitados. Ao contrário do que se possa presumir, a Saúde do Trabalhador não se trata apenas de um sinônimo de saúde ocupacional. Sua amplitude teórica reivindica a integração de diversos saberes e conceitos, dado que se propõe a analisar fenômenos grupais e sociais. Além disso, também assume uma posição crítica frente a Medicina do Trabalho, visto que esta tem como objetivo a busca pela lucratividade e produtividade, restringindo sua atuação às doenças ocupacionais e às condições do ambiente de trabalho, desconsiderando o papel determinantes das relações sociais de produção no processo saúde-doença (Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas, 2008).

Nessa perspectiva, a Psicodinâmica do Trabalho se apresenta com a proposta de analisar de forma crítica essas relações entre a realidade do trabalho e os sujeitos, estudando e compreendendo os processos de subjetivação dos trabalhadores e a relação dinâmica entre esses processos e a organização do trabalho. Em favor da emancipação e da desalienação desses indivíduos, através da escuta, da compreensão e da elaboração do sofrimento, tem-se a reapropriação do desejo como um caminho para o processo de saúde no trabalho (Mendes, 2007). Para isso, é preciso que pesquisadores renovem as teorias de proteção da saúde no trabalho, investindo tanto na área clínica, como técnica e metodológica (Lancman & Sznelwar, 2011).

Entre tantas profissões e possibilidades de estudo, o trabalho na aviação chamou atenção por ser um setor de muitas exigências. Na história da aviação, a Psicologia tem uma participação fundamental, principalmente no que diz respeito à segurança. Por muito tempo, pilotos, controladores e mecânicos foram o foco das pesquisas (Ribeiro, 2009). Entretanto, após algumas buscas em bases eletrônicas de dados, como Scielo, usando os descritores “comissário de voo” e “saúde mental”, foi identificado um baixo número de artigos quando se trata da profissão de comissário(a) de voo.

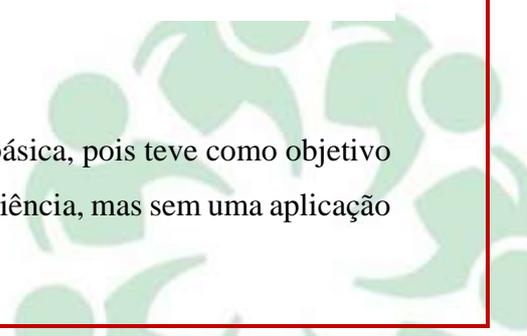
A profissão de comissário de voo foi regulamentada em 1984 pela lei 7.183, atualmente revogada pela lei 13.475, de 28 de agosto de 2017. Na regulamentação vigente encontra-se a definição dos termos tripulante de cabine, que inclui as profissões de piloto, comissário e mecânico de voo, se “no exercício de função específica a bordo de aeronave” e estabelece os comissários de voo como “auxiliares do comandante encarregados do cumprimento das normas relativas à segurança” (Lei n. 13.475, 2017). Assim como nessa lei, a regulamentação da profissão também pode ser encontrada no Regulamento Brasileiro da Aviação Civil (2020) nº 121 que apresenta, em maiores detalhes, as mesmas orientações que constam na lei, além de deliberar sobre programas de treinamento, qualificações e requisitos para tripulantes, emergências e primeiros socorros, dentre outras disposições para a aviação civil em geral.

Sendo os tripulantes em maior número dentro da cabine, os comissários e comissárias são responsáveis por garantir a segurança e o bem-estar dos passageiros durante os voos (Lei n. 13.475, 2017). Para que isso seja possível, a função exige competências importantes, como uma boa capacidade atencional. Contudo, devido às características do trabalho – como os horários inconstantes – algumas competências podem ser facilmente prejudicadas por conta da fadiga. Tais características ainda podem gerar outras consequências para esses(as) profissionais, como o distanciamento do convívio familiar e outras relações afetivas, e pressão psicológica devido às grandes responsabilidades da atividade exercida (Albuquerque & Ramos, 2018).

Uma revisão sistemática de literatura sobre comissários(as) de voo apontou os temas “satisfação no trabalho” e “organização do trabalho” como os que possuíam o menor número de publicações científicas (Vidotti, Sticca, Silva & Menegon, 2016). Em vista disso, surgem os seguintes questionamentos: como é o trabalho dessa categoria? Quais as implicações da profissão na saúde mental de quem a exerce? As empresas promovem algum tipo de cuidado à saúde mental desses profissionais? Buscando responder essas questões, o objetivo geral da pesquisa foi realizar um estudo com comissários(as) de voo para conhecer o trabalho e refletir sobre ações de prevenção e promoção da saúde mental desses(as) profissionais. Especificamente, buscou-se descrever como se organiza a rotina dos(as) comissário(as) de voo, investigar como os tripulantes avaliam a sua saúde mental e descobrir qual é a percepção desses profissionais a respeito das ações de saúde mental oferecidas pelas empresas onde trabalham.

## **Método**

O presente estudo trata-se de uma pesquisa de natureza básica, pois teve como objetivo gerar conhecimentos que pudessem contribuir com o avanço da ciência, mas sem uma aplicação



imediate. Também apresenta-se de abordagem qualitativa devido à preocupação em explicar os aspectos dinâmicos da realidade, que não são passíveis de quantificação (Silveira; Córdova, 2009). No que diz respeito aos objetivos, mostra-se uma pesquisa principalmente exploratória, pois teve como proposta apresentar uma visão geral e aproximada do tema estudado, comum em pesquisas cujo assunto investigado ainda é pouco estudado. A ampliação do domínio e do conhecimento científico que esse tipo de pesquisa oferece, proporciona à pesquisadora ou pesquisador a possibilidade de estudos futuros com mais precisão, permitindo o emprego de diversos procedimentos para coleta de dados, como levantamento bibliográfico e entrevistas (Gil, 2008). Para contemplar um dos objetivos específicos, a pesquisa apresenta também uma parte descritiva, dado que se propõe a descrever alguns fatos, suas frequências e características (Prodanov & Freitas, 2013).

É comum que as pesquisas sociais sejam focadas em universos tão abrangentes que se torne praticamente impossível acessá-los de forma integral. Devido a isso, pesquisadoras e pesquisadores selecionam apenas uma amostra para trabalhar, ou seja, acessam apenas uma parte da população estudada (Gil, 2008). O universo desta pesquisa incluiu comissárias e comissários de voo atuantes em três companhias aéreas no Brasil. No entanto, considerando a impossibilidade de acesso à totalidade deste universo, foi consultada apenas uma amostra não-probabilística de conveniência, onde o critério de inclusão era estar trabalhando há, no mínimo, 1 ano. A pesquisa contou com a participação de oito profissionais, respeitando o critério de saturação, e o contato inicial e o convite ocorreu através da rede social Instagram. Em vista de preservar o sigilo, foram utilizadas as letras X, Y e Z para representar as empresas, já que todas são organizações de grande porte com mais de 10 anos no mercado. Para diferenciar os participantes, utilizaram-se números de 1 a 3. Na tabela abaixo, tem-se a identificação dos participantes:

**Tabela 1.** *Lista de participantes*

<b>Participante</b>	<b>Tempo de carreira</b>	<b>Idade</b>	<b>Escolaridade</b>	<b>Com quem reside</b>
X1	10 anos	35 anos	Ensino Superior Incompleto	Sozinha
Y1	1a. 3 meses	24 anos	Ensino Superior Completo	Sozinha
Y2	1a. 9 meses	25 anos	Ensino Superior Completo	Sozinho

X2	2a. 3 meses	30 anos	Ensino Superior Incompleto	Colegas
Y3	11 anos	29 anos	Ensino Superior Completo	Marido
Z1	11 anos	31 anos	Ensino Superior Completo	Marido e filho
Z2	14 anos	43 anos	Ensino Médio Completo	Filhos
Z3	13 anos	35 anos	Ensino Superior Completo	Noivo

A coleta dos dados ocorreu a partir de entrevistas semiestruturadas individuais através das plataformas Skype e Google Meets, com duração média de cinquenta minutos. Estas permitiam que as(os) participantes tivessem liberdade para discorrer sobre o assunto abordado, já que esse tipo de organização combina perguntas abertas e fechadas. É um instrumento comum em pesquisas de campo, pois a fala dos interlocutores é considerada a matéria-prima do estudo (Minayo, 2007). Com a autorização das(os) entrevistadas(os), as conversas foram gravadas para que houvesse uma maior fidedignidade na transcrição. Tais gravações foram exclusivamente coletadas para a transcrição e, por isso, foram apagadas após seu uso, visto que se trata de material sigiloso.

Inicialmente, elaborou-se um projeto que foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da Universidade Franciscana. Após o recebimento do parecer positivo, sob o número 41018620.1.0000.5306, houve a seleção da amostra por conveniência, onde o convite aos possíveis participantes aconteceu por meio das redes sociais, a partir da identificação desses profissionais através de fotos de uniforme. A seleção de amostra por conveniência permite que a pesquisadora ou pesquisador selecione a amostragem a qual tem acesso, sendo frequentemente utilizada em pesquisa de abordagem qualitativa e fins exploratórios (Gil, 2008). Àqueles que concordaram em participar foi enviada uma cópia do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) com todas as informações e orientações a respeito da pesquisa.

Devido à pandemia, todos os contatos foram efetuados de forma remota e, após o esclarecimento de dúvidas e da assinatura do termo, a entrevista foi realizada por chamada de vídeo, durante os meses de janeiro e fevereiro de 2021. O áudio foi gravado para a fidedignidade das transcrições e posteriormente apagado para garantia de sigilo das informações e proteção dos(as) participantes. Para a análise dos dados coletados, foi realizada uma leitura exaustiva das

transcrições com o intuito de identificar temas convergentes. Posteriormente, contou-se com a colaboração de dois juízes independentes e por meio da comparação das considerações, definiram-se as categorias de estudo. A partir disso, utilizou-se o método de análise de conteúdo, o que permitiu a inferência de conhecimentos por trás das palavras analisadas (Bardin, 2010). A análise de conteúdo é uma técnica que busca atingir um nível mais profundo de compreensão, ultrapassando os significados manifestos, relacionando significantes com significados (Minayo, 1996).

## **Resultados e discussão**

Os resultados serão apresentados através de duas categorias: ser comissário(a) de voo e saúde do trabalhador. Dentro de cada categoria, serão ressaltados os principais conteúdos presentes nas entrevistas, a partir das subcategorias assinaladas pelos juízes, sendo elas: tarefas essenciais da rotina, pontos positivos e negativos, convivência no contexto do trabalho, impactos físicos, saúde mental e o olhar da empresa. Paralelamente, será feita a discussão teórica.

### ***Ser comissário(a) de voo***

Nessa categoria, a profissão será apresentada através de sua rotina e aquilo que os participantes entendem como positivo e negativo de ser comissário(a) de voo. Também serão apresentados relatos a respeito da convivência dos tripulantes, visto que, perante o tema, torna-se relevante a análise e discussão desse assunto.

### ***Tarefas essenciais da rotina***

Sabe-se que os horários de trabalho desses profissionais não se assemelham aos horários tradicionais, de oito horas de trabalho diárias e pausas noturnas para repouso. Os tripulantes recebem sua escala de trabalho — que deve ser semanal, no mínimo — contendo informações como: horários de início e fim de cada voo, folgas, sobreaviso (onde o tripulante deve, em um local de sua escolha, permanecer à disposição da empresa durante o período máximo de 12 horas, para apresentar-se ao trabalho em até 90 minutos caso seja necessário) e serviços de reserva (período de, no máximo, 6 horas em que o profissional fica à disposição da empresa no aeroporto). A lei prevê que essa escala deve respeitar os limites compatíveis com a saúde, a segurança do trabalho e os regimes de rodízio dos tripulantes (Lei n. 13.475, 2017). Para

verificar como acontece na prática, foi solicitado aos participantes que descrevessem sobre a rotina de trabalho.

*Olha, a rotina é complicada, porque não tem rotina (risos). [...] têm voos que são de madrugada, têm voos que são à noite, têm voos que são à tarde, tem pra todo horário. (X1)*

*[...] nós trabalhamos por escala, então a nossa escala é divulgada mensalmente, cinco dias antes do início do mês, então nós já sabemos todos os dias que nós vamos trabalhar, os dias que nós vamos folgar e os destinos que nós vamos fazer e os voos que nós vamos fazer. (Y2)*

Nesse aspecto, os participantes apontaram peculiaridades da sua profissão, referindo-se à variação de horários, locais de trabalho e até tarefas a serem realizadas. Todos esses pontos são previstos na lei que regulamenta a profissão. Assim, sabe-se que essa rotina, ou seja, a organização temporal do trabalho, se dá através da escala que é divulgada pela empresa, onde são estabelecidos dias e horários variados a serem trabalhados. Esse tipo de trabalho, também chamado de trabalho em turnos, pode interferir na saúde, visto que tal modalidade não respeita o ritmo biológico do corpo humano, fazendo com que esses trabalhadores apresentem mais ou maiores problemas — especialmente no sono — quando comparados com trabalhadores de turnos regulares (Prata & Silva, 2013). Essa modalidade também pode impactar na vida fora do trabalho, uma vez que é a escala que determina os horários que não serão trabalhados, como horários de folga onde o trabalhador estará disponível para suas atividades pessoais, convívio com a família, amigos, entre outros.

A função primordial desses(as) profissionais diz respeito à segurança de voo; necessitam habilidades para resolver conflitos, checar equipamentos de segurança, prestar assistência a passageiros com dificuldades e, na ocorrência de um acidente ou incidente, são treinados para prestar socorro. Desse modo, é preciso que estejam atentos a uma série de fatores responsáveis por desencadear problemas maiores (Palma, 2002). Como se pode observar, os entrevistados descreveram suas atividades de forma similar:

*[...] eu tenho que me apresentar no aeroporto uma hora antes da decolagem do meu voo, do meu primeiro voo do dia, então eu sempre saio de casa antes, [...] vou pro aeroporto, faço meu check-in que é como se eu tivesse batendo meu ponto e aí me apresento pra tripulação, [...] o comandante faz um briefing explicando qual que é a meteorologia, a chave pra poder acessar a cabine, então tem toda uma combinação ali, uma comunicação que a gente precisa ter antes de assumir a nossa programação de verdade. (Y2)*

*[...] a gente checa os equipamentos, né? cada um checa sua estação, os equipamentos de emergência, checa a porta pra ver se a escorregadeira tá com o manômetro okay, checa os lavatórios, faz todo o check, quem tá na posição de galley checa toda a parte de comissária, água, gelo, refeição de tripulação, guardanapo, absolutamente tudo que a gente precisa durante o voo, [...] então a gente faz toda essa checagem e aí sim, depois que tiver tudo okay, a gente autoriza o embarque. (X2)*

A reunião informativa (*briefing*) pré-voo, a checagem de equipamentos de segurança e emergência, a conferência do serviço de bordo, entre outros, se repetem nas entrevistas, tornando os relatos bastante semelhantes. Isso caracteriza que as tarefas ocorrem de forma mecânica, em coerência com outras pesquisas realizadas com diferentes profissionais que exercem este cargo. Além de repetitivas, outra característica apontada pelos estudos é o ritmo em que algumas das tarefas são exercidas. Esse ritmo é estabelecido pela duração do voo e para isso é necessário uma “disciplinarização do tempo”. Os voos internacionais, por exemplo, têm uma duração maior, possibilitando que os(as) comissários(as) realizem as atividades de forma mais lenta. Por outro lado, os voos chamados de “ponte aérea<sup>9</sup>” acabam por exigir mais agilidade dos(as) comissários(as), tornando-se mais penosos (Palma, 2002).

No material coletado também encontramos menções sobre a influência da pandemia de COVID-19 sobre os processos organizacionais. Como é possível observar nas falas a seguir, algumas adaptações tiveram que ser realizadas para a execução dos procedimentos necessários. Dentro dessas alterações, vê-se a transferência da reunião informativa pré-voo para a aeronave, a suspensão do serviço de bordo e a diminuição da escala:

*[...] eu chego no aeroporto, aí a primeira coisa que eu tenho que fazer, fora a pandemia, tá? É melhor eu falar antes da pandemia que é mais fácil, porque agora a gente vai direto pro avião. (Y3)*

*Ah, existe uma rotina antes da pandemia e durante a pandemia. Antes a gente voava bem mais, era escala cheia, né? Hoje a gente tá com voos reduzidos, então nossa escala já não é tão cheia. Tem meses que a gente voa um pouquinho mais que outros, principalmente agora que é verão, a gente tá voando um pouco mais. [...] (sobre o serviço de bordo) é só água sob demanda, se o passageiro pede a gente leva, a gente não vai mais com o trolley<sup>10</sup>, nada, a gente simplesmente vai lá quando alguém nos chama. Eles querem evitar o máximo possível que a gente fique*

<sup>9</sup> Voos curtos, com grande movimentação de pessoas, muitas vezes entre capitais próximas como Rio de Janeiro e São Paulo.

<sup>10</sup> Compartimento móvel onde comidas e bebidas são armazenadas e levadas até o corredor para realização do serviço de bordo.

*transitando ali pelos corredores, né? A gente fica na nossa estação, quando alguém chama a gente vai. (Y1)*

As adaptações refletem uma situação mundial, considerando que muitas empresas ao redor do mundo tiveram que implementar novas formas de trabalho para respeitar as orientações de distanciamento da pandemia. Muitas organizações adotaram o trabalho remoto como forma de continuar trabalhando (Phelipe & Medeiros, 2020), no entanto, não sendo essa — ainda — uma característica viável para o trabalho em aeronaves de passageiros, as adaptações foram feitas de forma a tentar reduzir o tempo em contato direto com as pessoas.

Sabe-se que o trabalho é uma relação social e não se limita apenas à descrição das tarefas individuais. Ele também compreende as relações entre o trabalhador e com quem ele trabalha, assim como para quem ele trabalha. Isso pressupõe uma inventividade e uma apropriação do “saber-fazer” coletivo (Gernet & Dejours, 2011). Sobre essas relações, serão debatidas mais ao longo deste trabalho.

Com o objetivo de conhecer melhor o que é ser um(a) comissário(a) de voo, investigou-se quais as características da profissão que os participantes entendem como positivas e negativas, ou seja, prazer e sofrimento do trabalhador. Partiu-se do pressuposto que os pontos positivos são fatores de realização, enquanto os pontos negativos, ou seja, sofrimento, podem levar ao adoecimento do trabalhador.

*[...] eu gosto muito desse dinamismo e de estar em lugares diferentes a cada dia, de estar com tripulações diferentes a cada chave de voo [...] outro ponto extremamente positivo (são) os benefícios que a gente tem, sabe? A oportunidade de plano de carreira, isso é uma coisa que eu gosto demais da aviação. (X2)*

*[...] tirar férias onde você gostaria de ir sem pagar preços altíssimos de passagem aérea porque é caro, né? Então a pessoa com duzentos reais vai pros Estados Unidos, vai a família inteira, os amigos acham que cê tá nadando no dinheiro, só que não, cê pagou duzentos reais, [...] cê poder levar sua família a preço de nada assim, pra lugares que talvez você nunca fosse na sua vida. (Z1)*

Dentro do que é considerado positivo na profissão aparece a possibilidade de realizar viagens e conhecer lugares de modo simplificado, principalmente em relação aos custos. Trata-se de um benefício conquistado pelo sindicato da categoria. Havendo disponibilidade de assentos, todo(a) comissário(a) tem direito a voar de graça por qualquer companhia aérea dentro do território brasileiro sem qualquer custo (Matias, 2012). Frente a isso, não só é possível viajar

durante o período de férias, como também durante as folgas, o que pode ser importante principalmente para aqueles que têm como base uma cidade diferente da que nasceu e/ou onde moram seus familiares.

No que diz respeito aos pontos negativos de ser comissário(a) de voo, as considerações mais recorrentes foram em relação à distância da família e amigos e o cansaço físico:

*[...] com certeza não é um trabalho pra todo mundo. Tem gente que sofre muito, já tive colegas que choraram porque não conseguiram embarcar pra ver a mãe no aniversário dela. (Y1)*

*[...] eu sofro bastante quando eu preciso fazer madrugada, quando eu preciso virar a noite trabalhando ou quando eu preciso acordar a uma hora da manhã porque dificilmente eu consigo dormir num horário bacana pra descansar de fato, então eu acho que isso pra mim é o principal ponto negativo assim. (X2)*

A dificuldade de se fazer presente em momentos considerados importantes como Natal, festas de ano novo e aniversários foi a mais mencionada entre as respostas. Pode-se levantar a hipótese de que essa ausência influencia na manutenção dos vínculos sociofamiliares, contribuindo ainda mais para o sentimento de solidão gerado por estar longe de casa. No caso do cansaço físico, este poderá comprometer a execução do trabalho, então abordaremos esse tópico mais a fundo na próxima categoria.

A possibilidade de realizar viagens e conhecer diferentes lugares e culturas está presente no imaginário social sobre a profissão. Em alguns estudos também aparece como uma das motivações para o ingresso na carreira, juntamente com o status social e outros benefícios (Pimentel, 2006). Em contrapartida, a ausência em momentos importantes é o preço a ser pago por quem opta pela profissão sem fronteiras. É pertinente buscar entender se a realidade da profissão condiz com as expectativas de quem resolve segui-la e até que ponto essa relação de troca se sustenta.

### ***Convivência no contexto de trabalho***

A Psicodinâmica do Trabalho nos apresenta a cooperação como um fator essencial na organização do trabalho. Essa, não diz respeito apenas à garantia de condições cognitivas para a realização das tarefas; é importante que as pessoas tenham vontade de trabalhar juntas e sintam-se implicadas em superar as dificuldades coletivamente (Lancman & Sznelwar, 2011). Com isso, aspectos da convivência entre colegas de profissão também aparecem como

resultados na pesquisa, visto que os tripulantes passam longos períodos fora de sua “base” e as equipes de trabalho estão em constante alteração. Os participantes relataram sobre a relação entre colegas, tanto durante o horário de trabalho como nos chamados pernoites.

*[...] fica todo mundo no mesmo hotel, [...] o que a gente sempre pede é: [...] manda localização de onde você tá [...] porque a gente vê muita coisa aparecendo na televisão, né? [...] mas geralmente (quando alguém sai do hotel) vai todo mundo junto, vai comandante, vai copiloto. (X1)*

*[...] não preciso ir com a sua cara, mas cê precisa fazer o seu trabalho e eu preciso fazer o meu, até porque numa emergência a gente vai ter que se ajudar, entendeu? (Y1)*

*[...] a gente trabalha com o conceito de CRM<sup>11</sup>, né? Da comunicação e aí, às vezes, por tu não conhecer aquele colega, tu não sabe exatamente qual a melhor maneira de te comunicar pra ele. É claro que a gente sempre parte do princípio do profissionalismo, enfim. (Z3)*

Mesmo com as sucessivas trocas de equipe, nota-se que os tripulantes tentam manter o bom convívio, seja durante a execução do trabalho ou durante pernoites e folgas longe de casa. Em cidades distantes, buscam permanecer juntos durante as refeições e os passeios. A reunião informativa pré-voos, pode ser um dos momentos onde essas combinações são feitas. Naturalmente, é possível que haja situações onde a comunicação seja mais difícil, mas todos parecem estar de acordo que é necessário relevar as impressões e os mal entendidos para a boa execução das tarefas de segurança.

Os estudos sobre a Psicodinâmica do Trabalho apresentam que a cultura da excelência alimentada pelos gestores favorece a exploração dos trabalhadores e gera experiências de desamparo e solidão. É através da cooperação que os trabalhadores podem se organizar coletivamente e desenvolver estratégias defensivas coletivas, com o objetivo de minimizar o sofrimento. Por meio da criatividade coletiva, o grupo de trabalhadores é capaz de elaborar estratégias que funcionarão como normas do coletivo de trabalho, variando conforme as categorias profissionais (Mendes, 2007).

A cooperação é um fator essencial para a realização e eficiência das tarefas, bem como para a existência de um espaço saudável no contexto de trabalho. Para que a cooperação seja

---

<sup>11</sup> Crew Resource Management, em português Gerenciamento de Recursos de Equipes, é a "aplicação sistemática do conhecimento em fatores humanos, que visa aperfeiçoar a coordenação e a comunicação de equipes, promovendo operações seguras decorrentes do uso eficiente de todos os recursos disponíveis (humanos, materiais, tecnológicos e da informação)" (Instrução Suplementar nº 00-010A, 2020).

possível, é necessário que haja confiança entre os sujeitos, pois sem ela a suspeita e a desconfiança se tornarão dificuldades inevitáveis na construção de relações saudáveis no trabalho (Lancman & Sznelwar, 2011).

### ***Saúde do trabalhador***

Nessa categoria, serão explorados aspectos da saúde do trabalhador, pensando sobre os impactos físicos causados pela profissão. Da mesma forma, serão apresentados os relatos sobre o estado de saúde mental dos(as) entrevistados(as) e a perspectiva deles(as) a respeito das ações voltadas para bem-estar e o cuidado em saúde mental ofertadas pela empresa onde trabalham. Dentro da subcategoria sobre o olhar da empresa, serão analisadas ações específicas de saúde mental e a existência de programas de reconhecimento, esse último motivado pelo referencial teórico escolhido.

### ***Impactos físicos***

Na aviação, uma série de fatores são passíveis de estudo quando se trata do processo saúde-doença. As condições ambientais de trabalho dos tripulantes envolvem variações de temperatura, pressão, ruído, entre outros. Separadamente, esses fatores mostram-se motivadores no processo de deterioração da saúde; juntos podem ser ainda mais prejudiciais (Palma, 2002). Os afastamentos com menos de 15 dias são chamados nas companhias de dispensa médica. Um estudo realizado pelo Sindicato Nacional de Aeronautas apresentou que a maior causa de dispensa médica é devido a problemas relacionados ao aparelho auditivo (Sindicato Nacional dos Aeronautas, 2015). Igualmente, como já mencionado aqui, a questão dos horários de trabalho e a relação com o sono configura-se determinante na manutenção da saúde. Dito isso, nessa subcategoria serão apresentados resultados que pareceram pertinentes para ilustrar de que maneira esses profissionais são impactados fisicamente devido à organização do trabalho:

*[...] quando eu tenho esses voos muito assim e eu sinto que eu não vou conseguir descansar, eu tomo um Dramin, que agora não vende mais, né? o Dramin que dá sono (risos). Eu... eu, às vezes, eu tomo um Decongex, que é um antialérgico pra poder me dar sono porque senão eu não consigo dormir. (X1)*

*[...] Tem descansos que eu acho que poderiam ser maiores, o nosso descanso mínimo é doze horas, mas às vezes você leva uma hora pra*

*chegar no hotel, do aeroporto pro hotel, mais uma hora do hotel pro aeroporto, ou seja, você já perdeu duas horas de descanso, entendeu? (Y1)*

*[...] Bem no começo assim, o nosso corpo, ele demora até adaptar, né? Então no começo tinha muita dor de garganta, sinusite, coisas assim que acabam nos tirando de voo, né? Aí como a dor de garganta dá febre e acaba que não tem muito como trabalhar dessa forma. (X2)*

*[...] a gente fala que na aviação tem muita gente que é dependente, né? De álcool, de remédio pra dormir tem muita gente, muita gente. [...] Eu fico vendo as pessoas tomando melatonina pra caramba, e esses remédios, Lexotan, coisa pra dormir [...] pessoas novas, às vezes, a maioria das vezes, né? Que a galera da antiga mesmo não. Gosta de tomar assim, ah, “tomo uma tacinha de vinho, pego, durmo” não sei o que, “tomo uma cervejinha”, já dá aquela lombaa, né? (Y3)*

*[...] no hotel eu, geralmente eu durmo umas seis horas [...]. Tem gente que não se sente bem e sai do voo quando tá fazendo muitas madrugadas seguidas, mas eu sinto que eu consigo, sim, descansar. Só não consigo descansar muito bem em madrugadas porque, vamos supor, a gente chega, voa a madrugada inteira, chega às sete horas da manhã, no hotel. Aí tem que sair do hotel de novo onze horas da noite, ou seja, tempo tem pra dormir, o dia inteiro, só que desperta, a gente sabe que tá dia [...]. Dá pra descansar, mas não é igual. (Z1)*

A regulamentação da profissão tem um papel importante no cuidado com a saúde dos comissários(as), uma vez que estabelece tempos de descanso e limites de trabalho. Ainda assim, parece não dar conta de aspectos mais orgânicos, como a necessidade física de uma rotina de sono. Os entrevistados relatam a existência do tempo necessário para descanso, mas a dificuldade física em adaptar o corpo para aproveitar tais horários.

A partir das dificuldades relacionadas ao sono e a rotina, temos o desenvolvimento das estratégias defensivas individuais, que se caracterizam por serem um conjunto de condutas cujo objetivo é mascarar uma ansiedade preocupante (Dejours, 1992). Algumas tornam-se mais evidentes, como o uso de substâncias popularmente entendidas como “causadoras de sono”; outras apresentam-se de forma mais sutil, através do discurso que se contradiz: “eu sinto que eu consigo, sim, descansar. Só não consigo descansar”.

Com o tempo, a dificuldade em descansar vai se transformando em “fadiga aérea”, como é chamada no meio aeronáutico. Essa fadiga interfere no desempenho profissional, já que afeta a capacidade de concentração, a atenção e a memória, prejudicando no julgamento e na tomada de decisão, o que pode levar o tripulante a cometer erros graves. Para além do trabalho, a fadiga também contribui para alguns tipos de adoecimento psicológico, afetando igualmente esses

sujeitos em sua vida familiar e social. Diante disso, entende-se que a fadiga é um assunto a ser gerenciado de forma bastante cuidadosa (Albuquerque & Ramos, 2018).

Além disso, os relatos também nos trazem outros fatos interessantes a respeito dos momentos de adoecimento e de fatores que podem contribuir com a negligência a própria saúde:

*[...] porque o pessoal tem muito medo, sabe? As meninas, os comissários, eles têm muito medo da chefia, tem gente que vai voar doente, que você sabe que não pode. Que nem, eu não posso voar resfriada, se eu voar resfriada e meu tímpano estourar, eu não vou conseguir emprego nem na empresa que eu tô, nem... em lugar nenhum. Porque toda empresa cê tem que fazer o exame, só que as pessoas não entendem, vão voar resfriada, vai doente, sabe? Por medo de perder o emprego. (X1)*

*[...] o nosso salário, ele é formado por ele é composto por várias variáveis e essas variáveis acabam sendo bem maiores do que o nosso salário base de carteira, então a pessoa que sai de licença, ela vai receber muito menos do que quem tá voando, sabe? [...] (receio de pedir licença pela diminuição do salário) Com certeza. Com certeza, rola. E daí, sabe que isso eu não sei se acarreta nas pessoas, elas às vezes sabem que precisam sair de licença e acabam não pedindo e acabam ficando aquele tempo trabalhando mal, sabe? (Y2)*

Os tripulantes são orientados a pedir dispensa médica quando ficam gripados ou resfriados, já que as secreções causadas por essas condições impedem a passagem de ar pelo ouvido médio. Com as frequentes mudanças de pressurização da cabine (devido aos vários pousos e decolagens), essa obstrução pode acarretar em uma lesão no tímpano, também chamada de barotrauma (Miyamoto, 2020). Mas o salário desses(as) profissionais varia conforme as horas de trabalho, o que pode ser um fator relevante na hora de decidir se pedirá a dispensa ou continuará voando mesmo estando doente.

Em função das características da própria atividade, a manifestação da fadiga torna-se evidente. A variação de turnos, as condições de pressão e temperatura acabam por desregular o funcionamento do corpo. A perturbação do ritmo circadiano atrapalha a alimentação e o sono, causando prejuízo na saúde dos tripulantes e comprometendo a segurança de voo e a qualidade de vida (Albuquerque & Ramos, 2018).



## *Saúde mental*

Para a psicodinâmica, o sofrimento inicia-se quando a boa relação entre o trabalhador e a organização do trabalho é impedida. Isso ocorre no momento em que há divergências na negociação entre o desejo dessas duas forças (Mendes, 2007). Os participantes da pesquisa foram questionados a respeito de como percebem seu estado de saúde mental e, por meio de suas respostas, foi possível perceber que cada um se encontrava em um momento diferente:

*Olha, é uma profissão bem solitária, tem dias que eu tô bem [...] mas sou ser humano, né? Tem vezes que a gente só queria ter um pouco de companhia, [...] mas eu acho que não necessariamente só da aviação, eu acho que qualquer pessoa que mora sozinha às vezes se sente um pouco solitária. Então eu acho que eu diria isso, eu tô bem, só que é uma profissão bem solitária mesmo. (Y1)*

*[...] Aí eu tenho o trabalho, tenho uma boa vida então, tipo assim, eu reconheço meus privilégios. [...] Tipo, eu tenho uma vida muito boa, graças a Deus, e eu sou bem privilegiado nesse aspecto assim, então eu tenho conseguido me manter são. (Y2)*

*[...] eu posso dizer hoje, sem dúvida nenhuma, que eu tô vivendo o melhor momento da minha vida e faz parte disso estar bem emocionalmente, assim, de tá com acompanhamento psicológico, recomendo pra todo mundo, virei testemunha de terapia. (X2)*

*Nesse momento eu tô me cuidando, mas ano passado eu fiquei muito mal. Mal mas por questões não da profissão mas sim da empresa. Porque agora com pandemia, querem diminuir salário, mandar embora, então essa, esses assuntos de mandar embora, de diminuir salário, me... me causaram um tremendo estresse, fui pro psiquiatra, tomei alguns remédios durante três meses, eu parei sozinha, não deveria mas parei e comecei a fazer terapia. E agora eu tô me cuidando mas se fosse pra viver de acordo, sem me cuidar, aí eu acho que estaria pior. (Z1)*

*Não cem por cento, né? [...] a profissão já tem os seus carmas, né? Já tem as suas questões, a distância familiar, etc, etc. A pressão da segurança de voo, né? A pressão de tá tudo perfeito, então. Eu acho que tudo contribui pra que a gente não esteja cem por cento. (Z3)*

A pesquisa realizada pelo Sindicato Nacional dos Aeronautas mostrou que a maioria dos afastamentos superiores a 15 dias costumam ter como causa a saúde mental, ficando atrás apenas do afastamento para gravidez e questões ortopédicas (Sindicato Nacional dos Aeronautas, 2015). Como se pôde observar, alguns fatores que foram citados como pontos

negativos aparecem novamente no discurso de alguns participantes, como o sentimento de solidão e o cansaço físico, demonstrando a influência destes sobre o entendimento do estado mental de cada um. A pandemia também aparece como um ponto produtor de instabilidade, devido a todas as mudanças que aconteceram em decorrência do novo vírus. Em contrapartida, temos relatos de satisfação de participantes que consideraram estar vivendo uma boa fase na época em que as entrevistas foram realizadas. É possível relacionar essas respostas com o tempo de profissão de cada participante, podendo-se perceber que os profissionais que trabalham há menos tempo se mostraram mais satisfeitos.

As lacunas nos modos de enfrentamento do sofrimento produzido pelo trabalho resultarão no adoecimento dos indivíduos, enquanto a saúde estará relacionada ao enfrentamento das situações negativas geradoras de instabilidade psicológica, na possibilidade de transformar o sofrimento em prazer. Nesse sentido, podemos compreender o conceito de mobilização subjetiva, que é o processo onde o trabalhador utiliza-se de sua subjetividade, do trabalho coletivo e sua inteligência prática para transformar tais situações de sofrimento, tendo como resultado o engajamento no trabalho (Mendes, 2007).

Ainda assim, sabe-se que a realidade onde o sujeito está inserido pode oportunizar o surgimento de uma descompensação psiconeurótica. No entanto, o desencadear dessa descompensação — ou do sofrimento puramente — também estará atrelado ao funcionamento psíquico do sujeito, o qual está estruturado muito antes do seu envolvimento com o trabalho (Dejours, 1992). Isso justifica a forma como cada participante entende seu estado de saúde mental, bem como o que cada um pode ter levando em consideração na hora de responder à indagação realizada.

Além disso, diante do conhecimento a respeito do campo da saúde mental e do compromisso ético da Psicologia com a defesa dos Direitos Humanos, não é possível ignorar outras questões que surgiram nas respostas dos participantes, como falas relacionadas às pautas de raça e gênero. Algumas participantes da pesquisa trouxeram relatos envolvendo o cuidado com os filhos, desvalorização da função e racismo.

*[...] a minha filha ela sofre muito, eu sei que ela sofre, mas a minha filha... ela tem epilepsia né? Então a vida dela já tem limitações [...] eu recebia, sim, palavras da minha irmã, como se eu tivesse que largar tudo e ficar em casa, né? pra cuidar deles. Só que se eu ficasse em casa, eu não pagava as contas. Então a gente tem que tentar fazer os dois, né? (Z2).*

*[...] existe preconceito da parte masculina, sim. Assim, pelo menos do meu ambiente. Os amigos acha que tá transando com outro, tô usando*

*essas palavras pra você entender (risos), sabe? “ah, né? tá com o piloto”, é, esses julgamentos, esses preconceitos que já são enraizados já, né? (Z1)*

*Fiquei afastada, quem me afastou foi meu psiquiatra, né? Me trato com ele até hoje, é maravilhoso. E o principal motivo foi o racismo e agressão, esse foi o principal motivo [...] Senti muito, todas as pessoas acharam que eu tava saindo por frescura, sabe? [...] “mas o que que aconteceu?”, “racismo”. E aí as pessoas levam aquele susto assim, né? [...] e o silêncio do “vamo mudar de assunto”, “não leva isso pra você”, sabe? “Ah, mas será?”, “mas imagina, que horror”, sendo que essas mesmas pessoas contribuíram para esse meu afastamento. (Z3)*

As duas primeiras falas mostram situações relacionadas ao preconceito de gênero. Na primeira, a participante relatou que sua irmã acreditava que ela deveria ficar em casa para cuidar da filha. Na segunda, a entrevistada é julgada com base na suposição de que estar fora de casa implicaria na traição do marido. Historicamente, o trabalho compreende uma “divisão sexual” que dá prioridade aos homens na esfera produtiva, enquanto as mulheres ficam encarregadas do trabalho reprodutivo. Nesse modelo tradicional, os homens seriam responsáveis pelo papel de prover recursos, ao passo que os serviços domésticos tornam-se de inteira responsabilidade das mulheres (Hirata & Kergoat, 2007). A divisão sexual do trabalho é uma das formas mais evidentes de estereotipagem de gêneros, colocando, principalmente as mulheres, a enfrentar situações de preconceito e discriminação (Colcerniani, D’Avila Neto & Cavas, 2015).

Com a entrada da mulher no mercado de trabalho, essa divisão apresentou-se por meio de dois princípios organizadores: o hierárquico, onde o trabalho de realizado por um homem é mais valorizado, e o princípio de separação, que determina a separação do “trabalho de homem” e “trabalho de mulher” (Hirata & Kergoat, 2007). Nesse novo modelo, a conciliação entre vida profissional e vida familiar cabe quase que exclusivamente à mulher, ou seja, não há uma participação igualitária no trabalho doméstico, fato que é constantemente reforçado, por exemplo, pela diferença salarial (Colcerniani, D’Avila Neto & Cavas, 2015).

Não menos importante, temos na terceira fala o relato da participante que vivenciou situações de racismo no ambiente de trabalho. Segundo seu relato, tais situações contribuíram para o seu afastamento, sendo necessário que ela buscasse ajuda profissional. Ela também traz em sua fala o descrédito das pessoas sobre o seu discurso, fato ainda comum nas experiências de adoecimento mental.

É mais corriqueiro do que gostaríamos que sujeitos brancos utilizem da racionalização como mecanismo de defesa para evitar o sentimento de culpa ou vergonha que as verdades desagradáveis causam. Dessa forma, falas como “você entendeu mal” ou “somos todos

humanos” no diálogo sobre racismo protegem os sujeitos brancos de reconhecerem o sofrimento na experiência das pessoas negras, contribuindo com essa violência que atravessa os séculos (Kilomba, 2019).

Posto isto, mostra-se pertinente que as organizações levem em consideração os diversos fatores que podem interferir no cuidado à saúde mental, incluindo as questões que afetam grupos específicos. Temas como machismo, racismo, LGBTfobia e outros entram no campo dos estudos sobre diversidade dentro das empresas e merecem atenção, pois apenas a inclusão dos grupos que sofrem discriminação não se faz suficiente. É necessário discutir como melhor incluir para que o trabalho não seja fonte de sofrimento.

### ***O olhar da empresa***

No mundo todo, as empresas vêm assumindo uma conduta mais ativa para oferecer bem-estar aos seus trabalhadores por meio do desenvolvimento de ações e programas internos relacionados à qualidade de vida. Tais programas servem como incentivo para que os trabalhadores se cuidem e sintam-se bem (Ogata & Simurro, 2009). Tendo isso em vista, foi investigado se os participantes da pesquisa tinham conhecimento sobre ações realizadas pela empresa onde trabalham, com o foco no cuidado com a saúde mental dos(as) comissários(as):

*[...] a empresa, ela trata isso de forma bastante humana assim, sabe? Eu não tenho problema nenhum se eu tiver de fato doente em buscar um auxílio e pedir afastamento porque não tenho esse receio de represália, sabe? [...] Então a gente tem sim esse acompanhamento e além disso a gente tem também um programa de acompanhamento psicológico assim que são valores, né? Super acessíveis comparado a uma sessão particular, é um programa, é como se fosse um contrato com uma empresa terceirizada que fornece esse tipo de auxílio. (X2)*

*[...] Eles dão suporte, que eles são bem claros quando a gente entra falando que eles tem psicólogo, tem médico, se a gente quiser, a gente pode ir lá na sede da empresa, na salinha do psicólogo conversar com eles. [...] a empresa ela dá todo suporte, tem psicólogo, você pode tratar, cê pode fazer terapia e sessões com ele, se ele achar que você tá apto a continuar voando, você vai continuar voando, se ele acha que você não tá apto, que você precisa de uma ajuda psicológica, ele vai te afastar de voo. (Y2)*

*[...] Pra comissários eu sei que só tem do sindicato, quem for sindicalizado na categoria, têm sessões gratuitas pra poder tratar, mas da empresa em si, eu acho que pra comissários... ai, agora eu tô com medo de falar besteira porque eu não sei, mas existe esse programa pra*

*eles falam pra tripulantes, já vi a cartilha, mas depois quando eu fui pesquisar, fui atrás pra saber, era só pra pilotos. (Z1)*

Para essa pesquisa, não se considerou necessário averiguar a real existência ou não das ações, uma vez que nesse momento leva-se em conta o entendimento do trabalhador a respeito do olhar da empresa para com os trabalhadores. Analisando as respostas, é possível presumir que as empresas X e Y oferecem algum tipo de atendimento psicológico ou serviço aberto a comissários(as). Chama-nos atenção o comentário de uma das participantes da empresa Z sobre o programa de atendimento psicológico ser voltado apenas para pilotos.

Com o tempo, o desgaste diminui a capacidade de os trabalhadores de lidarem com as dificuldades do trabalho, interferindo na produtividade. Nesse sentido, entende-se que é responsabilidade da empresa desenvolver ações preventivas, pois o bem-estar dos trabalhadores irá gerar um ganho secundário à organização. Para que isso aconteça, muitas vezes é necessário conseguir a aprovação dos gestores através de argumentos que comprovam o ganho secundário, como uma redução no custo de despesas relacionadas à saúde (Alves, 2011).

Ainda pensando em ações ofertadas pela empresa, é possível considerar um dos aspectos mais importantes no contexto de trabalho: o reconhecimento. Apenas a mobilização subjetiva não é suficiente para manter os trabalhadores engajados e transformar situações de sofrimento em prazer. É necessário que haja uma dinâmica de contribuição e retribuição, onde os trabalhadores não se sentirão apenas meros executores, condenados à passividade e obediência (Lancman & Sznelwar, 2011). Com isso, considerou-se pertinente perguntar aos participantes da pesquisa sobre a existência de algum programa de reconhecimento na empresa onde trabalhavam:

*[...] a gente tem um programa, [...] é um avaliando o outro, a gente se avalia, cliente avalia e depois tem o pessoal desse time [...] que embarca com a gente, sem crachá, à paisana e também nos avalia. [...] são escolhidas dez, que daí ganham um lenço dourado. [...] E eu faço muito elogio também, sabe? Pros meus auxiliares, pro pessoal, eu acho que o reconhecimento ele é de grande, muda o dia da pessoa, [...] muda o jeito dela, muda, ela trata o cliente de outra forma. (X1)*

*[...] passageiro mandou um elogio pra você, aí eles repassam pra você, aí eu sei que se você ganhar até dez elogios, você ganha uma estrela. [...] é muito difícil ganhar estrela (risos). [...] Eu já fui muito elogiada em voo, muito, muito, só que ninguém vai chegar e fazer “ai, vou procurar o SAC da empresa pra elogiar a fulana tal”, porque é meio burocrático, né? [...] é legal, muito legal quando chega alguma coisa*

*pra você, mas raramente chega, quase nunca chega (risos) então se você for ficar esperando, você vai ficar frustrada. (Y1)*

*[...] A única coisa que interessa é o elogio do passageiro. E se por algum motivo tu teve algum problema familiar e tu precisou faltar, aí acabou mesmo pra ti. Aí tu vai pra berlinda, tu é o último, porque não se admite. [...] Eu vou ser punida por mais um ano no meu reconhecimento, porque eu tive um dia de problema. Então eu não acho muito justo, né? Quem sou eu pra falar, mas não me parece ser uma coisa, uma avaliação fidedigna da qualidade do trabalho daquela pessoa. (Z3)*

As entrevistadas da empresa X relataram sobre o funcionamento de um programa de reconhecimento feito aliado a uma avaliação de desempenho por múltiplas fontes. Ou seja, o trabalhador é avaliado não só por quem ocupa uma posição superior na hierarquia, mas por outras pessoas que também interagem com ele. Uma das participantes atua em um cargo de liderança e comunicou acreditar na importância do reconhecimento, alegando que, sempre que possível, elogia seus liderados, pois vê a diferença que isso gera no serviço prestado por eles.

Na empresa Y, os entrevistados relatam que o programa acontece por meio das notificações dos clientes. O cliente quando satisfeito com o serviço tem a opção de entrar em contato com o serviço de atendimento da empresa para realizar um elogio a(o) comissária(o). A(o) comissária(o) é notificada(o) e quanto atinge a somatória de 10 elogios registrados, recebe uma recompensa. Nesse caso, os entrevistados parecem não dar muita importância para o programa, dada a dificuldade de conseguir obter o registro formal dos elogios e também pela característica das recompensas.

Não menos importante, temos os relatos relacionados a empresa Z, que são apontados como injustos. O programa também parece funcionar atrelado a uma avaliação de desempenho, no entanto, diferente do que é relatado na empresa X, alguns fatores podem diminuir a pontuação acumulada, como faltas ou reclamações de passageiros. Esse sistema é visto pelas entrevistadas como injusto, pois engloba fatores que muitas vezes estão fora do controle do trabalhador.

Para a Psicodinâmica, o reconhecimento é uma retribuição de natureza simbólica, fundamental para a cooperação e a construção de sentido no trabalho. É entendido como uma espécie reconstruída do julgamento e é proferido por indivíduos específicos que, normalmente, estão engajados na gestão da organização do trabalho. Esses julgamentos podem ser de utilidade (quando são proferidos por superiores hierárquicos, clientes ou subordinados — ou seja, verticalmente) ou de estética (proferidos por colegas ou membros da comunidade — ou seja,

horizontalmente). Ambos têm em comum o fato de referirem-se ao trabalho executado, e não sobre o trabalhador. Entretanto, mesmo não sendo sobre o trabalhador, tais julgamentos se inscrevem no campo da personalidade, gerando ganhos de autorrealização, também atuando na transformação do sofrimento em prazer (Lancman & Sznelwar, 2011).

Quando as necessidades e expectativas do sujeito não se encontram em equilíbrio com as exigências do trabalho, aumenta-se a probabilidade de que haja um desgaste emocional (Zanelli, 2010). A Psicologia é uma importante aliada no exercício de pensar e implementar novas formas de organização do trabalho e cuidado à saúde mental do trabalhador. Além disso, por meio do reconhecimento valoriza-se o esforço e o investimento do sujeito na realização do trabalho, possibilitando que este seja fonte de saúde e, também, que contribua com o sentimento de realização pessoal (Mendes, 2007). É importante estar em constante investigação sobre os resultados que as ações têm gerado aos trabalhadores, para que elas não se tornem ultrapassadas e seja possível implementar melhorias quando necessário.

### **Considerações finais**

O estudo buscou conhecer mais sobre a profissão de comissário(a) de voo e entender as características e especificidades, a fim de ampliar o conhecimento científico sobre a carreira. Igualmente, desejou-se fomentar a reflexão das empresas sobre ações de prevenção e promoção da saúde mental. Acredita-se na relevância do estudo, pois se trata de um tema ainda pouco explorado.

Identificou-se que a organização do trabalho apresenta aspectos específicos, como o sistema de rodízio de horários, inclusive previsto na regulamentação. Da mesma forma, destacou-se de forma negativa a dificuldade dos comissários(as) de se fazer presente em momentos socialmente importantes, e o cansaço físico. Como essas peculiaridades, a princípio, são imutáveis, é pertinente que as pessoas interessadas pela profissão tenham conhecimento sobre seu funcionamento e não considerem apenas o lado positivo da carreira. Pressupõe-se que tendo esse conhecimento prévio, a possibilidade de frustração e adoecimento pode diminuir.

Quanto às questões abordadas sobre saúde mental e qualidade de vida no trabalho, percebeu-se que a preocupação e iniciativa das empresas não é unânime. Uma das empresas parece apresentar programas e ações que contemplam as necessidades das(os) comissárias(os). Contudo, é possível pressupor que a outra não atende essas necessidades quando, por exemplo, dispõe de suporte psicológico apenas para pilotos. Espera-se que esse estudo possa conscientizar as empresas da sua responsabilidade no cuidado com seu componente humano,

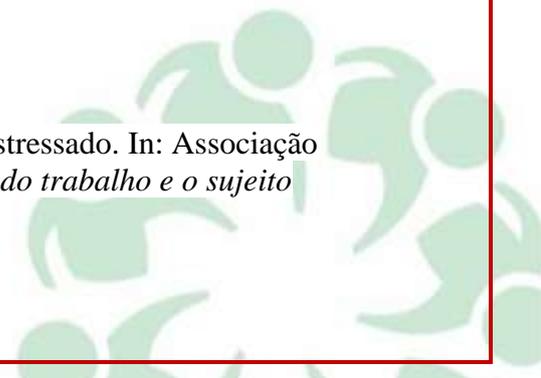
instigando a realização de pesquisas internas a respeito da implementação ou melhoria de ações de cuidado à saúde mental de comissários(as) de voo. A publicação em revistas científicas desses novos estudos e de projetos já realizados também seria pertinente, de modo a promover a integração da academia com as organizações.

Dada a variedade dos dados obtidos, entende-se que estamos distantes de compreender com propriedade sobre essa profissão. Sugere-se que mais pesquisas sejam realizadas, uma vez que é possível explorar individualmente cada uma das categorias mencionadas nesse trabalho, além de outras não citadas. Destacamos a investigação de relações familiares, motivação pela escolha da carreira, experiências de racismo e discriminação de gênero. Igualmente, mostra-se relevante a realização de pesquisas com pessoas que decidiram deixar a carreira para investigar os fatores que motivaram a decisão.

Diante do que foi apresentado, a Psicologia pode fazer a diferença nesse cenário organizacional. Contribuir junto às empresas, de forma interdisciplinar, pensando a respeito dos aspectos que envolvem o bem-estar dos trabalhadores e a construção de um espaço de trabalho saudável. O fazer psicológico pode acontecer através da realização de pesquisas para identificação de carências dos trabalhadores, bem como pela identificação das melhores formas de construir e implementar programas e ações que reverberam não só no desempenho profissional, mas de forma integral para as pessoas da organização.

## REFERÊNCIAS

- Albuquerque, C. J. W., & Ramos, A. C. (2018). Fadiga aérea: a relação entre estresse, fadiga e qualidade de vida do aeronauta. *Revista da Universidade Ibirapuera*, 14, 23-31.  
<https://www.ibirapuera.br/seer/index.php/rev/article/view/136>
- Alves, E. F. (2011). Programas e ações em qualidade de vida no trabalho. *InterfacEHS – Revista de Saúde, Meio Ambiente e Sustentabilidade*, 6(1), 60-78.  
[http://www3.sp.senac.br/hotsites/blogs/InterfacEHS/wp-content/uploads/2013/08/4\\_ARTIGO\\_vol6n1.pdf](http://www3.sp.senac.br/hotsites/blogs/InterfacEHS/wp-content/uploads/2013/08/4_ARTIGO_vol6n1.pdf)
- Antunes, R. (2006). *Adeus ao trabalho?: ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho*. (11 ed.) Editora Cortez.
- Bardin, L. (2010). *Análise de Conteúdo*. (4a ed.) Edições 70.
- Bauman, Z. (2001). *Modernidade líquida*. Jorge Zahar Editor.
- Cabistani, R. M. O. (2000). A psicanálise na escuta do sujeito estressado. In: Associação Psicanalítica de Porto Alegre (APPOA). *O valor simbólico do trabalho e o sujeito contemporâneo*. Artes e Ofícios.



- Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas. (2008). *Saúde do Trabalhador no Âmbito das políticas públicas de saúde: referências para atuação do psicólogo*. Conselho Federal de Psicologia. [http://crepop.pol.org.br/wp-content/uploads/2010/11/saude\\_do\\_trabalhador\\_COMPLETO.pdf](http://crepop.pol.org.br/wp-content/uploads/2010/11/saude_do_trabalhador_COMPLETO.pdf)
- Colcerniani, C. B., D'Ávila Neto, M. I., & Cavas, C. S. T. (2015). A participação das mulheres no mercado de trabalho sob a perspectiva da teoria da justiça social de Nancy Fraser e dos conceitos relativos ao trabalho decente. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 18(2), 169-180. <https://dx.doi.org/10.11606/issn.1981-0490.v18n2p169-180>
- Dejours, C. (1992). *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*. (5a ed. ampliada) Cortez.
- Gernet, I., & Dejours, C. (2011). Avaliação do trabalho e reconhecimento. In: Bendassolli, P. F., & Soboll, L. A. P. (Orgs.) *Clínicas do trabalho*. Atlas.
- Gil, A. C. (2008). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. (6a ed.) Atlas.
- Giongo, A. L. (2000). Da organização do trabalho hoje às doenças ocupacionais. In: Associação Psicanalítica de Porto Alegre (APPOA). *O valor simbólico do trabalho e o sujeito contemporâneo*. Artes e Ofícios.
- Harvey, D. (2002). *Condição pós-moderna*. (11. ed.) Edições Loyola.
- Hirata, H., & Kergoat, D. (2007). Novas configurações da divisão sexual do trabalho. *Cadernos de Pesquisa*, 37(132), 595-609. <https://doi.org/10.1590/S0100-15742007000300005>
- Instrução Suplementar nº 00-010A*. (2020) Treinamento em gerenciamento de recursos de equipes (Corporate Resource Management – CRM). [https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/iac-e-is/is/is-00-010/@@display-file/arquivo\\_norma/IS00-010A.pdf](https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/iac-e-is/is/is-00-010/@@display-file/arquivo_norma/IS00-010A.pdf)
- Kilomba, G. (2019). *Memórias da plantação – Episódios de racismo cotidiano*. Cobogó.
- Lancman, S., & Sznelwar, L. (2011). *Christophe Dejours: Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho*. Paralelo 15.
- Lei nº 13.475, de 28 de agosto de 2017*. Dispõe sobre o exercício da profissão de tripulante de aeronave, denominado aeronauta; e revoga a Lei nº 7.183, de 5 de abril de 1984. [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/113475.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/113475.htm)
- Matias, M. S. (2012). *A qualidade de vida dos comissários de bordo do Brasil: A questão do sofrimento e da precarização das relações de trabalho* (Monografia de especialização). Universidade Federal Fluminense, Niterói, RJ, Brasil. <http://www.aeronautas.org.br/wp-content/uploads/2015/08/A-qualidade-de-vida-dos-comiss%C3%A1rios-de-bordo-do-Brasil1.pdf>
- Mendes, A. M. (2007). *Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisa*. Casa do Psicólogo.

- Minayo, M. C. S. (1996). *O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde*. (4a ed.) Abrasco.
- Minayo, M. C. S. (2007). Trabalho de campo: contexto de observação, interação e descoberta. In: Minayo, M. C. S., Deslandes, S. F., & Gomes, R. *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. (26a ed.) Vozes.
- Miyamoto, R. T. (2020, junho). Barotrauma do ouvido [Manual MSD].  
<https://www.msmanuals.com/pt-br/casa/dist%C3%BArbios-do-ouvido,-nariz-e-garganta/doen%C3%A7as-do-ouvido-m%C3%A9dio/barotrauma-do-ouvido>
- Ogata, A., & Simurro, S. (2009). *Guia prático de qualidade de vida: como planejar e gerenciar o melhor programa para a sua empresa*. Elsevier.
- Palma, A. (2002) *Ciência pós-normal, saúde e riscos dos aeronautas: a incorporação da vulnerabilidade* (Dissertação de doutorado). Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca, Fundação Oswaldo Cruz, Rio de Janeiro, RJ, Brasil.  
<https://www.arca.fiocruz.br/handle/icict/4560>
- Pimentel, V. L. (2006). *Ser comissário de bordo: os significados destes profissionais a cerca das adversidades no trabalho* (Dissertação de Mestrado). Escola de Enfermagem, Universidade de São Paulo, São Paulo. <https://dx.doi.org/10.11606/D.7.2006.tde-16102006-153637>
- Prata, J., & Silva, I. S. (2013). Efeitos do trabalho em turnos na saúde e em dimensões do contexto social e organizacional: um estudo na indústria eletrônica. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 13(2), 141-154.  
[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1984-66572013000200004&lng=pt&tlng=pt](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572013000200004&lng=pt&tlng=pt)
- Prodanov, C. C., & Freitas, E. C. (2013). *Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico*. (2a ed.) Feevale.
- Phelipe, A., & Medeiros, I. (2020, março 21). Covid-19 muda a rotina do mercado de trabalho com o home office. *Correio Braziliense*, Economia.  
[https://www.correio braziliense.com.br/app/noticia/economia/2020/03/21/internas\\_economia,835717/covid-19-muda-a-rotina-do-mercado-de-trabalho-com-o-home-office.shtml](https://www.correio braziliense.com.br/app/noticia/economia/2020/03/21/internas_economia,835717/covid-19-muda-a-rotina-do-mercado-de-trabalho-com-o-home-office.shtml)
- Regulamento Brasileiro da Aviação Civil nº 121*. (2020).  
<https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/rbha-e-rbac/>
- Ribeiro, S. L. O. (2009). Psicologia no Contexto da Aviação: breve retrospectiva. *Conexão SIPAER*, 1(1), 129-152. <https://conexaosipaer.com.br/index.php/sipaer/article/view/7>
- Silveira, D. T., & Córdova, F. P. (2009). A pesquisa científica. In: Gerhardt, T. E., & Silveira, D. T. (Orgs.). *Métodos de pesquisa*. Editora da UFRGS.
- Sindicato Nacional dos Aeronautas. (2015). *Mapeamento Biopsicossocial do Aeronauta Brasileiro*.  
[https://www.aeronautas.org.br/images/sna/noticias/Mapeamento\\_saude\\_aeronauta\\_br.pdf](https://www.aeronautas.org.br/images/sna/noticias/Mapeamento_saude_aeronauta_br.pdf)

Vidotti, H. G. M., Sticca, M. G., Silva, T. N. R., & Menegon, N. L. (2016) Trabalho e saúde dos comissários de bordo: uma revisão. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 41. <https://doi.org/10.1590/2317-6369000116015>

Zanelli, J. C. (2010) *Estresse nas organizações de trabalho: compreensão e intervenção baseadas em evidências*. Artmed.

<b>Contribuição das autoras</b>	
Autora 1	Administração do Projeto; Escrita – Primeira Redação; Escrita – Revisão e Edição; Curadoria de Dados
Autora 2	Administração do Projeto; Escrita – Revisão e Edição; Supervisão
Autora 3	Escrita – Revisão e Edição; Supervisão; Curadoria de Dados; Análise Formal
Autora 4	Escrita – Revisão e Edição; Metodologia; Análise Formal
Autora 5	Escrita – Revisão e Edição; Análise Formal.

