

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E DE TECNOLOGIA
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

JÚLIA PIERRE FIGUEIREDO

**COMPREENSÃO DO TRABALHO DOS AEROVIÁRIOS NO ATENDIMENTO AOS
PASSAGEIROS COM NECESSIDADE DE ASSISTÊNCIA ESPECIAL: UMA
PERSPECTIVA DA ATIVIDADE**

SÃO CARLOS

2018

**COMPREENSÃO DO TRABALHO DOS AEROVIÁRIOS NO ATENDIMENTO AOS
PASSAGEIROS COM NECESSIDADE DE ASSISTÊNCIA ESPECIAL: UMA
PERSPECTIVA DA ATIVIDADE**

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E DE TECNOLOGIA
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

**COMPREENSÃO DO TRABALHO DOS AEROVIÁRIOS NO ATENDIMENTO AOS
PASSAGEIROS COM NECESSIDADE DE ASSISTÊNCIA ESPECIAL: UMA
PERSPECTIVA DA ATIVIDADE**

Dissertação de mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de São Carlos, Campus de São Carlos, como requisito para obtenção do título de Mestre em Engenharia de Produção.

Orientação: Prof. Dr. Nilton Luiz Menegon

Área de concentração: Trabalho,
Tecnologia e Organizações

Agência financiadora: CAPES

SÃO CARLOS

2018



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS

Centro de Ciências Exatas e de Tecnologia
Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção

Folha de Aprovação

Assinaturas dos membros da comissão examinadora que avaliou e aprovou a Defesa de Dissertação de Mestrado da candidata Júlia Pierre Figueiredo, realizada em 05/03/2018:



Prof. Dr. Nilton Luiz Menegon
UFSCar



Prof. Dr. João Alberto Camarotto
UFSCar



Profa. Dra. Talita Naiara Rossi da Silva
USP

AGRADECIMENTOS

À toda a minha família, em especial aos meus pais Andréa e Alexandre, pelo amor, suporte e motivação para continuar.

Ao meu orientador Nilton Menegon, por toda a assistência e orientação, e acima de tudo pela confiança.

À fundação CAPES, pelo apoio às pesquisas conduzidas no país.

À Agência Nacional de Aviação Civil, por ter viabilizado a condução desta pesquisa e por todo o suporte oferecido ao longo de todas as nossas viagens de coleta.

Ao Professor Camarotto, por todas as contribuições ao longo do trabalho.

À Professora Talita, pelos ensinamentos, ajuda e suporte ao longo da minha trajetória acadêmica no PSPLAB.

À minha parceira de pesquisa e encarecida amiga Heloisa, por dividir comigo todos esses momentos, sejam de descontração ou seriedade. Levarei essas experiências sempre comigo.

Aos meus colegas e alunos do PSPLAB, Filipe, Gabriel, Raphael e Lucas, e às minhas colegas de pesquisa da UFMG, Letícia, Gabriela, Valéria e Ana Luisa, pela dedicação durante as coletas e análises, que contribuíram muito para o projeto como um todo.

Ao meu companheiro Guilherme, pela compreensão, carinho e apoio emocional que foram fundamentais ao longo de todo o desenvolvimento deste trabalho.

Ao meu irmão Lucas, e minha amiga Daniela, que direta ou indiretamente participam de todas as conquistas da minha vida.

E a todos os meus amigos que tiveram parte importante na conclusão dessa etapa.

RESUMO

A redução do preço das passagens aéreas no Brasil ocasionou um aumento no fluxo de passageiros, bem como na diversidade das pessoas que utilizam o transporte aéreo. Alguns grupos específicos de passageiros necessitam de um atendimento e serviços diferenciados em relação aos demais, e estes encontram diversas dificuldades na utilização do transporte aéreo. Algumas delas são relacionadas a serviços de atendimento prestados por aeroviários, funcionários da companhia aérea que trabalham em terra. O objetivo da presente pesquisa foi compreender o trabalho dos aeroviários nas atividades de atendimento a estes grupos específicos de passageiros, que são englobados na denominação de PNAEs (Passageiros com Necessidade de Assistência Especial). A pesquisa possui abordagem qualitativa e o trabalho dos aeroviários foi estudado à luz da Teoria da Atividade e dos conceitos da Ergonomia da atividade. O método utilizado foi a Análise Ergonômica do Trabalho (AET), e a coleta de dados ocorreu em 11 aeroportos brasileiros, distribuídos nas 5 regiões do país. Foram realizadas observações e entrevistas, analisadas posteriormente pelo método de análise de conteúdo. Os resultados encontrados descrevem a tarefa e a atividade dos aeroviários em todas as etapas de atendimento, que incluem o atendimento de check-in, o acompanhamento de passageiros feito pela equipe de solo, o procedimento de embarque de passageiros, o despacho de voo, e o procedimento de desembarque. Foram identificadas várias contradições e descontinuidades nos sistemas de atividades, que constroem o trabalho dos aeroviários, gerando dificuldades e conflitos. Os principais fatores originadores de conflitos são: a falta de recursos e condições necessárias para os aeroviários realizarem o seu trabalho, e a falta de informações de passageiros relacionadas aos procedimentos a serem seguidos no complexo contexto da aviação. O estudo trouxe contribuições para o entendimento do trabalho dos aeroviários, pouco abordado na literatura, e a abordagem à luz da perspectiva da atividade através da análise ergonômica do trabalho possibilitou a confrontação de lógicas de diferentes atores sociais do transporte aéreo, conferindo uma visão ampla do contexto de trabalho, e das interações entre seus elementos.

Palavras-chave: passageiros com deficiência, trabalho de aeroviários, transporte aéreo, ergonomia, atividade.

ABSTRACT

The price reduction of air tickets in Brazil has raised the flow of passengers, as well as the diversity of people utilizing kind of transport. Some specific groups need differentiated services in relation to others and face several difficulties during air travel. Some of these difficulties are related to services provided by air service employees, airline workers responsible for ground services inside the terminal. The aim of the present study was to understand the work activity of air service employees in the aid of these specific groups of passengers, encompassed in the denomination of PNAEs (Passengers with Special Needs). The research has a qualitative approach and the work was studied in light of the Theory of Activity and of concepts of Activity Ergonomics. The method of the study was the Ergonomic Work Analysis (AET), and the data collection took place in 11 Brazilian airports, distributed in the 5 major regions of the country. Observations and interviews were carried out and posteriorly analyzed by the method of content analysis. The results describe the task and the work activity of airline service employees in all steps of the attendance process, including the check-in attendance, the guidance of passengers inside the terminal, the boarding procedure, the flight dispatch, and the disembarkation of passengers. The results also identified contradictions and discontinuities in the systems of activities, which constrain the work of the air service employees, generating difficulties and conflicts. The main factors that cause conflicts are: the lack of resources and conditions necessary for the air service employees to carry out their work, and the lack of information of passengers related to the procedures to be followed in the complex context of aviation. The study brought contributions to the understanding of the work of the air service employees, little discussed in the literature, and the approach in light of the perspective of the activity made it possible to confront the logics of different social actors of air transport, giving a broad view of the work context, and the interactions between its elements.

Keywords: passengers with disabilities, work of air service employees, air transport, ergonomics, activity

LISTA DE FIGURAS

Figura 1.1 Proporção de pessoas de 60 anos ou mais de idade, por Grandes Regiões – 2004/2014	19
Figura 1.2 Prevalência de obesidade nos países do mundo em homens	20
Figura 1.3 Prevalência de obesidade nos países do mundo em homens	20
Figura 2.1 Comparativo de passageiros interestaduais de longa distância transportados – 2004 a 2013.....	29
Figura 2.2 Representação do Modelo Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde.....	36
Figura 2.3 Contexto Característico do Serviço de Atendimento ao Público: Lógicas, Fatores e Condições Físico-Ambientais.....	54
Figura 2.4 Modelo do ato mediador de Vygotsky (esquerda) e sua reformulação comum (direita).	59
Figura 2.5 A estrutura do sistema humano de atividades.....	61
Figura 2.6 Dois sistemas de atividades interagindo como modelo mínimo para a terceira geração da teoria da atividade.....	62
Figura 2.7 Diferença entre tarefa e atividade	65
Figura 2.8 A função integradora da atividade	66
Figura 2.9 Do que a ergonomia pode fazer análise?	67
Figura 2.10 Modelo de regulação da atividade	69
Figura 3.1 Esquema geral da abordagem	78
Figura 3.2 Critérios de seleção dos aeroportos a serem analisados.....	81
Figura 4.1 Aeroporto por categoria e região brasileira.....	90
Figura 4.2 Distribuição dos participantes por companhia aérea e proporção de gênero	91
Figura 4.3 Caracterização do tempo de profissão como aeroviário e idade dos participantes	92
Figura 4.4 Caracterização da escolaridade dos participantes	93
Figura 4.5 Hierarquia de cargos	94
figura 4.6 Etapas do fluxo de atendimento de aeroviários a passageiros	95
Figura 4.7 Modelo esquemático de aeroportos menores (ou regionais).....	96

Figura 4.8 Posição e movimentação dos aeroviários em aeroportos menores	97
Figura 4.9 Modelo esquemático de aeroportos maiores (ou principais)	98
Figura 4.10 Finger conectando o terminal à porta da aeronave	99
Figura 4.11 Posição e movimentação dos aeroviários em aeroportos maiores	100
Figura 4.12 Dois tipos de ambulift: motorizado (à esquerda) e rebocável (à direita)	101
Figura 4.13 Dois tipos de cadeira robótica	102
Figura 4.14 Interior do Elo (à esquerda) e exterior do Mamuth (à direita)	102
Figura 4.15 Contradições e descontinuidades do sistema de atividades do atendimento de check-in	110
Figura 4.16 Check-in com filas extensas.....	112
Figura 4.17 Contradições e descontinuidades do sistema de atividades da equipe de solo .	120
Figura 4.18 Rampas longas e íngremes no interior do aeroporto.....	122
Figura 4.19 Contradições e descontinuidades do sistema de atividades do embarque	127
Figura 4.20 Acompanhamento de PNAEs no ambulift pelo despachante. Observa-se (à direita) a cadeira de rodas fixada ao chão por dois cintos de segurança, para evitar seu deslocamento na movimentação do equipamento.	133
Figura 4.21 Contradições e descontinuidades do sistema de atividades do despacho de voo	135
Figura 4.22 Postura do passageiro no desembarque pela cadeira robótica.	138
Figura 4.23 Contradições e descontinuidades do sistema de atividades do desembarque...	142
Figura 5.1 Etapas do ciclo de atendimento e resultados das atividades dos aeroviários.....	152
Figura 5.2 Lógicas do serviço de atendimento na aviação.....	152
Figura 5.3 Conflito predominante de lógicas no atendimento de check-in (à esquerda) e no despacho de voo (à direita).....	153
Figura 5.4 Fatores originadores de conflitos na atividade de aeroviários.....	154
Figura 5.5 Categorias de recomendações para atenuar os conflitos.....	156
Figura 5.6 Conflitos de lógicas da situação de atendimento.....	156
Figura I Trecho da planilha utilizada para controle da etapa 1 da revisão bibliográfica	162

LISTA DE TABELAS

Tabela 1.1 Indicadores do Vigitel. População adulta (≥ 18 anos) das capitais dos estados brasileiros e do Distrito Federal.....	21
Tabela 2.1 Receitas do transporte aéreo por subsetor em 2002, em milhões de reais.....	26
Tabela 2.2 Número de passageiros pagos transportados (2002-2016).	28

LISTA DE QUADROS

Quadro 2.1 Categorização simplificada dos tipos de deficiência.....	35
Quadro 2.2 Principais dificuldades encontradas por pessoas com deficiência no transporte aéreo e referências utilizadas.....	37
Quadro 2.3 Principais dificuldades encontradas por pessoas idosas no transporte aéreo e referências utilizadas	41
Quadro 2.4 Principais dificuldades mencionadas pelos idosos.....	44
Quadro 2.5 Principais dificuldades encontradas por pessoas obesas no transporte aéreo e referências utilizadas.	46
Quadro 2.6 Principais dificuldades mencionadas pelos entrevistados obesos	49
Quadro 2.7 Procedimentos de responsabilidade do operador aéreo no auxílio a PNAE's ..	50
Quadro 2.8 Dificuldades de PNAEs relacionadas com os serviços prestados por funcionários nos aeroportos.....	50
Quadro 3.1 Aeroportos visitados pela pesquisadora na Pesquisa Universalidade.	80
Quadro 4.1 Aeroportos selecionados e número de participantes	89
Quadro 4.2 Viagens e trechos de voo realizados na Pesquisa Universalidade.	90
Quadro 4.3 Tarefas do anfitrião relatadas pelos gerentes e supervisores	104
Quadro 4.4 Tarefas do atendimento de check-in relatadas pelos gerentes e supervisores...	105
Quadro 4.5 Tarefas da sala/balcão de prioridades relatadas pelos gerentes e supervisores.	117
Quadro 4.6 Tarefas da equipe de solo relatadas pelos gerentes e supervisores.	118
Quadro 4.7 Tarefas do embarque relatadas pelos gerentes e supervisores.	126
Quadro 4.8 Tarefas do despacho de voo relatadas pelos gerentes e supervisores.	131
Quadro 4.9 Tarefas do desembarque relatadas pelos gerentes e supervisores.	140
Quadro 5.1 Dificuldades do atendimento de <i>check-in</i> relatadas pelos aeroviários da operação.	144
Quadro 5.2 Dificuldades da equipe de solo relatadas pelos aeroviários da operação.	145
Quadro 5.3 Dificuldades do embarque relatadas pelos aeroviários da operação.	146

Quadro 5.4 Dificuldades do despacho de voo relatadas pelos aeroviários da operação.	147
Quadro 5.5 Dificuldades do desembarque relatadas pelos aeroviários da operação.....	148
Quadro 5.6 Sugestões para melhoria do trabalho no atendimento de <i>check-in</i>	149
Quadro 5.7 Sugestões para melhoria do trabalho da equipe de solo.....	150
Quadro 5.8 Sugestões para melhoria do trabalho do embarque.	150
Quadro 5.9 Sugestões para melhoria do trabalho do despacho de voo.	151
Quadro 5.10 Sugestões para melhoria do trabalho do desembarque.....	151
Quadro 5.11 Recomendações para atenuar os fatores de conflito.....	157

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ANAC	Agência Nacional de Aviação Civil
NBR	Norma Brasileira
ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
PNAE	Passageiros com Necessidades de Assistência Especial
FENTAC	Federação Nacional dos Trabalhadores em Aviação Civil
LIBRAS	Língua Brasileira de Sinais
DEP	Departamento de Engenharia de Produção
UFSCar	Universidade Federal de São Carlos
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
OMS	Organização Mundial de Saúde (WHO – World Health Organization)
CIF	Classificação Internacional de Funcionalidade
AET	Análise Ergonômica do Trabalho

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
1.1 ANTECEDENTES DA PESQUISA	15
1.2 JUSTIFICATIVA DA PESQUISA	18
1.3 PROBLEMA E OBJETIVO DE PESQUISA	22
1.4 METODOLOGIA DA PESQUISA	23
1.5 ESTRUTURA DO TRABALHO	23
2 REFERENCIAL TEÓRICO	25
2.1 CONTEXTO DO TRANSPORTE AÉREO BRASILEIRO	25
2.2 ACESSIBILIDADE NO TRANSPORTE AÉREO	31
2.2.1 Aspectos regulatórios e normativos no Brasil	32
2.3 ESTUDOS DE DIFICULDADES ENCONTRADAS POR PASSAGEIROS COM DEFICIÊNCIA, IDOSOS E OBESOS	34
2.3.1 Pessoas com deficiência	34
2.3.1.1 <i>Estudos no mundo</i>	38
2.3.1.2 <i>Estudos brasileiros</i>	39
2.3.2 Pessoas idosas	41
2.3.2.1 <i>Estudos no mundo</i>	42
2.3.2.2 <i>Estudos brasileiros</i>	43
2.3.3 Pessoas obesas	45
2.3.3.1 <i>Estudos no mundo</i>	47
2.3.3.2 <i>Estudos brasileiros</i>	48
2.3.4 Relação entre as dificuldades encontradas por PNAEs e os serviços prestados no transporte aéreo	49
2.4 AEROVIÁRIOS	51
2.4.1 Caracterização da profissão e serviço de atendimento	51
2.4.2 Estudos de aeroviários existentes na literatura	55
2.5 CONCEITUAÇÃO DA BASE TEÓRICO-METODOLÓGICA	59
2.5.1 Teoria da atividade	59
2.5.2 Ergonomia da atividade	63
2.5.2.1 <i>Ergonomia da atividade e trabalho</i>	63

2.5.2.2	<i>Tarefa e atividade: variabilidade e regulação</i>	64
2.5.2.3	<i>Consequências à saúde e subjetividade do trabalho</i>	69
2.6	CONCLUSÃO DO REFERENCIAL TEÓRICO.....	72
3	METODOLOGIA DE PESQUISA	74
3.1	ESCOLHA DO MÉTODO	74
3.2	CARACTERIZAÇÃO DO MÉTODO	76
3.3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	79
3.3.1	Participantes	81
3.3.2	Procedimentos de coleta de dados	82
3.3.2.1	<i>Entrevistas com gerentes/supervisores</i>	82
3.3.2.2	<i>Observações da atividade</i>	83
3.3.2.3	<i>Entrevistas com aeroviários</i>	85
3.3.3	Considerações éticas	86
3.3.4	Tratamento e análise dos dados	86
4	RESULTADOS	89
4.1	AEROPORTOS E PARTICIPANTES	89
4.2	ASPECTOS ORGANIZACIONAIS E FLUXO DE ATENDIMENTO	93
4.3	TRABALHO DOS AEROVIÁRIOS SOB A PERSPECTIVA DA TEORIA DA ATIVIDADE	103
4.3.1	Sistema de atividades do atendimento de check-in	103
4.3.2	Sistema de atividades da equipe de solo	117
4.3.3	Sistema de atividades do embarque	125
4.3.4	Sistema de atividades do despacho de voo	130
4.3.5	Sistema de atividades do desembarque	140
4.4	DIFICULDADES E SUGESTÕES DOS AEOVIÁRIOS	143
4.4.1	Dificuldades de aeroviários	143
4.4.2	Sugestões de aeroviários para a melhoria do trabalho	148
5	DISCUSSÃO E CONCLUSÃO	152
5.1	RECOMENDAÇÕES PARA MELHORIA DO TRABALHO	155
5.2	CONTRIBUIÇÕES DO ESTUDO	159
5.3	LIMITAÇÕES DA PESQUISA	160

5.3	SUGESTÕES DE ESTUDOS FUTUROS	160
	REFERÊNCIAS	162
	APÊNDICES	171
	Apêndice A – Descrição da Tarefa.....	171
	Apêndice B – Observação da Atividade: Aeroviários	172
	Apêndice C – Roteiro de Entrevista: Aeroviários	173
	Apêndice D – Termo de consentimento livre e esclarecido.....	175
	ANEXOS	176
	ANEXO I – Processo de condução da revisão bibliográfica para a elaboração do referencial teórico	176
	ANEXO II – Classificação e codificação de passageiros que necessitam de assistência especial	178

1 INTRODUÇÃO

O avanço tecnológico das telecomunicações e a evolução dos meios de transporte de pessoas e mercadorias possibilitou o encurtamento das distâncias entre as regiões da vasta extensão do território brasileiro. O desenvolvimento e melhoria no setor de transporte é crucial, pois a experiência histórica demonstra que os transportes geram efeitos multiplicadores capazes de desencadear forças expansivas nos demais setores da economia (CASTRO, 1995).

Para Burle (2003), o transporte aéreo é essencial para o desenvolvimento e a integração nacional de um país de extensão continental como o Brasil. Neste cenário, o transporte aéreo vem conquistando sua importância, principalmente pela sua democratização, a qual vem permitindo que mais pessoas tenham acesso a esse modal. Nos últimos anos, o setor aéreo apresentou crescimento no transporte de passageiros, devido à melhoria do nível de renda da população e à redução das tarifas pelas companhias aéreas (OLIVEIRA, 2013; PAIVA e MÜLLER, 2014).

Adicionalmente ao aumento do fluxo de passageiros, observou-se uma elevação da diversidade de pessoas que passaram a utilizar o transporte aéreo. Certas pessoas, na interação com o ambiente vivenciam restrições à participação do contexto e como resultado podem não conseguir realizar algumas atividades. Ao utilizarem o transporte aéreo, recebem a denominação de Passageiros com necessidade de Assistência Especial (PNAEs). Para que possam usufruir das mesmas condições de utilização do transporte aéreo que os demais passageiros, os PNAEs necessitam de alguns serviços que favoreçam sua participação, fornecendo condições de acessibilidade. Estes serviços podem ser de responsabilidade de vários agentes que atuam no transporte aéreo de passageiros, incluindo operadores aeroportuários e companhias aéreas, sendo esses últimos compostos por aeronautas e aeroviários.

A expressão aeronautas é utilizada para representar pilotos, copilotos e comissários, e o termo aeroviários para configurar os funcionários que trabalham em terra. Parte das etapas que constituem uma viagem aérea são passadas nos aeroportos, em atividades pré e pós-voos. Tendo isso em vista, uma porção significativa dos serviços oferecidos pela companhia aérea são prestados por aeroviários nos aeroportos. Esses agentes são responsáveis pelas atividades de serviço para assistência especial necessários para garantir o acesso de PNAEs a esse modal de transporte.

1.1 ANTECEDENTES DA PESQUISA

O presente estudo foi desenvolvido no âmbito da pesquisa “Universalidade: Compreender para Melhorar”, do Laboratório de Ergonomia, Simulação e projeto de situações produtivas (SimuCAD/ Grupo Ergo&Ação/ PSPLAB), do Departamento de Engenharia de Produção (DEP), Universidade Federal de São Carlos (UFSCar), em parceria com a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) e em colaboração com a Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Porém, os estudos na aviação do PSPLAB tiveram início com outras pesquisas.

O primeiro estudo relacionado à temática desenvolvido pelo PSPLAB (DEP/UFSCar), em parceria com a Universidade de São Paulo (USP) e com a Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), foi o Projeto EMBRAER/FAPESP/PICTA, intitulado “Conforto e Design de Cabine – Desenvolvimento e Análise Integrada de Critério de Conforto e Metodologia de Design”. O objetivo desse projeto foi investigar a relação entre conforto e design de cabines em aeronaves.

Deste projeto, originou-se vários estudos. Um deles foi conduzido por Gregghi (2012), que desenvolveu um modelo para análise do conforto e do desconforto que integrasse as variáveis determinantes do conforto e do desconforto na ação do usuário em cabines de aeronave, visando o desenvolvimento tecnológico para orientação de projetos de cabines de aeronaves. As contribuições do estudo incluem a proposta de uma base conceitual e um método para o estudo de conforto, tendo como elemento central a ação do usuário, além de um banco de dados que pode servir como uma ferramenta para uso dos projetistas, que podem consultá-lo ao longo do processo de desenvolvimento do produto.

Outro trabalho foi realizado por Silva (2011), com o objetivo de compreender os aspectos de conforto e desconforto em cabines de aeronaves, discutindo a importância das atividades de entretenimento a bordo e como estas influenciam o conforto e desconforto da cabine. A autora elaborou algumas recomendações de projeto de cabines, entre elas a relevância das facilidades na cabine para que os passageiros possam utilizar seus próprios dispositivos eletrônicos durante o voo.

Souza (2010), em seu estudo também no âmbito do Projeto “Conforto e Design de Cabine”, estudou as práticas utilizadas pela indústria de transportes em termos da inserção dos aspectos de ergonomia e conforto ao processo de desenvolvimento de produto. Os resultados mostraram que os conceitos de ergonomia e conforto adotados pela maioria das empresas são definições das próprias montadoras, que repassam exigências, medidas, e dados

antropométricos a serem utilizados no projeto. A autora concluiu também que o conforto não era um fator determinante dos projetos, e deveria ser atrelado a outros como custo e segurança.

Gregghi et al. (2013) discutiram as dificuldades e desconfortos vivenciados pelos passageiros brasileiros nos aeroportos e durante suas viagens de avião. A análise indicou que as principais fontes de dificuldades e desconfortos eram os atrasos e cancelamentos, o extravio ou perda de bagagens e o *overbooking*, que consiste em um número superior de reservas do que de assentos disponíveis no voo. Durante o voo, os resultados indicam que os maiores desconfortos estão relacionados aos espaços dos assentos e da cabine.

O segundo estudo teve início no ano de 2012, e também foi realizado em parceria com a Embraer, intitulando-se: “Projeto Cabine Universal: Compreendendo as necessidades especiais de usuários do transporte aéreo”. O objetivo desse projeto foi o estudo e a prospecção das demandas de grupos específicos de usuários com necessidades especiais, como base para o desenvolvimento de soluções para cabines de aeronaves que atendam esse público. A partir deste projeto, Souza (2014) discutiu a interação dos aspectos relacionados à acessibilidade em viagens aéreas entre os diferentes atores sociais (fabricantes, operadores, órgãos reguladores e usuários), que determinam o serviço oferecido aos passageiros que necessitam de assistência especial.

Outra pesquisa realizada no âmbito do projeto foi a de Campese (2014), que identificou os produtos de tecnologia assistiva e as tendências neste campo, possibilitando a fundamentação de discussões quanto às implicações para o projeto de cabine de aeronaves. Esta pesquisa originou também um artigo de Campese et al. (2016), que explora as tendências de tecnologia assistiva encontradas no mercado, e quais os requisitos para que pudessem ser utilizadas no design de cabines de aeronaves.

Silva (2016), a partir deste mesmo projeto, conduziu um estudo para compreender as contradições e discontinuidades nos sistemas de atividades dos passageiros com deficiência, idosos e obesos no transporte aéreo brasileiro que originam restrições à participação durante o voo e nas fases de embarque e desembarque nas viagens aéreas. Com relação especificamente aos passageiros com deficiência, Silva et al. (2017) estudaram as experiências desses passageiros no transporte aéreo a partir das perspectivas de diferentes atores sociais, incluindo profissionais que atuam em associações, centros de referência em reabilitação, órgãos públicos e os próprios passageiros com deficiência.

Outros frutos do projeto que agregaram conhecimento ao tema foram os estudos publicados em congressos nacionais e internacionais de Figueiredo, Silva e Menegon (2016), Silva et al. (2015) e Souza et al. (2015). Figueiredo, Silva e Menegon (2016) reuniram as

principais dificuldades encontradas por passageiros com deficiência, idosos e obesos no transporte aéreo encontradas na literatura, e concluíram que parte delas estava relacionada ao serviço prestado pelos aeroviários nos aeroportos.

Já Silva et al. (2015) discutiram sobre as experiências de passageiros idosos no transporte aéreo, destacando que as principais dificuldades deste grupo específico são similares às aquelas encontradas pelos demais passageiros. Souza et al. (2015), por sua vez, estudaram sobre como as companhias aéreas e suas aeronaves cumpriam os requisitos normativos relacionados aos serviços prestados a PNAEs. Os autores concluíram que algumas companhias não estavam cumprindo todas as cláusulas das regulações.

Continuando os estudos relativos à acessibilidade no transporte aéreo, um terceiro projeto foi conduzido com a Agência Nacional de Aviação Civil, denominado “Projeto Universalidade: compreender para melhorar”, contando também com a colaboração do Departamento de Terapia Ocupacional, da Universidade Federal de Minas Gerais. O objetivo desse projeto foi mapear as condições de acessibilidade no transporte aéreo brasileiro e compreender as dificuldades encontradas por operadores do sistema e passageiros com deficiência, idosos e obesos visando à elaboração de especificações para melhoria dos aeroportos, operadores aéreos e o desenvolvimento de soluções para cabines de aeronaves.

Vidotti (2017) estudou a perspectiva de trabalho dos comissários de bordo. Seu estudo permitiu a compreensão das discontinuidades e contradições nos sistemas de atividades do trabalho dos comissários de bordo, de forma a identificar as estratégias desenvolvidas e o impacto na saúde dos trabalhadores, para propor melhorias e alterações organizacionais que visaram atender as necessidades destes profissionais. Esta pesquisa ilustra a interface entre passageiros e comissários em voo, mas não cobre todas as etapas de viagem do passageiro. Como mencionado anteriormente, parte dos serviços prestados a passageiros e PNAEs são desempenhados por aeroviários no aeroporto. Dessa maneira, a presente pesquisa visou preencher essa lacuna, apresentando a perspectiva de trabalho dos aeroviários no transporte aéreo e sua interação no atendimento de passageiros e PNAEs.

1.2 JUSTIFICATIVA DA PESQUISA

Nos últimos 20 anos o setor de transporte aéreo apresentou um crescimento significativo, ocasionado pela desregulamentação e abertura de livre comércio no setor, que aumentou a concorrência entre companhias aéreas e reduziu o preço das passagens aéreas, e pelo incremento na renda da população brasileira. Oliveira e Salgado (2013) constatam que a

essa desregulação econômica ocorrida ao longo dos anos 1990 e cristalizada a partir de 2001 mostrou-se bem-sucedida em termos de popularização do transporte aéreo nos grandes centros, mencionando a ascensão das classes sociais C e D.

O Relatório de atividades de 2015 da ANAC (BRASIL, 2016a) destaca que, desde a implementação do regime de liberdade tarifária no mercado doméstico, a tarifa aérea média comercializada real passou de R\$ 746,23, em 2004, para R\$ 334,50, em 2014, uma redução de 55,2%. Como resultado, o número de passageiros-pagos transportados no Brasil passou de 54,0 milhões, em 2006, atingindo o quantitativo recorde de 117,8 milhões em 2015, considerando voos domésticos e internacionais (BRASIL, 2016a). A queda na tarifa das passagens, além de propiciar esse crescimento no fluxo de passageiros, permitiu a inserção de grupos de passageiros que anteriormente não dispunham de condições para voar.

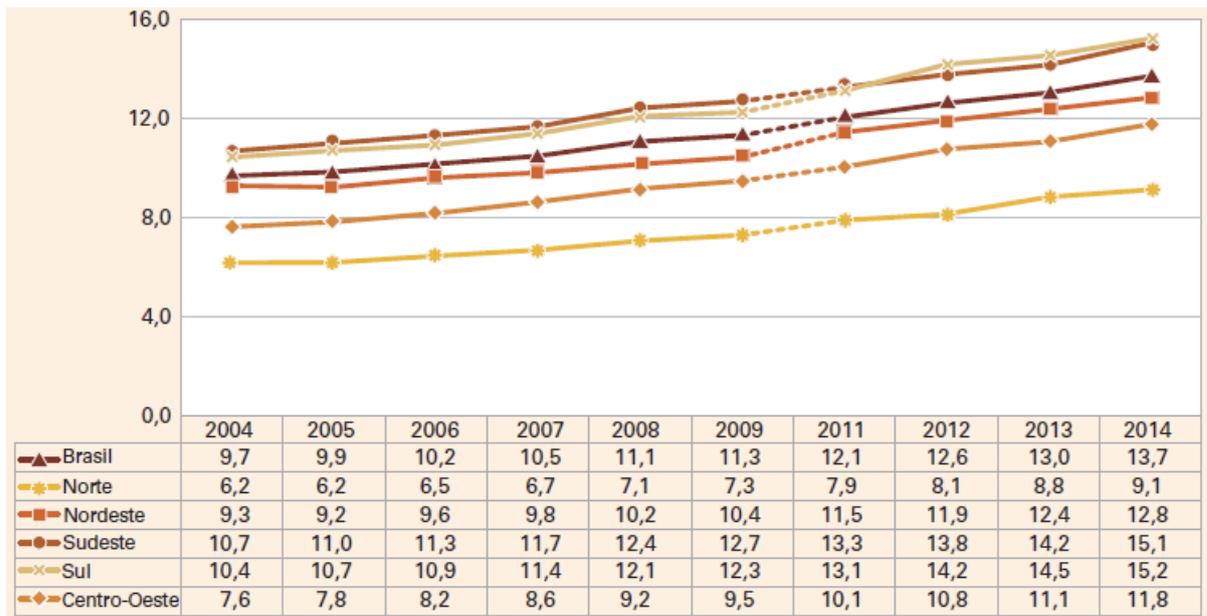
Além da questão econômica, esta diversificação do público de passageiros também é adereçada a fenômenos de natureza social e demográfica. Assim, o perfil dos passageiros vem apresentando mudanças nos últimos anos, permitindo-se perceber um montante cada vez maior de PNAEs utilizando o transporte aéreo. Os aspectos demográficos incluem a elevação do número de pessoas com deficiência, o envelhecimento da população e o agravamento do quadro de obesidade no país. Já o aspecto social pode ser verificado na ampliação de políticas de incentivo ao turismo para pessoas com deficiência e idosos, tais como o Plano Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência – Viver sem Limite, lançado por meio do Decreto 7.612 (BRASIL, 2011), que possui a inclusão social como um dos seus 4 principais eixos de atuação.

Um dos fenômenos citados é o crescimento do número de pessoas com algum tipo de deficiência no país. Dados levantados pelo Censo Demográfico de 2010 revelaram que essa população compreendia aproximadamente 45,6 milhões de brasileiros em 2010, correspondendo a uma porcentagem de 23,9% do montante populacional total do país. Percebe-se um crescimento de 85% em relação aos dados de do Censo de 2000, que declararam uma quantidade aproximada de 24,6 milhões, correspondente a 14,5% da população total do país na época (BRASIL, 2003a; BRASIL, 2012).

Outro fenômeno que pode ser destacado é o envelhecimento da população mundial, acompanhando uma tendência de queda de fertilidade e elevação da expectativa de vida. O relatório de prospectos populacionais das Nações Unidas (UNITED NATIONS [UN], 2015) revela uma quantidade de 901 milhões de idosos, correspondente a 12% da população mundial. As projeções apontam que esse número será mais que dobrado em 2050, e mais que triplicado em 2100.

No que se refere ao território brasileiro, a Figura 1.1 traz o gráfico do Relatório Síntese de Indicadores Sociais de 2015 (BRASIL, 2015a), que ilustra a progressão do número de pessoas de idade correspondente a 60 anos ou mais nos últimos anos, distribuídas nas grandes regiões do país. Os dados demonstram que proporção da população idosa do país cresceu de 9,7%, em 2004, para 13,7%, em 2014.

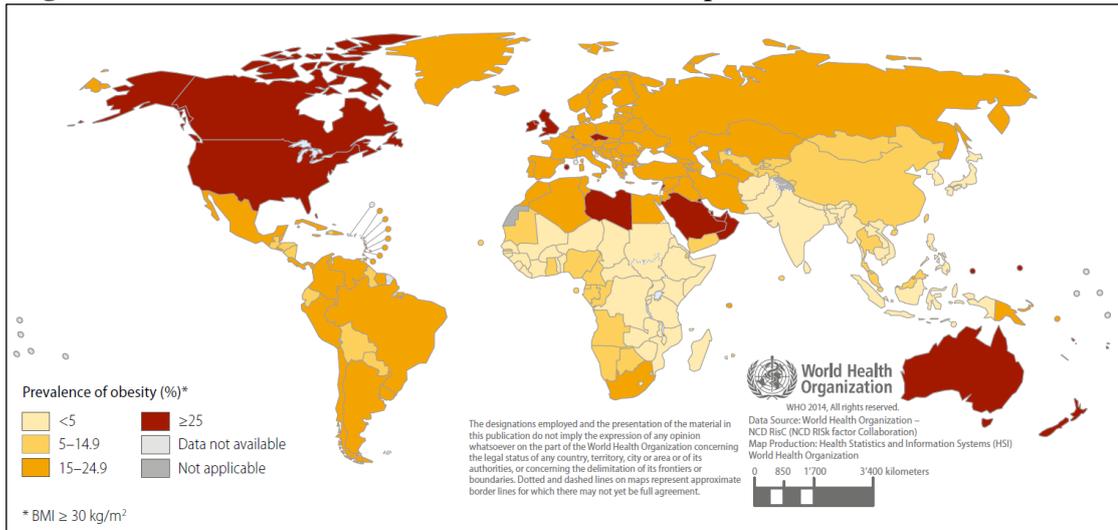
Figura 1.1 Proporção de pessoas de 60 anos ou mais de idade, por Grandes Regiões – 2004/2014



Fonte: BRASIL, 2015a.

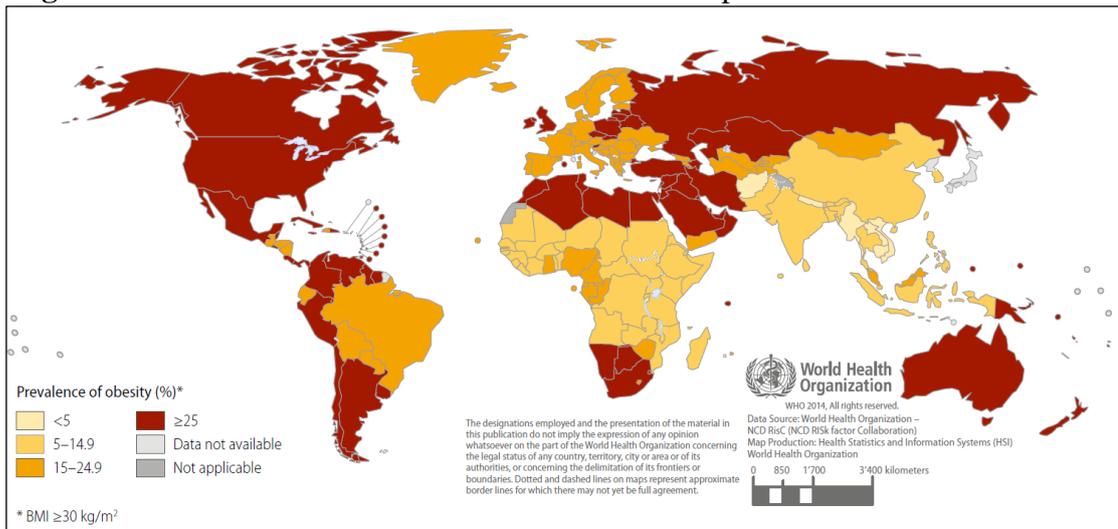
A evolução do quadro de obesidade na população brasileira, que também é uma tendência verificada mundialmente, é mais um fator para a mudança do perfil de passageiros. Segundo a OMS (WHO, 2014), a prevalência da obesidade mundial quase dobrou de 1980 a 2014, atingindo uma porcentagem de 11% dos homens e 15% das mulheres. Dessa maneira, em 2014, mais de meio bilhão de pessoas eram obesas. As Figuras 1.2 e 1.3 apresentam a concentração da obesidade nos países do mundo.

Figura 1.2 Prevalência de obesidade em homens nos países do mundo.



Fonte: WHO, 2014.

Figura 1.3 Prevalência de obesidade em mulheres nos países do mundo.



Fonte: WHO, 2014.

A pesquisa Vigitel de 2012, cujos dados estão na Tabela 1.1, mostrou que de 2006 a 2012 houve um crescimento de 18,5% da proporção de pessoas com excesso de peso e de 50% da fração de pessoas com obesidade na população brasileira maior de 18 anos (BRASIL, 2013a).

Tabela 1.1 Indicadores do Vigitel. População adulta (≥ 18 anos) das capitais dos estados brasileiros e do Distrito Federal.

Indicadores	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Variação média (%)
% com excesso de peso ($IMC \geq 25 \text{kg/m}^2$)	43,2	43,3	45,0	46,3	48,6	49,1	51,0	1,37
% com obesidade ($IMC \geq 30 \text{kg/m}^2$)	11,6	12,8	13,4	13,8	14,9	15,8	17,4	0,89

Fonte: Brasil, 2013a

Com um maior fluxo de PNAE's no transporte aéreo, foram registradas também diversas ocorrências da utilização inadequada dos equipamentos de acessibilidade, além do atendimento inapropriado desse tipo de passageiro nos aeroportos, ocasionando acidentes por falta de segurança e constrangimentos por despreparo de funcionários. Isso pode ser verificado nos estudos internacionais de Darcy (2012) e Chang e Chen (2012a), e nos estudos brasileiros de Castro (2010) e Silva (2016).

Na Austrália, Darcy (2012) elencou algumas práticas discriminatórias vivenciadas por pessoas com deficiência no transporte aéreo. Algumas delas são: procedimento de reserva com segregação de passageiros, formatos inacessíveis de informação, processo de transferência para a aeronave, a atitude negativa na prestação de serviço, dano ou perda de equipamentos assistivos, e a linguagem inapropriada por parte de funcionários.

Em Taiwan, Chang e Chen (2012a) também analisaram as principais reclamações de passageiros durante a experiência do transporte aéreo. Os resultados apontam que algumas reclamações são referentes aos serviços relacionados a transporte das pessoas dentro dos aeroportos, ou à atitude negativa dos funcionários, tanto no balcão de *check-in*, quanto nos aeroportos e na aeronave. No Brasil, Castro (2010) conduziu um estudo para salientar as experiências de passageiros com deficiência física no transporte aéreo. Entre as dificuldades encontradas, os passageiros mencionam a rigidez do serviço de assistência prestado pelos funcionários, que não levam em conta suas preferências e restringem sua independência.

Em mais um estudo brasileiro, Silva (2016) possibilitou a compreensão das contradições e descontinuidades nos sistemas de atividades dos passageiros com deficiência, idosos e obesos na utilização do transporte aéreo. O estudo mostra que as restrições à participação dos passageiros relacionam-se às atividades de locomoção entre o aeroporto e a aeronave, locomoção na cabine, acomodação e retirada de bagagens dos passageiros, acomodação e recuperação de equipamentos assistivos, acomodação no assento e interação com os atendentes e demais passageiros.

A partir dos estudos apresentados, pôde-se observar que parte das dificuldades encontradas por PNAEs estão relacionadas aos serviços prestados por funcionários do aeroporto ou da companhia aérea. Estes serviços estão prescritos na Resolução nº 280 da ANAC (BRASIL, 2013b), que dispõe sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo.

O Artigo 14 dessa Resolução lista 12 atividades nas quais a companhia aérea deve prestar assistência ao PNAE. Parte delas são de responsabilidade dos aeroviários, pois correspondem a serviços efetuados em terra nos aeroportos. Convém citar: *check-in* e despacho de bagagem, deslocamento do balcão de *check-in* até a aeronave, passando pelos controles de fronteira e segurança, embarque e desembarque da aeronave, acomodação do assento, saída da aérea de desembarque; transferência ou conexão entre voos, entre outras.

Algumas reclamações relatadas nos estudos (CASTRO, 2010; CHANG; CHEN, 2012a; DARCY, 2012; SILVA, 2016) são: o *check-in* com segregação, serviços de acompanhamento do balcão de *check-in* até a aeronave e desta para portão de desembarque, o processo de transferência de aeronaves e a atitude negativa dos funcionários em todas as etapas bem como a linguagem inapropriada dos mesmos. Assim, a partir dos estudos mencionados, ressalta-se a necessidade de compreensão do trabalho dos operadores aeroviários para identificar possíveis dificuldades enfrentadas por estes e que podem ocasionar descontinuidades e contradições no atendimento às necessidades dos PNAEs nos aeroportos do país.

A literatura apresenta alguns estudos sobre o trabalho desses profissionais (LEE et al., 2017; NETO, 2009; TAKAOKA et al., 2016). Estes estudos mostram a relevância e atualidade do tema, porém analisam características específicas do trabalho, tais como aspectos econômicos e de satisfação de passageiros, ou aspectos psicológicos do seu trabalho, desconsiderando a complexidade da atividade de trabalho dos aeroviários. Nota-se, portanto, que existe uma lacuna na literatura referente ao tema, e destaca-se a relevância para o cenário da aviação civil do país.

1.3 PROBLEMA E OBJETIVO DE PESQUISA

Considerando a contextualização do tema apresentado, elaborou-se a seguinte pergunta de pesquisa: Quais são as principais contradições e descontinuidades¹ existentes no

¹ 1 Cabe ressaltar que o termo “descontinuidade” é utilizado quando há ausência de prescrição da tarefa, e o termo “contradição” se refere a um choque entre as normas/procedimentos de dois elementos diferentes do sistema de atividades.

sistema de atividades dos aeroviários no atendimento a PNAEs e como elas podem ser minimizadas? Para responder essa pergunta, a pesquisa possui como objetivo geral compreender o trabalho dos aeroviários no atendimento a PNAEs no transporte aéreo brasileiro. Esse objetivo pode ser desdobrado em quatro objetivos específicos, que são:

- a) Descrever o trabalho dos aeroviários em todas as etapas do fluxo de atendimento aos PNAEs;
- b) Identificar as contradições e descontinuidades do sistema de atividades dos aeroviários;
- c) Levantar as principais dificuldades dos aeroviários ocasionadas por essas contradições;
- d) Elaborar recomendações para a melhoria do trabalho dos aeroviários no atendimento aos PNAEs.

1.4 METODOLOGIA DA PESQUISA

O trabalho dos aeroviários no atendimento a PNAEs foi estudado na presente pesquisa através da perspectiva da atividade, baseada nos princípios teóricos da Teoria da Atividade e da Ergonomia da Atividade. Essa perspectiva foi orientada segundo a concepção metodológica do programa de pesquisa de Lakatos (LAKATOS, 1978) e a abordagem de pesquisa adotada foi a abordagem qualitativa. O método utilizado para a compreensão do trabalho dos aeroviários foi a Análise Ergonômica do Trabalho (AET).

Os participantes foram os aeroviários que exercem funções de atendimento a passageiros nos aeroportos, tais como o atendimento de *check-in*, o acompanhamento de passageiros pelo terminal, os procedimentos de embarque, o despacho de voo, o processo de desembarque. Os procedimentos de coleta de campo englobaram observações globais e entrevistas semiestruturadas com aeroviários e supervisores, respeitando as questões éticas em pesquisas com seres humanos. Por fim, os foram analisados por meio do método de análise de conteúdo de Minayo (2012).

1.5 ESTRUTURA DO TRABALHO

O trabalho foi estruturado em 5 capítulos, sendo o primeiro a presente introdução, já explicitada. O segundo capítulo consistiu no Referencial teórico, e apresentou a contextualização do transporte aéreo brasileiro, os aspectos regulatórios e normativos

relacionados à acessibilidade, os estudos de dificuldades de PNAEs presentes na literatura, e a formulação do arcabouço teórico da pesquisa. O terceiro capítulo trouxe a discussão da escolha do método de pesquisa, uma descrição detalhada do mesmo, e demonstrou os procedimentos metodológicos utilizados para a coleta e análise dos dados empíricos obtidos.

O quarto capítulo abrangeu a análise de resultados da pesquisa, compostos pela caracterização dos aeroviários participantes do estudo, a descrição da tarefa e a análise dos sistemas de atividades dos aeroviários, ressaltando as contradições e descontinuidades presentes entre seus elementos. No quinto capítulo, apresentou-se a síntese e discussão dos resultados destacando as principais dificuldades encontradas por aeroviários no transporte aéreo, e as recomendações para melhoria do trabalho e do ciclo de atendimento como um todo, bem como a conclusão do estudo, com as principais contribuições, limitações da pesquisa, e a sugestão de estudos futuros relacionados ao tema.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo apresenta o referencial teórico-conceitual elaborado por uma revisão da literatura. O detalhamento do processo de organização e condução da revisão bibliográfica é ilustrado no Anexo I do presente trabalho. O referencial teórico encontra-se organizado em seis seções. A primeira delas traz o contexto do transporte aéreo no Brasil, apresentando a importância do setor para o país e seu crescimento nos últimos anos, juntamente com a dinâmica das mudanças regulatórias que influenciaram neste crescimento.

Na seção seguinte, são apresentadas as questões de acessibilidade no transporte aéreo, demonstrando seu histórico regulatório no Brasil. O próximo tópico apresenta estudos mundiais e brasileiros sobre as dificuldades encontradas pelos PNAEs em sua utilização. A quarta seção descreve alguns aspectos da profissão dos aeroviários como um serviço de atendimento e traz os estudos encontrados na literatura sobre o trabalho destes profissionais. Posteriormente, são apresentados todos os conceitos que fundamentam a base teórica da pesquisa, composta por princípios da teoria da atividade e ergonomia da atividade, a luz dos quais o objeto de estudo será analisado. Por último, o capítulo traz uma conclusão do referencial teórico da pesquisa.

2.1 CONTEXTO DO TRANSPORTE AÉREO BRASILEIRO

O Brasil é um país com vasta extensão territorial, o que torna desafiadora a tarefa de aproximação econômica e social entre suas diferentes regiões. Dessa maneira, o setor de transporte aéreo assume papel importante para promover a integração e o desenvolvimento de regiões distantes, com cenários geográficos variados, ao longo de todo o território nacional.

Segundo Oliveira (2007), adicionalmente à unificação nacional e à indução de negócios entre as regiões, o transporte aéreo promove uma maior inserção internacional do país em termos de fluxos comerciais e culturais, além de possuir influência sobre as contas externas através de receitas auferidas e despesas realizadas em moeda internacional. O autor também menciona que a aviação regular possui relevância na promoção do turismo, na qualificação de mão de obra e na geração de investimentos em infraestrutura de transportes.

Para ressaltar a relevância do setor aéreo para o país, Salgado, Vassalo e Oliveira (2010) afirmam que este é um dos setores considerados estratégicos, tanto por governos quanto por analistas setoriais, e destacam algumas de suas características que justificam essa qualificação. São algumas:

- a) posição no Mercosul e América Latina: O Brasil é o maior mercado aéreo da América do Sul, e divide com o México a qualificação de mais importante mercado da América Latina. Esse reforço no Mercosul é importante na alavancagem do turismo internacional na região;
- b) relevância para a economia: o transporte aéreo tem participação significativa na economia do país, representando aproximadamente 3% do produto doméstico bruto;
- c) impactos no crescimento econômico: por conta de sua alta elasticidade à renda, em períodos de crescimento econômico, o tráfego aéreo cresce mais que proporcionalmente à renda ou ao PIB;
- d) geração de investimentos: o transporte aéreo precisa de um fluxo constante de investimentos, de maneira a não se tornar um gargalo ao crescimento econômico. Como trata-se de uma indústria com processo produtivo intensivo em capital, os montantes de investimentos são massivos, e estas características têm implicações relevantes na economia como um todo;

O transporte de passageiros, um subsetor do transporte aéreo, constitui uma necessidade social na atualidade, pois pessoas possuem necessidades de deslocamentos que devem ser atendidas por sistemas de transporte estruturados (BUBIEZ; SELLITTO, 2009). Além da relevância social, Salgado, Vassalo e Oliveira (2010) ressaltam também seu valor econômico, demonstrando que 85% do total de receitas do transporte aéreo no ano de 2002 foram geradas por este subsetor, como pode ser observado na Tabela 2.1.

Tabela 2.1 Receitas do transporte aéreo por subsetor em 2002, em milhões de reais.

Sub-Mercado	Internacional	Doméstico	Total	%
Transporte de Passageiros				
Regular	4.734	8.671	13.405	85%
Fretamento	18	241	259	2%
Transporte de Carga				
Correio	50	176	226	1%
Frete	1.148	709	1.857	12%
Outros	0	21	21	0%
Total	5.950	9.818	15.768	100%

Fonte: Salgado, Vassalo e Oliveira, 2010.

Nos últimos anos, o setor aéreo apresentou um crescimento em decorrência da melhoria do nível de renda da população e da diminuição do preço das tarifas de voos pelos

grandes operadores aéreos (OLIVEIRA, 2013). As razões que ocasionaram a queda do valor das passagens aéreas foram originadas principalmente por mudanças no cenário regulatório da aviação brasileira, configuradas por marcos de políticas regulatórias que alteraram a dinâmica do quadro do transporte aéreo do país nos últimos anos.

No Brasil, ocorreram fundamentalmente duas reformas na regulação do transporte aéreo. A primeira teve início na década de 1970, e se caracterizou pelo intervencionismo e regulação estrita, conhecida como “competição controlada”, associada a políticas e mecanismos de integração territorial e desenvolvimento regional. A grande proliferação de empresas aéreas nas duas décadas anteriores gerou um ambiente de competição, cujas consequências foram corrigidas por maior intervencionismo. Essas tendências instauraram nas autoridades aeronáuticas um receio pela liberdade ampla dos mercados (IPEA, 2010).

Neste período, estabeleceu-se um arcabouço oficial de “quatro companhias nacionais e cinco companhias regionais”. Durante este período regulatório, variáveis como preços e frequências de voo eram estabelecidas pelas autoridades, a entrada de novas companhias aéreas não era permitida, e o país foi dividido em cinco grandes áreas, monopólios especialmente desenhados para a operação das companhias aéreas regionais (SALGADO; VASSALO; OLIVEIRA, 2010).

Na década de 1980, com o colapso do Estado Desenvolvimentista e frente à inflação descontrolada e aos crescentes problemas de ordem macroeconômica, as políticas de estabilização constituíram a prioridade de governo e sociedade, incluindo medidas de desvalorização real da taxa de câmbio, e interferências na formação de preços das atividades voltadas para o mercado interno. A consequência para as empresas aéreas foi o comprometimento da rentabilidade em razão da defasagem de preços imposta pelo controle rígido de preços, e aumento da pressão de custos (IPEA, 2010).

A crise financeira das empresas do setor associada ao colapso do regime regulatório no período anterior e à falência do estado, segundo Bielschowsky e Custódio (2011), motivou a desregulamentação progressiva do mercado de transportes aéreos no Brasil, o que resultou em profundas mudanças na estrutura desse mercado. Essa desregulamentação consistiu na segunda reforma regulatória, formulada no início da década de 1990 e chamada de política de “flexibilização”, com a presença de maior liberdade de mercado, modificando os rígidos padrões de controle de linhas, frequências reserva de mercado e entrada de empresas e preços (IPEA, 2010).

Salgado e Oliveira (2013) avaliaram a política de desregulamentação como bem-sucedida para a popularização do setor nos grandes centros. De acordo com os autores, com a livre precificação e a livre mobilidade das operadoras aéreas, aliadas à ascensão das classes sociais C e D, incorporou-se ao mercado um número alto de novos consumidores, além de aumentar a frequência de compras dos consumidores já existentes. Entre 2003 e 2010, devido à melhoria na distribuição de renda da população e à redução dos preços do setor, o transporte aéreo apresentou um grande crescimento, tornando-se mais acessível a um público consumidor anteriormente afastado deste serviço (BIELSCHOWSKY; CUSTÓDIO, 2010).

Como destacado, o mercado aéreo brasileiro apresentou crescimento acelerado e constante nos últimos anos. Segundo o Relatório de Atividades de 2015 da ANAC (BRASIL, 2016a), desde a implementação do regime de liberdade tarifária no mercado doméstico, a tarifa aérea média comercializada real passou de R\$ 746,23, em 2004, para R\$ 334,50, em 2015, o que corresponde a uma redução de 55,2%. Como resultado, permite-se apontar que o número de passageiros pagos transportados passou de 31 milhões em 2002 para 96,2 milhões em 2015, representando um crescimento de 310% em 13 anos. Os dados são apresentados na Tabela 2.2.

Tabela 2.2 Número de passageiros pagos transportados (2002-2016).

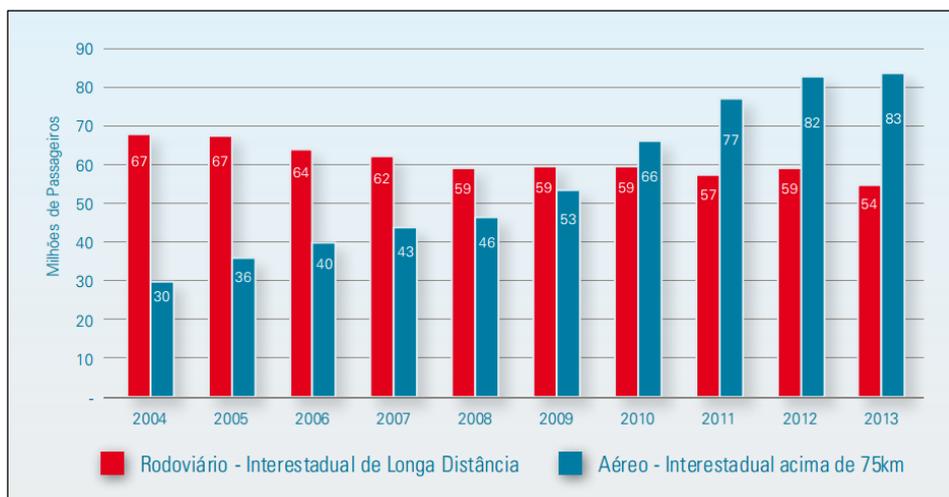
Ano	Doméstica	Variação	Internacional	Variação	Dom. + Int.	Variação
2002	31.034.398	n/a	7.282.730	n/a	38.317.128	n/a
2003	29.114.097	-6,2%	8.088.652	11,1%	37.202.749	-2,9%
2004	32.073.838	10,2%	9.140.878	13,0%	41.214.716	10,8%
2005	38.719.836	20,7%	10.403.160	13,8%	49.122.996	19,2%
2006	43.191.198	11,5%	10.820.370	4,0%	54.011.568	10,0%
2007	47.366.034	9,7%	12.309.214	13,8%	59.675.248	10,5%
2008	50.121.268	5,8%	13.400.560	8,9%	63.521.828	6,4%
2009	57.123.672	14,0%	12.601.853	-6,0%	69.725.525	9,8%
2010	70.148.029	22,8%	15.370.766	22,0%	85.518.795	22,7%
2011	82.072.795	17,0%	17.885.343	16,4%	99.958.138	16,9%
2012	88.688.896	8,1%	18.948.992	5,9%	107.637.888	7,7%
2013	90.242.280	1,8%	19.786.861	4,4%	110.029.141	2,2%
2014	95.912.236	6,3%	21.293.671	7,6%	117.205.907	6,5%
2015	96.180.793	0,3%	21.583.958	1,4%	117.764.751	0,5%

Fonte: Brasil, 2016a.

Pode-se observar que houve um retrocesso no ano de 2003, devido às políticas de “re-regulação” e interrupção da trajetória de liberdade estratégica às companhias aéreas, e uma elevação no ano de 2005, com a criação da ANAC pela Lei 11.182/2005, retomando conceitos de regime de liberdade tarifária e livre mobilidade (OLIVEIRA, 2007; SALGADO; VASSALO; OLIVEIRA, 2010). Cabe ressaltar que não obstante o aumento do montante de passageiros, o número de voos realizados retrocedeu de 2012-2015, apresentando uma diminuição de aproximadamente 6%, o que indica que a aviação civil brasileira está adotando uma estratégia de *load factor*, ou seja, elevando a ocupação de seus voos (BRASIL, 2016a).

Um parâmetro relativo para atestar o crescimento do transporte aéreo no país é a confrontação com as estatísticas do transporte rodoviário, no que concerne ao transporte interestadual de passageiros. Oliveira (2013) demonstrou a inversão, em 2010, da liderança na quantidade de passageiros transportados em deslocamentos interestaduais, ocasionada pela estabilização do volume de passageiros no modal rodoviário e pelo contínuo incremento no aéreo. O Relatório da ANAC de 2013 (BRASIL, 2014) também demonstra essa inversão, como pode ser observado na Figura 2.1.

Figura 2.1 Comparativo de passageiros interestaduais de longa distância transportados – 2004 a 2013.



Fonte: Brasil, 2014.

Em dados mais atuais, o Relatório de atividades de 2015 da ANAC (BRASIL, 2016a) ressalta que em 2015, a participação dos modais no transporte interestadual de passageiros a longa distância (acima de 75km) atingiu os valores de 35% para o rodoviário e 65% para o aéreo, frisando a representatividade do último modal para o transporte de passageiros no país.

De acordo com Burle (2003), o setor de transporte aéreo envolve todas as atividades direcionadas a propiciar o transporte de passageiros e carga em aviões. Estas atividades incluem serviços de tripulantes e comissários, manutenção e revisão de aeronaves e peças, venda de passagens e apoio aos passageiros nos aeroportos e em agências de passagens, administração e operação de aeroportos, apoio aos aviões nos aeroportos, auxílio à navegação aérea, abastecimento de combustível, investimentos em aeroportos, entre outras.

A aviação comercial no Brasil está atualmente vinculada ao Ministério da Defesa e seus dois principais órgãos de gestão são: a ANAC, Agência Nacional de Aviação Civil, e a Infraero, Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária. A ANAC foi instituída pela Lei nº 11.182, de setembro de 2015 (BRASIL, 2015), como já mencionado anteriormente, e é a atual responsável pela administração e fiscalização do setor aéreo no Brasil. A Infraero, por sua vez, é o órgão federal responsável pela administração dos aeroportos no Brasil, instituído pela Lei nº 5.862, em dezembro de 1972 (BRASIL, 1972).

A partir de 2012, acentuaram-se políticas de concessões de aeroportos à iniciativa privada, com empresas assumindo a prestação dos serviços de administração aeroportuária de alguns dos principais aeroportos do país, entre eles os Aeroportos de Viracopos, Guarulhos e Rio-Galeão. Cabe ressaltar que a abertura de mercado para concessões aumenta a concorrência entre aeroportos, beneficiando os passageiros que os utilizam, tanto pela elevação de seu poder de escolha quanto por usufruírem de serviços de melhor qualidade (RENZETTI, 2015).

Os serviços prestados para os passageiros no transporte aéreo são responsabilidade de dois atores principais: o operador aeroportuário, ou administrador aeroportuário, e o operador aéreo, ou companhia aérea. O operador aeroportuário é responsável pela administração e gestão aeroportuária, incluindo a provisão da infraestrutura e dos recursos adequados para a operação da companhia aérea. Ademais, sua atribuição inclui o fornecimento dos serviços disponíveis nos terminais de passageiros, tais como restaurantes, instalações sanitárias, trajetos de acesso e deslocamento de passageiros, estacionamento, sala de embarque, entre outros.

A companhia aérea, por sua vez, possui como incumbência a manutenção e operação das aeronaves, incluindo todos os procedimentos de pré-embarque (venda de passagens, *check-in*, acompanhamento), embarque e desembarque de passageiros nos terminais aeroportuários. Os funcionários das companhias aéreas são classificados em aeronautas e aeroviários e a Federação Nacional dos Trabalhadores em Aviação Civil (FENTAC) define essas 2 categorias de profissionais:

- a) aeroviários: são todos os funcionários de companhia aérea, de manutenção de aeronaves, ou que presta serviços auxiliares às empresas de aviação, que atuam em terra e não são funcionários do administrador aeroportuário. A profissão é regulamentada pelo decreto número 1.232, de 22 de julho de 1962 (BRASIL, 1962);
- b) aeronautas: são os profissionais das companhias aéreas que atuam a bordo das aeronaves, tais como pilotos, co-pilotos, comissários de bordo e mecânicos de voo, na Aviação Regular, Táxi Aéreo e Aviação Agrícola. A profissão é regulamentada pela lei 7.183, de 1984, e três portarias (BRASIL, 1984).

Na seção a seguir são apresentados aspectos de uma questão importante do transporte aéreo, que é a acessibilidade.

2.2 ACESSIBILIDADE NO TRANSPORTE AÉREO

Atualmente, a acessibilidade é uma questão discutida em políticas governamentais e instituições sociais. A NBR 9050, norma brasileira revisada em 2015, traz a seguinte definição de acessibilidade:

Possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privado de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida (ABNT, 2015, p.2).

De acordo com Araújo, Cândido e Leite (2009), ao proporcionar condições de mobilidade, com independência e segurança, eliminando as barreiras arquitetônicas e urbanísticas nas cidades (edifícios, meios de transporte e de comunicação), um espaço construído acessível a todos é capaz de oferecer oportunidades igualitárias a seus usuários, promovendo a inclusão social. Desta maneira, a acessibilidade é considerada uma condição fundamental de cidadania do ser humano, devendo ser assim perseguida em todas as esferas da sociedade.

Uma das condições importantes para a acessibilidade aos ambientes é o direito à mobilidade e ao transporte, já que este está intimamente relacionado com o direito de ir e vir, garantido pelo Artigo 5º da Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 2016b, p.13), nos termos: “É livre a locomoção no território nacional em tempo de paz, podendo qualquer pessoa, nos termos da lei, nele entrar, permanecer ou dele sair com seus bens”.

Nesta conjuntura, as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida devem possuir as mesmas condições de acesso a viagens aéreas, seja para fins profissionais ou pessoais, tais como turismo e lazer, visitas familiares ou em razão de tratamentos de saúde. Porém, alguns grupos de pessoas encontram barreiras e limitações na utilização do transporte aéreo. A respeito dessa questão, Chang e Chen (2011) afirmam que proporcionar um ambiente, tanto no terminal do aeroporto quanto a bordo da cabine da aeronave, que facilite a viagem daqueles passageiros com limitações, deve ser um objetivo que as autoridades de companhias aéreas e de aeroportos devem tratar com crescente importância.

Compete a todos agentes, sejam regulatórios ou prestadores de serviços do setor aéreo brasileiro a acessibilidade ao modal de transporte aéreo, em aeroportos e aeronaves. Essa responsabilidade é assegurada por uma série de leis e normas, explicitadas no tópico subsequente.

2.2.1 Aspectos regulatórios e normativos no Brasil

Desde a promulgação da Constituição Federal de 1988, foram elaboradas algumas leis que dispõem sobre as pessoas com deficiência, acessibilidade e inclusão social no Brasil. A Lei nº 7.853 de outubro de 1989 foi a primeira a dispor sobre os direitos das pessoas com deficiência à integração social, considerando os valores básicos da igualdade de tratamento e oportunidade, da justiça social, do respeito à dignidade da pessoa humana e do seu bem-estar (BRASIL, 1989). Posteriormente, o termo “acessibilidade” foi definido na Lei nº 10.098, como já mencionado, e esta incluiu também o conceito de pessoas com mobilidade reduzida, nos termos:

Aquela que tenha, por qualquer motivo, dificuldade de movimentação permanente ou temporária, gerando redução efetiva da mobilidade, da flexibilidade, da coordenação motora ou da percepção, incluindo idoso, gestante, lactante, pessoa com criança de colo e obeso (BRASIL, 2000, p.2).

A Lei nº 10.098 ((BRASIL, 2000) estabelece normas gerais e critérios básicos para acessibilidade aos ambientes, eliminando ou suprimindo barreiras relacionadas aos elementos da urbanização das cidades, ao desenho e da localização do mobiliário urbano, aos edifícios públicos ou de uso coletivo, aos transportes coletivos, aos sistemas de comunicação e sinalização, entre outros (BRASIL, 2000).

Em julho de 2015, instituiu-se no país a Lei nº 13.146 (BRASIL, 2015b), intitulada Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência, ou Estatuto da Pessoa com Deficiência. Esta atualiza alguns conceitos e define diversos novos, com base na Convenção

sobre os Direitos da Pessoas com Deficiência, incluindo também a questão do atendimento prioritário, enunciada na Lei nº 10.048 (BRASIL, 2000), dias antes da nº 10.098.

No que se refere a normas técnicas, existem diversas que discorrem sobre acessibilidade e inclusão, nos mais variados contextos. No transporte aéreo, existe a norma NBR 14273 da ABNT, que define acessibilidade como: “possibilidade e condição de alcance pela pessoa com deficiência para utilização com segurança e, quando aplicável, com autonomia, de espaços aeroportuários e aeronaves” (ABNT, 1999, p.2).

A norma estabelece os padrões e critérios que visam propiciar às pessoas com deficiência condições adequadas e seguras de acessibilidade autônoma ao espaço aeroportuário e às aeronaves das empresas de transporte aéreo público regular, regional e suplementar. Ela estabelece quesitos de acessibilidade em relação às áreas de circulação, vagas para embarque e desembarque, vagas nos estacionamentos, algumas considerações em relação ao atendimento da pessoa com deficiência, regras para embarque e desembarque, quesitos de acessibilidade na cabine da aeronave, e algumas especificações de comunicação e sinalização (ABNT, 1999).

Posteriormente, a ANAC publicou a Resolução nº 009, no dia 05 de junho de 2007, uma norma operacional da aviação civil (NOAC) que dispõe sobre o acesso ao transporte aéreo de passageiros que necessitam de assistência especial (BRASIL, 2007). Essa Resolução foi revisada em 2013 e substituída pela Resolução nº 280 (BRASIL, 2013).

A Resolução nº 280/2013 estabelece todos os procedimentos a serem cumpridos pelas companhias aéreas e operadores aeroportuários do país para garantir a acessibilidade das viagens dos PNAEs. Artigo 3º dessa Resolução traz a definição de passageiro com necessidade de assistência especial:

Entende-se por PNAE pessoa com deficiência, pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestante, lactante, pessoa acompanhada por criança de colo, pessoa com mobilidade reduzida ou qualquer pessoa que por alguma condição específica tenha limitação na sua autonomia com passageiro (BRASIL, 2013b, p.1).

Entretanto, esta não discorre sobre instalações ou infraestrutura aeroportuárias acessíveis, que é responsabilidade exclusivamente do operador aeroportuário. Dessa forma, entende-se que os aeroportos devem possuir seu mobiliário, sanitários, espaços, e sinalização em acordo com a nova edição da norma ABNT NBR 9050, publicada em 2015 (ABNT, 2015).

Apesar dos avanços nas prescrições, regulações e normas para garantir a acessibilidade de PNAEs ao transporte aéreo, na prática essas pessoas enfrentam inúmeras restrições e limitações, gerando dificuldades tanto por barreiras físicas, relacionadas à infraestrutura dos aeroportos, quanto atitudinais, referentes à interação social com funcionários prestadores de serviço e com os demais passageiros. No tópico seguinte são apresentados alguns

estudos que elucidam as reais necessidades e expõe as dificuldades de grupos específicos de PNAEs.

2.3 ESTUDOS DE DIFICULDADES ENCONTRADAS POR PASSAGEIROS COM DEFICIÊNCIA, IDOSOS E OBESOS

O presente estudo em alguns momentos direciona a visão para alguns grupos específicos inseridos da definição de PNAEs, porém sem excluir ou desconsiderar os demais. Os três principais grupos correspondem às pessoas com deficiência, pessoas idosas ou pessoas obesas, devido ao quadro de crescimento demográfico de suas populações no território brasileiro e no cenário mundial, bem como às suas necessidades específicas de auxílio, e ampla gama de dificuldades encontradas na utilização do transporte aéreo.

É importante mencionar que o grupo de passageiros obesos não é diretamente citado na definição de PNAEs da Resolução nº 280/2013, mas está inserido nesta classificação devido à redução de mobilidade frequentemente ocasionada por sua condição de saúde. Dessa maneira, as pessoas obesas estão incluídas na definição de pessoas com mobilidade reduzida, grupo este mencionado na definição de PNAEs. Os subtópicos a seguir realizam uma conceituação destes grupos, seguida dos estudos encontrados na literatura brasileira e mundial sobre suas necessidades, experiências e principais dificuldades encontradas na utilização do transporte aéreo.

2.3.1 Pessoas com deficiência

A deficiência faz parte da condição humana, considerando que todas as pessoas terão uma deficiência temporária ou permanente em algum momento de suas vidas e aqueles que conseguirem atingir a terceira idade poderão encontrar dificuldades também funcionais. A Lei nº 5.296 de 2004 (BRASIL, 2004), classificou os tipos de deficiência em deficiência física, auditiva, visual, mental ou múltipla. As definições de cada categoria são representadas no Quadro 2.1.

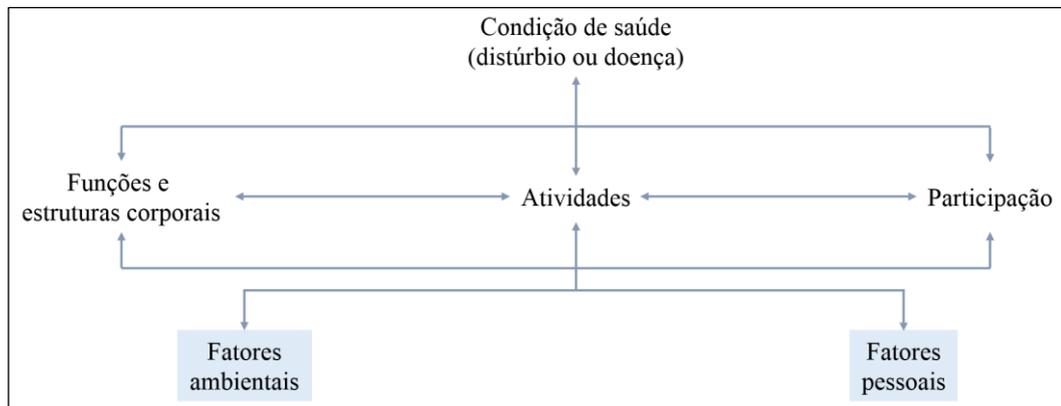
Quadro 2.1 Categorização simplificada dos tipos de deficiência

TIPO	DEFINIÇÃO
Deficiência física	Alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de: 1. paraplegia 2. paraparesia 3. monoplegia 4. monoparesia 5. tetraplegia 6. tetraparesia 7. triplegia 8. triparesia 9. hemiplegia 10. hemiparesia 11. ostomia 12. amputação ou ausência de membro 13. paralisia cerebral 14. nanismo 15. membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções.
Deficiência auditiva	Perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz.
Deficiência visual	1. Cegueira: acuidade visual é igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; 2. Baixa visão: acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; 3. Os casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60o; 4. ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores.
Deficiência mental	Funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos dezoito anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como: 1. comunicação; 2. cuidado pessoal; 3. habilidades sociais; 4. utilização dos recursos da comunidade; 5. saúde e segurança; 6. habilidades acadêmicas; 7. lazer; e 8. trabalho.
Deficiência múltipla	Associação de uma ou mais deficiências.

Fonte: Elaborado pela autora com dados de Brasil, 2004.

Cabe considerar que as categorias e definições apresentadas no Quadro 2.1 consideram a deficiência como uma condição intrínseca da pessoa que a possui, utilizando uma abordagem individual e médica, sem considerar o ambiente no qual esta pessoa está inserida. Um conceito de deficiência é o da Classificação Internacional de Funcionalidade (CIF). A CIF compreende funcionalidade e deficiência como uma interação dinâmica entre problemas de saúde e fatores contextuais, tantas pessoas quanto ambientais (OMS, 2011), como mostra a Figura 2.2.

Figura 2.2 Representação do Modelo Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde



Fonte: OMS, 2011.

Para ela, os problemas de funcionalidade humana são categorizados em três áreas interconectadas: alterações das estruturas e funções corporais; limitações para executar atividades; e restrições à participação. interconectadas: às estruturas e funções corporais; às atividades realizadas; e à participação (OMS, 2011). A CIF enuncia que as deficiências podem ser parte ou uma expressão de uma condição de saúde, mas não indicam, necessariamente, a presença de uma doença ou que o indivíduo deva ser considerado doente (OMS, 2004). Porém, essa afirmação ainda caracteriza a deficiência como um atributo do indivíduo.

A Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência da ONU, ocorrida em 2006, avança nessa questão com a seguinte definição:

Pessoas com deficiência são aquelas que têm impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdades de condições com as demais pessoas (BRASIL, 2012).

Definir a deficiência como uma interação significa que a “deficiência” não é um atributo da pessoa. Este é o conceito utilizado para deficiência na presente pesquisa. Dado que os aeroportos são considerados ambientes complexos e dinâmicos, e as cabines das aeronaves constituem ambientes com restrição de espaço, confinados e frequentemente lotados, o transporte aéreo é um contexto que pode oferecer diversas barreiras ou limitações quando utilizado por pessoas com deficiência. Essas barreiras podem ser tanto físicas, surgindo na interação com o mobiliário ou com a infraestrutura, quanto atitudinais, emergentes do relacionamento com atendentes da companhia aérea ou com os demais passageiros.

O Quadro 2.2 apresenta uma síntese de todas as dificuldades enfrentadas pelas pessoas com deficiência física, auditiva e visual na utilização do transporte aéreo, abordadas em 11 estudos encontrados na literatura, conduzidos por autores de diversos países do mundo. As referências estão listadas na primeira coluna e os estudos são caracterizados a seguir.

Quadro 2.2 Principais dificuldades encontradas por pessoas com deficiência no transporte aéreo e referências utilizadas.

Grupo específico Referências	Dificuldades encontradas	
Pessoas com deficiência física - Darcy (2012) - Poria, Reichel e Brandt (2010) - Chang e Chen (2011) - Castro (2010) - Souza (2014) - Silva et al. (2017) - Davies e Christie (2017)	- Falta de funcionários para auxiliar no estacionamento	- Separação da cadeira de rodas pessoal
	- Longas distâncias entre o estacionamento e o terminal	- Cadeira de bordo desconfortável ou ausente
	- Balcão de check-in inacessível	- Exposição na conversão de cadeiras
	- Desrespeito dos demais passageiros na fila de prioridade do check-in	- Dor na conversão por despreparo de funcionários
	- Limitação do nº de cadeiras de rodas no voo	- Localização dos assentos
	- Mudanças nos horários de voo: precisam se planejar (banheiro)	- Ser carregado até o assento da aeronave
	- Nº insuficiente de funcionários	- Assentos: braços que não sobem
	- Falta de rampas acessíveis	- Assentos: estreitos
	- Subir e descer escadas no terminal	- Assentos: sem apoio para os pés
	- Inspeção de segurança invasiva e desconfortável	- Espaço restrito para as pernas na cabine
	- Falta de elevadores e banheiros adaptados no terminal	- Corredor da cabine estreito
	- Longas distâncias percorridas no terminal	- Toalete: estreito, cadeira de bordo não entra
	- Degraus e inclinação dos <i>fingers</i>	- Toalete: longe do assento
	- Rigidez no serviço de assistência	- Toalete: inacessível
	- Falta de <i>fingers</i> e <i>ambulift</i>	- Ser carregado até o toalete: acidentes
	- Equipamentos precários para embarque	- Trajeto da aeronave até a sala de bagagens não é acessível
- Carregamento manual nas escadas: dor	- Primeiro a entrar, último a sair (demora)	
- Subir e descer escadas no embarque	- Dano a equipamentos assistivos	
Pessoas com deficiência auditiva - Souza (2014) - Estender e Quadros (2014) - Eghtesadi et al. (2012) - Lopez (2016)	- Custo extra para viajar com acompanhante	- Falta da atualização de informações nos painéis
	- Sinalização inadequada	- Falta de intérprete de LIBRAS na cabine
	- Falta de intérprete de LIBRAS nos aeroportos	- Falta de funcionários qualificados
	- Ausência de banheiros, telefones e bancos adequados nos aeroportos	- Impossibilidade de utilização de sistemas de entretenimento de bordo
	- Falhas no sistema de informação de voos para deficientes auditivos	- Dificuldade para encontrar o local de retirada das malas
	- Dificuldade de compreensão de avisos sonoros	- Despreparo de funcionários: são guiados pelo aeroporto como se tivessem deficiência visual
	- Alteração frequente do portão de embarque	
Pessoas com deficiência visual - Darcy (2012) - Poria, Reichel e Brandt (2010) - Souza (2014) - Eghtesadi et al. (2012) - Small, Darcy e Packer (2012) - Mothiravally et al. (2014)	- <i>Websites</i> de reserva inacessíveis: dependência de acompanhante	- Dificuldade de orientação
	- Atitudes de serviço inapropriadas com relação ao direito de orientação independente (cães-guia)	- Procedimentos de segurança em vídeo
	- Despreparo/atendimento inadequado dos funcionários	- Dificuldade para ir até o toalete
	- Cobrança de taxa para assistência	- Impossibilidade de utilização de sistemas de entretenimento de bordo
	- Mudanças nos horários de voo: insegurança em relação aos avisos sonoros	- Demora para desembarcar
	- Fontes pequenas e de contraste ruim nos painéis de voo	- Discriminação: retido para desembarcar por último, mesmo acompanhado da família
		- Impedimento de realizar atividades que o provedor de serviço julgou inapropriadas
		- Impedimento de acesso com cães-guia
Compartilhadas pelos três grupos - Darcy (2012) - Poria, Reichel e Brandt (2010) - Chang e Chen (2011)	- Exigência de ligação telefônica após reserva	- Falta de piso antiderrapante
	- Check-in discriminatório (segregação)	- Sala de espera com assentos insuficientes
	- Linguagem inapropriada dos funcionários	
	- Despreparo dos funcionários	
	- Funcionários falam devagar, e se referem ao acompanhante	

Fonte: Elaborado pela autora.

2.3.1.1 Estudos no mundo

Segundo Darcy (2012), a discriminação de uma pessoa com deficiência ocorre quando esta pessoa é tratada de forma menos justa que uma pessoa sem deficiência perante a lei. O autor conduziu na Austrália uma investigação das experiências vivenciadas pelas pessoas com deficiência no transporte aéreo, e os resultados do estudo mostraram que existiam múltiplas práticas que infringiam a acessibilidade da cadeia de transporte aéreo para esses passageiros, e foram consideradas discriminatórias por pessoas com deficiências físicas, visuais, cognitivas e outras.

No estágio de planejamento pré-viagem, a maior queixa é de um processo de *check-in* discriminatório, que pode ser verificado por vários procedimentos que segregam os passageiros com e sem deficiência. Além disso, existe uma limitação numérica de cadeiras de rodas por voo, que configura outra situação de segregação. Com relação ao embarque e desembarque, uma das críticas é que os passageiros usuários de cadeiras de rodas precisam ser transferidos para uma cadeira de bordo, que são estreitas e não possuem mecanismos de autopropulsão. Ademais, alguns casos identificaram problemas como a utilização de linguagem inapropriada ou procedimentos de carregamento manual (DARCY, 2012).

Durante o voo, o autor destaca o acesso restrito ou impossível aos toaletes da cabine e a ausência de cadeiras de bordo (DARCY, 2012). Após o desembarque, existe uma abordagem incoerente dos procedimentos de manuseio de equipamentos, tais como balões de oxigênio ou baterias de cadeiras motorizadas, os quais muitas vezes são danificados, perdidos ou extraviados. As últimas práticas problemáticas constatadas dizem respeito ao serviço ao consumidor. Foi relatado o uso de linguagem inapropriada, além do despreparo causado pelo treinamento insuficiente. Adicionalmente, o autor evidenciou um número insuficiente de funcionários escalados para o atendimento desses passageiros, além de serviços de qualidade insatisfatória (DARCY, 2012).

Small, Darcy e Packer (2012), em outro estudo conduzido na Austrália, examinaram as experiências e dificuldades encontradas por pessoas com deficiência visual. Em relação ao acesso à informação, os passageiros se queixaram da ausência de acessibilidade ou de conteúdo apropriado para pessoas com deficiência nos websites de planejamento de viagens, o que lhes torna dependentes de um acompanhante para planejar sua experiência de turismo. Os participantes também informaram alguns problemas relacionados às viagens realizadas com cães-guia. Porém, os maiores constrangimentos encontrados foram devido à atitude inadequada dos funcionários, por despreparo e/ou falta de treinamento, reafirmando os resultados

encontrados por Darcy (2012). Estas mesmas queixas foram reveladas por passageiros malasianos com deficiência visual em um estudo conduzido por Mothiravally et al. (2014), além de outras práticas das companhias aéreas consideradas discriminatórias, como a exigência que o passageiro permanecesse na aeronave até o final do desembarque, mesmo estando acompanhado de sua família.

Em um estudo conduzido em Israel, Poria, Reichel e Brandt (2010) realizaram uma pesquisa para identificar as dificuldades encontradas durante o voo por pessoas que utilizam cadeiras de rodas e muletas, além de pessoas com deficiência visual. Os resultados mostram que vários problemas identificados por Darcy (2012) e Small, Darcy e Packer (2012) na Austrália se repetem, tais como dificuldades com a cadeira de bordo, desconforto no carregamento manual até o assento, e a impossibilidade da utilização do toalete da cabine. Além disso, os passageiros israelenses também apontaram despreparo dos funcionários na comunicação e atendimento, frequentemente se dirigindo aos acompanhantes, ou falando devagar com os passageiros, aumentando o tom da voz e utilizando palavras básicas, como se estivessem lidando com crianças.

Essas dificuldades com relação ao tratamento de funcionários e equipamentos inadequados no procedimento de embarque e desembarque da cabine também são relatadas por passageiros britânicos usuários de cadeiras de rodas, de acordo com o estudo dos autores Davies e Christie (2017), realizado no Reino Unido. Os passageiros relatam humilhação e constrangimento na transferência de cadeiras e falta de preparo e treinamento de aeroviários e comissários de bordo.

2.3.1.2 Estudos brasileiros

Em um estudo conduzido com órgãos públicos, centros de referência em reabilitação, associações que prestam serviços diversos a pessoas com deficiência, e alguns usuários, Silva et al. (2017) revelaram algumas dificuldades encontradas em experiências de pessoas com deficiência no transporte aéreo. Estas dificuldades estão relacionadas tanto à acessibilidade do ambiente físico quanto a fatores sociais. Em relação ao ambiente físico, os autores destacam a falta de acessibilidade nos aeroportos, inadequação do mobiliário nos terminais, espaço restrito nas aeronaves, a impossibilidade de utilização dos lavatórios, assentos sem apoios de braços escamoteáveis, e a sinalização inadequada nos aeroportos e aeronaves (SILVA et al., 2017).

Já em relação aos fatores sociais, os entrevistados mencionaram dificuldades relacionadas aos serviços e procedimentos das companhias aéreas, referindo-se, especialmente, à alocação de assentos preferenciais, despreparo dos profissionais para atendimento de passageiros com deficiência e danos ou extravio dos equipamentos assistivos dos passageiros (SILVA et al., 2017). Com relação ao embarque e desembarque, as dificuldades relacionadas englobam a falta de pontes de embarque e desembarque ou equipamentos de elevação. Estas mesmas dificuldades foram identificadas no estudo de Castro (2010) em relação às experiências de pessoas com deficiência física, e corroboram com os estudos internacionais (DARCY, 2012; PORIA; REICHEL; BRANDT, 2010; DAVIES; CHRISTIE, 2017)

Souza (2014) efetuou uma pesquisa para estudar o atendimento de passageiros com necessidades especiais no transporte aéreo e discutir a relação entre os diversos atores sociais que participam dessa prestação de serviços, e também identificou várias dificuldades enfrentadas por passageiros com deficiência. Além daquelas enunciadas nos estudos de Castro (2010) e Silva et al. (2017), os autores elencam a falta de elevadores e sanitários adaptados no aeroporto, longas distâncias percorridas, fontes pequenas e de contraste ruim nos painéis de voos, dificuldade de orientação pela sinalização inacessível (sonora e visual), falta de intérprete de LIBRAS, e incompreensão dos procedimentos de segurança em voo exibidos em vídeo.

Estender e Quadros (2014), em um estudo com pessoas com deficiência, apontam que faltam serviços auxiliares adequados nos aeroportos (como banheiros, telefones e bancos), além de falhas no sistema de informação de voos às pessoas com deficiência auditiva e visual. Ademais, os participantes relatam possuir um custo extra para se viajar com um acompanhante e a falta de preparação das companhias aéreas para recebe-los. Em horários de pico, faltam funcionários para acompanhar os passageiros até a aeronave.

Em outra pesquisa focada no público de pessoas com deficiência auditiva de um aeroporto da região Sul, Lopez (2016) analisou a perspectiva de aeroportuários, aeroviários e dos próprios usuários do transporte aéreo sobre as necessidades e dificuldades de passageiros com deficiência auditiva. Os usuários mencionaram que as dificuldades ocorrem principalmente quando há qualquer adversidade, como o atraso ou cancelamento de voo e a mudança de portão. Neste caso, as informações são anunciadas sonoramente ou não são informadas prontamente nos monitores, impedindo que as pessoas com deficiência auditiva percebam essas alterações. Assim como Souza (2014), o autor destaca problemas de comunicação gerados pela ausência de funcionários com proficiência em LIBRAS. Ademais, os participantes apontam que, quando não conseguem se comunicar com o funcionário, este simplesmente os guia pelo aeroporto, mesmo que eles não necessitem desse tipo de orientação.

2.3.2 Pessoas idosas

O aumento do número de idosos exige que aeroportos e companhias aéreas a respondam às necessidades físicas e psicológicas desse importante e crescente grupo demográfico, de maneira a garantir seu direito ao transporte e à dignidade, enunciado no Estatuto do Idoso (BRASIL, 2003b). Essas necessidades ocasionalmente divergem daquelas dos demais passageiros, devido a algumas características específicas que podem ser adquiridas com o passar da idade.

Durante o processo de envelhecimento, algumas pessoas podem sofrer certas mudanças fisiológicas, sensoriais e mentais (WOLFE; LING, 2007). Mudanças fisiológicas podem causar uma redução da agilidade e mobilidade, dificultando a tarefa de andar, podendo ocasionar a necessidade da utilização de equipamentos assistivos como bengalas e andadores. Alterações na agilidade impactam a destreza manual, o equilíbrio, a habilidade de curvar-se, a rotação da cabeça e a amplitude dos movimentos. A possível redução da destreza manual torna mais difícil apanhar objetos e operar certos dispositivos mecânicos e elétricos (WOLFE; LING, 2007).

As possíveis mudanças sensoriais impactam a visão e a audição, reduzindo consideravelmente a capacidade de ver e ouvir. Devido a alterações cognitivas, adultos idosos podem tomar mais tempo para processar informações e serem menos capazes de lidar com *stress*. Essas alterações, juntamente com outras mudanças trazidas pelo envelhecimento podem influenciar a propensão da utilização do transporte aéreo (WOLFE; LING, 2007).

Apesar das alterações relacionadas ao envelhecimento, é preciso lembrar que as dificuldades surgem a partir da interação com os fatores contextuais. Logo, os problemas não podem ser atribuídos unicamente ao sujeito, mas sim serem pensados na relação com outros fatores e avaliados a partir da diversidade de passageiros, com características particulares, o que nem sempre é considerado no projeto dos artefatos (Silva, 2016).

O Quadro 2.3 apresenta uma síntese de todas as dificuldades enfrentadas pelas pessoas idosas na utilização do transporte aéreo, abordadas em 7 estudos encontrados na literatura, conduzidos por autores de diversos países ao redor do mundo. Os estudos são identificados e descritos a seguir.

Quadro 2.3 Principais dificuldades encontradas por pessoas idosas no transporte aéreo e referências utilizadas

Grupo específico Referências	Dificuldades encontradas	
Pessoas idosas - Chang e Chen (2012) - Wolfe (2003) - Souza (2014) - Low e Chan (2002) - Bins e Ely (2014) - Silva (2016) - Silva et al. (2015)	- Falta de informações de transporte e acesso ao aeroporto	- Dificuldade na inspeção de segurança (remover itens, manusear bagagem)
	- Vagas do estacionamento longes do terminal	- <i>Finger</i> com inclinação descendente e iluminação insuficiente
	- Ausência de ônibus acessível no estacionamento	- Ausência de <i>finger</i>
	- Dificuldade de orientação: falta de informações, sinalização falha.	- Ter que pegar ônibus no embarque ou desembarque remoto
	- Ambientes lotados nos terminais: dificultam a tomada de decisão	- Dificuldade em subir ou descer escadas da aeronave
	- Alteração frequente do portão de embarque	- Assentos pequenos, pouco confortáveis
	- Anúncios insuficientes de cancelamento ou atraso de voos	- Baixa qualidade da alimentação
	- Dificuldades para ler os painéis de voos: contraste insuficiente	- Ausência de refeições especiais para idosos
	- Longas distâncias percorridas a pé	- Toailete da cabine ruim
	- Tempo de espera prolongados	- Espaços restritos para pernas
	- Subir escadas no terminal	- Falta de informações sobre a saída de emergência
	- Presença de obstáculos como degraus e desníveis no terminal	- Demora para liberação das malas
	- Número de funcionários insuficientes	- Retirar a bagagem de mão do bagageiro
	- Falta de serviços especiais para idosos	- Retirar a bagagem da esteira
	- Dificuldade para ouvir avisos sonoros	- Riscos à saúde por fatores ambientais da cabine pela idade avançada

Fonte: Elaborado pela autora.

2.3.2.1 Estudos no mundo

Chang e Chen (2012b) conduziram um estudo sobre as necessidades de pessoas idosas na utilização do transporte aéreo taiwanês. Os autores separaram a população do estudo em duas de acordo com a faixa de idade, demonstrando que o grupo de pessoas idosas não é homogêneo, já que as pessoas de idade mais avançada (acima de 75 anos) apresentam necessidades diferentes daquelas com idade entre 64-75 anos. Os atributos de informações ou direções dentro do terminal do aeroporto, informações sobre o transporte do e para o aeroporto, anúncio de cancelamentos ou atraso de voos e informações sobre a saída de emergência são aspectos que requerem ação imediata para as duas faixas de idade.

Os passageiros maiores de 75 anos se queixam da falta de refeições especiais para idosos. Já os passageiros entre 64-75 anos apontam a necessidade de informações de voo a bordo, transmissões de informações e de serviços especiais para os idosos. A satisfação percebida de todos esses itens estava longe da expectativa gerada pela sua importância para essas pessoas. Por esse motivo, são considerados itens críticos, exigindo uma ação corretiva urgente (CHANG; CHEN, 2012b).

Em uma pesquisa nos Estados Unidos, Wolfe (2003) levantou as principais necessidades das pessoas idosas no transporte aéreo. Segundo o autor, existem algumas mudanças comuns que podem ocorrer com uma pessoa na medida que ela envelhece, e estas podem impactar na funcionalidade humana e causar implicações para o projeto do terminal aeroportuário. Porém, é importante mencionar que estas mudanças nem sempre ocorrem, e que a população idosa nos dias de hoje está gradualmente mais ativa, e com sua funcionalidade motora e psicológica preservada.

Os três maiores problemas identificados foram: sinalização para se orientar e encontrar o caminho correto, percorrer longas distâncias a pé e tempo de espera prolongados. Os resultados indicaram que as pessoas idosas podem possuir maior dificuldade de orientação e correrem risco de ficarem perdidos. Um processo problemático é a inspeção de segurança, que pode gerar longas filas e dificuldades para remover pertences pessoais, manusear a bagagem pela esteira, ou atravessar o pórtico de detecção de metais. As pessoas idosas também podem ser propensas a não ouvir anúncios de embarque, e a inclinação e a baixa iluminação das pontes de embarque podem ocasionar quedas. Além disso, após o desembarque, os idosos também podem sofrer maior risco de desorientação (WOLFE, 2003).

Low e Chan (2002), abordam um aspecto diferente das necessidades e problemas enfrentados pelos idosos no transporte aéreo. De acordo com os autores, embora a viagem de avião seja uma das formas mais seguras de transporte, o ambiente da cabine da aeronave pode ter efeitos fisiológicos adversos nos passageiros, especialmente naqueles com problemas médicos. Eles realizaram um estudo para avaliar esses efeitos, e foi constatado que a pessoa idosa pode ser mais suscetível a complicações durante voos de longa distância.

2.3.2.2 Estudos brasileiros

Souza (2014) destacou as dificuldades relatadas por passageiros idosos em cada etapa de voo. As dificuldades estão representadas no Quadro 2.4, e nota-se similaridade às dificuldades mencionadas nos estudos internacionais de Chang e Chen (2012b) e Wolfe (2003).

Quadro 2.4 Principais dificuldades mencionadas pelos idosos

Etapa do voo	Dificuldades mencionadas
AEROPORTO	- Orientação e sinalização nos aeroportos - Longas distâncias percorridas nos aeroportos - Esperas
EMBARQUE	- Embarque remoto: ter que pegar ônibus - Embarque remoto ou sem <i>finger</i> : dificuldade para subir escada - Falta de equipamentos adequados para embarque (ausência de <i>finger</i>) - Alteração frequente do portão de embarque
VOO	- Espaços restritos para as pernas - Os assentos são estreitos, pequenos, pouco confortáveis - Espaços restritos - Baixa qualidade de alimentação - Toailete da cabine é ruim
DESEMBARQUE	- Demora para liberação das malas - Desembarque remoto ou sem <i>finger</i> : dificuldade para descer escada - Desembarque remoto, ter que pegar ônibus - Retirar a bagagem de mão do bagageiro - Retirar a bagagem da esteira

Fonte: Adaptado de Souza (2014).

Silva et al. (2015) realizaram um estudo para compreender as dificuldades encontradas por passageiros idosos nos aeroportos brasileiros, em todas as etapas de voo. Os resultados são similares aos encontrados por Souza (2014). No aeroporto, cabe ressaltar adicionalmente a dificuldade de utilização de escadas, rampas e elevadores, a falta de toaletes adaptados nos aeroportos, a falta de informações de voos, e a passagem pelo procedimento de segurança. Já no embarque e desembarque, acrescenta-se o desrespeito aos assentos prioritários reservados para idosos e o carregamento manual (SILVA et al., 2015).

Silva (2016) conduziu uma pesquisa de escala nacional sobre as restrições à participação de passageiros com deficiência, idosos e obesos no transporte aéreo brasileiro. Com relação ao público de idosos, são mencionadas dificuldades para identificação do assento marcado no cartão de embarque e na cabine, falta de pessoas qualificadas para atendimento, falta de espaço e assentos nas salas de embarque, desencontro de informações no caso de alterações de voos, demora para assistência no desembarque, entre outras.

Em uma pesquisa realizada no Aeroporto Internacional Hercílio Luz, Andrade e Bins-Ely (2014) investigaram as estratégias de orientação no terminal de embarque de diversos grupos, incluindo passageiros idosos. Os participantes mencionaram que espaços que reúnem grande número de pessoas dificultam a tomada de decisões em função do tumulto. Ademais, relatam que as informações disponíveis em telões são de difícil leitura em função da rapidez com que se alteram e também pelo tamanho reduzido de letras e ausência de contraste, o que também foi identificado por Silva (2016).

2.3.3 Pessoas obesas

De acordo com a Organização Mundial de Saúde, é considerado obeso o indivíduo que possui um índice de massa corpórea (IMC) igual ou superior a 30kg/m^2 (WHO, 2014). A obesidade está aumentando em todos os países, de modo que a prevalência mundial de pessoas obesas quase dobrou nos últimos 35 anos, e em 2014, 11% dos homens e 15% das mulheres do mundo eram obesos. Essa condição crônica aumenta o risco de diabetes, hipertensão, doenças coronárias cardíacas, alguns cânceres, sono obstrutivo e osteoartrite (WHO, 2014). Além disso, o excesso de peso provoca mudanças em termos de formato corporal, aparência e mobilidade, que podem impactar na qualidade de vida e funcionalidade do ser humano (HIMES, 2000; FORHAN; GILL, 2013).

Em termos de estruturas e funções corporais, a obesidade está associada a um controle reduzido de postura e estabilidade que pode afetar a habilidade de se adaptar a mudanças no terreno enquanto o indivíduo caminha. Isso se deve principalmente ao acúmulo de gordura abdominal, que desloca para frente o centro de pressão do corpo. Como mecanismo compensatório deste deslocamento, indivíduos obesos caminham a uma velocidade mais lenta e a passos mais curtos, além de ficarem mais tempo com os pés em contato com o chão. Ademais, essa compensação afeta a habilidade de se recuperar de uma perda de equilíbrio, aumentando o risco de tropeços e quedas (FORHAN; GILL, 2013).

Outro efeito causado pelo excesso de peso é um maior desgaste nas articulações, principalmente na região dos joelhos, e a redução de flexibilidade (HIMES, 2000). Essa redução da mobilidade pode dificultar diversas atividades do ser humano, entre elas a utilização do transporte aéreo, seja para fins turísticos e de lazer, ou por motivos profissionais, familiares e de saúde. Além das limitações físicas, existem impactos psicossociais relacionados com a imagem do corpo de pessoas obesas. Esses indivíduos são discriminados, pré-julgados, e estigmatizados como estúpidos, não-higiênicos, preguiçosos, e moralmente relaxados (PORIA; BEAL, 2017).

Desse modo, no contexto do setor aéreo, uma das barreiras físicas é que os passageiros obesos podem possuir dificuldades para caber em um assento individual da aeronave. Isso é desconfortável para eles, para os passageiros a sua volta e para a companhia aérea, que tem que lidar com as consequências. Além dos problemas físicos com assentos, passageiros obesos vivenciam vários problemas durante toda a jornada de voo – da reserva de passagens até a chegada ao seu destino (VELDHUIS, HOLT, 2013).

Apesar da restrição do espaço físico ser um fator determinante para a questão do conforto de passageiros em cabine, cabe ressaltar que o conforto é uma experiência subjetiva dos indivíduos, afetada por vários fatores. Considerando esta temática, Gregghi (2012) propôs um modelo que parte da premissa que o conforto e o desconforto devem ser considerados como duas dimensões separadas da experiência, e de que a possibilidade/impossibilidade de agir representa um elemento intermediador entre o conforto e desconforto, sendo capaz de interferir nesta relação.

Dessa maneira, a impossibilidade da realização de atividades dentro da cabine, tais como alimentar-se, repousar e dormir, ler, escrever e trabalhar, atividade de entretenimento e ir ao banheiro, interfere na relação de conforto e desconforto. Nesse contexto, as variáveis relacionadas ao espaço, tais como espaço para as pernas, espaço pessoal, e espaço para movimentação do corpo foram variáveis apontadas como críticas pelos passageiros por serem variáveis relacionadas ao desconforto (Gregghi, 2012). Estas variáveis são frequentemente apontadas como problemas pelos passageiros obesos, pois restringem ou impossibilitam sua capacidade de agir, ou realizar atividades dentro da cabine.

Considerando a questão citada, foram levantados estudos para elucidar quais são os principais problemas encontrados por passageiros idosos no transporte aéreo. O Quadro 2.5 sumariza todas as dificuldades encontradas, identificando os estudos 5 utilizados. Alguns resultados são recorrentes na literatura, sendo apontados por vários estudos.

Quadro 2.5 Principais dificuldades encontradas por pessoas obesas no transporte aéreo e referências utilizadas.

Grupo específico Referências	Dificuldades encontradas	
Pessoas obesas - Small e Harris (2012) - Veldhuis e Holt (2013) - Souza (2014) - Park, Park e Kim (2014) - Poria e Beal (2017)	- Reserva de passagens: políticas das companhias relacionadas a passageiros obesos não são claras	- Impossibilidade de utilização da mesa de refeições
	- Falta de informação sobre a largura dos assentos no website	- Corredores estreitos
	- Obrigação de comprar um assento extra	- Dificuldade para utilizar o bagageiro
	- Acesso ao aeroporto (opções de transporte)	- Posição dos plugues de fones de ouvido
	- Filas e demora no check-in	- Demora para liberação das malas
	- Longas distâncias percorridas	- Demora para desembarcar
	- Dificuldades para andar, andam devagar	- Dano às bagagens
	- Tempos curtos para chegar até o portão	- Sentimentos de constrangimento e humilhação
	- Dificuldade para subir escadas no embarque remoto (sem <i>finger</i>)	- Sentimentos de culpa: não conseguem evitar o contato físico com os demais, pelo espaço restrito
	- Ter que pegar ônibus no embarque remoto	- Reclamações e atitudes negativas dos passageiros não-obesos
	- Ônibus até a aeronave muito lotado	- Atração de atenção negativa de passageiros e funcionários
	- Espaços restritos para as pernas	- Medo e insegurança
	- Assentos estreitos, pouco confortáveis	- Risco maior à saúde em voos longos por conta do excesso de peso
	- Constrangimento de ter que pedir extensão de cinto de segurança: chamativo	
	- Espaços restritos na cabine	

Fonte: Elaborado pela autora.

2.3.3.1 Estudos no mundo

Small e Harris (2012) conduziram um estudo baseado na web para investigar experiências de passageiros obesos e não obesos em companhias aéreas, e as políticas e orientações dessas companhias para a viagem desses passageiros. Um problema dominante discutido pelos passageiros é o tamanho restrito e o desconforto dos assentos da cabine. Outra questão relatada é o constrangimento de ter que pedir por uma extensão de cinto de segurança, que muitas vezes é de um amarelo fluorescente que atrai muita atenção para o passageiro. Alguns passageiros optam por comprar um assento extra na cabine, outros são obrigados a tal pelas companhias aéreas.

As dificuldades dos passageiros obesos foram ocasionadas por desconfortos físicos e sentimentos de constrangimento. Porém, os autores constataram que o maior número de reclamações provém de passageiros não obesos. Eles argumentam que seus direitos de espaço são violados ao viajarem ao lado de uma pessoa obesa, e que elas representam uma falta de segurança em caso de necessidade de evacuação da aeronave. Essas reclamações demonstram o sério conflito social existente na interação de pessoas obesas com os demais passageiros, gerando situações discriminatórias e humilhantes (SMALL; HARRIS, 2012).

Veldhuis e Holt (2013), no Reino Unido, também estudaram sobre os problemas encontrados por passageiros com obesidade em todo o processo do transporte aéreo. O estudo evidenciou três principais áreas de conflitos: compra de passagens, problemas a bordo e deslocamento no embarque e desembarque. A compra de passagens é um problema pois nem todas as companhias disponibilizam informações sobre sua política de regras para passageiros obesos. Ademais, não são fornecidas informações sobre a largura dos assentos nos *websites*, e muitas vezes não existe a opção da compra de dois assentos na mesma reserva.

Os principais problemas são aqueles encontrados em voo, tanto física quanto emocionalmente. Grande parte das limitações encontradas foram semelhantes às mencionadas por Small e Harris (2012), acrescentando-se a manipulação das mesas de refeição, o plugue de fones de ouvido, o uso dos toaletes, a locomoção nos corredores e a utilização do bagageiro de cabine. Além das barreiras físicas, os passageiros obesos também enfrentam problemas emocionais, tais como a atração de atenção negativa das pessoas e funcionários, aspectos que também foram evidenciados por Small e Harris (2012). As longas distâncias percorridas também constituem um impasse para passageiros obesos, pois vários deles relataram dificuldades para andar (VELDHUIS; HOLT, 2013).

H. Park, W. Park e Kim (2014) conduziram uma pesquisa com o objetivo de desenvolver famílias de manequins em um software de simulação humana que representassem adequadamente as medidas antropométricas de passageiros aéreos obesos nos Estados Unidos. Segundo os autores, os espaços de passageiros projetados sem a completa e independente consideração das características físicas dos indivíduos obesos pode causar diversos problemas sérios para passageiros que possuem essa característica, tais como desconforto, dores musculoesqueléticas, e até o aumento do risco de doenças tromboembólicas venosas, pelo tempo prolongado em posição imóvel, devido à restrição espacial.

Também nos Estados Unidos, Poria e Beal (2017) conduziram um estudo qualitativo para explorar as experiências de voo de pessoas obesas, com o objetivo de dar-lhes a oportunidade de verbalizarem e refletirem sobre estas experiências. Várias dificuldades relatadas pelos passageiros foram citadas nos estudos anteriores (SMALL; HARRIS, 2012; VELDHUIS; HOLT, 2013), porém com informações mais aprofundadas sobre o sentimento de culpa e vergonha vivenciado pelos passageiros obesos, que são frequentemente encarados enquanto tentam sentar, utilizar a mesa ou o toalete. Da mesma maneira que Veldhuis e Holt (2013), os autores concluem que, apesar das restrições físicas causarem algum inconveniente, é principalmente a interação com o ambiente social que resulta no senso de humilhação e embaraço.

2.3.3.2 Estudos brasileiros

Souza (2014), no mesmo estudo de PNAE's citado nos subtópicos anteriores, levantou as principais dificuldades encontradas pelos passageiros obesos no transporte aéreo brasileiro. As dificuldades estão organizadas por etapa de voo no Quadro 2.6 a seguir.

Quadro 2.6 Principais dificuldades mencionadas pelos entrevistados obesos

Etapa do voo	Dificuldades mencionadas
AEROPORTO	- Filas e demora no <i>check-in</i> - Longas distâncias percorridas nos aeroportos - Acesso ao aeroporto (distâncias, trânsito, opções de transporte)
EMBARQUE	- Embarque remoto ou sem <i>finger</i> : dificuldade para subir escada - Embarque remoto: ter que pegar ônibus - Alteração frequente do portão de embarque - Ônibus que leva do embarque até a aeronave é muito lotado
VOO	- Espaços restritos para as pernas - Assentos são estreitos, pequenos, pouco confortáveis - Espaços restritos na cabine
DESEMBARQUE	- Demora para liberação das malas - Demora para desembarcar - Desembarque remoto, demora quando têm que pegar ônibus - Dano às bagagens

Fonte: Adaptado de Souza (2014).

Nota-se que várias dificuldades encontradas também foram evidenciadas pelos estudos internacionais mencionados (SMALL; HARRIS, 2012; VELDHUIS; HOLT, 2013; PORIA; BEAL, 2017; H. PARK; W. PARK; KIM, 2014), indicando que são problemas comuns tanto de países de 1º mundo, quanto de países em desenvolvimento.

2.3.4 Relação entre as dificuldades encontradas por PNAEs e os serviços prestados no transporte aéreo

Neste tópico, foi apresentada uma síntese das dificuldades encontradas pelos passageiros de cada grupo específico de PNAE's presentes na literatura, obtendo-se um panorama geral dos problemas enfrentados por esses passageiros. Pode-se observar que parte das dificuldades identificadas está relacionada com os serviços de atendimento prestados por funcionários nos aeroportos e aeronaves.

As companhias aéreas são responsáveis por uma grande parcela dos serviços de atendimento envolvidos no transporte de passageiros. As funções são desempenhadas tanto em terra, pelos aeroviários, como em voo, pelos comissários de bordo. Como já mencionado anteriormente neste capítulo, a companhia aérea deve prover as assistências necessárias para que todos os passageiros sejam capazes de viajar com integridade e dignidade, e os termos das assistências obrigatórias estão previstos na Resolução nº 280 da ANAC (BRASIL, 2013b).

Algumas atividades são realizadas em terra, nos aeroportos, e outras a bordo da aeronave. O Quadro 2.7 a seguir separa as duas categorias de procedimentos imbuídos aos dois agentes diferentes, contratados pela companhia aérea. Cabe mencionar que a atividade de

prestação de assistência a PNAE usuário de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento pode incluir tanto aeronautas quanto aeroviários.

Quadro 2.7 Procedimentos de responsabilidade da companhia aérea no auxílio a PNAE's.

Procedimentos em avião (aeronauta)	Procedimentos em terra (aeroviário)
<ul style="list-style-type: none"> - Acomodação no assento, incluindo o deslocamento dentro da aeronave; - Acomodação da bagagem de mão na aeronave; - Prestação de assistência a PNAE usuário de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento; - Realização de demonstração individual ao PNAE dos procedimentos de emergência, quando solicitado. 	<ul style="list-style-type: none"> - Check-in e despacho de bagagem; - Deslocamento do balcão de check-in até a aeronave, passando pelos controles de fronteira e de segurança; - Embarque e desembarque da aeronave; - Deslocamento desde a aeronave até a área de restituição de bagagem; - Recolhimento da bagagem despachada e acompanhamento nos controles de fronteira; - Saída da área de desembarque e acesso à área pública; - Condução às instalações sanitárias; - Transferência ou conexão entre voos

Fonte: Elaborado pela autora com dados de BRASIL, 2013b.

Observando as atividades desempenhadas por aeroviários nos aeroportos, é possível identificar que algumas estão relacionadas com as dificuldades encontradas por PNAEs elencadas anteriormente, e estas estão reunidas no Quadro 2.8.

Quadro 2.8 Dificuldades de PNAEs relacionadas com os serviços prestados por funcionários nos aeroportos

Grupo específico	Dificuldades encontradas	
Pessoas com deficiência física	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de funcionários para auxiliar no estacionamento - Nº insuficiente de funcionários - Rigidez no serviço de assistência - Carregamento manual nas escadas: dor - Subir e descer escadas no embarque 	<ul style="list-style-type: none"> - Exposição na conversão de cadeiras - Dor na conversão por despreparo de funcionários - Ser carregado até o assento da aeronave - Primeiro a entrar, último a sair (demora) - Despreparo dos funcionários
Pessoas com deficiência auditiva	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de intérprete de LIBRAS no aeroporto - Falta de funcionários qualificados 	<ul style="list-style-type: none"> - Despreparo de funcionários: são guiados pelo aeroporto como se tivessem deficiência visual
Pessoas com deficiência visual	<ul style="list-style-type: none"> - Atitudes de serviço inapropriadas com relação ao direito de orientação independente (cães-guia) - Despreparo/atendimento inadequado dos funcionários - Demora para desembarcar 	<ul style="list-style-type: none"> - Discriminação: retido para desembarcar por último, mesmo acompanhado da família - Impedimento de realizar atividades que o provedor de serviço julgou inapropriadas - Impedimento de acesso com cães-guia
Compartilhadas pelos três grupos	<ul style="list-style-type: none"> - Check-in discriminatório (segregação) - Linguagem inapropriada dos funcionários - Despreparo dos funcionários 	<ul style="list-style-type: none"> - Funcionários falam devagar, e se referem ao acompanhante
Pessoas idosas	<ul style="list-style-type: none"> - Número de funcionários insuficientes - Falta de serviços especiais para idosos 	<ul style="list-style-type: none"> - Dificuldade em subir ou descer escadas da aeronave
Pessoas obesas	<ul style="list-style-type: none"> - Atração de atenção negativa de passageiros e funcionários 	

Fonte: Elaborado pela autora.

O papel dos aeroviários e suas funções nos aeroportos parecem ter sido pouco estudados no contexto da aviação civil do país. Porém, este papel é relevante para o funcionamento do transporte aéreo como um todo, e também mais especificamente para a garantia de acessibilidade dos PNAEs a esse modal, já que algumas dificuldades desses passageiros surgem na interface do atendimento proporcionado por esses profissionais, como revelado no Quadro 2.8. Deste modo, faz-se relevante a compreensão do trabalho de aeroviários para a identificação das raízes de problemas que surgem na nesta interface com os usuários do transporte aéreo.

2.4 AEROVIÁRIOS

Esta seção apresenta a profissão de aeroviário e descreve suas características. Posteriormente, são trazidos alguns estudos da literatura que validam a importância do estudo do trabalho desses profissionais, para o diagnóstico dos conflitos encontrados na realização de suas atividades.

2.4.1 Caracterização da profissão e serviço de atendimento

A profissão de aeroviário é regulamentada pelo Decreto nº 1.232, de 22 de junho de 1962. O decreto estabelece que é aeroviário o trabalhador que, não sendo aeronauta, exerce função remunerada nos serviços terrestres da Empresa de Transportes aéreos (BRASIL, 1962). Em palavras, a expressão aeronautas é utilizada para representar pilotos, copilotos e comissários, e o vocábulo aeroviários para configurar os funcionários da companhia aérea que trabalham em terra. Suas funções incluem serviços de manutenção, de operações, auxiliares e gerais.

A categoria engloba profissionais com atribuições diferentes, tanto em regime de trabalho, quanto em remuneração e tipo predominante de exigência (física ou intelectual). Segundo Bamber et al. (2006), as atividades dos funcionários de terra incluem: manusear equipamentos da aeronave e auxiliares, cargas, e bagagens de passageiros; realizar a reserva e troca de passagens; providenciar bilhetes de embarque; limpar a aeronave; administrar as operações de voo e organizar o trabalho da tripulação de solo; controlar o carregamento da aeronave; notificar os passageiros em caso de cancelamentos e atrasos de voos; lidar com requisições, e-mails ou pesquisas de satisfação; recepcionar e acomodar os clientes nas salas de espera; e supervisionar a operação.

Os serviços de operações são os mais relevantes para o presente estudo. O Decreto nº 1.232 (BRASIL, 1962, p. 2) estabelece que nestes serviços, estão incluídas as seguintes funções: “(...) relacionadas com o tráfego, às telecomunicações e a meteorologia, compreendendo despachantes e controladores de voo, gerentes, balconistas, recepcionistas, radiotelegrafistas, radiotelefonistas, radioteletipistas, meteorologistas, e outros aeroviários (...)”. Considerando a data antiga do Decreto, algumas destas funções deixaram de existir, e outras foram criadas.

Dentro dos serviços de operações, destacam-se nesta pesquisa aquelas atividades relacionadas ao atendimento direto ao passageiro, para evidenciar as características específicas da situação de trabalho de atendimento a PNAEs. Esta atividade possui, portanto, uma característica específica: trata-se de um serviço, intangível e perecível. Segundo Bowen e Ford (2002), os serviços não podem ser estocados, ou seja, sua produção não pode começar enquanto o cliente não demandar. Além disso, a produção é simultânea ao consumo, e o serviço é coproduzido por funcionários e clientes. Desse modo, a situação de trabalho é heterogênea, tornando cada atendimento único e imprevisível. Além da interação social entre os trabalhadores, há a relação entre trabalhador e cliente.

Bowen e Ford (2002) demonstram alguns dos desafios das empresas de serviço gerados pelas mudanças no processo produtivo exigidas pela característica da coprodução do serviço com o cliente. O primeiro desafio da empresa é gerenciar o processo de produção para acomodar a coprodução, e uma das dificuldades é que os trabalhadores não podem depender de procedimentos passados para a realização do seu trabalho, e sim serem capazes de desenvolver novas soluções para os conflitos que aparecerem. Outro desafio é gerenciar a configuração do ambiente de trabalho para abarcar a coprodução, já que a aparência do ambiente e dos funcionários é de grande relevância como parte da experiência de coprodução.

O desafio mencionado pelos autores mais relevante para a presente pesquisa é o gerenciamento de funcionários para receber a coprodução, devido ao alto nível de interação social destes com os clientes. Os trabalhadores escolhidos devem ser habilidosos tanto para realizarem suas tarefas quanto para conduzirem a interação e estabelecerem um relacionamento com o cliente que estão atendendo. Ademais, os funcionários devem ser capazes de administrar o trabalho emocional exigido pela situação de atendimento, expressando as emoções esperadas por cada cliente, o que pode ser emocionalmente desgastante e estressante (BOWEN; FORD, 2002).

Corroborando com as complicações mencionadas, Guimarães (2009) ressalta o aspecto da “dependência do outro” na coprodução do serviço, que gera dificuldades para o

trabalhador prestador desse serviço. De acordo com o autor, o consumidor avalia o atendimento não só pela eficácia na resolução do problema, mas também com base na cordialidade, educação e atenção empregadas pelo funcionário.

As exigências temporais e o rigor de procedimentos de segurança presentes na aviação elevam a tensão no ambiente dos aeroportos, tanto para os aeroviários quanto para os passageiros. As relações sociais de tensão e conflito com o público transformam o atendente numa espécie de “para-raios afetivo”, destinado a captar as descargas emocionais dos clientes (FERREIRA, 1998). Assim, as frequentes reclamações do público relativas ao desempenho da atividade, isto é, às informações solicitadas, que não foram prescritas, ou mesmo que são ditas “proibidas” no treinamento pela organização, podem contribuir para o aumento do desgaste dos trabalhadores (TORRES, 2001).

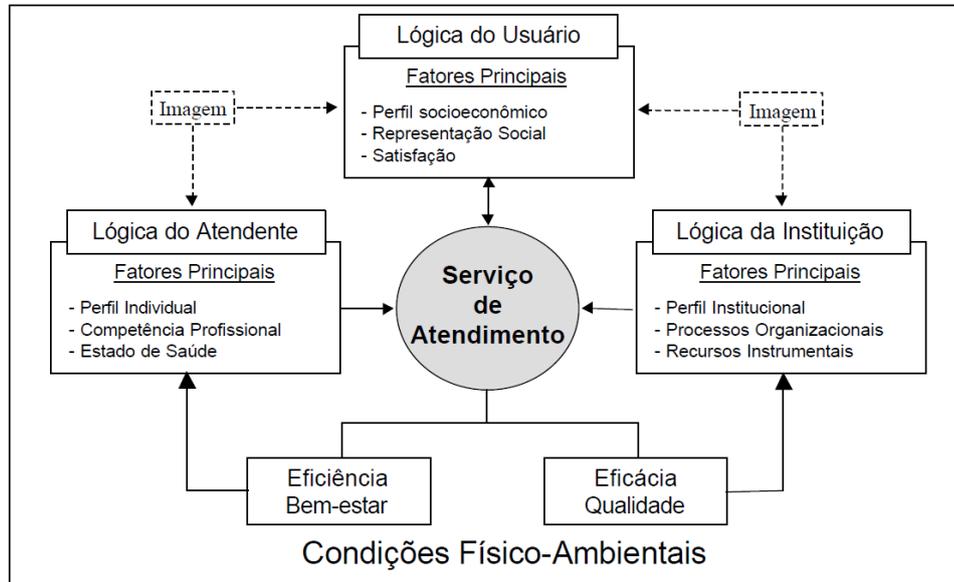
No âmbito da Ergonomia, a situação de trabalho de atendimento ao público é abordada por Ferreira (2000). Segundo o autor, é na situação de atendimento que se manifestam os problemas e dificuldades dos diferentes sujeitos, cujas raízes estão em outras instâncias ou momentos, como por exemplo a falta de treinamento do funcionário, a desinformação do usuário e/ou no planejamento ineficaz da empresa ou instituição. Esses problemas se manifestam por intermédio de diferentes indicadores críticos, como o tempo demasiado de espera na fila. É importante não só identificar e compreender o problema, mas recuperar os fatores (materiais, organizacionais, técnicos, humanos, etc) que podem ser a sua causa.

Ferreira (2000) define o atendimento ao público como uma atividade social mediadora que leva em consideração a interação de diferentes sujeitos em um contexto específico, visando responder a distintas necessidades. De acordo com o autor, tarefa de atendimento possui dois personagens principais, o atendente e o usuário, e é geralmente o resultado de um processo de múltiplas facetas que se desenrola em um contexto institucional. O autor sintetiza o serviço de atendimento ao público como:

(...) um processo resultante da sinergia de diferentes variáveis: o comportamento do usuário, a conduta dos funcionários envolvidos (direta ou indiretamente) na situação, a organização do trabalho e as condições físico-ambientais/instrumentais. Tais fatores funcionam como propulsores desse processo, alimentando a dinâmica de transformações internas e externas das situações de atendimento sob a base de regulações permanentes (FERREIRA, 2000, p. 5).

O autor sistematiza os fatores essenciais que caracterizam as situações de serviço de atendimento e suas respectivas interações em um modelo teórico, representado na Figura 2.3.

Figura 2.3 Contexto Característico do Serviço de Atendimento ao Público: Lógicas, Fatores e Condições Físico-Ambientais



Fonte: Ferreira (2000).

De acordo com o autor, para diagnosticar o serviço de atendimento ao público para identificar a dinâmica dos problemas existentes, deve-se compreender as 3 lógicas existentes na situação de trabalho, que são:

- a) A lógica da instituição: conjunto de fatores (perfil, processos organizacionais e recursos instrumentais) que caracteriza o “modo de ser habitual” da instituição, sem o qual não é possível compreender o que se passa nas situações de atendimento e os efeitos sobre sua eficácia e qualidade;
- b) A lógica do atendente: conjunto de fatores (perfil individual, competência profissional e estado de saúde) que caracteriza o “modo operatório usual” do atendente, orientando sua conduta nas situações de atendimento para responder adequadamente tanto às necessidades dos usuários quanto às tarefas prescritas pela instituição; e
- c) A lógica do usuário: conjunto de fatores (perfil socioeconômico, representação social e satisfação) que caracteriza o “modo de utilização” dos serviços pelos usuários e que orienta seus comportamentos nas situações de atendimento ao público.

Assim, segundo Ferreira (2000), o serviço de atendimento constitui o ponto de interseção dessas diferentes lógicas, que se inscrevem dentro de determinadas condições físico-ambientais (espaço, iluminação, ruído, calor) e instrumentais (material, mobiliário, equipamentos). As incompatibilidades e descontinuidades entre as diferentes lógicas da situação de trabalho são materializadas por indicadores críticos (tempo de espera na fila, reclamações dos usuários, etc). O centro de interesse principal da análise do trabalho é a interface entre a atividade de trabalho dos funcionários e o comportamento do usuário.

Considerando o trabalho de atendimento ao público como uma atividade social mediadora entre as exigências da instituição e as pretensões dos usuários, fonte permanente de conflitos entre múltiplas dimensões, o autor destaca 3 facetas deste trabalho de mediação: a instituição transforma o atendente na sua própria personificação, abandonando seus aspectos abstratos e subjetivos; o usuário despersonifica o atendente, enxergando-o como a figura encarnada da instituição; e o atendente que em sua atividade de mediação tenta gerir interesses nem sempre compatíveis e harmônicos, buscando cumprir as tarefas prescritas, evoluir suas competências, preservar sua saúde e construir sua identidade profissional. O tópico seguinte traz os estudos encontrados na literatura que abordam a situação de trabalho dos aeroviários no atendimento ao público.

2.4.2 Estudos de aeroviários existentes na literatura

Os estudos encontrados na literatura abordam a profissão de aeroviários de várias perspectivas diferentes. Alguns estudos que abarcam essa categoria de trabalhadores trazem avaliações do serviço prestado, do ponto de vista econômico ou de satisfação dos passageiros. Hu e Ho (2016), em um estudo conduzido com funcionários de companhias áreas Taiwanesas, investigaram como as estratégias de suporte à família no trabalho e de distanciamento psicológico no trabalho preveem sintomas de tensão, tais como a necessidade de descanso e exaustão emocional, e como estes sintomas influenciam na qualidade do serviço prestado.

Os resultados encontrados revelam que uma companhia que fornece suporte à família dos aeroviários, tais como tempo flexível de trabalho, licenças familiares, e cuidado aos idosos diminui seus sintomas de tensão no trabalho. Ao solucionar possíveis conflitos entre família e trabalho, os funcionários podem se concentrar melhor nas suas atividades, e conseqüentemente melhorar a qualidade de serviço (HU; HO, 2016).

Em outro estudo conduzido com companhias aéreas taiwanesas, Hu e Hsiao (2016) criaram um modelo de avaliação de risco de qualidade para medir a influência de

variáveis como as atitudes de serviço de funcionários, a habilidade dos funcionários de gerenciar reclamações dos clientes, entre outras, no risco da insatisfação dos clientes. Os autores concluíram que falhas do serviço prestado podem reduzir a satisfação dos clientes, e devem ser gerenciadas pela perspectiva de controle de riscos, para prevenir essa redução. Com relação às falhas relacionadas ao atendimento dos aeroviários, as possíveis soluções são a intensificação de treinamentos e o aumento do empoderamento dos funcionários (HU; HSIAO, 2016).

Bamber et al. (2006) estudam algumas mudanças no mercado de companhias de baixo custo (LCC) da aviação doméstica na Austrália, e seus reflexos sobre as políticas de recrutamento e capacitação de funcionários de linha de frente. Em termos de recrutamento, constatou-se que as companhias aéreas possuem uma estratégia de selecionar um perfil particular de funcionário, com uma atitude de serviço de atendimento ao cliente específica, de modo a cultivar uma cultura organizacional distinta. Para isso, aliam-se também programas de treinamentos que reforçam essa cultura, e garantem um ótimo nível de serviço, em um bom ambiente de trabalho (BAMBER, 2006).

O autor também avaliou a questão da organização do trabalho dos funcionários, na qual ambas as companhias aéreas estudadas nomearam “eficiência” e “flexibilidade funcional” como componentes-chave de suas estratégias de baixo custo. Dessa maneira, os funcionários são treinados em uma ampla gama de habilidades e possuem classificações flexíveis de trabalho para garantir uma operação mais efetiva (BAMBER, 2006).

Sega (2006) na mesma linha, apresenta o treinamento e a capacitação como estratégia competitiva para melhoria da qualidade de serviço na aviação americana. O autor conduziu uma pesquisa de campo para criar uma metodologia sistemática de treinamento de pessoal para melhorar a qualidade do serviço de um aeroporto regional dos Estados Unidos. Com esta nova metodologia, os funcionários da linha de frente serão assegurados de que a instrução e avaliação aplicadas na execução de suas tarefas foram originadas de maneira estruturada, provendo os recursos e ferramentas necessárias para cumprirem suas tarefas diárias mais eficientemente. O resultado também se traduz em uma maior qualidade de serviço e cuidado aos consumidores.

Essas perspectivas de qualidade e eficiência de serviço apresentadas nos estudos de Hu e Ho (2016), Hu e Hsiao (2016), Bamber (2006) e Segal (2006) reduzem o trabalhador a um recurso produtivo a ser gerido, enfatizando principalmente as implicações econômicas de sua atividade. Assim, os autores não incluem na análise a visão do funcionário do seu próprio trabalho, colocando em segundo plano seus aspectos subjetivos e os impactos à saúde que podem ser ocasionados.

Porém, para exercerem sua função, os aeroviários dispõem de recursos oferecidos pela empresa aérea na qual trabalham e, por sua vez, pelo aeroporto no qual esta empresa opera. Além disso, possuem seus próprios recursos internos (físicos, psíquicos e emocionais) que mobilizam para dar conta do que lhes é exigido no trabalho. O atendimento de passageiros é uma atividade de trabalho complexa e dinâmica, que pode trazer várias exigências ao trabalhador que a exerce, algumas vezes extrapolando os recursos disponíveis para sua execução, gerando situações de estresse e desconforto no trabalho.

Alguns estudos da literatura demonstram a alta exigência emocional da atividade de atendimento na aviação, bem como algumas consequências dessa característica. Lee et al. (2017) conduziram um estudo para determinar como o engajamento em trabalho emocional afeta a orientação ao cliente dos trabalhadores das companhias aéreas na Coreia. Para isso, os autores elaboraram um modelo conceitual relacionando as estratégias de trabalho emocional utilizadas pelos trabalhadores e sua influência na despersonalização do trabalho, e na sua orientação para o cliente. Participaram do estudo 250 comissários de bordo, 150 aeroviários e 130 representantes de *call centers*.

As estratégias de trabalho emocional são utilizadas por funcionários da linha de frente para atingirem as regras de comportamento estabelecidas pela companhia aérea no atendimento ao cliente. Para isso, os funcionários podem demonstrar emoções inautênticas, escondendo as emoções sentidas e demonstrando outras que não são realmente sentidas, o que é chamado de atuação superficial. Por outro lado, podem utilizar-se de estratégias de atuação profunda, que consistem na tentativa de modificar os sentimentos internos para criar as emoções que as regras da companhia aérea exigem (LEE et al., 2017).

Ambas as estratégias alteram a capacidade de orientação ao cliente do funcionário, e causam diferentes níveis de despersonalização do trabalho, efeito que pode ocasionar tanto a desmotivação do trabalhador, quanto a danificação da percepção de qualidade de serviço do cliente. Os autores concluem que as companhias aéreas devem pensar na inteligência emocional como um recurso psicológico importante para o trabalho emocional do funcionário, pois aumenta sua habilidade cognitiva para compreender os contextos de expressão emocional (LEE et al., 2017).

Pensando também em aspectos emocionais e psicológicos do trabalho, Neto (2009) estudou a correlação entre diversos aspectos do trabalho dos aeroviários brasileiros, tais como o período de trabalho, o nível de realização profissional, e a realização de atividade física fora do trabalho, e seus efeitos sobre sua saúde mental, que podem incluir exaustão emocional, despersonalização, entre outros.

O autor demonstra que existe uma relação entre a capacidade de utilização das estratégias de *coping*, que são esforços cognitivos e comportamentais utilizados para enfrentamento de situações de stress, e a síndrome de *burnout*, que é uma resposta emocional às situações de estresse crônico vivenciadas no trabalho, composta por sintomas de exaustão emocional, despersonalização e diminuição de realização pessoal no trabalho (NETO, 2009).

Em uma perspectiva um pouco diferente, Takaoka et al. (2016) elencaram alguns efeitos físicos na saúde dos aeroviários de uma companhia aérea escandinava, gerados pelo regime de turnos, tais como disfunções no sistema digestivo. Participaram da pesquisa 450 agentes de serviço e 1007 trabalhadores de escritório, que responderam um questionário sobre seus aspectos pessoais (idade, gênero, altura, atividade física, hábitos alimentares, etc) e os sintomas digestivos sentidos (falta de apetite, azia, diarreia, constipação, etc). Os autores encontraram forte associação entre os sintomas digestivos e a insônia sentida pelos trabalhadores, o que sugere um componente de estresse relacionado com essa profissão (TAKAOKA et al., 2016).

Apesar de abordar aspectos da saúde física e mental do trabalhador, os estudos de Lee et al. (2017), Neto (2009) e Takaoka et al. (2016) analisam características específicas do trabalho, desconsiderando toda a complexidade da atividade de trabalho dos aeroviários. Os estudos encontrados mostram a relevância e atualidade do tema, porém seu número reduzido ilustra a escassez de discussões sobre o trabalho dos aeroviários. Além disso, cada estudo aborda um aspecto diferente e restrito do trabalho, sem demonstrar seu contexto global. Dessa maneira, destaca-se a importância do presente estudo para a compreensão do trabalho sob a perspectiva da atividade em situação real.

Segundo Guérin et al. (2001), muitas disfunções constatadas na produção de um serviço têm sua origem na atividade de trabalho dos operadores. A partir disso, deve-se investigar as fontes de perturbações e conflitos que ocorrem nesta interface entre PNAEs e aeroviários, os motivos que levam ao desempenho de um serviço considerado inadequado e insuficiente. Assim, na presente pesquisa, o trabalho destes profissionais será estudado a luz da perspectiva da atividade em ergonomia, aliada a fundamentos da psicodinâmica do trabalho. Deve-se, portanto, compreender a atividade de trabalho e os aspectos objetivos e subjetivos que a cercam. Para alcançar esse objetivo, reuniu-se um arcabouço teórico apresentado no tópico seguinte.

2.5 CONCEITUAÇÃO DA BASE TEÓRICO-METODOLÓGICA

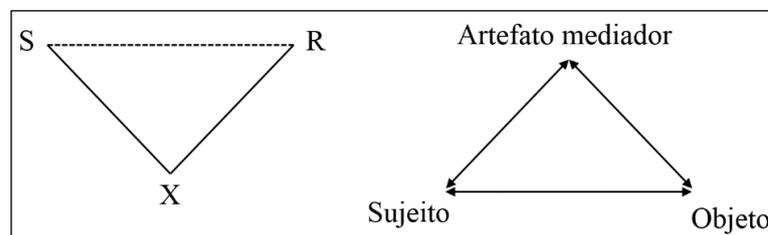
Na discussão teórico-metodológica a seguir, foram levantados conceitos sobre a atividade a partir da teoria da atividade e sua definição de atividade como um sistema, e a Ergonomia da atividade.

2.4.1 Teoria da atividade

O termo “teoria da atividade” corresponde ao nome comumente aceito de uma linha de pensamento e pesquisa iniciada pelos fundadores da escola cultural-histórica da psicologia russa, Vygotsky, Leontyev e Luria, nos anos 1920 e 1930 (ENGESTROM; MIETTINEN, 1999). Essa teoria tem como conceito fundamental a atividade humana, e é formada por um conjunto de princípios e conceitos que buscam compreender e explicar porque e como as atividades humanas são desenvolvidas (MARTINS; DALTRINI, 1999).

Vigotski estabeleceu como unidade de análise uma ação orientada a um fim mediada por ferramentas culturais e símbolos (ENGESTROM; MIETTINEN, 1999). O conceito de mediação enunciado por Vigotski deu origem à primeira geração da teoria da atividade, cristalizada no modelo triangular no qual a conexão direta condicionada entre o estímulo (S) e a resposta (R) é transcendida por um “ato mediado complexo” (ENGESTROM, 2001). Sua ideia de mediação cultural de ações é comumente expressa como a tríade de sujeito, objeto e artefato mediador, como ilustrado na Figura 2.4.

Figura 2.4 Modelo do ato mediador de Vygotsky (esquerda) e sua reformulação comum (direita).



Fonte: Traduzida de Engeström, 2001.

De acordo com Engeström (2001), a inserção dos artefatos culturais nas ações humanas foi revolucionária, pois o indivíduo não mais poderia ser entendido sem seus meios culturais, e a sociedade não mais compreendida sem a atuação dos indivíduos que utilizam e

produzem os artefatos. Os objetos transformaram-se em entidades culturais e a orientação finalística da ação tornou-se a chave para compreender a psique humana. Este conjunto de conceitos compreende à primeira geração da teoria da atividade, explicitada por Vygotski.

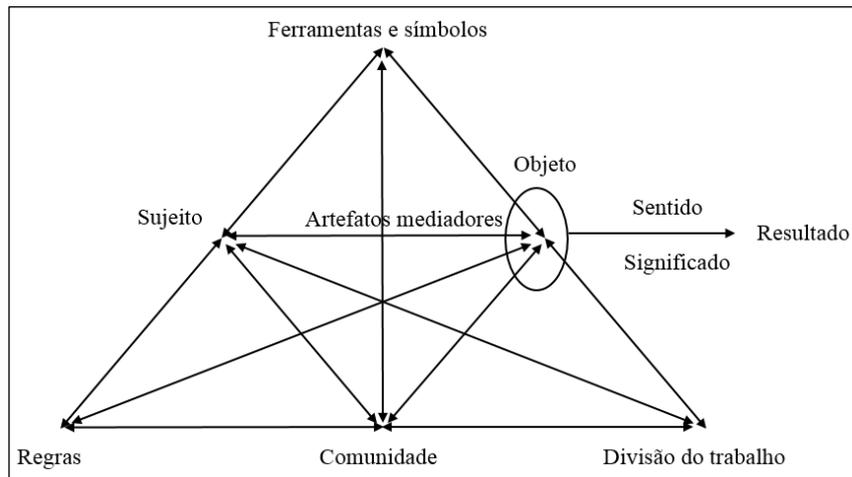
Entretanto, o conceito de uma ação mediada por artefatos culturais como unidade de análise restringe-se a uma perspectiva individual do sujeito que a realiza, desconsiderando o aspecto coletivo da atividade. Porém, o trabalho humano é cooperativo desde suas origens, e deste modo, não existem atividades individuais, apenas ações individuais (ENGESTROM, 2001). Para superar esta limitação restrita ao caráter individual do sujeito, Leontyev, um dos pupilos de Vygotski, explicou a diferença entre uma ação individual e uma atividade coletiva.

Segundo Leontyev, o objetivo de uma atividade é sua verdadeira motivação, e desse modo, o conceito de atividade está necessariamente conectado com o conceito de motivo (ENGESTRÖM, 1987). As atividades são realizadas por ações orientadas a objetivos, subordinadas a propósitos conscientes (ENGESTRÖM, 1987). Assim, o aparecimento das ações funciona como um processo de parcelar a atividade em unidades menores e plausíveis de materialização por um único indivíduo. O modelo de atividades de Leontyev pressupõe uma atividade coletiva motivada por um objetivo, particionada em ações de indivíduos diferentes, orientadas ao mesmo objetivo maior (PICCOLO, 2012).

Além disso, o autor estabelece que ações realizadas repetidamente durante a prática da atividade tornam-se automáticas e inconscientes, tornando-se o que o autor chamou de operações. As operações são, portanto, pequenas unidades que compõe uma ação, correspondentes aos métodos utilizados para executá-la (BEDNY; KARWOWSKI, 2004). Tal modelo hierárquico de atividades, ações e operações constitui a segunda geração da teoria da atividade.

Este modelo foi aprimorado e graficamente materializado por Engeström (1987). Segundo o autor, a representação clássica da atividade não explica a natureza societal e colaborativa das ações, ou seja, não retrata as ações como eventos num sistema coletivo de atividades. Para superar estas limitações, Engeström expandiu o modelo de Vygotski e Leontyev, criando a representação ilustrada na Figura 2.5.

Figura 2.5 A estrutura do sistema humano de atividades.

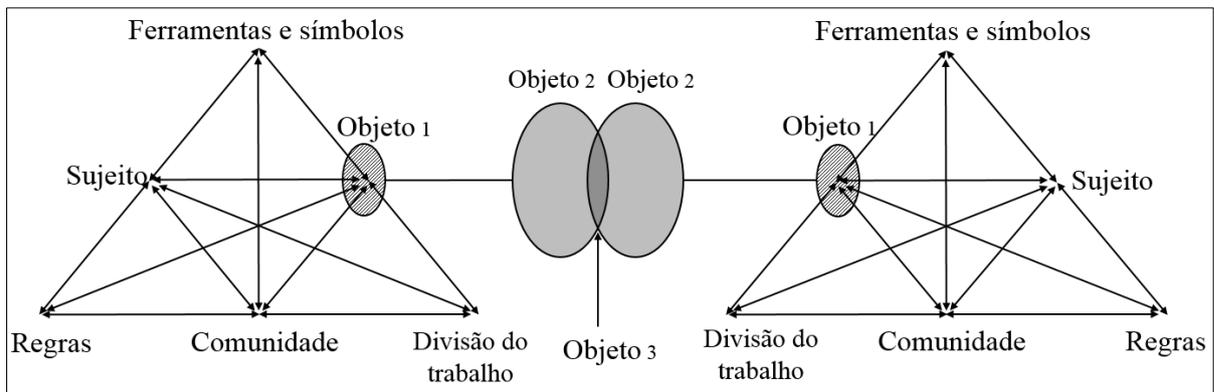


Fonte: Traduzida de Engeström, 1987.

O modelo de Vygotski aparece representado no triângulo superior, como uma atividade finalística mediada através de ferramentas e símbolos. Leontyev incorporou, através da hierarquia de ações e operações orientadas ao mesmo resultado, a importância da divisão de tarefas e do caráter coletivo do trabalho. Com Engeström (1987), o conceito de atividade atingiu outro patamar, transferindo o foco para as inter-relações complexas entre o sujeito individual e sua comunidade (ENGESTRÖM, 2001). O modelo sugere a possibilidade de análise de múltiplas relações independentes dentro da estrutura triangular da atividade. Assim, cada sub-triângulo da Figura 2.5 representa por si só uma atividade, apresentando os três aspectos principais constituintes da atividade humana: produção, distribuição e troca (ou comunicação) (ENGESTRÖM, 1987).

Porém, o modelo aprimorado de Engeström (1987) ainda não configurou a evolução para a terceira geração. Piccolo (2012) elucida que a inovação de Engeström para a teoria da atividade é seu pensar efetivo nas relações entre sujeito-sujeito, ou seja, quando o objeto para o qual se dirige uma dada atividade é o próprio sujeito. Desse modo, a terceira geração é composta pelos autores que investigam a teoria da atividade como uma rede de atividades. Engeström (2001) ilustra esse novo modo de pesquisa, expandindo o modelo básico para incluir minimamente dois sistemas de atividades em interação, como mostra a Figura 2.6.

Figura 2.6 Dois sistemas de atividades interagindo como modelo mínimo para a terceira geração da teoria da atividade.



Fonte: Traduzida de Engeström, 2001.

Na Figura 2.6, o objeto se movimenta de um estado inicial bruto dado situacionalmente (objeto 1), para um objeto coletivamente significativo, construído pelo sistema de atividades (objeto 2), e posteriormente para um objeto potencialmente compartilhado ou conjuntamente construído (objeto 3). Dessa maneira, o objeto da atividade é um alvo em movimento, não podendo ser reduzido a metas de curto prazo conscientes.

Engeström (2001) resume os principais conceitos da teoria da atividade em seu estado atual em 5 princípios. O primeiro deles é que um sistema de atividades coletivo, mediado por artefatos, orientado a um objeto e considerado dentro de sua rede de relações com outros sistemas de atividades, é tomado como a unidade básica de análise. Ações coletivas ou individuais direcionadas a um objeto em comum, bem como suas operações automáticas, são unidades de análise relativamente independentes, mas subordinadas, sendo eventualmente compreensíveis apenas quando interpretadas dentro do plano de fundo de sistemas de atividades completos.

O segundo princípio explicita que o sistema de atividades é composto por muitas vozes, ou seja, é formado por uma comunidade de múltiplos pontos de vista, tradições e interesses. A divisão do trabalho em uma atividade cria diferentes posições para os participantes, e cada um deles possui suas histórias divergentes. Além disso, o sistema de atividades por si só possui múltiplas camadas e vertentes de história gravada em seus artefatos, regras e convenções (ENGESTRÖM, 2001).

O terceiro princípio diz respeito à historicidade, ou autenticidade histórica. Os sistemas de atividades tomam forma e são transformados por longos períodos de tempo, e por isso, seus problemas e potenciais só podem ser entendidos quando abordados no contexto de

sua própria história. Já o quarto princípio descreve a importância das contradições existentes dentro dos sistemas de atividades, que assumem um papel central para desencadear mudanças e assim promover seu desenvolvimento. Estas contradições não são sinônimas de problemas ou conflitos, mas consistem em tensões estruturais historicamente acumuladas entre os elementos do sistema ou entre diferentes sistemas de atividades. Considerando que as contradições são os principais fatores de mudança e melhoria de um sistema de atividades, deve-se identifica-las e compreendê-las para o estudo de qualquer atividade humana. (ENGESTRÖM, 2001)

Finalmente, o quinto e último princípio enuncia a possibilidade de transformações expansivas nos sistemas de atividades. Segundo o autor, uma transformação expansiva é conquistada quando o objeto e o motivo da atividade são conceitualmente alterados para abranger um horizonte de possibilidades radicalmente mais amplo do que antes (ENGESTRÖM, 2001).

Na presente pesquisa, a unidade de análise do sistema de atividades é estudada a luz da pluralidade que compõe as situações de trabalho dos aeroviários. Para definir e explicitar todos os complexos elementos presentes no modelo do sistema de atividades (sujeito, objeto, ferramentas, símbolos, regras, comunidade e divisão do trabalho), são aplicados os conceitos do contexto da Ergonomia da atividade, cujos detalhes sobre a atividade de trabalho mostram-se valiosos para compreender as contradições e descontinuidades existentes. Os conceitos de trabalho, tarefa, atividade e regulação são apresentados no subtópico a seguir.

2.5.2 Ergonomia da atividade

Este subtópico apresenta primeiramente um histórico do conceito de ergonomia e algumas definições de trabalho nessa disciplina. Posteriormente, são definidos alguns fundamentos da ergonomia da atividade, como a diferença entre tarefa e atividade e o conceito de variabilidade e regulação. Por último, o tópico traz algumas consequências à saúde do trabalhador, e o aspecto subjetivo do trabalho.

2.5.2.1 Ergonomia da atividade e trabalho

A palavra Ergonomia é composta pelas palavras gregas *ergon* (trabalho) e *nomos* (leis e regras), e este termo foi adotado a primeira vez em 1857, por um cientista polonês, Wojciech Jastrzebowski, em um trabalho intitulado “Ensaio de ergonomia ou ciência do trabalho, baseada nas leis objetivas da ciência sobre a natureza (ABRAHÃO et al., 2009).

Tersac e Maggi (2004) trazem uma discussão epistemológica de trabalho nas Ciências Sociais inserida no contexto da ergonomia. Segundo os autores, o trabalho é um conceito complexo, não só porque suas práticas variam de uma situação a outra, mas também porque seu sentido varia ao longo do tempo e de uma sociedade para outra. Ele pode ser analisado tanto a partir de dados concretos, visto sobre uma variedade de conceitos definidos *a priori* que resumidamente incluiriam todas as realidades concretas, ou a partir de práticas e pela reconstituição do ponto de vista dos interessados, através da explicitação das suas representações.

Dejours (1997) identifica alguns pressupostos teóricos do conceito de trabalho segundo duas orientações de pesquisa sobre o fator humano. A primeira, que caracteriza o fator humano em termos de falha ou erro humano, supõe que é possível caracterizar a situação de trabalho na sua integralidade. Deste modo, o trabalho é ordenado sobretudo pela prescrição e disciplina e suas características são previsíveis e supostamente conhecidas de antemão. Os erros ou falhas são advindos de insuficiência ou problemas na concepção do trabalho e da tarefa, ou de negligência ou incompetência dos trabalhadores.

Já na segunda orientação, que traz o ser humano como recurso, a situação de trabalho não pode ser inteiramente caracterizada, dando-se lugar ao desconhecido, ao imprevisível. Essa orientação é ordenada por uma referência à noção de cultura, ao desejável e ao indesejável. Nela, o trabalho é discutido em termos de iniciativa, engajamento e motivação, e sua análise é centrada não no comportamento do indivíduo, mas em sua conduta, com uma unidade de base relacionada ao homem como sujeito ou como ator (DEJOURS, 1997).

A situação de trabalho dos aeroviários é inserida no contexto da aviação, que possui um aspecto dinâmico, no qual a restrição de tempo torna a atividade acelerada e com a presença constante de imprevistos. Na presente pesquisa, esta atividade é estudada à luz da Ergonomia da Atividade, cujos pressupostos foram detalhados nos subtópicos a seguir.

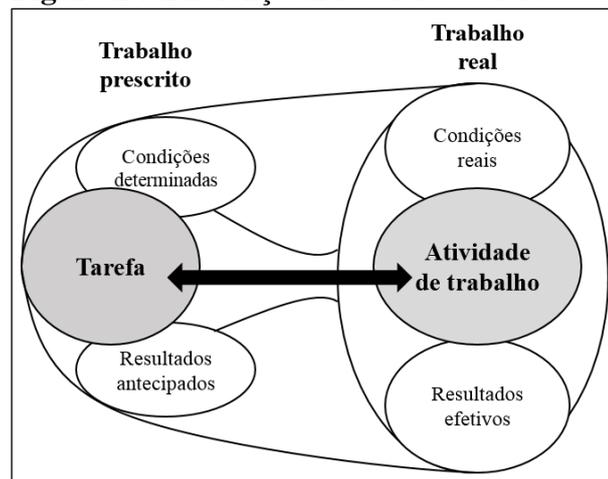
2.5.2.2 Tarefa e atividade: variabilidade e regulação

Segundo Guérin et al. (2001), a ergonomia tem por objeto o “trabalho”, mas este termo pode ser utilizado tanto para designar as condições de trabalho, o resultado o trabalho, ou a própria atividade de trabalho. Desta maneira, a atividade, as condições e o resultado da atividade não existem independentemente uns dos outros, e o trabalho é uma unidade dessas três realidades. Com relação à atividade de trabalho, os autores trazem a seguinte definição:

A atividade é o conjunto dos fenômenos (fisiológicos, psicológicos, psíquicos...) que caracterizam o ser vivo cumprindo ator. Estes resultam de um movimento do conjunto do homem (corpo, pensamento, desenhos representações, história) adaptado a esse objetivo (GUÉRIN et al, 2001, p. 16).

Guérin et al. (2001) também argumentam que quando o trabalhador explicita o seu trabalho, ele frequentemente refere-se às tarefas que cumpre ou deve cumprir. A tarefa é o trabalho prescrito pela empresa ao operador, representando um resultado antecipado fixado dentro de condições determinadas. A prescrição é imposta ao trabalhador, exterior a ele, determinando e constringendo sua atividade, mas sendo também um quadro indispensável para que ele possa operar. Nesse contexto, a atividade de trabalho é uma estratégia de adaptação à situação real de trabalho, objeto da prescrição. A tarefa e a atividade de trabalho estão representadas na Figura 2.7.

Figura 2.7 Diferença entre tarefa e atividade



Fonte: Guérin et al., 2001.

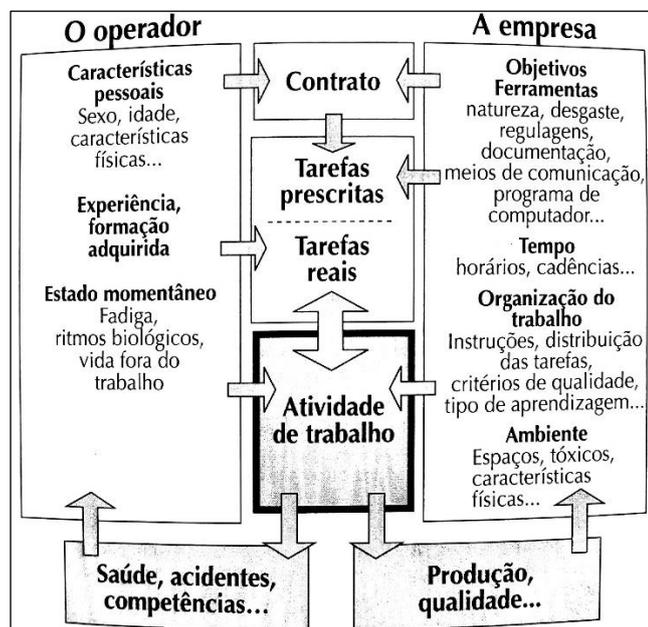
Para esclarecer melhor os conceitos, Ferreira e Barros (2003) estabelecem que a tarefa é a face visível do trabalho prescrito sob a forma de: cumprimento de metas; modos de utilização do suporte organizacional; cumprimento de prazos; e obediência aos procedimentos e às regras. Ademais, a tarefa tem uma função estratégica na divisão (social, técnica, hierárquica) do trabalho e suas principais características são: “ela sempre antecede a atividade; veicula explícita ou implicitamente um modelo de sujeito; e requer do sujeito dupla atividade de elaboração mental e execução manual” (FERREIRA; BARROS, 2003, p.6).

De acordo com Ferreira (2000), a atividade é o *locus* privilegiado para uma caracterização da abordagem ergonômica de trabalho na medida em que esta se constitui como a principal fonte produtora de conhecimento em ergonomia. Em concordância, Guérin et al.

(2001) afirmam que a atividade de trabalho é o elemento central que organiza e estrutura os componentes da situação de trabalho, representando uma resposta aos constrangimentos determinados exteriormente ao trabalhador e sendo ao mesmo tempo capaz de transformá-los.

Ela assume então uma função integradora, unificando a situação e organizando as dimensões técnicas, econômicas e sociais do trabalho (GUÉRIN et al., 2001). A Figura 2.8 ilustra esta função integradora da atividade, seus determinantes e estabelece os principais atores envolvidos (operador e empresa) e as relações entre eles.

Figura 2.8 A função integradora da atividade



Fonte: Guérin et al., 2001.

Entre empresa e trabalhador existem 3 elementos organizadores: o contrato de trabalho, as tarefas prescritas, e a atividade de trabalho realizada para atingir os objetivos determinados. Desse modo, o trabalhador estabelece um compromisso com objetivos de produção e as ferramentas fornecidas pela empresa, considerando suas características pessoais e capacidades. Os resultados da atividade de trabalho podem ser avaliados em termos produtivos, tanto qualitativos quanto quantitativos, e em termos das consequências que acarretam aos trabalhadores, que podem ser negativas ou positivas.

Os determinantes da atividade podem ser classificados entre fatores internos e externos. Os fatores internos referem-se às características específicas de cada trabalhador (sexo, idade, estado de saúde, formação, etc). Os fatores externos são aqueles que descrevem a situação na qual a atividade é exercida, tais como: os objetivos a serem alcançados; os meios

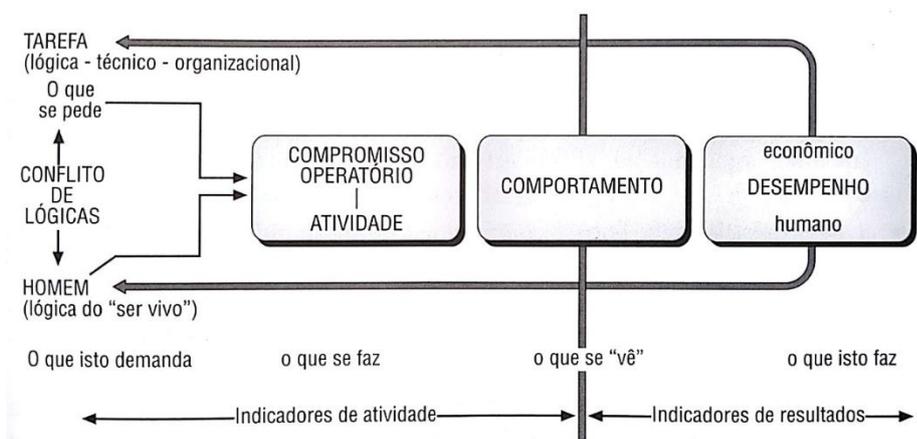
técnicos disponíveis; a organização do trabalho; as regras e normas; os meios humanos disponíveis; o espaço de trabalho; o contrato de trabalho, etc.

As situações reais de trabalho possuem uma variabilidade intrínseca, advinda de seus determinantes, que nunca pode ser totalmente renunciada nas prescrições. Dessa maneira, mesmo os dispositivos técnicos que mais induzem comportamentos, como as máquinas que produzem em série produtos idênticos, ou como no trabalho em linha de montagem, é possível notar comportamentos diversos entre os operadores e em um mesmo operador, de acordo com seu grau de aprendizagem, a hora da jornada, seu estado de saúde ou seu estado físico e mental (WISNER, 2004).

Segundo Wisner (2004), essas variações não podem ser consideradas desvios de conduta, já que o operador constitui, a cada instante, o problema que deve resolver. Essa constituição é necessária, pois o operador precisa levar em conta as variações das máquinas, matérias primas, dos defeitos que ele observa na sua produção, do estado geral do funcionamento do sistema técnico, das dificuldades encontradas por seus colegas, do tipo de ajuda que ele recebe dos técnicos de manutenção, do julgamento ético que o operador faz em relação ao seu trabalho e ao de outros, etc. Por esse motivo, o trabalho real nunca coincide com o trabalho prescrito (GUÉRIN et al, 2001).

Hubault (2004) ressalta que a diferença entre o “prescrito” e o “real” é uma diferença a ser reconhecida, uma descontinuidade de princípio (irreduzível) entre o modelo e a realidade em geral, entre a tarefa e a atividade em particular. Essa descontinuidade vem de um conflito de lógicas e a competência do operador configura um meio de gerenciá-lo, por meio de compromissos operatórios que constituem sua atividade, para atingir o desempenho que lhe é exigido. Essa relação está ilustrada na Figura 2.9.

Figura 2.9 Do que a ergonomia pode fazer análise?



Fonte: Hubault, 2004.

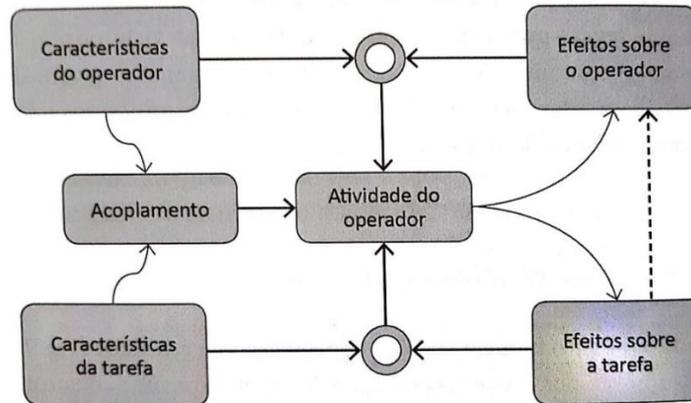
Considerando que esta descontinuidade sempre existirá, a abordagem ergonômica não visa melhor aprender o trabalho real para enquadrar a atividade dos operadores dentro de normas mais realistas e mais rigorosas. Trata-se de colocar em evidência a inevitável variabilidade dos estados do processo e dos operadores humanos, para que esta variabilidade possa ser considerada numa concepção mais flexível dos meios e da organização do trabalho (DANIELLOU; LAVILLE; TEIGER, 1989).

Os resultados desejados só podem ser obtidos graças à capacidade de regulação da atividade desenvolvida pelos indivíduos agindo, de um lado, para gerenciar as variações das condições externas e internas da atividade, e por outro lado, para levar em conta os efeitos da atividade (TERSAC; MAGGI, 2004). Neste contexto, a ergonomia possui 2 objetivos (FALZON, 2016):

- a) Conforto e saúde dos utilizadores: evitar os riscos (acidentes, doenças) e minimizar a fadiga (relacionada ao metabolismo, ao trabalho dos músculos e das articulações, ao tratamento da informação, à vigilância);
- b) Eficácia: para a organização, é medida em diferentes dimensões (produtividade, qualidade fiabilidade), sendo dependente da eficácia humana. Consequentemente, o ergonomista procura identificar as lógicas dos operadores e conceber sistemas adaptados.

Para conseguir alcançar o desempenho exigido, o operador soma a tarefa prescrita com seus próprios atributos, tais como suas competências, sua representação da profissão, sua condição no momento. Dessa junção surge a tarefa efetiva, aquela que o sujeito redefine, e a sua mobilização para realizar essa tarefa efetiva (Figura 2.10). Para isso, existem 2 alças de regulação da atividade: a primeira compara o estado inicial do operador e o estado resultante de sua mobilização, com a possibilidade da mudança de seu modo operatório; a segunda compara os resultados obtidos e esperados, o que pode resultar em outra mudança da atividade (FALZON, 2016).

Figura 2.10 Modelo de regulação da atividade



Fonte: Falzon, 2016, p. 20.

A ergonomia representa uma mudança nas formas de regulação, na medida em que se recusa a “decretar a verdade” sobre o trabalho, mas construir com os interessados uma representação compartilhada do trabalho e elaborar soluções provisórias, afastando-se de uma visão normativa da estruturação das atividades (TERSAC; MAGGI, 2004). Porém, os constrangimentos do trabalho podem deixar pouca margem de manobra, tornando as possibilidades para a regulação da atividade quase inexistentes (FALZON, 2016). A inflexibilidade de regulação da atividade real ao trabalho prescrito traz implicações e efeitos para o bem-estar dos trabalhadores e para a eficiência e a eficácia do processo produtivo.

2.5.2.3 Consequências à saúde e subjetividade do trabalho

Daniellou, Laville e Teiger (1989) elencam algumas consequências da impossibilidade de regulação da atividade de trabalho, tanto para o trabalhador como para a empresa e a coletividade. No que se refere ao trabalhador, os autores afirmam que é ele que sofre as consequências imediatas em seu corpo, em seu espírito, em sua personalidade, em sua vida pessoal e profissional. Como consequências físicas, os autores citam uma fadiga física importante, subestimada nos trabalhos considerados leves, como, por exemplo, aquela gerada por uma postura inadequada no trabalho sentado por períodos prolongados, ocasionando dores lombares, dorsais, nos ombros, no pescoço, podendo causar, a longo prazo, deformações da coluna vertebral e problemas articulares.

Com relação à saúde mental do trabalhador, os autores afirmam que nenhuma atividade é puramente manual e que os operadores efetuam ajustes incessantes para encontrar

os modos operatórios adequados às dificuldades não aparentes da tarefa e para prever as disfunções do sistema. Isso gera um trabalho mental intenso, que não é visível e por isso muitas vezes desconsiderado. Estas atividades mentais intensas, apesar de desinteressantes e monótonas para o operador, geram uma espécie de fadiga mental (DANIELLOU; LAVILLE; TEIGER, 1989).

Além da fadiga física e mental, os autores apontam um terceiro aspecto das consequências da descontinuidade do trabalho, que é das repercussões psicoafetivas, ligadas à organização do trabalho e a certas condições da execução. Pode-se citar entre elas a ansiedade no trabalho e algumas deformações que contaminam a vida fora do trabalho, provocadas pela obrigação de modificar o funcionamento habitual para se adequar às regras impostas (DANIELLOU; LAVILLE; TEIGER, 1989).

Ferreira e Barros (2003), na mesma linha de pensamento das consequências mentais do trabalho, porém utilizando-se de um enfoque mais associado à psicodinâmica do trabalho, ressalta que as vivências psíquicas são tecidas no cotidiano de trabalho, sobretudo, por meio da gestão do trabalho prescrito, da interpretação dos efeitos do trabalho real, da construção de novos saberes, da gestão de relações sócio profissionais e da elaboração de significação psíquica em termos de prazer-sofrimento.

Desse modo, os autores estabelecem que as vivências de prazer-sofrimento são oriundas do cotejamento entre a individualidade, a liberdade e a perspectiva profissional do trabalhador e o modelo rígido de organização do trabalho, que impõe normas e regras ao trabalhador, restringindo, assim, sua capacidade de utilizar estratégias de mediação a fim de realizar as “manobras” necessárias para responder o trabalho prescrito. Ferreira e Barros (2003) trazem a seguinte definição de vivência de sofrimento:

(...) é uma vivência individual ou coletiva frequente e permanente, muitas vezes inconsciente, de experiências dolorosas como angústia, medo e insegurança provenientes do conflito entre as necessidades de gratificação do binômio corporeamente e a restrição de satisfazê-las pelas restrições impostas nas situações de trabalho (FERREIRA; BARROS, 2003, p. 10).

Entre os sintomas das vivências de sofrimento, pode-se citar a ansiedade, insatisfação, indignidade, inutilidade, desvalorização e desgaste no trabalho. Nesta circunstância, o sofrimento assume um papel de mediador entre o patológico e o saudável, na medida em que mobiliza o sujeito à mudança da situação desencadeadora de desconforto e conflito. A restrição da capacidade mediadora do sujeito está associada com o sentido subjetivo do trabalho expresso pelo seu poder-agir.

Desde seus primeiros estudos, a ergonomia da atividade colocou em evidência a distância existente entre o trabalho formalmente prescrito e o trabalho real em situação (FERREIRA, 2000). Entretanto, Clot (2007) destaca que esta diferença entre tarefa e atividade, durante muito tempo dotada de capacidade heurística, parece ter esgotado uma parte de sua fecundidade epistemológica. Segundo ele, a subjetividade na ação profissional está no princípio do desenvolvimento da atividade de trabalho dos indivíduos e por isso, as questões subjetivas do trabalho não podem ser descartadas em sua análise.

Segundo Clot (2010), a atividade do sujeito vazia de sentido torna-se amputada de seu poder agir quando os objetivos da ação prestes a ser executada estão desvinculados do que realmente é importante para ele, e quando outros objetivos válidos, são suspensos. Essa “desvitalização” da atividade é uma modalidade habitual da atrofia do poder agir (CLOT, 2010).

Esta diminuição ou destruição da capacidade de agir, do poder-fazer do trabalhador é, juntamente com a dor física ou mental, uma forma de sofrimento no trabalho (CLOT, 2001 *apud* RICOUER, 1990). Este sofrimento pode ser caracterizado também por uma atividade contrariada, um desenvolvimento impedido. A constatação dessa redução do poder agir traz à tona uma nova definição de atividade. Clot (2001) considera que a atividade de trabalho não é apenas a atividade realizada, ou “aquilo que se faz”, como preconizavam os ergonomistas quando a diferiam da tarefa prescrita. Segundo o autor:

O real da atividade é também o que não se faz, aquilo que não se pode fazer, o que se tenta fazer sem conseguir (os fracassos), aquilo que se pensa ou sonha poder fazer em outro momento. (...) atividade é aquilo que se faz para não fazer o que tem que ser feito, ou o que se faz sem desejar fazer. Sem contar o que deve ser refeito (CLOT, 2001, p. 6).

A atividade é constituída então por uma definição que vai muito além da atividade realizada. A fadiga e o estresse gerados no sofrimento mencionado anteriormente se compreendem tanto por aquilo que os trabalhadores não podem fazer, quanto pelo que eles fazem. No serviço de atendimento ao público, as solicitações subjetivas são mais fortes e intensas, pois existe um conflito de lógicas entre o atendente e o cliente, como enunciado por Ferreira (2000).

Nessas situações de serviço, a dimensão cognitiva é transbordada pela dimensão subjetiva decorrente da natureza desta atividade de coprodução do serviço, que pode ser evidenciada pelo engajamento na relação, pela forma de condução das interações e pela expressão de aspectos emocionais em situação (VILELA; SILVA; JACKSON FILHO, 2010).

2.6 CONCLUSÃO DO REFERENCIAL TEÓRICO

A primeira parte deste capítulo apresentou a contextualização do objeto de estudo da pesquisa e apresentou-se algumas leis e normas brasileiras referentes à acessibilidade no transporte aéreo. Em seguida, analisou-se que essas leis muitas vezes não são cumpridas em situações reais, sendo que algumas incongruências reveladas se referem aos funcionários que atendem o público nos aeroportos. Portanto, procurou-se investigar o trabalho dos aeroviários para compreender as origens dos conflitos.

Os estudos encontrados na literatura sobre o assunto apresentam análises restritas do trabalho dos aeroviários, ora com uma perspectiva que salienta seus efeitos para a qualidade do serviço prestado ao cliente, ora revelando as consequências das características do serviço de atendimento à saúde dos aeroviários, abordando aspectos específicos e pontuais. Nenhum dos estudos permite a compreensão do trabalho por uma perspectiva global, combinando as perspectivas de vários atores e fatores presentes em um sistema de atividades. Neste contexto, ressalta-se a relevância do presente estudo.

No que se refere à perspectiva teórico metodológica, o trabalho dos aeroviários será analisado por uma perspectiva da atividade humana, combinada com conceitos teoria da atividade e da ergonomia da atividade. Utilizou-se como unidade de análise o sistema de atividades coletivo, mediado por artefatos, orientado a um objeto e considerado dentro de sua rede de relações com outros sistemas de atividades.

Os elementos desse sistema são: o sujeito; o objeto, que consiste no que o sujeito deseja modificar; as ferramentas, símbolos e os artefatos mediadores utilizados na transformação deste objeto; as regras do contexto no qual a atividade está inserida; a comunidade que faz parte deste contexto; a divisão do trabalho representando o caráter coletivo da atividade; e o resultado expresso pela interação de todos os elementos anteriores (ENGSTRÖM, 1987). Este sistema apresenta contradições e descontinuidades entre seus elementos, que são importantes fontes de mudança na direção de adaptação e melhoria da atividade.

Similarmente, a Ergonomia da atividade enuncia que existem descontinuidades entre o que é solicitado ao Homem (tarefa) e o que isto, para ser realizado, solicita a ele. Estas descontinuidades surgem de um conflito de lógicas a ser gerenciado, gerando resultados produtivos para a empresa e acarretando consequências aos trabalhadores. Dessa maneira, a situação real apresenta uma variabilidade intrínseca, ocasionada tanto por fatores internos da pessoa que trabalha (sexo, idade, formação, estado de saúde) ou externos (objetivos, meios

técnicos e humanos disponíveis, organização do trabalho, regras, normas de segurança, espaço de trabalho, etc).

Essa perspectiva traz a atividade como uma estratégia de adaptação à situação real, objeto da prescrição. A ação ergonômica da atividade é a análise dessas estratégias (regulação, antecipação) usadas pelo operador para administrar a distância entre o prescrito e o real, e seu objetivo é compreender o trabalho para transformá-lo (GUÉRIN, 2001). O trajeto entre o prescrito e o real pode ser mais conflituoso nas atividades de serviço de atendimento, pois a definição das tarefas é obscura, já que o objeto da ação (cliente) participa da produção do serviço durante a atividade do sujeito (atendente) (CLOT, 2010).

Nesse tipo de atividade, cada ator (atendente/sujeito, cliente/objeto, e empresa contratante) possui sua própria lógica interna, composta por um conjunto de fatores que a caracterizam. Cada lógica descrita por Ferreira (2000) pode ser vista como sistema de atividades diferente do modelo de Engeström (1987), cujos elementos estão submetidos a fatores internos e externos da atividade realizada pelo sujeito.

Ao abordar as duas perspectivas da atividade, da Ergonomia da Atividade e da Teoria da Atividade, pode-se notar que elas possuem semelhanças, tais como a identificação dos elementos ou fatores que modificam a atividade de trabalho e os conflitos, descontinuidades e contradições existentes entre estes elementos. Ambas enxergam estes conflitos e incongruências como oportunidades para melhoria da atividade de trabalho do indivíduo, pela modificação de sua própria realidade de acordo com sua possibilidade de regulação e adaptação.

Dessa maneira, para encontrar as variáveis constituintes da situação de atendimento a PNAEs dos aeroviários a serem examinadas e identificar as principais contradições e descontinuidades entre os elementos dos diferentes sistemas de atividades das 3 lógicas envolvidas no atendimento, foi utilizado o método de Análise Ergonômica do Trabalho (AET), inserido no contexto da Ergonomia da Atividade (GUÉRIN, 2001).

3 METODOLOGIA DE PESQUISA

Segundo Fleury (2012), os métodos vêm de um campo de conhecimento que é denominado epistemologia ou teoria do conhecimento. O autor afirma também que escolha do método, apesar de ser uma das decisões fundamentais na condução do processo de pesquisa, não é a única. Ela depende de uma série de características do projeto de pesquisa. O método escolhido deve ser condizente com a concepção metodológica na qual a pesquisa está inserida, e também com a abordagem escolhida de acordo com as características do projeto de pesquisa. Após a escolha do método, deve-se definir os procedimentos de coleta e análise de dados.

De forma a contextualizar o método da ergonomia da atividade escolhido, o presente capítulo traz uma discussão sobre a concepção metodológica na qual o estudo está inserido e o tipo de abordagem utilizada na pesquisa. Em seguida, é feita uma breve explanação teórica do método da Análise Ergonômica do Trabalho, seguida pela descrição detalhada dos procedimentos metodológicos que foram selecionados para o desenvolvimento do estudo.

3.1 ESCOLHA DO MÉTODO

Existem 3 principais concepções metodológicas da pesquisa em Engenharia de Produção, enunciadas por Martins (2012): o indutivismo, o falsificacionismo e o programa de pesquisa de Lakatos. A Teoria da Atividade proposta por Vygotsky em 1978 e expandida segundo a perspectiva de Engeström é uma teoria consolidada, mas que ainda apresenta oportunidades de estudo por perspectivas diferentes, aprimorando seus conceitos e proposições. A concepção metodológica que permite essa abrangência sem correr o risco que as premissas fundamentais da teoria sejam refutadas é o programa de pesquisa de Lakatos. Os programas de pesquisa são caracterizados por seu núcleo firme, protegido por uma heurística negativa, que impede que este núcleo seja refutado (LAKATOS, 1978). A “falsidade” incidirá sobre algumas hipóteses auxiliares da teoria, que compõe o “cinturão protetor” do núcleo (SILVEIRA, 1996).

Se por um lado a heurística negativa especifica o núcleo firme e irrefutável do programa, existe por outro uma heurística positiva, que consiste de um conjunto de sugestões parcialmente articuladas ou orientações de como mudar ou desenvolver as “variantes refutáveis”, de como modificar ou sofisticar o cinturão protetor “refutável” (LAKATOS, 1978; MARTINS, 2012). Segundo Lakatos (1978), todos os programas de pesquisa crescem em um oceano permanente de anomalias, ou contraexemplos. O progresso da ciência se dá pela concorrência de dois programas de pesquisa (ou teorias) concorrentes, que podem ser

progressivos ou regressivos. Em um programa progressivo, a teoria leva à descoberta de fatos novos, até então desconhecidos. Já em programas regressivo, as teorias são fabricadas apenas para sustentar fatos conhecidos (LAKATOS,1978; MARTINS,2012).

Nesse contexto, no programa de pesquisa do estudo em questão, o núcleo irreduzível seria a perspectiva de Engeström da Teoria da Atividade. Essa teoria possui um caráter dinâmico e de contínua expansão. Ademais, a Ergonomia da Atividade constitui-se um programa concorrente àquele da ergonomia clássica anglo-saxônica, que não se mostra suficiente para solucionar todos os problemas relacionados ao trabalho no contexto do estudo. Diferente do seu concorrente, este é focado na atividade de trabalho real, que envolve todas as relações entre os diferentes atores e as contradições e tensões presentes nessas relações.

A segunda característica que norteia a escolha do método mais adequado para a pesquisa é o tipo de abordagem na qual ela está inserida. Como já mencionado anteriormente, a perspectiva da atividade leva em consideração aspectos subjetivos dos sujeitos que a realizam, como impressões, opiniões e preferências, relacionada com aspectos cognitivos e psicológicos. Cada situação de trabalho é única e possui influência do contexto na qual os sujeitos estão inseridos. Além disso, a compreensão da atividade de trabalho demanda a investigação de todas as interfaces entre os diversos atores que a influenciam. Para compreender o trabalho, deve-se entender a relação entre o indivíduo, seu objeto de trabalho, suas ferramentas ou artefatos, além das regras de sua profissão ou da empresa que trabalha, a comunidade na qual está inserido e os demais indivíduos que com ele trabalham.

No caso de um trabalho que envolve o serviço de atendimento a outros indivíduos, como nas funções de aeroviários selecionadas, ainda há uma terceira perspectiva, que é a do passageiro que é atendido. Essa compreensão possui então ênfase na interpretação subjetiva dos indivíduos, com o delineamento do contexto do ambiente de pesquisa, utilizando múltiplas fontes de evidências através da grande proximidade com o fenômeno estudado, o que configura uma abordagem qualitativa.

De acordo com Berto e Nakano (2000), as pesquisas de natureza qualitativa buscam aproximar a teoria e os fatos, através da descrição e interpretação de episódios isolados ou únicos, privilegiando o conhecimento da relação entre contexto e ação. Essa descrição reafirma o caráter qualitativo da análise da atividade, visto que sua abordagem é situada e privilegia a singularidade dos contextos.

Os métodos recomendados para pesquisas qualitativas na Engenharia de Produção e gestão de operações são o Estudo de Caso e a Pesquisa Ação. No campo da Ergonomia, existe um método semelhante à pesquisa ação, mas trata-se de uma metodologia

própria de intervenção ergonômica. Esse método atende a principal exigência científica da ergonomia, que é o conhecimento, pela observação, das situações reais de trabalho, objetivando compreender como o homem efetivamente se comporta ao desempenhar o seu trabalho e não como ele deveria se comportar (ABRAHÃO; PINHO, 1999). O método é chamado Análise Ergonômica do Trabalho (AET) e foi o método escolhido para desenvolver a presente pesquisa.

3.2 CARACTERIZAÇÃO DO MÉTODO

A AET é um modelo metodológico de intervenção que possui como pressuposto básico essa distância entre o prescrito e o real (tarefa e atividade), e possibilita a compreensão dos determinantes das situações de trabalho (ABRAHÃO E PINHO, 1999). Esse método de análise centra seus objetivos, métodos e desenvolvimentos teóricos sobre a atividade de trabalho efetivamente desenvolvida pelas pessoas, suas dificuldades físicas e/ou cognitivas, e sobre as condições de trabalho encontradas (SALERNO, 2000). A finalidade da análise ergonômica é sempre melhorar essas condições de trabalho, dentro dos limites considerados aceitáveis para a produção (ABRAHÃO E PINHO, 1999).

Segundo Abrahão e Pinho (1999), para conduzir a análise ergonômica do trabalho, deve-se ter como base os seguintes elementos:

- a) a visão dos trabalhadores sobre seu próprio trabalho, condições de execução, dificuldades, queixas e problemas verbalizados;
- b) a observação da atividade nas situações reais de trabalho e as observações dos indicadores mais importantes na situação, sejam estes relativos à eficácia ou à saúde, definidos na análise da demanda;
- c) confrontação e análise destes dados com as questões levantadas pelo ergonomista e com os dados existentes na literatura.

A visão dos trabalhadores constitui uma fonte importante de informações para orientar as primeiras hipóteses, a coleta e a precisão dos dados. Isto não significa uma inversão da relação de pesquisa ou prática profissional, porém, a constatação de que a construção do saber se faz, também, a partir dos sujeitos e da prática/pesquisa. Neste processo, é importante manter-se a preocupação de estabelecer, o valor de coerência do discurso, com as manifestações identificadas, através das relações estabelecidas, pela via das observações sistemáticas, da atividade nas situações reais de trabalho (ABRAHÃO; PINHO, 1999).

A AET é um método composto por 6 etapas principais (Guérin, 2001):

- a) análise da demanda;

- b) análise da situação global e escolha das situações a analisar;
- c) análise do processo técnico e das tarefas;
- d) análise da atividade;
- e) formulação e difusão do diagnóstico;
- f) elaboração de recomendações.

A ação ergonômica geralmente possui como origem uma demanda, que pode ser de várias naturezas diferentes. O trabalho de análise e reformulação da demanda constitui uma etapa essencial para a condução do processo de análise do trabalho, pois os problemas expressos na demanda refletem em geral somente uma parte dos que se relacionam à situação de trabalho. Deve-se então identificar outros problemas potenciais e elencar a importância destes em relação aos que foram mencionados na demanda inicial, de forma a reformulá-la numa problemática de natureza ergonômica, centrada na atividade de trabalho (GUÉRIN et al., 2001).

Dessa maneira, o ergonomista consegue identificar o que “está em jogo” nas posições de cada um dos atores, escolher todas as situações a analisar, e elaborar uma proposta de ação com os resultados esperados, os meios necessários e os prazos. Esta será posteriormente submetida a discussões e transformada em um contrato entre o ergonomista e os responsáveis pela demanda (GUÉRIN et al., 2001).

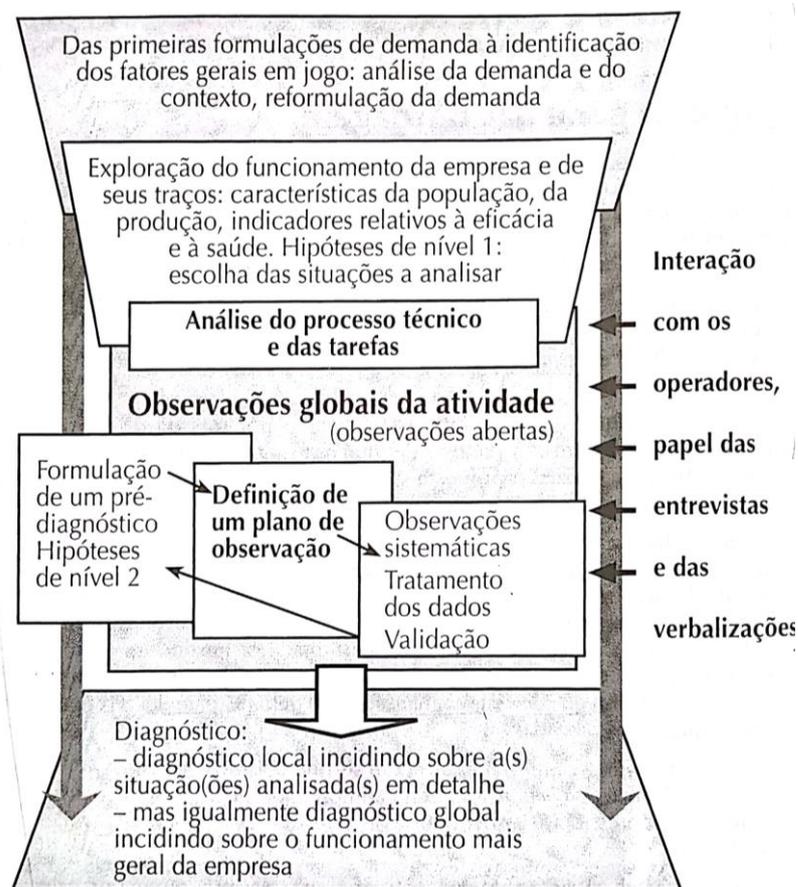
O contrato firmado deve refletir algumas condições importantes para o êxito da ação ergonômica, tais como: a possibilidade de acesso às situações de trabalho, as regras de ação ergonômica, a possibilidade de realização de entrevistas com os trabalhadores, os meios técnicos usados para a ação ergonômica, o acesso aos documentos e informações sobre o processo técnico, a amplitude dos meios necessários ao desenvolvimento do estudo, as diferentes fases do estudo, e as modalidades de difusão dos resultados para a empresa (GUÉRIN et al., 2001).

Antes da análise detalhada de uma situação de trabalho, deve-se compreender o funcionamento da empresa, através da conversa com vários interlocutores, análise de documentos, de forma a avaliar as dificuldades encontradas, considerar melhor o contexto, as evoluções previsíveis da empresa, as margens de manobra para as transformações. Essa compreensão permite a formulação de hipóteses (de nível 1) para selecionar as situações que devem ser analisadas. Nesta fase são feitas observações globais com o objetivo de compreender o processo técnico, as tarefas dos operadores, suas estratégias adotadas, e colher comentários (GUÉRIN et al., 2001).

A partir disso, é possível articular as relações entre os constrangimentos da situação de trabalho, a atividade desenvolvida, e as consequências da atividade para a saúde e

para a produção, formulando novas hipóteses (nível 2) que constituem um pré-diagnóstico. A partir dele, deve-se estabelecer um plano de observação para verificar e enriquecer estas hipóteses, tendo como resultado um diagnóstico local, que a empresa poderá utilizar para melhor compreender as dificuldades encontradas e identificar pontos que devem ser transformados nas situações de trabalho. Após o diagnóstico, são feitas indicações de soluções e um plano de acompanhamento da concepção desse processo de transformação (GUÉRIN et al., 2001). O processo metodológico da AET está ilustrado na Figura 3.1.

Figura 3.1 Esquema geral da abordagem



Fonte: GUÉRIN et al., 2001.

Na presente pesquisa, a demanda da ação ergonômica para compreender o trabalho dos aeroviários originou-se no contexto da utilização do transporte aéreo pelos PNAEs, que demonstraram dificuldades relacionadas aos serviços prestados por esses profissionais. Consiste, portanto, em uma demanda social, materializada na Pesquisa Universalidade, do Laboratório de Simulação e Projeto de Unidades Produtivas (PSPLAB/SIMUCAD) em parceria com a ANAC e em colaboração com a UFMG. A análise da atividade constitui uma das etapas

da análise ergonômica, mas não se restringe apenas à perspectiva da Ergonomia. É uma ferramenta de conhecimento e diagnóstico que permite descrever aspectos do comportamento humano. Nesta pesquisa, o resultado dessa análise será a entrada para a identificação das contradições e tensões do sistema de atividades da teoria da atividade.

Guérin et al. (2001) detalham alguns procedimentos para a formulação do diagnóstico da situação de trabalho, tais como as observações e verbalizações. A observação dos comportamentos retorna a análise do trabalho ao estudo de movimentos, porém não se restringindo apenas aos gestos de ação, de forma a incluir também os gestos de observação tais como a direção dos olhos, e de comunicação, como as palavras utilizadas. Esses gestos e posturas devem ser consideradas em sua significação no trabalho, tanto do ponto de vista da atividade de produção, quanto da carga de trabalho (WISNER, 1994).

Dessa maneira, dentre as categorias de observáveis da situação de trabalho, Guérin et al. (2001) destacam os deslocamentos, a direção do olhar, as comunicações, as posturas, as ações e os observáveis relativos ao sistema técnico. Os autores ressaltam também a importância das verbalizações, pois a atividade não pode ser reduzida ao que é manifesto ou observável, sendo fundamentais as explicações dos operadores.

3.3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa de campo foi desenvolvida no âmbito da pesquisa “Universalidade: Compreender para Melhorar” (UFSCAR/ANAC/UFMG). O processo de coleta teve duração de 10 meses e foi realizado de março a dezembro de 2016. O deslocamento até os aeroportos foi efetuado através de viagens aéreas periódicas, e as visitas aos mesmos duraram em média 1 dia e meio. O estudo foi conduzido nas 4 maiores companhias do país, de acordo com as bases em que operam e a disponibilidade dos funcionários para participação. As permissões de acesso às áreas de operação do aeroporto restritas à livre movimentação de pessoas foram articuladas pela ANAC, parceira que viabilizou a realização do presente estudo.

Para este estudo, aplicou-se um recorte para selecionar os aeroportos cujos dados serão que seriam estudados. O procedimento de recorte foi dado em 3 etapas, com 3 critérios de seleção diferentes. A coleta de dados da Pesquisa Universalidade contou com a participação de uma equipe de 6 pesquisadoras, que se repartiam em duplas para as visitas nos aeroportos. Deste modo, foram selecionados inicialmente os aeroportos cuja coleta de dados incluiu a participação da autora do presente estudo. O resultado totalizou 21 aeroportos sendo 4

regionais, das Regiões Sudeste, Centro-Oeste e Nordeste, e 17 aeroportos principais localizados nas 5 regiões brasileiras, representados no Quadro 3.1.

Quadro 3.1 Aeroportos visitados pela pesquisadora na Pesquisa Universalidade.

Sigla	Tipo	REGIÃO	NOME	Cidade - UFF
SBKG	Regional	Nordeste	Aeroporto Presidente João Suassuna	Campina Grande - PB
SPRP	Regional	Sudeste	Aeroporto Doutor Leite Lopes	Ribeirão Preto - SP
SBDO	Regional	Centro-oeste	Aeroporto Francisco de Matos Pereira	Dourados - MS
SBIZ	Regional	Nordeste	Aeroporto Prefeito Renato Moreira	Imperatriz - MA
SBGL	Principal	Sudeste	Aeroporto Antônio Carlos Jobim	Rio de Janeiro - RJ
SBKP	Principal	Sudeste	Aeroporto Viracopos	Campinas - SP
SBSV	Principal	Nordeste	Aeroporto Deputado Luís Eduardo Magalhães	Salvador - BA
SBFZ	Principal	Nordeste	Aeroporto Pinto Martins	Fortaleza - CE
SBEG	Principal	Norte	Aeroporto Eduardo Gomes	Manaus - AM
SBSL	Principal	Nordeste	Aeroporto Marechal Cunha Machado	São Luís - MA
SBPV	Principal	Norte	Aeroporto Gov. Jorge Teixeira de Oliveira	Porto Velho - RO
SBPJ	Principal	Norte	Aeroporto Brigadeiro Lysias Rodrigues	Palmas - TO
SBTE	Principal	Nordeste	Aeroporto Senador Petrônio Portella	Teresina - PI
SBPA	Principal	Sul	Aeroporto Salgado Filho	Porto Alegre - RS
SBRJ	Principal	Sudeste	Aeroporto Santos Dumont	Rio de Janeiro - RJ
SBGR	Principal	Sudeste	Aeroporto Governador André Franco Montoro	Guarulhos - SP
SBBR	Principal	Centro-oeste	Aeroporto Presidente Juscelino Kubitchek	Brasília - SP
SBBE	Principal	Norte	Aeroporto Val de Cans	Belém - PA
SBMQ	Principal	Norte	Aeroporto Alberto Alcolumbre	Macapá - AP
SBJP	Principal	Nordeste	Aeroporto Presidente Castro Pinto	João Pessoa - PB
SBAR	Principal	Nordeste	Aeroporto Santa Maria	Aracaju - SE

Fonte: Elaborado pela autora.

O conteúdo do trabalho dos aeroviários (divisão de tarefas, rotina de trabalho, etc) apresenta diferenças significativas em aeroportos regionais e principais, pois os últimos normalmente possuem grandes terminais, com alto volume de voos, o que impacta diretamente na fragmentação das tarefas a serem realizadas, dada a distância a ser percorrida por estes profissionais ao longo do dia. Além disso, a região do país na qual os aeroportos estão localizados também pode influenciar nos recursos disponíveis para embarque/desembarque, entre outras características.

Deste modo, dos aeroportos visitados, optou-se por selecionar aeroportos de todas as regiões do país, tanto regionais quanto principais, para aumentar a heterogeneidade dos dados coletados para posterior análise. Os aeroportos principais de Porto Alegre (Sul) e Brasília (Centro-Oeste), bem como os regionais de Dourados (Centro-Oeste) e Ribeirão Preto (Sudeste), foram logo selecionados por serem os únicos visitados pela autora nas suas regiões. Porém, para a seleção dos aeroportos das demais regiões, foi necessário um critério adicional de priorização.

O tempo restrito e a disponibilidade dos dias para a realização da coleta de dados em cada aeroporto foram fatores determinantes na riqueza e abrangência dos dados coletados. Exemplos incluem a ausência de supervisores de aeroviários aos finais de semana e a insuficiência de tempo para a conversa com os aeroviários, que muitas vezes se encontravam ocupados na operação. Optou-se então pelos aeroportos cuja coleta contou com o maior número de participantes.

Com relação aos aeroportos regionais, o aeroporto selecionado foi o de Imperatriz. Como foram visitados vários (4 ou mais) aeroportos principais em cada uma dessas regiões, optou-se pela seleção dos 2 que possuíam maior número de participantes em cada região. Os aeroportos visitados estão representados na Figura 3.2, com os nomes selecionados destacados em verde. Cabe ressaltar que as companhias aéreas participantes do estudo foram nomeadas de A-D, para que não fossem identificadas.

Figura 1.2 Critérios de seleção dos aeroportos a serem analisados

REGIONAIS											
Nordeste			Sudeste			Centro-Oeste					
Aerop.	Cias	Particip.	Aerop.	Cias	Particip.	Aerop.	Cias	Particip.	Aerop.	Cias	Particip.
SBIZ	B-D	6	SBRP	B-D	5	SBDO	B	3			
SBKG	B	3	-	-	-	-	-	-			

CAPITAIS														
Nordeste			Norte			Sudeste			Sul			Centro-Oeste		
Aerop.	Cias	Particip.	Aerop.	Cias	Particip.	Aerop.	Cias	Particip.	Aerop.	Cias	Particip.	Aerop.	Cias	Particip.
SBAR	A-C-D	12	SBBE	B-C-D	10	SBGL	A-B-C-D	7	SBPA	A-B-C-D	10	SBBR	A-B-C-D	14
SBFZ	A-B-C-D	8	SBEG	B-C-D	4	SBGR	A-C-D	10	-	-	-	-	-	-
SBJP	A-B-C-D	13	SBMQ	B-C-D	10	SBRJ	A-B-C-D	13	-	-	-	-	-	-
SBSL	B-C-D	9	SBPJ	B-C-D	6	SBKP	B-C-D	9	-	-	-	-	-	-
SBSV	A-B-C-D	11	SBPV	B-C-D	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SBTE	C-D	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Fonte: Elaborada pela autora.

A seleção final de aeroportos cujas coletas foram consideradas para a análise da pesquisa totalizou 11 aeroportos, sendo 3 regionais e 8 principais.

3.3.1 Participantes

A profissão de aeroviários engloba uma ampla gama de funcionários diferentes que realizam as funções de terra da companhia aérea. Para o presente estudo, foram priorizadas as atividades de atendimento ao público, nas quais predomina a interação social entre funcionários e clientes. Foram selecionados aqueles que possuem contato direto no atendimento a passageiros e realizam também algumas funções de suporte a essa atribuição central de

atendente. Estas atividades incluem a recepção e o atendimento de *check-in*, o acompanhamento de passageiros pelo terminal (do *check-in* até o portão de embarque, do desembarque até a restituição de bagagens, e de lá até a saída do terminal), os procedimentos de embarque, o despacho de voo, o processo de desembarque e o auxílio na restituição de bagagens. Além destes aeroviários, os participantes também englobaram os supervisores de aeroporto e gerentes de base, que contribuíram para o entendimento da tarefa prescrita.

3.3.2 Procedimentos e coleta de dados

Embora existam muitas formas e técnicas de realizar o trabalho de campo, dois são os instrumentos principais desse tipo de trabalho: a observação e a entrevista. Na pesquisa qualitativa, a interação entre o pesquisador e os sujeitos pesquisados é essencial, ou seja, tanto o pesquisador como os seus interlocutores e observados interferem no conhecimento da realidade (MINAYO, 1993). Na presente pesquisa, a pesquisa de campo contou com 3 procedimentos diferentes referentes às etapas da análise ergonômica do trabalho: entrevistas semiestruturadas com os gerentes/supervisores das companhias aéreas, para entendimento das prescrições; observações globais da atividade, para a coleta de informações sobre o trabalho dos aeroviários; entrevistas com os aeroviários, para o detalhamento da sua atividade de trabalho e confrontação dos dados observados.

3.3.2.1 Entrevistas com gerentes/supervisores

De acordo com Neto (2001), a entrevista é o procedimento mais usual no trabalho de campo, através da qual o pesquisador busca obter informações contidas na fala dos atores sociais. Este procedimento se insere como meio de coleta dos fatos relatados por estes atores, enquanto sujeitos-objeto da pesquisa que vivenciam uma determinada realidade que está sendo focalizada. Os dados obtidos podem ser objetivos ou subjetivos, sendo que estes últimos se referem aos valores, atitudes e opiniões dos sujeitos entrevistados. Ademais, as entrevistas podem ser estruturadas, com perguntas previamente formuladas, ou não estruturadas, nas quais o informante aborda livremente o tema proposto.

Minayo (1993) apresenta uma classificação dos tipos de entrevista:

- a) sondagem de opinião: elaboradas mediante um questionário totalmente estruturado, no qual a escolha do informante está condicionada a dar respostas a perguntas formuladas pelo investigador;

- b) semiestruturada: combina perguntas fechadas e abertas, em que o entrevistado tem a possibilidade de discorrer sobre o tema em questão sem se prender à indagação formulada;
- c) aberta ou em profundidade: o informante é convidado a falar livremente sobre um tema e as perguntas do investigador buscam dar mais profundidade às reflexões;
- d) focalizada: quando se destina a esclarecer apenas um determinado problema;
- e) projetiva: usa dispositivos visuais, como filmes, vídeos, posturas, gravuras, fotos, poesias, etc, para falar sobre assuntos difíceis e delicados.

A tarefa ou trabalho prescrito é um dos elementos chave da abordagem ergonômica para a compreensão da atividade de trabalho. As prescrições podem estar materializadas em documentos, manuais de operações, normas e leis, mas também ausentes das descrições formais, implícitas na operação, com detalhes passados por uma supervisão direta mais experiente. Na presente pesquisa, os manuais de operação não puderam ser acessados, pois eram considerados confidenciais pelas companhias aéreas.

Assim, as prescrições do trabalho de atendimento aos passageiros foram coletadas através de entrevistas com gerentes ou supervisores de operação dos aeroviários, combinadas aos procedimentos descritos no Decreto 1.232/1962, que regulamenta a profissão, e na Resolução nº 280/2013 da ANAC, que elenca as tarefas de atendimento a PNAEs especificamente.

Na entrevista, solicitou-se ao gerente ou supervisor a descrição das tarefas prescritas aos aeroviários nas funções específicas selecionadas como foco de estudo. Em seguida, perguntou-se quais eram as tarefas prescritas especificamente relacionadas à assistência ou auxílio de PNAEs. As entrevistas foram registradas por gravação de áudio para posterior transcrição. Elaborou-se também um instrumento de apoio para a anotação de palavras-chave ou possíveis dúvidas, apresentado no Apêndice A deste trabalho.

3.3.2.2 Observações da atividade

A técnica de observação participante se realiza através do contato direto do pesquisador com o fenômeno observado para obter informações sobre a realidade dos atores sociais em seus próprios contextos. O observador, enquanto parte do contexto de observação, estabelece uma relação face a face com os observados, podendo modificar e ser modificado pelo contexto (NETO, 2001). Em Ergonomia, apreensão da atividade de trabalho que ultrapasse

as representações parciais dos diferentes atores na empresa implica na coleta de informações no momento do exercício dessa atividade (GUÉRIN et al., 2001).

A análise da atividade incide sobre um trabalho efetivamente realizado, num dado momento, enquanto que as outras abordagens se apoiam em representações do trabalho em geral, de seus determinantes e suas consequências, porém fora de sua realização efetiva. Dessa maneira, a abordagem mais imediata da atividade é a observação, que pode ser realizada de maneira aberta, chamadas de observações globais, ou tendo como foco a coleta de certas categorias de informações com objetivos precisos, denominadas observações sistemáticas (GUÉRIN et al., 2001).

De acordo com Guérin et al. (2001), existem várias categorias de observáveis em uma situação de trabalho. A análise dos deslocamentos, por exemplo, pode ser um meio de revelar estratégias usadas para conduzir um dispositivo, ou um meio de avaliar a disposição dos equipamentos e materiais num local em função do trabalho a realizar. Frequentes idas e vindas entre duas áreas afastadas podem significar a necessidade de agir ou de tomar informações simultaneamente nesses dois lugares. Outra categoria de observáveis é a direção do olhar, que revela fontes de informação usadas pelos operadores e podem ser utilizadas como indicador da exigência visual da tarefa (GUÉRIN et al., 2001).

Outros exemplos de observáveis são: as comunicações, tanto verbais quanto gestuais, que permitem uma quantificação das fontes de informação e dos interlocutores privilegiados, revelando aspectos coletivos da atividade; as posturas, que constituem um indicador complexo da atividade e dos constrangimentos que pesam sobre ela, uma vez que são fontes de fadiga e podem gerar distúrbios osteomusculares, etc; observáveis relativos ao sistema técnico: a identificação do contexto relacionado ao sistema técnico envolvido, o que muitas vezes torna difícil a caracterização da situação, devendo-se buscar meios automáticos para adquirir estes dados (GUÉRIN et al., 2001).

Cabe ressaltar também que para a análise da atividade, a dimensão temporal deve ser levada em consideração, pois a atividade de trabalho se desenvolve no tempo, uma vez que nele se inscreve e por ele é condicionada. O tempo configura então um constrangimento, já que as dificuldades encontradas por um operador, os problemas a solucionar e o nível de aprendizado manifestam-se no tempo de realização de um trabalho, e sua medida nas empresas serve para “avaliar” os trabalhadores (GUÉRIN et al., 2001).

Uma vez determinadas as prescrições das funções dos aeroviários em questão, foram conduzidas observações globais da atividade, sem o conhecimento dos aeroviários, que permitem ao pesquisador identificar diversos aspectos durante a situação real de trabalho sem

os mascaramentos que poderiam acontecer se os participantes soubessem da observação (VIDOTTI, 2016). Em complemento, foram conduzidas observações da atividade real para a identificação de informações com objetivos definidos, através de observações sistemáticas.

As observações foram registradas por meio de um instrumento de apoio, composto por um quadro em branco com 4 colunas: função do aeroviário, incluindo opções para marcação de “atendente de *check-in*”, “equipe de solo/acompanhantes” e “despachante de voo”; atividades observadas; dificuldades; e explicações. Adicionalmente, existe um campo para a marcação da companhia aérea cujo aeroviário pertencia. O instrumento é apresentado no Apêndice C deste trabalho.

Em algumas situações, foi possível o registro de gravações de vídeo dos funcionários em operação. De acordo com Guérin et al. (2001), esse recurso apresenta certas vantagens em relação aos registros em tempo real, pois permitem registrar observáveis cuja frequência é elevada ou de discriminação difícil, como a direção do olhar quando o operador ocupa um posto fixo, além de registrar vários observáveis simultaneamente ou dados impossíveis de anotar em tempo real, como por exemplo telas de computador. Dessa maneira, nesses casos foi possível a observação *a posteriori*, focada ora no aeroviário, ora no passageiro que está sendo atendido.

Em algumas situações esta filmagem não foi possível, seja por restrições de segurança levantadas pelos supervisores, gerentes de base ou até por funcionários do administrador do aeroporto, seja por timidez/inibição dos participantes, que solicitaram para que não fossem filmados durante a realização das suas atividades. Além das imagens capturadas em vídeo, os registros incluíram também relatos da pesquisadora gravados em áudio pelo celular, descrevendo a situação observada.

3.3.2.3 Entrevistas com aeroviários

Foram conduzidas entrevistas semiestruturadas com os aeroviários em momentos que não estavam atuando na operação. Estas perguntas foram elaboradas de acordo com a perspectiva da atividade de Guérin et al. (2001), para identificar alguns determinantes da situação de trabalho, e confrontar os dados coletados nas observações. O roteiro de entrevista, contido no Apêndice D, possui inicialmente questões socioeconômicas dos respondentes (idade e escolaridade), para efeito de caracterização da população de aeroviários estudada. As questões seguintes dizem respeito à empresa que trabalha atualmente e a função desempenhada ou cargo

ocupado. Pediu-se então a descrição detalhada de todas as atividades realizadas no dia a dia de trabalho, e em seguida das atividades específicas para o atendimento de PNAEs.

Na sequência, são perguntados alguns aspectos específicos das atividades de assistência a PNAEs, tais como as dificuldades encontradas na execução dessas atividades, as estratégias adotadas para superá-las e a presença ou não de facilitadores dessa atividade. Indagou-se então sobre o recebimento de treinamentos específicos para o atendimento aos PNAEs, e finalmente, se possuem alguma sugestão de melhoria em relação a esse atendimento, ou a qualquer outra atividade que desempenham ao longo da jornada de trabalho. As entrevistas foram registradas em gravações de áudio efetuadas pelo celular para a posterior transcrição na íntegra.

3.3.3 Considerações Éticas

O presente estudo foi submetido e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da Universidade Federal de São Carlos (UFSCar), número CAAE 55013716.5.0000.5504. Mediante as explicações dos procedimentos envolvidos no trabalho, os aeroviários participantes do estudo que foram observados em seu local de trabalho e participaram das entrevistas assinaram um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Apêndice E), que detalha os procedimentos a serem adotados, bem como o sigilo dos dados coletados em filmagens e questionários, em atendimento à resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde.

3.3.4 Tratamento e análise dos dados

Gomes (2001) aponta 3 finalidades para a etapa de análise dos dados: estabelecer uma compreensão dos dados coletados, confirmar ou não os pressupostos da pesquisa e/ou responder às questões formuladas, e ampliar o conhecimento sobre o assunto pesquisado, articulando-o ao contexto cultural da qual faz parte.

Uma técnica utilizada em pesquisas qualitativas é a análise de conteúdo. Bardin (2011, p. 44) define a análise de conteúdo como: “um conjunto de técnicas de análise das comunicações, que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens”. Para que esta análise seja válida, a comunicação precisa ser fragmentada em categorias, que por sua vez devem ser homogêneas, exaustivas, exclusivas e pertinentes. Este tipo de análise foi denominado análise categorial, e consiste tomar em consideração a totalidade

de um “texto”, passando pelo crivo da classificação e do recenseamento, segundo a frequência de presença ou de ausência de itens de sentido. As categorias são espécies de gavetas ou rubricas significativas que permitem a classificação dos elementos de significação constitutivos da mensagem (BARDIN, 2011).

Bardin (2011) descreve que a intenção da análise de conteúdo é a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção, inferência esta que recorre a indicadores, quantitativos ou não. A descrição, que consiste na enunciação das características de um texto após tratamento, é a primeira etapa necessária do processo, e a interpretação, ou a significação concedida a estas características, é a última fase. A inferência consiste no procedimento intermediário que permite a passagem, explícita e controlada, de uma à outra.

A presente pesquisa utilizou o método da análise de conteúdo de Minayo (2012) baseada na modalidade de análise temática de Bardin (2011). Segundo a autora, neste método a fala dos atores sociais é situada em seu contexto para melhor ser compreendida. Essa compreensão tem, como ponto de partida, o interior da fala, e como ponto de chegada, o campo da especificidade histórica e totalizando que produz a fala.

Assim, após a realização da coleta de dados, deve-se investir na compreensão no material trazido do campo, dando-lhe valor, ênfase, espaço e tempo. O material deve ser ordenado e organizado, as gravações devem ser transcritas e o conteúdo das falas e da observação devem ter prioridade em uma leitura atenta e reiterativa. Para a compreensão dos dados, deve-se organizar os relatos e observações em determinada ordem, para possibilitar a divisão em subconjuntos (por exemplo população separada por crença, classe social, idade, etc) e facilitar a comparação entre eles.

Em segundo lugar, a leitura horizontal dá lugar a uma elaboração transversal do conjunto ou de cada subconjunto do material empírico, com uma intenção: recortar cada item do texto, conforme foram apresentados pelos entrevistados. Esse recorte e colagem é então organizado tecnicamente em subconjuntos, separados por assuntos, constituindo a primeira classificação (MINAYO, 2012). Em seguida, o material deve passar por uma nova leitura e organização para que seja reorganizado em 4 ou 5 tópicos que os entrevistados destacaram, enfatizando quais são as estruturas de relevância apontadas no estudo de campo.

O movimento classificatório não deve buscar uma verdade absoluta, mas o significado que os entrevistados expressam, o sentido das falas e da sua contextualização empírica, que constituem a lógica interna dos atores do grupo. Após esse patamar ser alcançado, os dados devem ser novamente interpretados, passando por um novo processo de teorização, buscando novas referências sobre os contextos, se necessário (MINAYO, 2012). Uma vez

consolidada a análise, é preciso garantir a fidedignidade e validade dos dados. Para isso, deve-se tomar alguns cuidados durante o processo de investigação, como por exemplo a triangulação interna à abordagem, que consiste em olhar o objeto sob seus diversos ângulos, ou a validação dos relatos, comparando as falas com as observações de campo (MINAYO, 2012).

Todas as entrevistas foram transcritas na íntegra, para a conservação de todas as informações do discurso do entrevistado, e analisadas posteriormente. As filmagens e capturas foram analisadas posteriormente de acordo com cada fase de atendimento dos aeroviários. Durante a análise, foram registradas as atividades observadas, as dificuldades encontradas, e as verbalizações feitas pelos aeroviários durante a execução das atividades.

Esses registros foram acrescidos de informações das observações escritas feitas em campo, incluídos no banco de dados das entrevistas, e analisados posteriormente também por análise temática. Assim, os dados levantados pelas entrevistas foram comparados com as informações observadas, tanto em campo, quanto nas imagens registradas, como forma de triangulação para validação dos dados.

4 RESULTADOS

Os resultados do capítulo trazem inicialmente uma caracterização dos aeroportos e participantes da pesquisa. Em seguida, foi apresentado um desenho do fluxo de atendimento dos aeroviários em 2 representações diferentes, uma para aeroportos principais e outra para aeroportos regionais, pois ambos possuem suas particularidades normalmente determinadas pelo porte do terminal de passageiros. Dessa forma, cada representação implica em aspectos organizacionais diferentes do trabalho de atendimento dos aeroviários, que também são descritos a seguir. Finalmente, a atividade de trabalho desses profissionais foi particionada em 4 principais etapas (atendimento de *check-in*, acompanhamento de passageiros, despacho de voo, e embarque/desembarque) e analisadas sob a perspectiva da teoria da atividade.

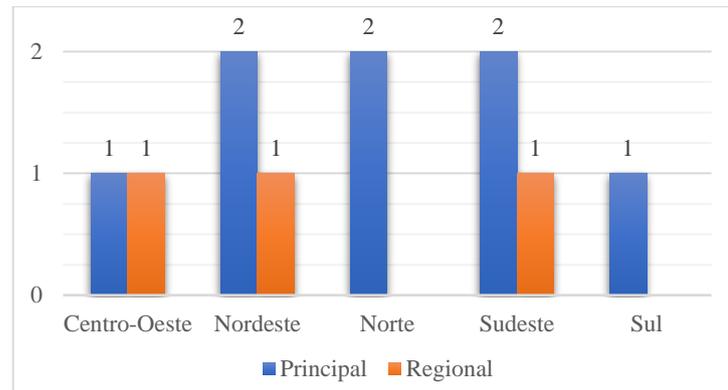
4.1 AEROPORTOS E PARTICIPANTES

O presente estudo baseou-se em um recorte de 12 dos 37 aeroportos analisados na Pesquisa Universalidade, tanto regionais quanto principais, das 5 regiões brasileiras. Os aeroportos e o número de participantes estão ilustrados no Quadro 4.1, e a Figura 4.1 ilustra a distribuição deles por categoria e por região brasileira.

Quadro 4.1 Aeroportos selecionados e número de participantes.

Sigla	Tipo	Região	Nome	Cidade - Estado	Particip.
SBRP	Regional	Sudeste	Aeroporto Doutor Leite Lopes	Ribeirão Preto - SP	5
SBDO	Regional	Centro-oeste	Aeroporto Francisco de Matos Pereira	Dourados - MS	3
SBIZ	Regional	Norte	Aeroporto Prefeito Renato Moreira	Imperatriz - MA	6
SBPA	Principal	Sul	Aeroporto Salgado Filho	Porto Alegre - RS	10
SBRJ	Principal	Sudeste	Aeroporto Santos Dumont	Rio de Janeiro - RJ	16
SBGR	Principal	Sudeste	Aeroporto Gov. André Franco Montoro	Guarulhos - SP	10
SBBR	Principal	Centro-oeste	Aeroporto Pres. Juscelino Kubitchek	Brasília - DF	10
SBBE	Principal	Norte	Aeroporto Val de Cans	Belém - PA	10
SBMQ	Principal	Norte	Aeroporto Alberto Alcolumbre	Macapá - AP	10
SBJP	Principal	Nordeste	Aeroporto Presidente Castro Pinto	João Pessoa - PB	13
SBAR	Principal	Nordeste	Aeroporto Santa Maria	Aracaju - SE	12

Fonte: Elaborado pela autora.

Figura 4.1 Aeroportos por categoria e região brasileira.

Fonte: Elaborada pela autora.

Para a coleta de dados nestes 12 aeroportos, foram necessárias 9 viagens, nas quais foram analisados o aeroporto de partida e o de chegada, em pares, ou apenas o de chegada. As viagens, os trechos de voo realizados e as companhias aéreas que operaram este trecho estão representados no Quadro 4.2.

Quadro 4.2 Viagens e trechos de voo realizados na Pesquisa Universalidade

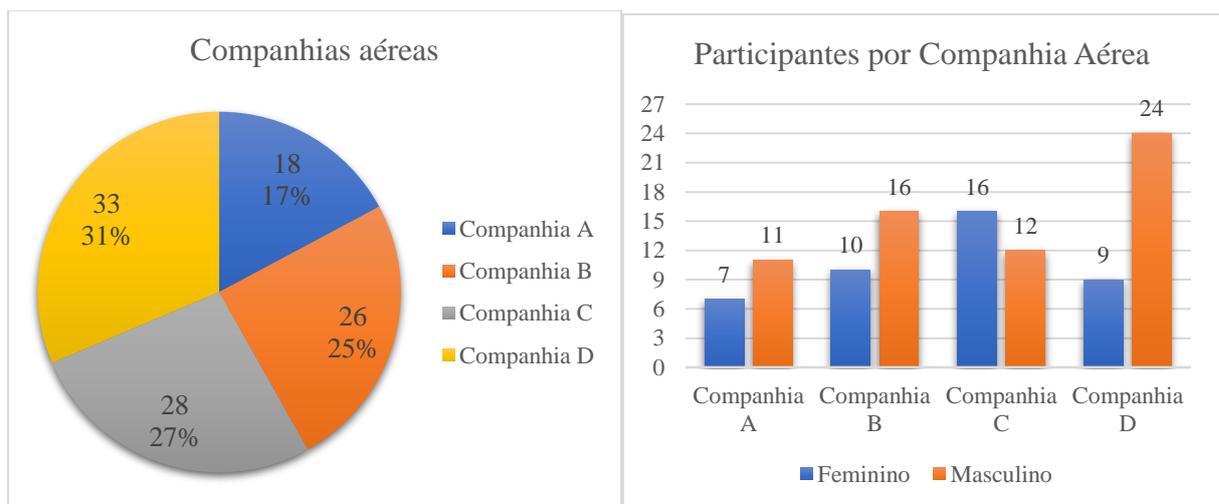
Viagem	Aeroportos analisados na Pesquisa Universalidade	Trechos de voo		Companhia
		Origem	Destino	
1	SBGR e SBEG	SBGR (Guarulhos-SP)	SBEG (Manaus-AM)	cD
		SBEG (Manaus-AM)	SBGR (Guarulhos-SP)	cD
2	SBRJ e SBBR	SBKP (Campinas-SP)	SBRJ (Rio de Janeiro-RJ)	cB
		SBRJ (Rio de Janeiro-RJ)	SBBR (Brasília-DF)	cC
		SBBR (Brasília-DF)	SBKP (Campinas-SP)	cB
3	SBGL e SBPA	SBGR (Guarulhos-SP)	SBGL (Rio de Janeiro-RJ)	cC
		SBGL (Rio de Janeiro-RJ)	SBPA (Porto Alegre-RS)	cD
		SBPA (Porto Alegre-RS)	SBGR (Guarulhos-SP)	cB
4	SBDO e SBRJ	SBKP (Campinas-SP)	SBDO (Dourados-MS)	cB
		SBDO (Dourados-MS)	SBRJ (Rio de Janeiro-RJ)	cB
		SBRJ (Rio de Janeiro-RJ)	SBKP (Campinas-SP)	cB
5	SBBE e SBMQ	SBKP (Campinas-SP)	SBBE (Belém-PA)	cD
		SBBE (Belém-PA)	SBMQ (Macapá-AP)	cB
		SBMQ (Macapá-AP)	SBKP (Campinas-SP)	cB
6	SBAR	SBGR (Guarulhos-SP)	SBAR (Aracaju-SE)	cA
		SBAR (Aracaju-SE)	SBGR (Guarulhos-SP)	cD
7	SBKG e SBJP	SBKP (Campinas-SP)	SBKG (Campina Grande-PB)	cC
		SBKG (Campina Grande-PB)	SBJP (João Pessoa-PB)	cC
		SBJP (João Pessoa-PB)	SBKP (Campinas-SP)	cC
8	SBRP e SBGR	SBRP (Ribeirão Preto-SP)	SBGR (Guarulhos-SP)	cE
		SBGR (Guarulhos-SP)	SBRP (Ribeirão Preto-SP)	cE
9	SBIZ	SBKP (Campinas-SP)	SBIZ (Imperatriz-MA)	cD
		SBIZ (Imperatriz-MA)	SBKP (Campinas-SP)	cB

Fonte: Elaborado pela autora.

Cabe ressaltar que as viagens ilustradas no Quadro 4.2 incluem aeroportos que não foram selecionados para análise no presente estudo, tais como o Aeroporto de Viracopos (Campinas-SP) e o Aeroporto do Galeão (Rio de Janeiro-RJ). Além disso, alguns trechos de viagem foram operados por uma companhia não considerada no presente estudo por não ter nenhum participante nos aeroportos estudados, denominada como Companhia E (cE).

Nos aeroportos analisados, o estudo contou com 105 participantes pertencentes às 4 maiores companhias aéreas brasileiras, representadas genericamente como Companhia A, Companhia B, Companhia C e Companhia D. Nos aeroportos visitados, buscou-se selecionar ao menos 1 supervisor ou gerente de base e 2 funcionários da operação de cada companhia aérea operante, embora nem sempre tenha sido possível seguir esta proporção. A distribuição dos participantes por companhia aérea, bem como seu gênero estão representados na Figura 4.2.

Figura 4.2 Distribuição dos participantes por companhia aérea e proporção de gênero.



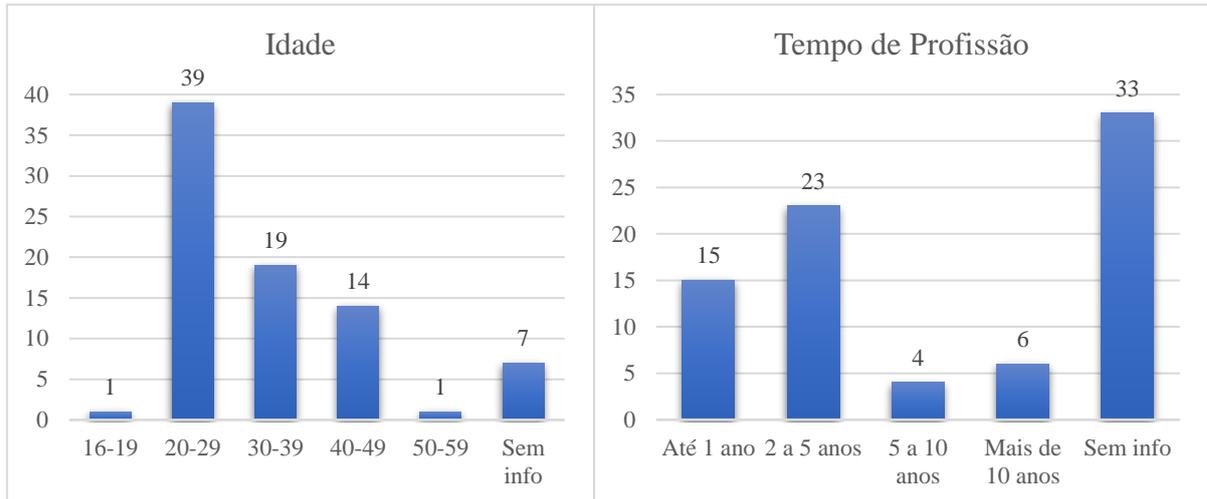
Fonte: Elaborada pela autora.

Observa-se que a população estudada está bem distribuída entre as 4 companhias aéreas, com exceção da Companhia A, que contou com um número menor de participantes que as demais, pois opera em menos aeroportos do país. Com relação ao gênero, observa-se um maior número de homens em todas as companhias aéreas, salvo a Companhia C.

As entrevistas com os supervisores e gerentes de base não continham perguntas de caracterização, pois o objetivo era apenas a descrição dos procedimentos a serem realizados pelos aeroviários que trabalham diariamente na operação e não a análise das atividades de supervisão e gestão. Dessa maneira, estes foram retirados do comparativo de idade,

escolaridade e tempo de profissão, para não prejudicarem o efeito de visibilidade das proporções na população analisada. Assim, a Figura 4.3 representa um total de 81 dos 105 participantes do estudo.

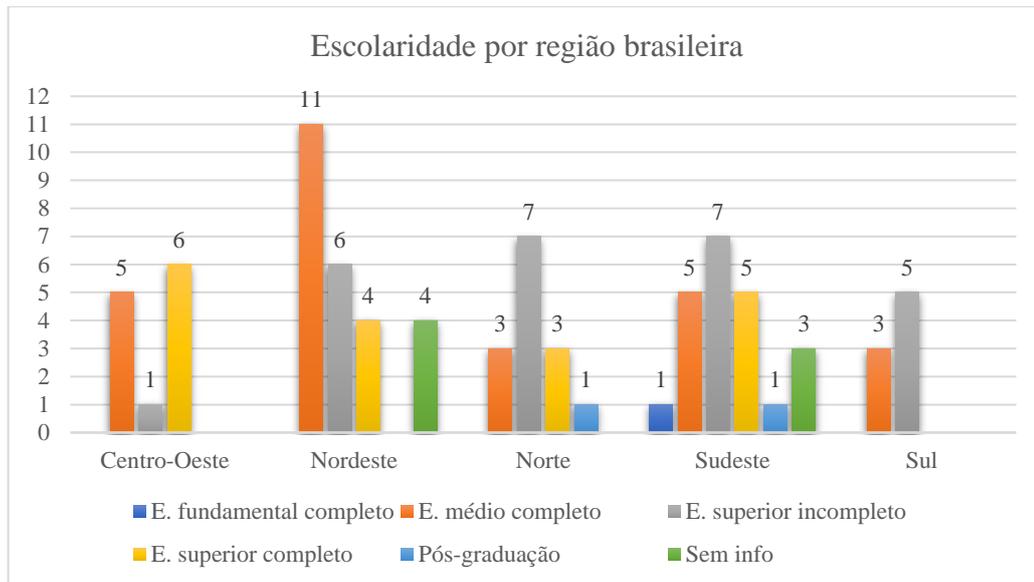
Figura 4.3 Caracterização do tempo de profissão como aeroviário e idade dos participantes



Fonte: Elaborada pela autora.

Pode-se notar que a população estudada possui predominância de pessoas mais jovens, já que mais de 50% dos participantes possui entre 20-29 anos. Com relação à questão sobre o tempo de profissão dos aeroviários, ela não estava presente no instrumento das duas primeiras viagens de coleta de dados, que incluíram os aeroportos de Guarulhos, Santos Dummont, e Brasília, pois sua relevância foi percebida ao longo das primeiras interações com a situação de trabalho estudada. Porém, apesar de um número significativo de participantes não possuírem essa informação, pode-se observar que quase 50% trabalhavam como aeroviário há menos de 5 anos.

No que se refere ao nível de escolaridade dos participantes, optou-se pela exibição em função da região brasileira dos aeroportos analisados. A distribuição de participantes pelos 5 níveis de escolaridade, de acordo com sua região de trabalho está representada na Figura 4.4.

Figura 4.4 Caracterização da escolaridade dos participantes

Fonte: Elaborado pela autora.

Percebe-se que a maioria dos participantes possuem ensino superior completo ou o estão cursando, com exceção da região Nordeste, na qual o número de participantes com apenas o ensino médio completo é maior. Reunindo as informações de caracterização coletadas, pode-se observar que a população de aeroviários do estudo é composta em sua maioria por pessoas de 20-39 anos, com menos de 5 anos de profissão, e que estão cursando o ensino superior.

4.2 ASPECTOS ORGANIZACIONAIS E FLUXO DE ATENDIMENTO

O trabalho dos aeroviários é influenciado pelo aeroporto no qual sua companhia aérea opera, o fluxo de voos existentes, a dimensão do terminal de passageiros e toda a infraestrutura que permeia o atendimento e a operação, desde a disposição do balcão de *check-in* até a disponibilidade de equipamentos para embarque/desembarque de passageiros que necessitem. Deste modo, os aspectos organizacionais são diferentes em aeroportos maiores e menores e essas diferenças devem ser levadas em consideração na análise do trabalho.

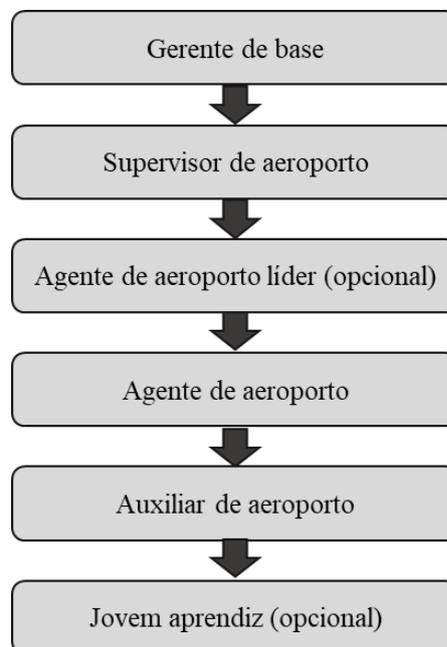
As tarefas dos aeroviários são divididas de maneira distinta, de acordo com o tamanho da base da companhia aérea, que é determinada pelo número de voos operados. Em bases maiores, as companhias possuem equipes dedicadas para cada setor, pois o quadro de funcionários é mais amplo. Em bases com número reduzido de voos, os aeroviários assumem funções diferentes ao longo do dia, muitas vezes desempenhando funções das diferentes etapas

e procedimentos que os passageiros realizam no aeroporto. Um supervisor do Aeroporto de Aracaju ilustra essa dinâmica: “*Aqui como é pequeno, faz tudo. Em aeroporto grande, por não ter condições, só faz aquilo*”.

Apesar da maioria dos funcionários realizar todas as funções, existe uma hierarquia de cargos entre os aeroviários observados. Os nomes atribuídos a estes cargos variam de acordo com a companhia aérea, mas os cargos correspondentes realizam funções semelhantes. São basicamente dois níveis hierárquicos presentes em todas as companhias: o agente de aeroporto e o auxiliar de aeroporto. Algumas companhias possuem níveis intermediários, como, por exemplo, o agente de atendimento, abaixo do agente de aeroporto, e o jovem aprendiz, abaixo do auxiliar de aeroporto.

Algumas companhias também diferenciam o cargo de agente de aeroporto e despachante de voo, considerando que o primeiro não possui acesso à pista de aeronaves e o segundo sim. Ademais, algumas bases possuem um agente de aeroporto líder, que responde pela operação em momentos que o supervisor não se encontra presente. Esta hierarquia está representada na Figura 4.5.

Figura 4.5 Hierarquia de cargos



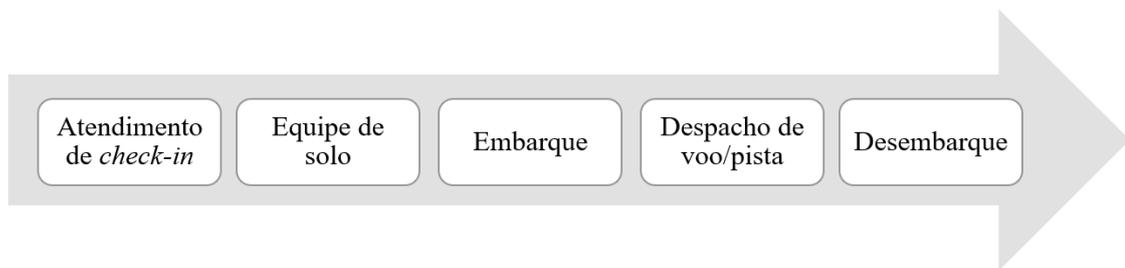
Fonte: Elaborada pela autora.

Os níveis hierárquicos possuem certas delimitações em suas funções. O auxiliar de aeroporto, por exemplo, não possui senha própria de acesso ao sistema do computador. Isso faz com que ele não esteja apto a realizar o *check-in* dos passageiros. Dessa maneira, os

aeroviários deste cargo costumam ajudar mais frequentemente no acompanhamento de passageiros, movimentação de equipamentos, embarque e desembarque, etc. A função de “equipe de solo”, detalhada mais adiante, é composta basicamente por auxiliares de aeroporto.

O curso padrão do passageiro pelo aeroporto passa por diversas etapas: entrada no aeroporto, atendimento de *check-in*, passagem pela inspeção de segurança, deslocamento até a sala de embarque, embarque, desembarque, deslocamento até o desembarque, retirada de bagagens, e saída do aeroporto. Na perspectiva do aeroviário, o atendimento se desdobra em várias atividades, divididas em 5 principais funções: atendimento de *check-in*, equipe de solo (acompanhamento), embarque, despacho de voo/pista, e desembarque. As funções estão ilustradas na Figura 4.6.

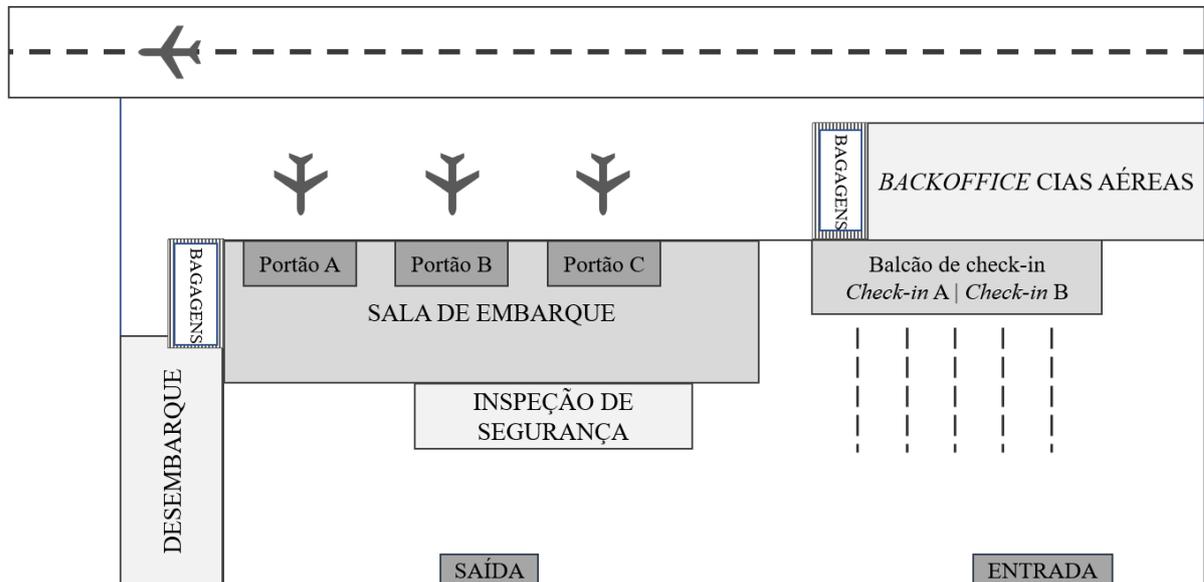
Figura 2.6 Etapas do fluxo de atendimento de aeroviários a passageiros



Fonte: Elaborada pela autora.

Para a compreensão da divisão de tarefas e do fluxo de atendimento aos passageiros, foram elaborados 2 modelos esquemáticos de aeroporto: o primeiro, representando um aeroporto de pequeno porte da categoria regional; e o segundo, representando um aeroporto de grande porte da categoria principal. Cabe ressaltar que em ambas as categorias existem variações de porte e fluxo de voos, de maneira que alguns aeroportos principais podem ser até menores que outros regionais. Assim, os esquemas ilustram extremos das duas situações, e alguns desdobramentos no fluxo de atendimento dos aeroviários. A Figura 4.7 ilustra o modelo esquemático de um aeroporto menor.

Figura 4.7 Modelo esquemático de aeroportos menores (ou regionais).

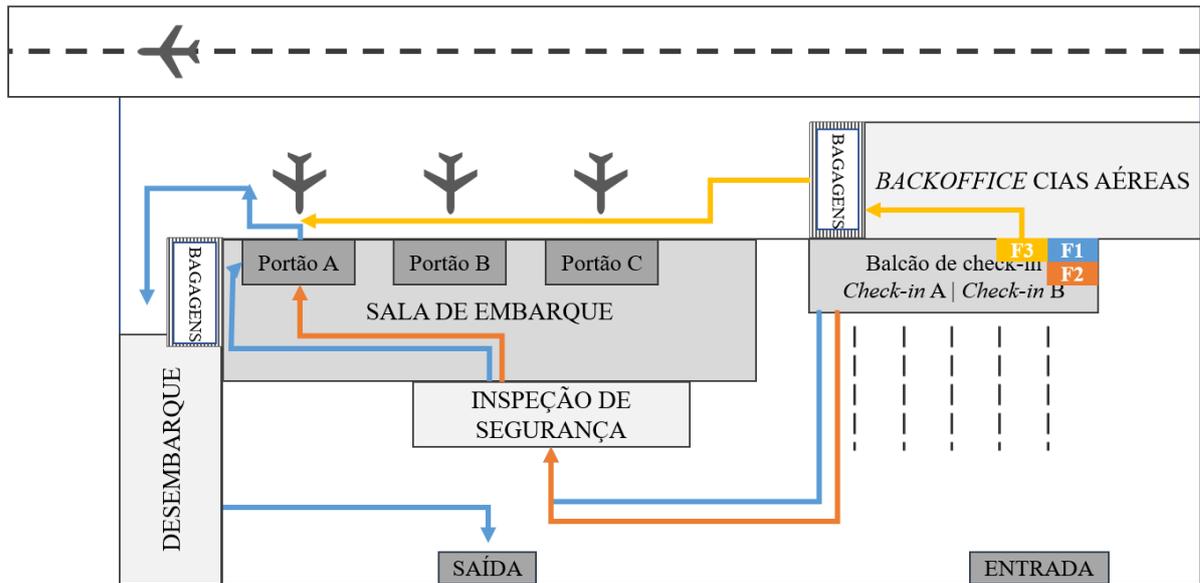


Fonte: Elaborada pela autora.

O atendimento de *check-in* é realizado nos balcões, juntamente com algumas tarefas de suporte, tais como o despacho de bagagens, que serão detalhadas mais adiante. Após o *check-in*, alguns PNAEs necessitam de acompanhamento até o embarque, e este é efetuado pela equipe de solo, passando pela inspeção de segurança. Na sala de embarque, os aviários aguardam até que a aeronave chegue em solo e seja posicionada em um dos portões (A, B ou C), para dar início ao procedimento de embarque.

Paralelamente, existe uma sala de *backoffice* de cada companhia aérea, munida de um sistema de computador, no qual um aviário denominado despachante de voo (ou “Pista”), consulta as informações de todos os voos previstos para aquele dia. Esta mesma pessoa recebe a aeronave no momento em que ela chega no solo, troca informações com a tripulação a bordo e autoriza o desembarque dos passageiros do voo. Ao mesmo tempo, um funcionário orienta os passageiros no desembarque e auxilia os PNAEs a retirarem suas bagagens. O despachante então autoriza o procedimento de embarque, despacha o voo, e a aeronave decola novamente. Este fluxo de atendimento em um aeroporto pequeno é ilustrado na Figura 4.8.

Figura 4.8 Posição e movimentação dos aeroviários em aeroportos menores (ou regionais).

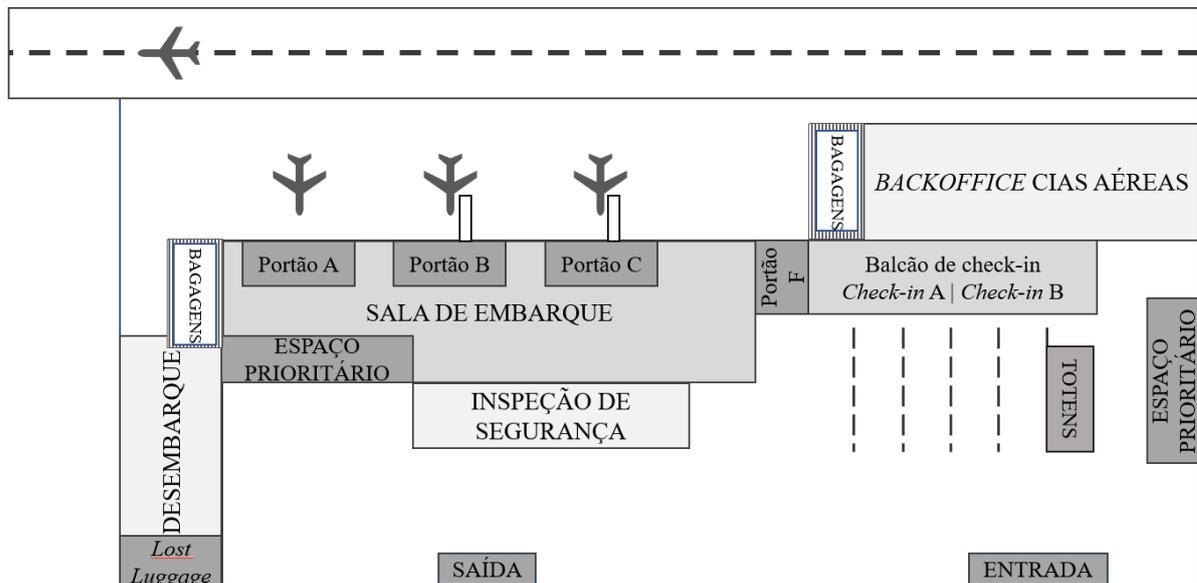


Fonte: Elaborada pela autora.

Observa-se que os funcionários F1, F2 e F3, ficam alocados inicialmente na função de *check-in*, até que o mesmo seja encerrado, 30 minutos antes do horário do voo, e os mesmos funcionários se direcionam às funções de embarque (F1), despacho (F3) e desembarque (F2). No trajeto, F1 e F2 já acompanham os PNAEs que solicitaram auxílio. Dessa maneira, ao longo de um dia de trabalho, os aeroviários assumem diversas funções do fluxo de atendimento. Cabe ressaltar que o quadro de funcionários é variável, mas o número mínimo necessário para atender um voo é de 3 aeroviários.

Em aeroportos maiores, existem outros elementos de infraestrutura presentes para facilitar o atendimento, devido ao fluxo intenso de aeronaves e a consequente demanda dos aeroviários. A Figura 4.9 ilustra o modelo esquemático de um aeroporto maior, com alguns dos elementos adicionais que influenciam a atividade de trabalho dos aeroviários.

Figura 4.9 Modelo esquemático de aeroportos maiores (ou principais).



Fonte: Elaborado pela autora.

Um dos elementos adicionais ilustrados consiste em *totens* de autoatendimento, nos quais os passageiros podem realizar seu próprio *check-in*. Além disso, alguns aeroportos possuem espaços prioritários, para os quais os PNAEs que precisam de algum auxílio são direcionados caso cheguem antecipadamente no aeroporto e aguardam até o horário do embarque de seus voos para serem acompanhados até o portão e, possivelmente, até a aeronave. Em aeroportos de dimensão muito extensa, pode existir outro espaço prioritário, localizado na sala de embarque, com o objetivo de repartir o procedimento de acompanhamento em duas etapas, reduzindo o deslocamento de um mesmo funcionário.

Se esse cliente está viajando sozinho ou se ele precisa de um auxílio total da empresa, a gente tem uma sala de atendimento da empresa que a gente... a maioria dos nossos PNAEs ficam naquela sala. Então depois que finalizamos o atendimento levamos o cliente pra lá e lá é uma sala que ele fica mais confortável, tem outros clientes de diversos voos e destinos e a gente faz o controle lá (Supervisor do Aeroporto de Guarulhos, SP).

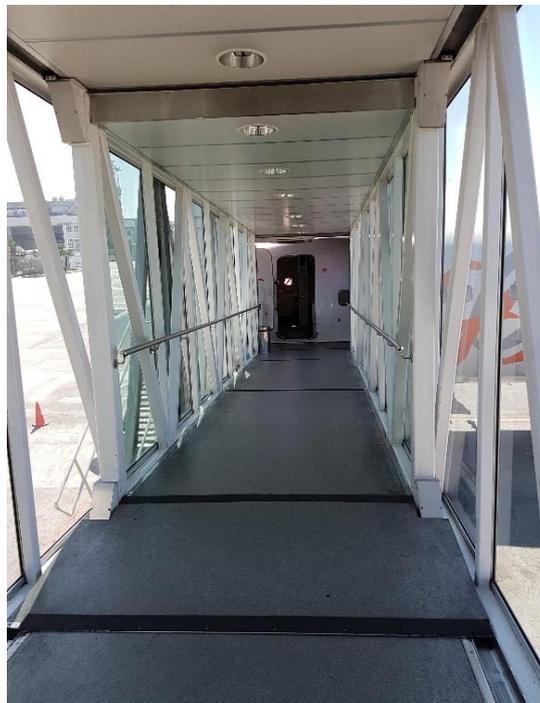
Agora tem, temos uma espécie de cercado, uma divisão de fluxo, igual esses que tem em filas de bancos, que a gente conta como um ponto de apoio ali. Tem um funcionário dedicado a atender clientes com necessidade especial (Supervisor do Aeroporto de Porto Alegre, RS).

Outra estrutura presente na maioria dos aeroportos maiores é um portão exclusivo para a passagem de funcionários, denominado na Figura 4.9 como “Portão F”. Este portão possui seu próprio pórtico de segurança, e existe para facilitar a movimentação de

pessoas no aeroporto, apartando passageiros e funcionários. Existe também uma sala destinada ao armazenamento e controle de malas de passageiros extraviadas na operação das aeronaves, que podem ser retiradas no local ou enviadas ao seu proprietário.

Por último, estes aeroportos normalmente são munidos de estruturas que permitem a conexão do terminal à porta da aeronave, denominadas pontes de embarque. Esta conexão é realizada através de equipamentos chamados *fingers*, que são acoplados na ponte de embarque e na aeronave, e impedem o acesso dos passageiros ao pátio. A Figura 4.10 ilustra a estrutura de um *finger*.

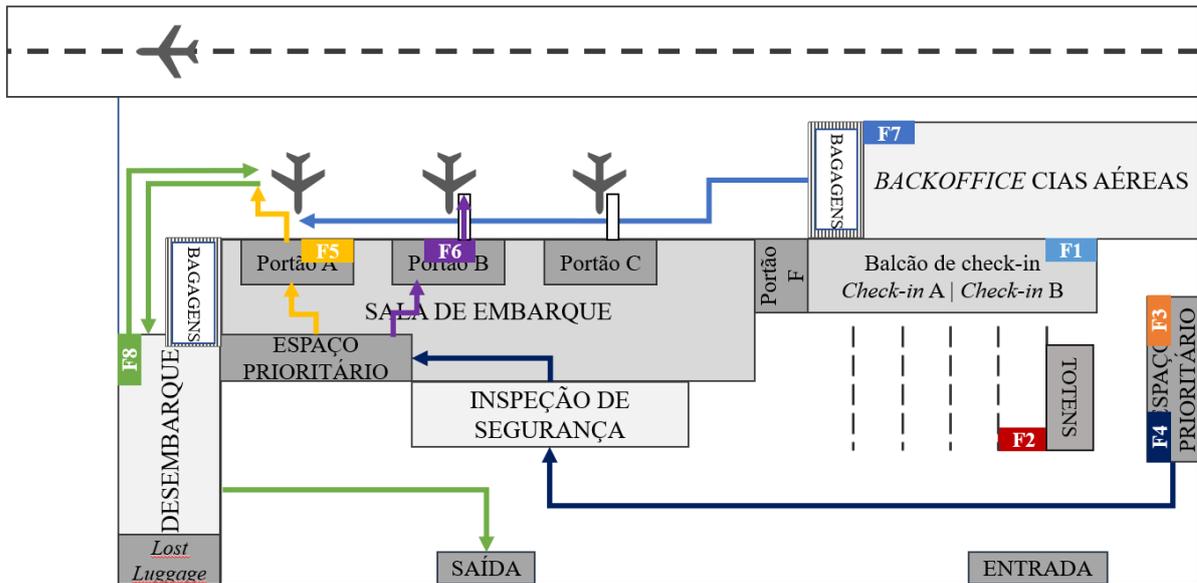
Figura 4.10 *Finger* conectando o terminal à porta da aeronave.



Fonte: Foto capturada pela autora no aeroporto de Santos Dummont, Rio de Janeiro.

A presença de ponte de embarque no portão altera significativamente o trabalho dos aeroviários, como será detalhado mais adiante. O fluxo de atendimento dos aeroviários nestes aeroportos está ilustrado na Figura 4.11.

Figura 4.11 Posição e movimentação dos aeroviários em aeroportos maiores (ou principais).



Fonte: Elaborada pela autora.

Nesta categoria de aeroportos, devido ao fluxo intenso de aeronaves, a equipe multifuncional dos aeroportos menores é substituída por um quadro de funcionários que possuem funções dedicadas, com posições fixas ou semifixas dentro do aeroporto. Desta maneira, os aeroviários que atendem no balcão de *check-in*, representados pelo funcionário F1, permanecem nesta função ao longo de todo o expediente diário de trabalho. Além dos papéis serem exercidos por funcionários dedicados, são acrescentadas funções novas com relação ao fluxo dos aeroportos menores.

Nestes aeroportos, considerando que os balcões de *check-in* são extensos, com várias filas de atendimento, um funcionário (F2) realiza uma função de “Anfitrião”, direcionando os passageiros às filas corretas. Este também auxilia os passageiros no procedimento de *check-in* nos totens de autoatendimento, quando necessário. No espaço prioritário, por exemplo, normalmente há um aeroviário, denominado F3, responsável pelo registro das informações dos passageiros que chegam, pelo controle dos horários de voo, e posterior acionamento da equipe de solo que acompanhará o passageiro, representada pela sigla F4.

Os aeroviários responsáveis pelo procedimento de embarque, representados como F5 e F6, já se direcionam aos portões de embarque no momento de sua chegada ao aeroporto, e lá permanecem dedicados à esta função. A posição do pátio ocupada pela aeronave do Portão A, que não possui ponte de embarque, é chamada de posição remota, e exige que o

aeroviário F5 acesse a pista para acompanhar os passageiros. Essa posição é ilustrada na Figura 4.11.

No caso de PNAEs que não conseguem subir escadas, são utilizados equipamentos de ascenso e descenso, tais como o *ambulift* e a cadeira robótica. O *ambulift* é uma plataforma que ascende até o nível exato de altura da porta da aeronave e se estende até o acoplamento, possibilitando o embarque destes passageiros. Essa plataforma pode ser rebocável por um trator, tal como as escadas da aeronave, ou ser parte anexa de uma espécie de caminhão, que pode se locomover por si só de uma posição à outra no pátio. Ambos os tipos de equipamento estão ilustrados na Figura 4.12.

Figura 4.12 Dois tipos de *ambulift*: motorizado (à esquerda) e rebocável (à direita)



Fonte: Foto à esquerda capturada pela autora no Aeroporto Juscelino Kubitchek, em Brasília (DF), e foto à direita capturada pela autora no Aeroporto Doutor Leite Lopes, em Ribeirão Preto (SP).

A cadeira robótica compreende um equipamento composto por um assento, semelhante a uma cadeira, dotado de um mecanismo de rodas que aderem à superfície da escada, e são propelidas para cima de modo automatizado, através do acionamento de um botão. Este equipamento é operado pelos aeroviários, e está ilustrado na Figura 4.13.

Figura 4.13 Dois tipos de cadeira robótica.



Fonte: Foto capturada pela autora no Aeroporto Santa Maria, em Aracaju (SE).

Existe um outro sistema para embarque de passageiros em posições remotas, pouco comum em aeroportos brasileiros, denominado sistema Elo-Mamuth. O Elo consiste em um corredor fechado sobre a pista, que conduz os passageiros do terminal até o Mamuth. Este, por sua vez, consiste em uma estrutura fechada acoplada na aeronave, que possui uma escada e um elevador em seu interior, permitindo o acesso de todos os tipos de passageiros. O sistema Elo-Mamuth está representado na Figura 4.14.

Figura 4.14 Interior do Elo (à esquerda) e exterior do Mamuth (à direita).



Fonte: Foto capturada pela autora no Aeroporto Salgado Filho, em Porto Alegre (RS).

Retomando o fluxo da Figura 4.11, na posição do Portão B, a qual possui ponte de embarque, o aeroviário F6 conduz os passageiros no *finger*, tanto no embarque quanto no desembarque. O funcionário F7 representa a função de despachante de voo, que realiza as mesmas funções que nos aeroportos menores, porém também de maneira dedicada. O despachante também auxilia no embarque/desembarque de PNAEs em posições remotas, em casos que há necessidade de operar equipamentos como a cadeira robótica, ou acompanhar os passageiros no *ambulift*. Ainda com relação ao desembarque nas posições remotas, um aeroviário (F8) deve orientar os passageiros na pista e auxiliar PNAEs no trajeto até a sala desembarque, e na restituição de bagagens. Esse aeroviário também é responsável pela função de LL (“*Lost Luggage*”), realizando o controle das bagagens extraviadas ou danificadas.

Ressalta-se que os modelos esquemáticos não objetivam detalhar exaustivamente as instalações e a estrutura física dos terminais aeroportuários, e sim destacar as principais estruturas de forma a permitir o entendimento do fluxo de atendimento dos aeroviários. Uma vez compreendido, procurou-se levantar todas as tarefas prescritas e analisar o trabalho dos aeroviários sob a perspectiva da atividade.

4.3 TRABALHO DOS AEROVIÁRIOS SOB A PERSPECTIVA DA TEORIA DA ATIVIDADE

O trabalho dos aeroviários foi analisado com base no modelo de sistema de atividades de Engestrom (1987), que sugere a possibilidade de análise de múltiplas relações independentes dentro da estrutura triangular da atividade. Dessa maneira, este modelo permite a compreensão da interação de diversos elementos componentes da atividade, bem como as tensões e descontinuidades existentes entre eles.

Elaborou-se um sistema para cada uma das 5 etapas componentes do fluxo de atendimento dos aeroviários. Deste modo, em cada subtópico seguinte, inicialmente são descritos os procedimentos que constituem a tarefa, mencionados pelos supervisores e gerentes de base, e em seguida a atividade desempenhada pelos aeroviários em situação real e as contradições e descontinuidades de seu sistema.

4.3.1 Sistema de atividades do atendimento de *check-in*

O procedimento de *check-in* é a primeira atividade que o passageiro deve realizar ao chegar no aeroporto. Porém, o trabalho dos aeroviários tem seu início anteriormente a essa

etapa. Antes de darem início ao atendimento, os aeroviários se reúnem na sala de *backoffice* da companhia aérea em uma reunião chamada *briefing*, na qual definem quem assumirá qual função, e também compartilham qualquer informação relevante acerca dos voos que atenderão durante o dia, tais como a presença de PNAEs e atrasos previstos. Com relação ao procedimento de *check-in* propriamente dito, existem 4 tipos de posições:

- a) Posição preferencial por lei, que confere prioridade no atendimento de todos os PNAEs;
- b) Posição preferencial comercial, que confere prioridade aos clientes que possuem programas de milhagem ou de fidelidade com a companhia aérea;
- c) Posição de *bag drop*, destinada a passageiros que já realizaram o *check-in*, seja nos totens ou pelo telefone/internet, e necessitam apenas despachar suas malas;
- d) Posição *check-in* padrão, para os passageiros que ainda não concluíram seu *check-in*, e não possuem direito ao atendimento prioritário.

O anfitrião de prioridades é responsável por direcionar os passageiros às filas corretas, entre outras tarefas. Essa função é prioritariamente exercida por auxiliares de aeroporto. As tarefas estão detalhadas no Quadro 4.3.

Quadro 4.3 Tarefas do anfitrião relatadas pelos gerentes e supervisores

Tarefas – Anfitrião de prioridades	
1	Orientar os passageiros em relação as filas corretas para o <i>check-in</i>
2	Auxiliar os passageiros na realização do <i>check-in</i> nos totens de autoatendimento
3	Fazer o acolhimento das necessidades dos PNAEs que estão na fila, passando-as para o atendente de <i>check-in</i>

Fonte: Elaborado pela autora.

O *check-in* é uma etapa importante do ciclo de atendimento ao passageiro, pois constitui o primeiro contato do passageiro com a companhia aérea, e nele este confirma sua possibilidade de embarcar no voo previamente reservado. Ainda que aparente ser uma operação simples e rápida, existem diversos procedimentos a serem seguidos, especialmente no atendimento de PNAEs. As tarefas relatadas pelos supervisores de aeroporto e gerentes de base estão ilustrados no Quadro 4.4.

Quadro 4.4 Tarefas do atendimento de *check-in* relatados pelos gerentes e supervisores

Tarefas – Atendimento de <i>check-in</i>	
1	No dia anterior aos voos, olhar quais prioridades estão registradas no sistema e comunicar o aeroporto para que este possa providenciar os equipamentos necessários (posição com <i>finger</i> , <i>ambulift</i> , etc)
2	Antes de dar início ao atendimento, realizar um <i>briefing</i> com a equipe para definir as funções diárias de cada um e passar as informações dos voos do dia (quantidade de passageiros, atendimentos especiais sinalizados anteriormente, atrasos previstos, etc)
3	Checar os atendimentos especiais sinalizados na reserva de passagens
4	Cumprimentar o passageiro, perguntar qual o destino e pedir um documento de identificação com foto
5	Conferir se o documento fornecido é válido
6	Confirmar o destino
7	Solicitar um contato de emergência
8	Inserir os dados pessoais do passageiro no sistema
9	Fazer o <i>question</i> de segurança
10	Colocar e tirar a bagagem da balança
11	Etiquetar a bagagem
12	Colocar etiqueta de prioridade na bagagem dos PNAEs
13	Auxiliar os PNAEs com suas bagagens
14	Etiquetar a cadeira de rodas do passageiro
15	Verificar o conteúdo de pacotes e caixas, abrindo-os e lacrando-os novamente
16	Despachar as bagagens
17	Emitir e entregar os cartões de embarque
18	Preparar o atendimento específico, caso o passageiro já tenha informado sua necessidade na reserva da passagem
19	Bloquear as primeiras poltronas previamente, caso os PNAEs informem sua necessidade na reserva
20	Perguntar e identificar qual a necessidade do passageiro (acompanhamento, cadeira de rodas, <i>ambulift</i> , etc)
21	Perguntar se a passageira mulher está gestante
22	Inserir o código do auxílio necessário no sistema
23	Alocar os PNAEs nas primeiras fileiras da aeronave
24	Alocar os PNAEs nos assentos próximos ao banheiro, na saída traseira da aeronave (ATR)
25	Bloquear os assentos ao lado de passageiros obesos, quando o voo estiver vazio
26	Solicitar a compra de um assento extra para passageiros obesos, caso o voo esteja cheio
27	Pegar a cadeira de rodas para os passageiros que necessitam
28	Informar ao despachante sobre o auxílio que será necessário no embarque ou desembarque
29	Caso o passageiro não tenha solicitado auxílio no ato da reserva da passagem, solicitar uma posição com <i>finger</i> , <i>ambulift</i> , ou elo
30	Verificar se o passageiro passou por alguma cirurgia ou se possui alguma condição de saúde/doença e solicitar o MEDIF
31	No caso de cadeiras motorizadas, verificar se a bateria é líquida ou não
32	No caso de bateria líquida, colocá-la na caixa apropriada e embalá-la
33	Desplugar e/ou desacoplar a bateria da cadeira motorizada
34	Finalizar o <i>check-in</i>
35	Perguntar se o passageiro prefere aguardar no saguão ou diretamente na sala de embarque
36	Solicitar que o passageiro aguarde próximo ao balcão de <i>check-in</i> até o horário de embarque
37	Solicitar que o passageiro aguarde nos assentos reservados para PNAEs, próximos ao <i>check-in</i>
38	Solicitar que o passageiro aguarde na porta da sala de embarque até o horário de embarque
39	Solicitar que o parente ou responsável aguarde com o PNAE até o horário de embarque
40	Elaborar uma tabela com os atendimentos prioritários para passar para a agência reguladora ou operador aeroportuário

Fonte: Elaborado pela autora.

O *question de segurança* (procedimento 9) possui como objetivo a certificação de que o passageiro não está carregando nenhum item que ofereça riscos à segurança do voo, tanto na bagagem de mão, quanto despachada. São realizadas diversas perguntas, como ilustra a fala de um supervisor de aeroporto.

Fazemos o question de segurança, que é perguntar se na bagagem tem algum objeto de valor pra ser despachado e que não deve ser; caso não tenha, perguntamos se na bagagem de mão do passageiro ele possui algum objeto pontiagudo, algum líquido corrosivo, tanto na bagagem despachada quanto na de mão (Supervisor de aeroporto, Aeroporto Santos Dumont, RJ).

No que se refere aos PNAEs, sua necessidade pode ter sido informada na reserva de passagens no website da companhia aérea, ou por algum outro meio. Entretanto, este é questionado sobre seu estado de saúde no momento do *check-in*, e são realizadas múltiplas perguntas para esclarecer sua necessidade de auxílio (procedimento 20).

Na realidade nós visualizamos logo, dependendo da situação é visível. Só pergunta se está bem. Se for um cadeirante as vezes é visual que ele é um cadeirante e as vezes não, as vezes é uma pessoa que fez uma cirurgia aí a gente faz algumas perguntas para entender melhor, se está bem se não está bem, se precisa de ajuda, se sobe escada, as vezes está em uma cadeira mas consegue subir em uma escada, pergunta se precisa de ajuda para ser carregado ou não (Gerente de base, Aeroporto de Belém, PA).

Cada tipo de necessidade possui um código para ser inserido no sistema (procedimento 22), descrito no anexo II. Os códigos indicam, por exemplo, se o passageiro utiliza cadeira de rodas, se sobe ou não escadas, se possui deficiência auditiva ou visual, etc. Esses códigos são inseridos no sistema para que os aeroviários consigam identificar quais auxílios serão necessários, tanto para embarque na base de origem, quanto para desembarque na base de destino. Os códigos são chamados pelos aeroviários de SSR.

Por isso que é importante quando a gente recebe, que registre no sistema, que aí quando o voo está chegando eu abro o sistema e procuro o SSR, que é assim que a gente chama. Então, está lá o SSR, aí eu já sei. Ah, o [número do voo da companhia aérea] está com 4 cadeirantes, já deço com as 4 cadeiras e já fico lá esperando (Supervisor do Aeroporto de Guarulhos, SP).

Com relação ao procedimento 30, os passageiros devem informar se possuem alguma restrição de saúde para poderem embarcar no voo. Caso positivo, existe um documento médico obrigatório, chamado MEDIF (*Medical Information Form*), para comprovar que sua condição de saúde é estável e que é seguro voar.

...Protocolo que chama MEDIF, que é tipo assim, conforme a tua enfermidade ou a tua necessidade, tem que ser aprovado pelo médico da empresa, se essa pessoa pode ou não voar conosco. Então ela tem que mandar um formulário preenchido pelo médico dela, um formulário de várias páginas, que tu consegue pegar no site da [companhia aérea]. O médico preenche, eles enviam pra central da [companhia aérea], o médico da [companhia aérea] faz uma análise, 48hrs depois é mandado o resultado da análise, esse resultado vai direto pro passageiro e a gente recebe uma informação se tá ok ou não (Supervisor de aeroporto, Aeroporto de Porto Alegre, RS).

Alguns PNAEs utilizam cadeiras de rodas motorizadas para deslocamento, que funcionam à base de baterias. Estas cadeiras possuem um tratamento especial (procedimentos 31-33), pois as baterias podem oferecer riscos à segurança de voo. Estes procedimentos podem ser realizados tanto diretamente no *check-in*, quanto apenas no momento do embarque.

Quando a cadeira é motorizada, o que a gente se atenta é ao tipo de bateria, se for aquela bateria derramável, hoje a gente não pode... independentemente do tipo de cadeira, a empresa tem que tá preparada pra atender, que a gente não pode negar a cadeira, só que a gente, por exemplo, a bateria derramável tem um tratamento diferenciado (tem uma caixa, tem que tirar os plugues, colocar numa caixa especial, tem que ter um número de 1N, se por acaso ela virar, ele tem uma esponja que absorve o líquido e não derrama no porão da aeronave, porque é altamente corrosível). Então esse tipo de bateria tem todo um procedimento, os outros tipos de bateria são mais tranquilos, a gente atende normalmente e só tira o plugue (Supervisor de aeroporto, Aeroporto de Guarulhos, SP).

Após o *check-in* de um PNAE que vai precisar de auxílio, existem duas possibilidades: os aeroviários podem levar o PNAE diretamente para a sala de embarque, ou solicitar que ele aguarde no saguão do aeroporto. O local de espera varia de acordo com o porte e as condições de infraestrutura que o aeroporto fornece, se possui assentos reservados para PNAEs, ou uma sala de prioridades destinada àquela companhia (procedimentos 35 a 38).

Quando os clientes vêm com algum acompanhante, a gente sempre pergunta qual a melhor forma pra ele. Se eles querem ir já pra sala de embarque, aí a gente retira um funcionário, leva ele até a sala de embarque, verifica se ele vai querer ajuda pra um lanche (Supervisor de aeroporto, Aeroporto de João Pessoa, PB).

No que diz respeito à atividade de *check-in*, que deveria ser realizada apenas por agentes de aeroporto, já que os auxiliares não possuem acesso ao sistema, em situação real acaba sendo muitas vezes realizado por auxiliares de aeroporto

Sim, sim. Eu faço o atendimento, quando necessário, eu faço sim o atendimento. Se houver alguma prioridade, algum cliente com alguma necessidade especial a gente insere no sistema, aprendi a fazer isso tanto aqui quanto lá em cima, e a gente também já faz o acompanhamento já (Auxiliar do Aeroporto de Belém, PA).

Ao chegar no aeroporto, o passageiro pode solicitar auxílio para chegar no balcão de *check-in*. Dessa maneira, muitas vezes o atendimento começa antes mesmo da filtragem das filas, por um pedido do familiar ou responsável que está acompanhando o PNAE.

Geralmente um parente vem “Ah, vou precisar da cadeira”. A gente desloca alguém do check-in pra pegar a cadeira e leva lá no carro, geralmente eles ficam aguardando no carro, ou no estacionamento. Aí a gente sai com a cadeira, pega coloca eles na cadeira e retorna com eles pro check-in (Agente de aeroporto, Aeroporto de João Pessoa, PB).

Com relação à gestão das filas do *check-in*, os aeroviários que estão atendendo possuem uma estratégia para evitar que os PNAEs demorem muito tempo para serem atendidos, que é chamar as prioridades em qualquer outra posição, quando houver necessidade.

Tem a fila de prioridade, por exemplo, se você tiver com a fila de prioridade um pouquinho maior a pessoa que está atendendo do lado, que não é prioridade, a gente automaticamente chama “prioridade” também, porque não adianta ter uma fila de prioridade e demorar mais tempo que a fila do lado. Então a gente tem esse feeling automático, a pessoa do lado já vai chamar prioridade quando perceber que está precisando (Agente de aeroporto, Aeroporto Santos Dumont, RJ).

A atividade de *check-in* da fila de prioridades possui alguns procedimentos-padrão a serem seguidos, de acordo com cada tipo de atendimento ao PNAE. Porém, existem situações muito específicas que podem gerar riscos à segurança do voo, tanto para o PNAE, quanto para os comissários de bordo e os demais passageiros. Estas situações exigem uma documentação específica para que o aeroviário possa se certificar que o passageiro pode viajar.

Por exemplo, hoje eu atendi uma passageira que tinha esquizofrenia, a gente não embarca se ela não tiver um atestado de que ela está apta, bem pra viajar, que ela usou o medicamento e não vai ter um surto ou uma síndrome do pânico na aeronave. Então a gente teve que negar o embarque porque ela não tinha nada que comprovasse que ela estava bem de saúde (Agente de aeroporto, Aeroporto de Aracaju, SE).

Outro tipo de atendimento específico é o caso de passageiros obesos. O procedimento demanda que os passageiros comprem um assento extra na aeronave, mediante desconto na passagem. Porém, os aeroviários relatam que tentam evitar esse tipo de solicitação, bloqueando o assento ao lado do passageiro, ou colocando-o propositalmente em assentos do corredor.

E aí o que a gente faz, um exemplo, eu tô atendendo um obeso. Eu jamais vou colocar ele na janela, e duas pessoas do lado. Se eu ver que o voo tá tranquilo, eu não vou questionar com ele o que ele comprou ou deixou de comprar. O que a gente faz, a gente deixa o meio vago pra ele ter aquele espaço. Mas a [companhia aérea] em si, dizem que ela é mais espaçosa. Mas aí a gente faz isso, com bom senso a gente faz isso, geralmente a gente coloca no corredor (Agente de aeroporto, Aeroporto de Guarulhos).

No atendimento de passageiros que utilizam cadeira motorizada, os aeroviários relatam que preferem perguntar ao passageiro a maneira correta de manusear seu equipamento, considerando que cada cadeira possui uma maneira diferente de desconectar ou remover as baterias, e em virtude da complexidade de manipulação.

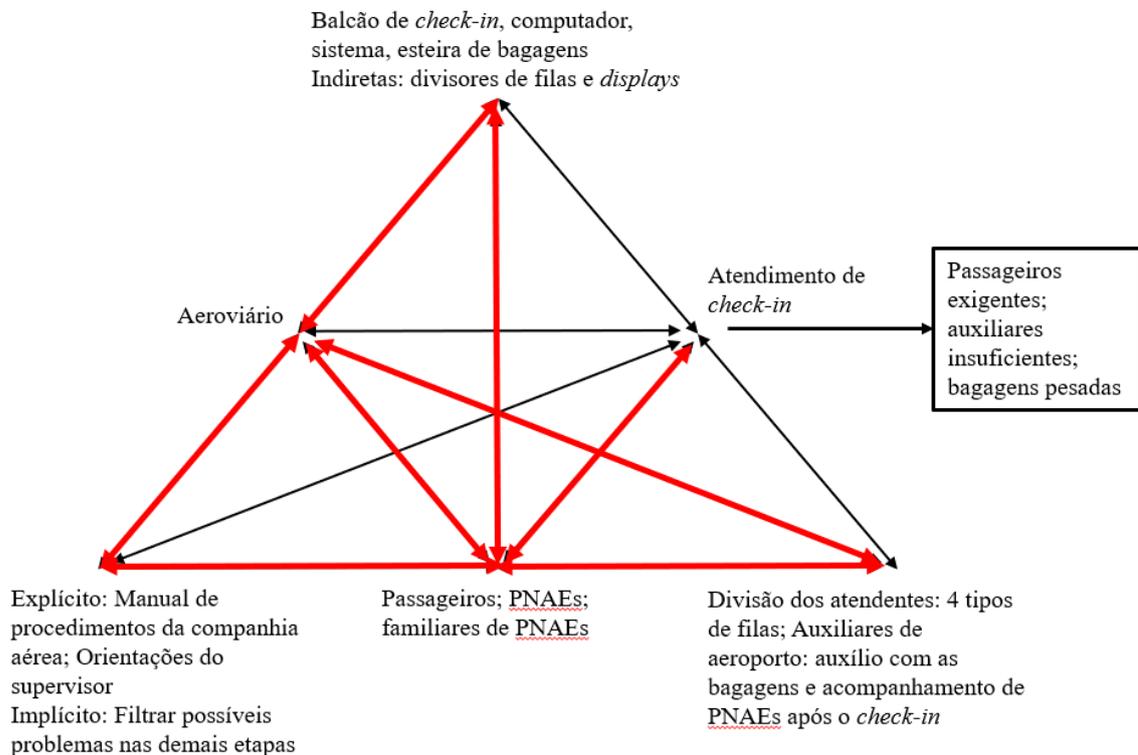
Na maioria das vezes é muito de você perguntar pro cliente, porque ele conhece mais o equipamento que você. Então por mais que você tenha o curso, você tem que perguntar: “como posso ajudar? Onde é que eu desplugo aqui? Onde é mais fácil desconectar?” Aí o cliente mesmo já vai dizendo (Agente de aeroporto, Aeroporto de João Pessoa, PB).

No que se refere ao despacho de bagagens, os atendentes de *check-in* normalmente recebem suporte dos auxiliares de aeroporto. Desse modo, eles procuram evitar esforços físicos para pesar as bagagens. Observou-se que uma estratégia utilizada é solicitar que o próprio passageiro coloque sua bagagem diretamente na balança, de modo que o único esforço necessário é o de tombar a bagagem na esteira.

Eles evitam ao máximo da gente pegar bagagem. Tanto que tem 3 pessoas que ficam na função de bagagens que são inadequadas de descerem na esteira. Eles acabam pegando peso. Tem gente que as vezes leva até o outro portão, mas eles também acabam pegando peso. A gente que está sentado, nem tanto. Só quando tem excesso de bagagem (Agente de aeroporto, Aeroporto de Guarulhos, SP).

Nas atividades desempenhadas pelos aeroviários no atendimento de *check-in*, existem algumas contradições e tensões observadas. Estas contradições e descontinuidades estão representadas pelas setas vermelhas na Figura 4.15.

Figura 4.15 Contradições descontinuidades do sistema de atividades do atendimento de *check-in*



Fonte: Elaborada pela autora.

Uma das contradições entre o atendente de *check-in* com os passageiros (Contradição: Sujeito/Comunidade) é a falta de pontualidade dos mesmos para chegarem no aeroporto, por descuido ou desconhecimento dos vários procedimentos necessários antes do embarque, tais como a checagem de documentação, o despacho de bagagens, a passagem pela inspeção de segurança, etc. A situação se torna mais complicada no caso de PNAEs, os aeroviários relatam que o atendimento desses passageiros geralmente leva mais tempo, e configura uma situação mais delicada.

Os clientes estão acostumados a chegar muito em cima da hora, principalmente esses clientes prioridades. O atendimento deles é demorado no check-in, tudo com eles tem que ser muito lento, até mesmo no raio X quando a gente passa na inspeção da Infraero demora (Auxiliar de aeroporto, Aeroporto de Belém, PA).

Ademais, os participantes relataram que muitos dos PNAEs que chegam atrasados não sinalizaram previamente suas necessidades na reserva do bilhete de passagem. Assim, existe a possibilidade de o passageiro utilizar cadeira de rodas e estar em um voo alocado em uma posição remota, por exemplo (Contradição: Aeroviários/Regras). O resultado é um

atendimento apressado em um tempo reduzido, o que pode gerar consequências para o PNAE, para os demais passageiros, e também para os funcionários.

Tem um cuidado para lidar com PNAE...é porque eles têm chegado sempre em cima da hora e às vezes até acontece de estar precisando de cadeira de rodas, mas a cadeira de rodas está lá atrás e a gente tem que deixar a posição com a fila enorme para buscar a cadeira, e aí fica corrido, desconfortável para ele mesmo (Agente de aeroporto, Aeroporto de João Pessoa, PB).

Muitas das vezes eles não informam, e aí a gente só vai saber aqui quando ele chega pra ser atendido, é quando a gente vê que ele necessita daquela cadeira (Agente de aeroporto, Aeroporto de João Pessoa, PB).

Em alguns aeroportos visitados foram observadas filas extensas em horários com fluxo intenso de voos, o que geram situações de conflito entre atendentes e passageiros. Os funcionários mencionam que em determinados momentos faltam atendentes (Contradição: Sujeito/Divisão do trabalho), posições de atendimento ou equipamentos, tais como cadeiras de rodas (Contradição: Sujeito/Ferramentas), para suprir toda a demanda de passageiros e PNAEs. A Figura 4.16 ilustra esse tipo de situação de lotação nos balcões de *check-in*.

Dificuldade de infraestrutura a gente tem, as vezes tem pouca cadeira, tem funcionário a menos, aí tem que fazer aquele negócio um pouco corrido. Fora isso... (Despachante de voo, Aeroporto de Belém, PA).

Ai na aviação é totalmente diferente. Nos primeiros dias eu senti muita dificuldade por que é uma correria, ao mesmo tempo que você tem que ser rápido no check-in, você sempre tem que estar atento no atendimento, atendendo todas as necessidades de uma forma ágil (Agente de aeroporto, Aeroporto de Macapá, AP).

Se tivesse mais (mas isso não vai falar depois pra ninguém não né?) mas podia ter mais atendentes (risos). Eles reclamam um pouquinho porque as vezes o check-in é demorado. Porque até que chega faz todo o procedimento de segurança, todas as perguntas, etiqueta a mala. E normalmente eles tem mais bagagem. Então se tivesse mais pessoas né pra atender, eu acho que facilitaria (Agente de aeroporto, Aeroporto de Brasília, DF).

Figura 4.16 *Check-in* com filas extensas, Aeroporto de Guarulhos, SP.



Fonte: Foto capturada pela autora no Aeroporto de Guarulhos (SP).

Além da falta de infraestrutura e do quadro reduzido de aeroviários para atendimento, os participantes mencionam carência de preparo para atendimento de certos tipos de PNAEs, tais como pessoas com deficiência auditiva (Contradição: Sujeito/Regras). O treinamento da língua brasileira de Sinais (LIBRAS), quando é ministrado, mostra-se ineficiente para que os aeroviários consigam atender estes passageiros. A estratégia utilizada por vários participantes para comunicação é a fala vagarosa que permita leitura labial, ou a escrita em português. Cabe ressaltar que grande parte das pessoas surdas não são alfabetizadas na língua portuguesa, o que pode tornar esse recurso ineficaz.

A dificuldade é que a gente faz o curso de LIBRAS que é disponibilizado, mas você aprende pouca coisa, você tem que tá praticando sempre. Eu fiz o curso de LIBRAS, mas se chegar um passageiro com deficiência auditiva eu não vou conseguir falar com ele (Despachante técnico, Aeroporto de Aracaju, SE).

Quando o passageiro ele é surdo e mudo. Porque maioria consegue entender quando você fala devagar, eles conseguem ler o lábio. Como eu não falo LIBRAS, eu não sei LIBRAS aí eu tenho dificuldade com esse. Esse sim! Mas também é um e outro que aparece assim, aí a gente ou escreve, a gente dá um jeito (Agente de aeroporto, Aeroporto de Brasília, DF).

No que se refere à etiquetagem, pesagem e despacho de bagagens, os agentes de aeroporto que realizam o *check-in* geralmente recebem suporte de auxiliares de aeroporto nesta função. Porém, o número de auxiliares nos aeroportos é apontado como insuficiente (Contradição: Sujeito/Divisão de tarefas), o que torna inevitável o esforço físico para colocar as bagagens na balança, e posicioná-las posteriormente na esteira de bagagens (Contradição: Sujeito/Ferramentas). Alguns participantes mencionaram lesões musculares e dores na coluna como reflexo do levantamento de peso, e uma aeroviária relatou acidentes pelo acionamento involuntário da esteira de bagagens.

Mas aqui acontece muito, aeroporto acontece muito, não tem jeito. Até aqui no check-in, de deslocar ombro puxando bagagem, já aconteceu aqui, ou então pisar na esteira e a esteira acionar sozinha e torcer tornozelo (Agente de aeroporto, Aeroporto de Brasília, DF).

Eu já tive problema por conta de bagagem. Porque tem uns aeroportos que já tem a esteira ali do lado, você coloca a bagagem na balança e já tira. Por causa do peso, são uma média de 2000 quilos de bagagens por voo (Agente de aeroporto, Aeroporto de João Pessoa, PB).

Por mais que a gente tem todo cuidado...a gente tem instruído como colocar a bagagem...mas isso com o tempo acaba com as costas da gente (Agente de aeroporto, Aeroporto de Ribeirão Preto, SP).

A principal contradição observada no atendimento de *check-in* é o desrespeito às regras de segurança por parte dos passageiros, PNAEs e familiares de PNAEs (Contradição: Comunidade/Regras). Os passageiros frequentemente discutem com os funcionários, insistindo em ignorar as normas da companhia aérea e do aeroporto, querendo levar itens proibidos ou embarcar sem a documentação necessária (Contradição: Sujeito/Comunidade). No caso de PNAEs acompanhados, os familiares por vezes não informam ou não são claros sobre as necessidades e condições de saúde dos PNAEs, e não compreendem o risco de embarcarem crianças com problemas respiratórios, ou passageiros com alguma enfermidade ou doença mental.

Ou as vezes falam “ah eu preciso embarcar minha mãe, preciso que ela vá”, e a senhora tava praticamente passando mal, e a filha queria que embarcasse (Agente de aeroporto, Aeroporto de Belém, PA).

Isso, ela tinha Alzheimer. A pessoa que atendeu ela, o que acontece, tava ela e o parente. Então o parente começou, geralmente você não pode, você não pode conversar com o parente, você tem que conversar com o passageiro, entendeu? Ai a funcionária não se atentou a isso. E o passageiro em nenhum momento ela falou que

ela tinha Alzheimer. So falou que ela precisava de um acompanhamento, né. E ai a pessoa fez o procedimento de acompanhamento no embarque e pra desembarcar. So que chegando na aeronave, a passageira começou a entrar em pânico. [...] Sorte que graças a Deus deixaram o número de contato e aí veio os parentes, e aí a gente explicou tudo que olha não pode, você tem que conversar com o passageiro, e em nenhum momento você avisou que ela tinha esse problema (Agente de aeroporto, Aeroporto de Guarulhos, SP).

A gente tem que observar e se identificar alguma coisa a gente especula até descobrir, por que muita gente não fala, por exemplo, as mães não dizem mas tem muito bebe que os pais querem embarcar e tem problema pulmonar e os pais não falam, a gente já teve um problema aqui de uma cliente que eu atendi, fiz todas as perguntas, se ia precisar de algum auxílio com a criança, se tinha algum problema de saúde e a mãe disse que não e na metade do voo a criança passou mal (Agente de aeroporto, Aeroporto de Imperatriz, MA).

Os aeroviários relatam que os passageiros desconhecem seus direitos e deveres, e por vezes confundem a aviação com o transporte rodoviário, já que o último exige pouco ou nenhum esforço prévio do passageiro. Os participantes alegam que no sistema de aviação existem uma série regras e procedimentos a serem seguidos, sendo alguns de plena responsabilidade do passageiro, e que os passageiros não buscam informações antes de chegar ao aeroporto, por isso fazem exigências indevidas. Ademais, segundo alguns participantes, as exigências são frequentemente proclamadas de forma enérgica ou exaltada.

Mais informação ao passageiro, sabe por que? Eles assistem o jornal nacional do William Boner, só conta dos direitos, e não os deveres do passageiro. E todo mundo só chega aqui gritando, querendo o seu direito. A falta de informação, seguramente. [...] toda informação que você necessita, desde o embarque de uma gestante. Pra viajar ela precisa de um atestado médico? Não necessariamente, para até um mês de gestação não precisa, a partir daí sim. Dependendo do mês de gestação as vezes precisa até do acompanhamento do médico. Então tem tudo lá no site. Mas eles procuram? E chega como aqui? Gritando (Agente de aeroporto, Aeroporto de Guarulhos, SP).

E todos os dias a gente encontra clientes que não entendem as questões de segurança do voo, querem despachar líquidos sem rótulo como bagagem, querem despachar eletrônicos...a gente consegue lidar com esse tipo de cliente conversando. Mas cada dia é uma coisa diferente. (Agente de aeroporto, Aeroporto de Macapá, AP).

E o stress que a gente vivencia com os clientes, por que é muito fácil o cliente só querer as coisas, ele quer levar uma coisa que não pode, ele não tem noção que ônibus pode ir, mas aqui não pode. Quer chegar tarde... (Agente de aeroporto, Aeroporto de Macapá, AP).

Que é essa falta de entendimento, essa falta de tato. De falta entendimento e de compreensão de como funciona o sistema de aviação. Porque as vezes, as vezes elas compreendem que elas precisam de uma cadeira de rodas. Se você está com milhões de bagagem, que precisa de um auxílio, que você precisa chegar um pouquinho antes.

Não adianta chegar no encerramento do voo e querer que a gente corra, entendeu?! Daí as vezes isso acaba dificultando a nossa parte. E aí a gente tem q sair desesperado com aquela pessoa. E acaba não sendo confortável nem pra ela, nem pra nós. Porque na visão das pessoas é como pegar um ônibus, se você chegar 15 min antes do voo, você vai conseguir embarcar, e as vezes não. Porque a gente tem uma serie de documentação, uma serie de tramite, sabe que tem que seguir (Agente de aeroporto, Aeroporto de POA, RS).

Esta falta de informação dos passageiros e exigência de direitos que não possuem, geram sérios conflitos e tensão durante o atendimento de *check-in*, ocasionando desgaste psicológico e estresse nos atendentes, que precisam saber lidar com os passageiros e controlar a situação. Isto torna a atividade cansativa e custosa à saúde dos trabalhadores, podendo gerar distúrbios emocionais graves.

Às vezes o cliente também quer trazer muita coisa e aí dá o excesso de peso e o cliente faz um showzinho. Bagagem de mão fora do padrão. Às vezes o cliente tem um monte de bagagem e ele deixa uma bagagem desse tamanho, de 15 kilos, e quer levar à bordo. Isso impacta nosso atendimento, porque o cliente tenta parar o fluxo do atendimento e, falando por mim, a gente gosta muito de estar aqui, mas é uma atividade desgastante e estressante, são muitas situações ao mesmo tempo. Vem 4 pessoas em cima de você e você tem que respirar fundo e ver qual é a prioridade. Então a gente sempre passa por esse teste de fogo (Agente de aeroporto, Aeroporto de Macapá, AP).

Lidar com o público é difícil. A parte de resolver problema com o público me incomoda um pouquinho. Todo dia tem alguém gritando... Não tem jeito, é coisa do trabalho. É mais psicológico do que físico, mas é cansativo. A gente procura outras atividades com a galera, depois do trabalho, pra distrair, mas é cansativo (Agente de aeroporto, Aeroporto de Guarulhos, SP).

O psicológico é só quando o cliente desce do salto, só isso. Algumas coisas prejudica a gente sério, mas eu acho que tanto tempo hoje não me afeta tanto, só se for aquela coisa extrema, é muito difícil um cliente me deixar desconsertada: ele grita, ele grita e eu: aham, aham quando chegar eu entrego. Antigamente eu ficava nervosa, chegava em casa e começava a chorar. Hoje não me abala não, só se for um caso muito além do normal, que quase nunca acontece (Agente de aeroporto, Aeroporto de Aracaju, SE).

E nem tudo agente pode fazer pelo cliente, porque a gente tem que respeitar as normas da empresa e o cliente não entende isso. Ele acha que a partir do momento que ele pagou a passagem a gente tem que fazer o que ele quiser, que a gente não pode dizer não pra eles. A gente não pode passar por cima das normas de segurança que são colocados pra gente seguir, então a gente passa por esses conflitos de vez em quando. No último atendimento a cliente nem era passageira, era o filho dela que era o cliente, e deu excesso de bagagem e a mulher gritava no check-in dizendo que a gente era ladrão e que a gente não tinha vergonha de trabalhar numa companhia que roubava as pessoas. Só sei que ela ficou gritando lá e, enquanto tem uma situação pendente, você tem que continuar o seu atendimento porque o avião tem que sair no horário. Mas é o estresse do dia a dia (Agente de aeroporto, Aeroporto de Macapá, AP).

Outras vezes, a carga emocional é depositada nos atendentes, que se sentem emocionalmente afetados ao negar um embarque de um PNAE sem documentação médica, por exemplo. Eles sentem-se responsáveis pela infelicidade e frustração dos passageiros nestes casos.

Tem casos que a gente fica meio assim, tipo assim, quando é negado, quando a gente quer ajudar e não consegue, aí a gente fica meio triste, fica com dó. Mas infelizmente o procedimento correto tem que ser feito, então não existe aquele jeitinho pra poder atender. Mas as vezes você fica chateada por não poder ajudar. Abala um pouco o psicológico, fica se sentindo ruim (Agente de aeroporto, Aeroporto de Aracaju, SE).

A situação de tensão se agrava quando há um cenário de contingência, em casos de cancelamento ou atraso de voo por condições meteorológicas, ou eventual manutenção de uma aeronave, por exemplo. Os funcionários mencionam hostilidade, desrespeito, e até tentativas de agressão física, advindos de passageiros e acompanhantes. Os passageiros responsabilizam a companhia aérea pelo atraso ou cancelamento, e direcionam sua insatisfação nos funcionários da linha de frente.

Outra dificuldade é contingência, quando cancela voo, questão de mau tempo, a gente acaba sofrendo pressão para conter os clientes, eles acabam pulando o balcão pra bater nos funcionários, já aconteceu (Agente de aeroporto, Aeroporto de Belém, PA).

Porque vai explicar pra essa turma, quando o aeroporto fecha por meteorologia? Ninguém quer saber, so falta querer bater, porque ele tem uma reunião importante la em Porto Alegre e ele não quer saber. Da segurança, que um avião entra em manutenção e não vai voar. [...] Agora todo mundo chega, parcela a passagem em 50 prestações, e chega aqui gritando, querendo meter a mão na sua cara, porque não chequei o número da poltrona do avião (Agente de aeroporto, Aeroporto de Guarulhos, SP).

Uma outra tensão observada diz respeito à infraestrutura dos aeroportos nos quais as companhias operam. Os aeroviários se queixam de altas temperaturas no terminal, ocasionada por climatização inadequada, e insuficiência de iluminação nas dependências do aeroporto (Contradição: Sujeito/Ferramentas). Alguns também apontam goteiras e vazamentos no saguão ou próximo ao balcão de *check-in*, que atrapalham o atendimento. Por último, um problema destacado é a ausência de um ambulatório ou posto de saúde em alguns aeroportos para atender possíveis emergências, tanto de passageiros quando de funcionários (Descontinuidade: Sujeito/Regras).

Isso é uma dificuldade assim, enorme, uma falta de respeito, que vai além da compreensão do ser humano. Como é que eu tenho um aeroporto que tem uma ambulância a disposição, e quando um passageiro passa mal, o funcionário passa mal, você liga, e eles “não, liguem pro Samu”. Você liga pra Samu, aguarda, aguarda, aguarda, sendo que o aeroporto tem 2 funcionários pra cobrir o turno de 24h que dirigem essa ambulância (Despachante técnico, Aeroporto de Aracaju, SE).

4.3.2 Sistema de atividades da equipe de solo

A equipe de solo constitui um grupo de auxiliares de aeroporto que realizam, entre outras atividades, o acompanhamento de passageiros e PNAEs no aeroporto, a etiquetagem e manuseio de bagagens atrás do balcão de *check-in*, e o auxílio no embarque e desembarque de PNAEs na aeronave. Em bases grandes de aeroportos principais, esse grupo é dedicado exclusivamente ao auxílio a PNAEs, e recebe o nome de SAE (Serviço de atendimento especial). Como mencionado anteriormente, nestas bases maiores, existem salas de prioridade, nas quais os PNAEs aguardam até o próximo do horário do seu embarque, momento em que o anfitrião da sala aciona a equipe de solo. As tarefas deste anfitrião estão listadas no Quadro 4.5.

Quadro 4.5 Tarefas da sala/balcão de prioridades relatados pelos gerentes e supervisores

Tarefas – Sala/balcão de prioridades	
1	Controlar a entrada e saída de passageiros
2	Recolher os cartões de embarque e ordenar por horário de voo
3	Verificar os voos e horários de todos os passageiros presentes
4	Solicitar à equipe de atendimento a PNAEs que venha buscar o passageiro, quando seu embarque estiver próximo

Fonte: Elaborado pela autora.

Próximo ao horário de embarque, os auxiliares são acionados para conduzir os PNAEs que solicitaram acompanhamento. As tarefas realizadas pela equipe de solo de acordo com os gerentes e supervisores das companhias aéreas estão demonstradas no Quadro 4.6.

Quadro 4.6 Tarefas da equipe de solo relatados pelos gerentes e supervisores

Tarefas – Equipe de solo	
1	Auxiliar os agentes de aeroporto a etiquetar e pesar as bagagens no <i>check-in</i>
2	Perguntar ao passageiro qual a melhor maneira de guiá-lo durante o acompanhamento ou de carregá-lo na transferência da cadeira para o assento
3	Acompanhar os PNAEs do <i>check-in</i> até a sala de prioridades, no saguão do aeroporto
4	Acompanhar os PNAEs do <i>check-in</i> até a sala de embarque
5	Acompanhar os PNAEs do <i>check-in</i> até um espaço reservado na sala de embarque
6	Embarcar pelo <i>finger</i> os passageiros que não sobem escada
7	Auxiliar o despachante de voo no desembarque/embarque de PNAEs, se necessário
8	Receber o PNAE em trânsito (conexão) na aeronave, conduzi-lo até o portão de embarque do próximo voo
9	Acompanhar o PNAE da aeronave até a sala/balcão de prioridades
10	Acompanhar os PNAEs da aeronave até a sala de desembarque

Fonte: Elaborado pela autora.

Os auxiliares costumam acompanhar e embarcar os PNAEs no voo em posições com *finger*, fazendo a transferência de passageiros que não possuem movimento das pernas para o assento da aeronave. Em aeroportos que possuem pontes de embarque, a administração aeroportuária procura direcionar todos os voos que possuem algum PNAE para estas posições do pátio de aeronaves. Nestes casos, os principais responsáveis pelo embarque e desembarque dos passageiros são os auxiliares de aeroporto da equipe de solo.

Hoje a [operador aeroportuário] tem meta de sair com voo no finger, então é uma meta da empresa colocar a maior quantidade de voos no finger. Então aqui hoje só vai pra remota no último caso, geralmente quando vai é porque a aeronave tá chegando pra manutenção, algo do tipo... finger mesmo é a prioridade (Supervisor de aeroporto, Aeroporto de Guarulhos, SP).

Porém, quando isso não é possível, o auxiliar de aeroporto ajuda o despachante de voo no embarque de PNAEs, seja na operação de equipamentos, tais como a cadeira robótica, seja na transferência para o assento.

No que se refere à atividade de equipe de solo, apesar de ser desempenhada prioritariamente por auxiliares de aeroporto, os agentes de aeroporto também podem realizá-la. Isso ocorre especialmente na ausência de auxiliares disponíveis, já que a operação normalmente conta com um número reduzido dos mesmos. Desta maneira, esta função é compartilhada por todos os aeroviários da operação, e quem vai exercê-la depende das circunstâncias do voo (quantidade de PNAEs, lotação do voo, se está atrasado, em posição distante, etc).

Digamos que tenha um cadeirante, aí eu levo um e outra pessoa que está no embarque leva outro ou eu peço auxílio de quem não está no embarque, quem está só fazendo

outra função para ajudar, por que a gente recebe muita prioridade aqui e as vez é cliente que não tem mobilidade nenhuma, tanto que a gente tem cadeira própria para entrar na aeronave, uma cadeirinha mais estreita, por que aquela maior não entra (Auxiliar de aeroporto, Aeroporto de Belém, PA).

A gente faz, tanto o auxiliar quanto o agente, não têm essa divisão, geralmente quem vai fazer o embarque daquele voo que faz o acompanhamento desse cliente (Auxiliar de aeroporto, Aeroporto de Belém, PA).

A atividade de acompanhamento de PNAEs envolve perguntar como o passageiro prefere ser conduzido ou orientado pelo aeroporto ou transferido para seu assento. Desta maneira, eles devem perguntar como o passageiro com deficiência visual quer ser orientado, pelo braço ou pelo ombro, e qual a melhor maneira de carregar o passageiro usuário de cadeira de rodas para o assento, em quais partes do corpo ele pode tocar, etc.

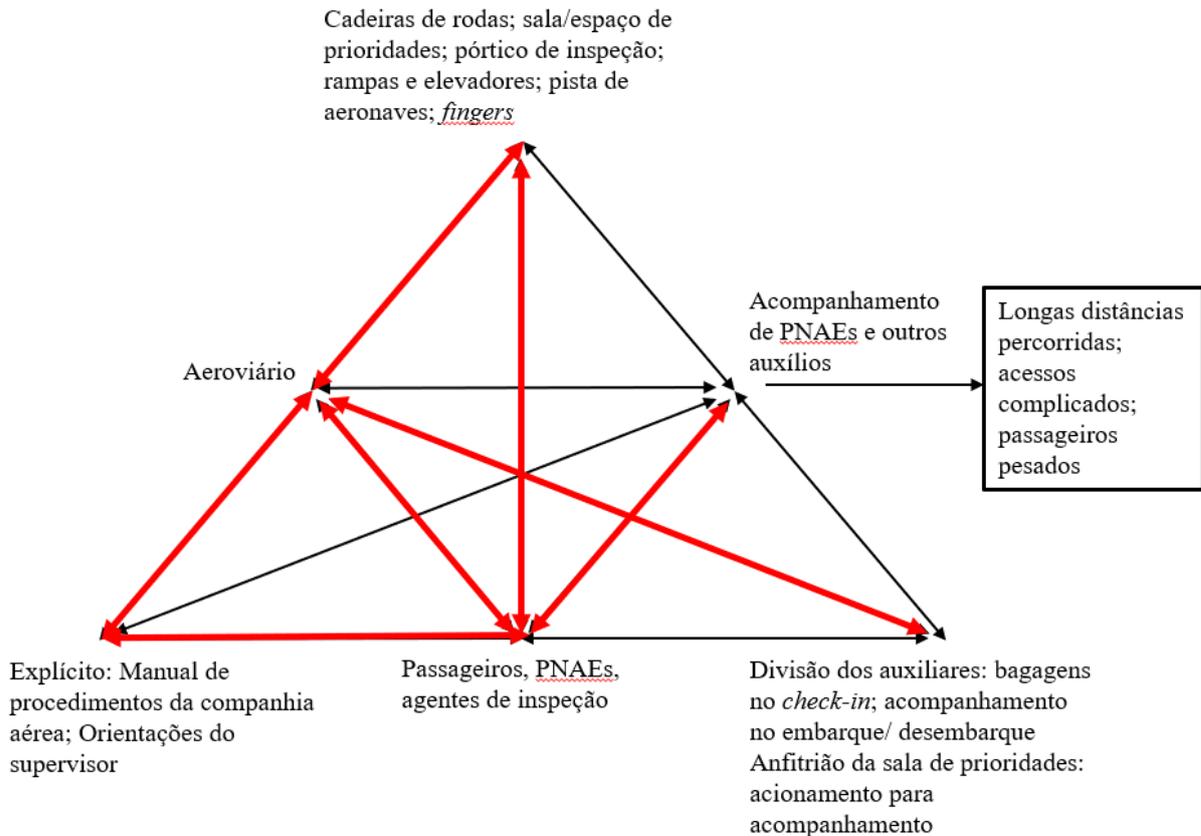
Geralmente ele chega acompanhado com alguém, ou ele chega com o cão-guia, ou ele chega de muletas [bengalas]. Aí você cumprimenta o cliente, pergunta como pode ajudar, tipo, se ele disser “ah, me dê aqui o seu ombro”, aí a gente vira e diz “pronto, tá na frente do senhor, se o senhor levantar o braço aí 90 graus, vai conseguir tocar meu ombro”. Aí eles seguram aqui no ombro, pronto: “a gente tá indo devagarinho, aqui na fila de atendimento prioritário, eu vou levar o senhor pro check-in agora”. Aí direciono ele nesse sentido, de dar as orientações de localização. Aí do check-in, a gente sobe com ele pro embarque, pelo elevador, aqui, que a gente acha mais seguro, deixa ele sentadinho lá, e informa: “oh, se o senhor precisar a gente vai tar aqui do lado, é só o senhor chamar que a gente consegue ouvir. Tem banheiro aqui, o senhor quer ir no banheiro? O embarque do senhor vai ser liberado na hora tal.” (Agente de aeroporto, Aeroporto de João Pessoa, PB).

Além do auxílio na pesagem e etiquetagem de bagagens, o auxiliar também realiza outras atividades de suporte ao agente de aeroporto, como por exemplo o preenchimento de formulários obrigatórios para alguns tipos específicos de atendimento

Eu cuido também de formulários de gestantes, clientes que vai despachar arma, munição, “PET” que é o cachorro ou um gatinho na cabine de passageiros... todos os formulários eu posso preencher para estar agilizando o atendimento do agente (Auxiliar de aeroporto, Aeroporto de Belém, PA).

Na atividade de equipe de solo, foram observadas algumas discontinuidades e contradições entre os elementos do sistema, representadas pelas setas vermelhas da Figura 4.17.

Figura 4.17 Contradições e descontinuidades do sistema de atividades da equipe de solo.



Fonte: Elaborada pela autora.

Uma das contradições encontradas no sistema de atividades da equipe de solo é a insuficiência de cadeiras de rodas para acompanhamento de PNAEs que necessitam (Contradição: Sujeito/Ferramentas). As cadeiras são de posse da companhia aérea, e podem não ser suficientes em horários de pico de atendimento, ou caso exista uma grande concentração de PNAEs que utilizam esse equipamento no mesmo voo. Um supervisor de aeroporto relata uma das estratégias utilizadas para contornar essa dificuldade.

Se desembarcar 10 clientes que precisam de cadeira de rodas, porventura a gente não tiver, a gente sai pedindo emprestado pra outras companhias aéreas porque o aeroporto não ajuda em relação a isso. Devia ser uma possibilidade do aeroporto, compartilhada, mas não acontece (Supervisor de aeroporto, Aeroporto de Guarulhos, SP).

Observou-se outras contradições relacionadas a problemas de infraestrutura interna do aeroporto, tais como rampas íngremes ou longas no terminal (Figura 4.18), elevadores estreitos, ou que ficam inoperantes por longos períodos e *fingers* com superfície irregular ou inadequados (Contradição: Sujeito/Ferramentas). Estes problemas acarretavam em

riscos para os funcionários e em distâncias maiores de deslocamento dentro do aeroporto. Além disso, alguns participantes mencionam altas temperaturas, ocasionadas por um sistema de climatização inapropriado.

O aeroporto daqui de Belém, em questão de infraestrutura, é um pouquinho precário por que o aeroporto é muito quente, os clientes reclamam bastante. [...] quando eu vou descer eu tenho de descer de costas e para subir é normal só que eu fico com medo por que ela é muito longa ela não é uma rampa curta, eu fico com medo de perder o controle eu vou bem lentinha, mas é por medo mesmo. O elevador é estreitinho, ..., é bem ruim a estrutura do aeroporto isso a gente não pode contar muito com o atendimento por que é bem ruim, daí os clientes tem toda razão em reclamar (Auxiliar de aeroporto, Aeroporto de Belém, PA).

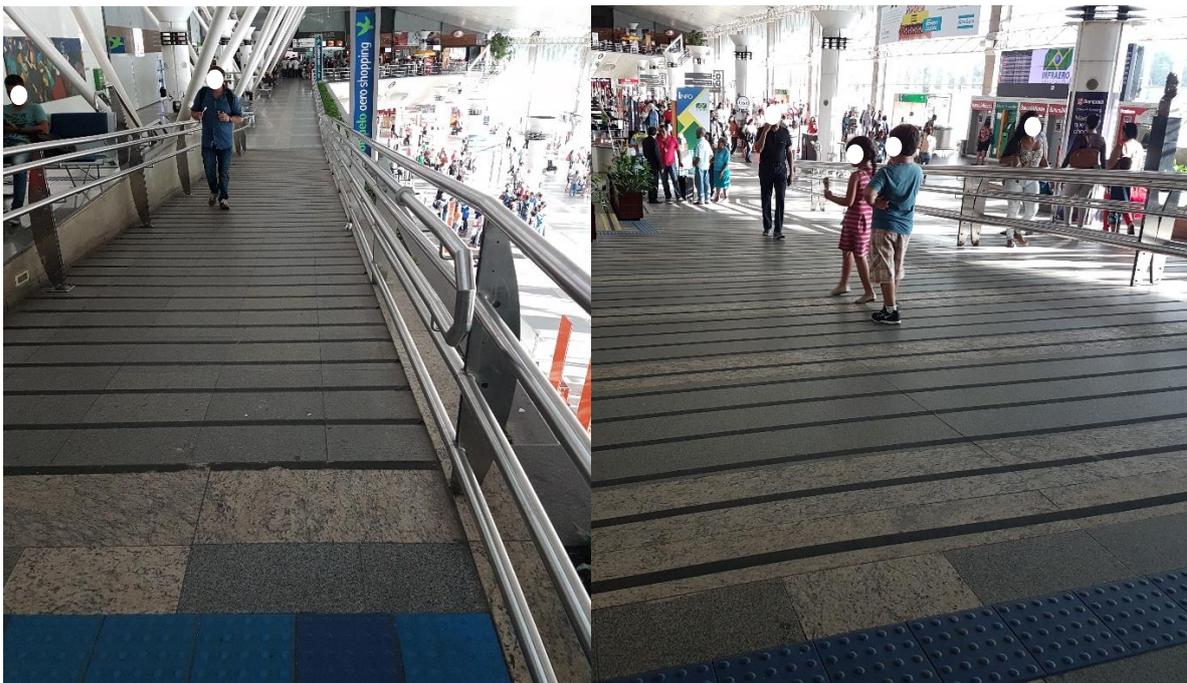
Eu acho que os fingers têm umas lombadas que não ajudam muito. O idoso principalmente. Se você não tiver dando um suporte bom aos olhos dele, ele vai cair, vai tropeçar. Tem que estar bem atento a isso. Porque eu acho que tem um problema no carpete, no carpete não, naquele piso, que eu acho ruim (Auxiliar de aeroporto, Aeroporto de Santo Dumont, RJ).

A única dificuldade que tivemos foi questão do elevador, só que isso é da [administradora aeroportuária], que o elevador não funcionava periodicamente, então a gente acabava fazendo um percurso maior pra leva-lo (Agente de aeroporto, Aeroporto de Belém, PA).

Questão de infraestrutura do aeroporto, acaba acontecendo caso do elevador não funcionar, principalmente do desembarque, a gente tem que dar toda uma volta com o cliente pra poder usar o elevador aqui de fora, pra poder seguir com eles pro desembarque, e eles acabam reclamando muito. Então é mais em relação à isso mesmo. Agora eles consertaram, mas eu to aqui há um ano, e ficou cerca de 6 meses assim. Já aconteceu de termos que carregar ele na escada, mas é um perigo levar ele dessa forma (Agente de aeroporto, Aeroporto de Belém, PA).

Mas tem algumas coisinhas que a gente sente que podem melhorar, mas não que sejam ruins, por exemplo, os elevadores são devagar, nos dias comuns ele comporta totalmente o público, mas em alta temporada o elevador não cabe, para desembarcar tem dois e a gente faz o desembarque também, então com os elevadores devagar também, e são bem menores, são só para cadeirante mesmo, as vezes o cadeirante fica de lado para entrar outro e poder dar uma agilizada, mas aí já é uma questão aeroportuária que depende da companhia (Auxiliar de aeroporto, Aeroporto de Santos Dumont, RJ).

Figura 4.18 Rampas longas e íngremes no interior do aeroporto.



Fonte: Foto capturada pela autora no Aeroporto de Belém (PA).

Os aviários também relataram contradições com a infraestrutura externa do aeroporto, relacionados principalmente a irregularidades na pista de aeronaves, tais como buracos ou calhas ao redor da faixa de passageiros (faixa azul), descontinuidade na conexão de rampas com o asfalto da pista (Contradição: Sujeito/Ferramenta). Essas irregularidades tornam difícil e perigoso o acompanhamento de PNAEs com cadeiras de rodas, gerando esforço físico excessivo e riscos à saúde, tanto do funcionário, quanto do PNAE. Os aviários mencionam também longas distâncias percorridas na pista de aeronaves, quando o embarque/desembarque é realizado em posições remotas distantes (Contradição: Sujeito/Regras).

A gente tem que ficar atento se não tá batendo, ou se ali na frente não vai engancha a roda. Antes deles fazerem os últimos reparos já aconteceu, da gente tar aqui com a cadeira, e enquanto girava a gente não percebeu, quando bate ela trava, o passageiro só falta cair (Agente de aeroporto, Aeroporto de Aracaju, SE).

Aí ali, onde tem a faixa azul, tem uma calhazinha. Pra gente passar com a cadeira, aí temos que vir de costas pra não topar a roda da frente, não travar ela. E o idoso, muitos idosos embarcam aí, e aí você tem que ficar olhando, pra ver se ele não vai tropeçar (Despachante de voo, Aeroporto de Aracaju, SE).

A parte de rampa pra PNAE é muito difícil, porque a gente acaba quase derrubando passageiro, porque na hora que você empurra o passageiro a cadeira, independente da cadeira, ela tem um vão e a cadeira vai e para, então passageiro quase vai pra frente! Não é uma rampa que dá continuidade com asfalto, ele tem um vão e se vocês

verificarem, vocês vão ver que é rachado. Então isso dificulta muito, aí a gente tem que virar cadeira e ir com a roda maior, porque a rodinha pequena trava ali. Tem muito esforço! Se a pessoa for sozinha, ela não dá conta. (Agente de aeroporto, Aeroporto de Ribeirão Preto, SP).

Eu acho que como aqui é remota, que não é o finger ainda é remota e a gente tem que andar bastante por que a nossa posição é só aquela (Agente de aeroporto, Aeroporto de Macapá, AP).

O trajeto de acompanhamento de PNAEs passa pelo procedimento de inspeção de passageiros. Nesta etapa também foram identificadas contradições dos aeroviários com os pórticos e os funcionários do administrador aeroportuário que realizam a inspeção nos PNAEs (Contradição: Sujeito/Comunidade). Observa-se que o procedimento é demorado no caso de PNAEs que utilizam cadeira de rodas, pois o passageiro deve levantar-se da cadeira e atravessar o pórtico, ou submeter-se à uma revista individual, caso não tenha possibilidade de ficar em pé (Contradição: Comunidade/Ferramentas). Os aeroviários relatam também poucos pórticos de inspeção e funcionários para realizar este procedimento nos aeroportos.

Aqui no atendimento, quando tem alguém com necessidade na fila normal a gente filtra, mas no portão de embarque, o acesso é somente um, e é péssimo. Só tem dois pórticos de raio X, aí quando tem muita prioridade eles abrem um só pra prioridade, e aí as vezes dá atraso no voo, às vezes isso dá problema (Agente de aeroporto, Aeroporto de Aracaju, SE).

Até mesmo também, o que nos ajudaria mais, fosse mais no raio-X, as vezes a gente tem um pouco de problema, que...daí costuma demorar ali, que já é outro setor (Agente de aeroporto, Aeroporto de Porto Alegre, RS).

A principal contradição percebida na atividade de equipe de solo é o acompanhamento de passageiros grandes ou pesados que utilizam cadeira de rodas, tanto no interior do aeroporto, quanto no embarque pelo *finger* (Contradição: Sujeito/Comunidade e Sujeito/Objeto). A transferência destes passageiros da cadeira para o seu assento é igualmente complicada e exige muitas vezes grande esforço físico dos auxiliares e agentes de aeroporto. Alguns funcionários alegam lesões musculares ocasionadas por esta atividade.

Eu tenho dificuldades com, como eu sou pequenininha, eu já peguei cliente com obesidade mórbida e aí não tinha outra pessoa no momento para me ajudar aí foi bem difícil para mim (Auxiliar de aeroporto, Aeroporto de Belém, PA).

Cadeirante, o que a gente tem, o problema é o finger. Eu lesionei justamente nisso, pegando um cadeirante que era pesado. Eu tirei ele da aeronave e fui subir o finger com ele. Nessa minha panturrilha lesionou, o músculo da panturrilha... porque ele era muito pesado (Agente de aeroporto, Aeroporto de Brasília, DF).

Tem alguma dificuldade na hora de subir com o cadeirante pesado, acima de 130kg, 150kg. Porque pra um homem, ele tem que ter uma certa força física pra subir, porque é uma rampa inclinada né [no finger]. Pra mulher então fica difícil, ela tem que descer com a cadeira de rodas, de costas, pra evitar algum incidente (Auxiliar de aeroporto, Aeroporto de Guarulhos, SP).

É complicado só quando o passageiro é muito grande assim. Aí é muito complicado, quando você vai passar ele dá cadeira para o assento do avião né, mas a gente tem a técnica de fazer né, aí consegue (Auxiliar de aeroporto, Aeroporto de Brasília, DF).

Olha, na prioridade você tem que gostar... no sentido pessoal que eu falo... porque lá se (até física também), porque se você é uma pessoa assim...miudinha e chega um senhor forte da América, por exemplo. Aí só tem você pra atender aquele voo, você vai ter que fazer, vou ter que carregar a cadeira de ré, descer o finger, ele é muito forte. Então assim, tem essas limitações do colaborador. É filtrado dentro da sala: “ó, eu não consigo levar porque ele é muito forte.” (Auxiliar de aeroporto, Aeroporto de Guarulhos, SP).

Uma contradição presente nesta atividade é o atendimento e acompanhamento de passageiros desacompanhados que possuem muita dependência e precisam de auxílio para suas necessidades básicas (ir ao banheiro, se alimentar, entre outras). Os aeroviários entendem que não são aptos e nem deveriam prestar este tipo de auxílio, mas sentem-se comovidos com os passageiros nesta situação, e acabam ajudando como podem (Contradição: Sujeito/Regras). O resultado são situações constrangedoras e arriscadas tanto para o passageiro, que se encontra sem um familiar para lhe auxiliar, quanto para o funcionário, que não está preparado para lidar com esse tipo de ocorrência. A Resolução nº 280 (BRASIL, 2013) prevê esse tipo de auxílio, porém existe também uma descontinuidade, na medida que não há um treinamento específico para este atendimento.

Tá a gente recebe muito cliente, principalmente cadeirante imobilizado, porque muitas vezes a família deixa aqui sozinho, e a gente tem que cuidar desse cliente nas necessidades íntimas, tudo. E isso é uma dificuldade, não é obrigação da companhia, mas a gente se sensibiliza e tentamos ajudar da melhor forma possível. Só isso, principalmente quando tem que levar no banheiro que a gente tem que ajudar o cliente até a abaixar a roupa. E dependendo do cliente muitas vezes eles ficam constrangidos, a gente também fica né, mas... (Agente de aeroporto, Aeroporto de Brasília, DF).

A gente tem que levar no banheiro, tem muita prioridade que vem desacompanhada e a gente tem que trocar fraldas, então é bem complicado. A gente não é obrigado a trocar, mas a gente se comove né, com pessoas que tá sozinho (Auxiliar de aeroporto, Aeroporto de Brasília, DF).

Em relação aos prioritários, é essa dificuldade da gente ter que locomover com ele, carregar ele, e dependendo até cuidar dele. Já tivemos situações que eu tive que levar ele no banheiro. Aí é constrangedor pra gente. O certo é não autorizar ele embarcar sozinho, porque ele tem a dificuldade muito maior se tem mobilidade reduzida, mas acaba acontecendo, e se embarcar ele sozinho fica sob nossa responsabilidade (Agente de aeroporto, Aeroporto de Santos Dumont, RJ).

Existem também passageiros que solicitam auxílio ou acompanhamento sem real necessidade. De acordo com o relato dos aeroviários, alguns passageiros solicitam cadeiras de rodas por comodidade de não precisar andar, e outros solicitam acompanhamento para que o funcionário carregue sua bolsa (Contradição: Comunidade/Regras e Sujeito/Comunidade).

As vezes a gente fica até chateado por que, não é esse caso, mas tem clientes que nem necessitam de cadeira de rodas, mas por comodismo ou as vezes até por abuso pedem o auxílio sem necessidade (Auxiliar de aeroporto, Aeroporto de Belém, PA).

Então tem umas que solicitam assistência só porque querem que carregue a bolsa, vêm de salto, é difícil (Agente de aeroporto, Aeroporto de Guarulhos, SP).

Acontece muito. Tem passageiro que pede uma máxima, mas anda até de salto alto, e ainda pede pra você segurar mala pra eles. Então eu acho assim, você é uma pessoa que usa o bom senso pras coisas, mas também tem que ter, né, sabe aquelas dondocas? (Agente de aeroporto, Aeroporto de Porto Alegre, RS).

4.3 Sistema de atividades do embarque

Com relação à tarefa de embarque, os procedimentos são realizados dentro do portão de embarque, e consistem basicamente na liberação do embarque, na segunda checagem de documentação do passageiro, uma vez que a primeira é feita no *check-in*, e no recolhimento/destaque/conferência dos cartões de embarque. Neste procedimento, existem 4 tipos de filas, sendo a primeira de prioridades por lei, a segunda de prioridades comerciais, e as demais separadas por seções da aeronave (dianteira e traseira), para otimizar o fluxo de embarque.

A gente faz ele setorial, dividido por assentos. Embarcam primeiro as prioridade por lei, depois os passageiros que a gente considera [prioridade comercial] né, que tem o cartão da companhia. Depois os assentos... a gente embarca primeiro os clientes dos assentos de trás, os assentos 12 a 28 e depois de 1 a 11, porque quando chega os da frente, o de trás já estão sentados (Agente de aeroporto, Aeroporto de Brasília, DF).

As tarefas de embarque relatadas pelos supervisores de aeroporto e gerentes de base estão ilustradas no Quadro 4.7.

Quadro 4.7 Tarefas do embarque relatadas pelos gerentes e supervisores

Tarefas – Embarque	
1	Checar previamente se o computador está ligado e com acesso à internet
2	Fazer o <i>speech</i> de anúncio do voo, informando o horário e o portão que a aeronave vai chegar
3	Fazer o <i>speech</i> de organização da fila
4	Chamar primeiro os PNAEs para embarque, especificando quais são
5	Chamar as prioridades comerciais
6	Chamar os passageiros que não são de grupos prioritários para embarque
7	Caso o PNAE chegue atrasado para embarque, perguntar se ele prefere interromper o fluxo e ir primeiro ou aguardar e ir por último
8	Conferir o documento com foto novamente
9	Recolher/conferir os cartões de embarque
10	Realizar o <i>boarding</i> de clientes (<i>escanear</i> o código do cartão de embarque)

Fonte: Elaborado pela autora.

O procedimento é organizado através de *speeches* dos aeroviários, que consistem em chamadas informativas realizadas através do sistema de alto-falantes do aeroporto. Os cartões de embarque, após recolhidos, são *escaneados* para que aconteça a confirmação sistêmica de que aquele passageiro embarcou na aeronave.

No que diz respeito à atividade de embarque, inicialmente o aeroviário monta as posições das filas e verifica se o sistema está funcionando. Em seguida, são checadas as prioridades que estarão no voo, para a certificação de que algum funcionário acompanhará estes passageiros.

No embarque a gente chega, monta o pedestal de fila, logo em seguida a gente olha no sistema pra ver quais são as solicitações, se tem PNAE, e a gente já verifica com o despachante, o controle de quem vai levar essa pessoa até aeronave e se vai ser preciso, caso não a gente mesmo leva (Agente de aeroporto, Aeroporto de Ribeirão Preto, SP).

Posteriormente, são feitos 3 *speeches* nos sistemas de alto-falante do aeroporto: o primeiro contém as informações previstas do voo, tais como o número, o horário previsto de embarque, e se há algum atraso. Já o segundo *speech* acontece logo antes da liberação do embarque, de modo a organizar os passageiros nas 4 filas mencionadas. No terceiro *speech*, que é opcional e ocorre depois do embarque, os passageiros faltantes são chamados pelo nome e convocados para os últimos minutos de embarque. Em seguida, o procedimento é encerrado. Se houverem muitas bagagens de mão no voo, os aeroviários solicitam aos passageiros que despachem suas malas maiores.

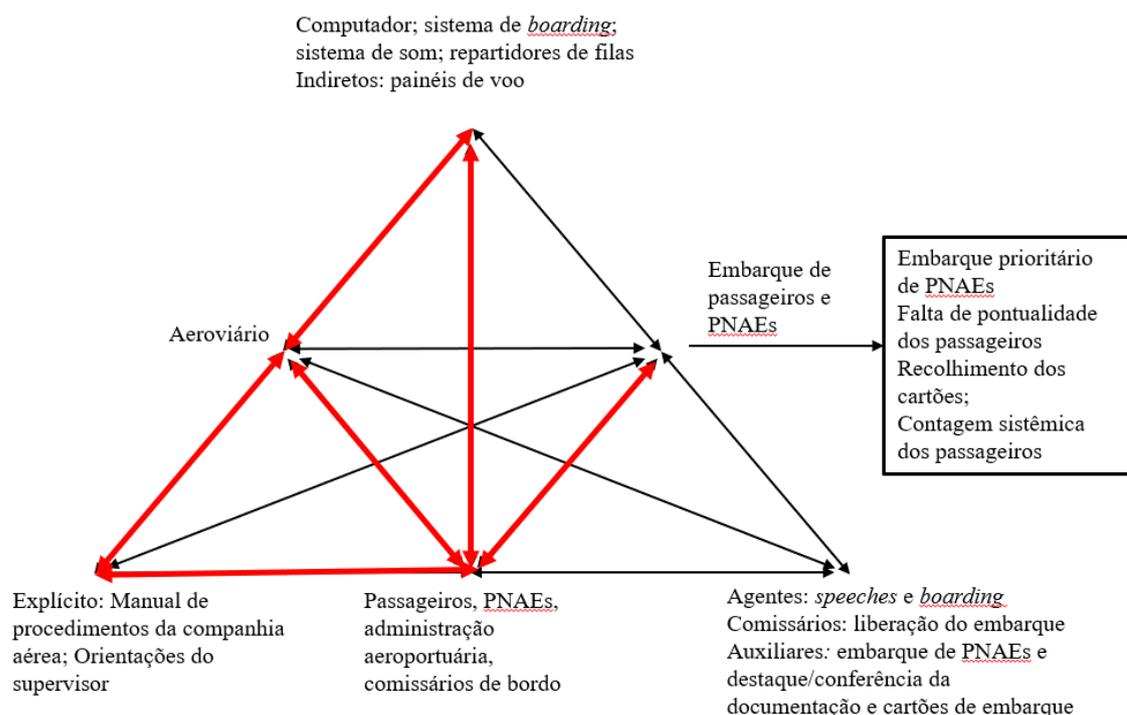
Tem o speech pra chegada de aeronave, aí a gente vai informar que a aeronave vai chegar tal horário e o portão vai ser tal. É feito em português e inglês. [...] Aí depois a gente vai fazer um speech de formar fila né, fazer a divisão dos passageiros. Porque se embarque primeiro as prioridades, depois se embarque o fundo da aeronave, depois o primeiro. [...] Aí a gente faz o speech de embarque né. Fala que vai embarcar primeiro uma fileira e depois que vão ser as outras. A gente pede pra aguardar. Aí o processo de embarque, a gente solicita que eles fiquem com o cartão de embarque e o documento em mãos. A gente tá com um sistema que tem um leitor, o passageiro só apresenta o documento pro funcionário e ele mesmo passa o código de barras do cartão no leitor

Nesta etapa de embarque, usualmente encontra-se presente um auxiliar de aeroporto que fica responsável pela conferência do documento e destaque/recolhimento do cartão de embarque. Os auxiliares passam por diversas funções de suporte aos agentes de aeroporto.

Ele, por exemplo, no embarque, fica auxiliando no recolhimento de cartão, fica na fila do anfitrião na frente recebendo os clientes. Faz uma parte administrativa aqui dentro também, como planilha de prioridades embarcando, faz... faz tanta coisa que é difícil... auxilia no embarque, auxilia as pessoas na pista também, vai pra pista, sobe e desce com cadeirante também (Supervisor de aeroporto, Aeroporto de João Pessoa, PB).

Foram identificadas algumas contradições e descontinuidades no sistema de atividades do embarque, representadas pelas setas vermelhas na Figura 4.19.

Figura 4.19 Contradições e descontinuidades do sistema de atividades do embarque



Fonte: Elaborada pela autora.

As contradições existentes na atividade de embarque estão em geral relacionadas à falta de pontualidade de passageiros e PNAEs para chegarem no portão de embarque (Contradição: Comunidade/Regras). Esta falta de pontualidade pode se dever a alguns fatores de infraestrutura do aeroporto, tais como a insuficiência de sinalização, tanto para PNAEs com alguma deficiência visual (ausência de sinalização tátil) ou auditiva (sinalização visual com pouco contraste ou com informação pouco compreensível), quanto para os demais passageiros (Contradição: Comunidade/Ferramentas). Além disso, os participantes relatam conflitos com serviços prestados pela administração aeroportuária na comunicação de informações aos passageiros, tais como painéis de voo desatualizados, ou fornecimento de informações errôneas sobre as companhias aéreas (Contradição: Sujeito/Ferramentas).

Até a equipe concessionada do aeroporto, ela até poderia. Muitas coisas ocorrem não é culpa da companhia aérea, é a concessionária. Não atualiza o painel de informações de voos. Funcionários mais gabaritados, porque tem uns aqui que posso falar que em toda empresa tem. Passa informação errada, e aí o passageiro acaba perdendo o voo porque o pessoal da concessionária deu a informação errada. Procurem saber né. Eles não têm informação de saber da [companhia aérea], mas procura a título de: “tá eu não sou da [companhia aérea], mas eu quero te ajudar. Oi fulano, tudo bom? Qual é o portão previsto?”. E aí fala errado, o passageiro volta lá e não é lá. Aí já foi, perdeu o voo, e a culpa é de quem, da [companhia aérea]? Não, foi da funcionária da [administradora aeroportuária] (Agente de aeroporto, Aeroporto de Guarulhos, SP).

A falta de pontualidade também pode ser do próprio passageiro, que chega no aeroporto com poucos minutos para o encerramento do *check-in*. Nessas situações, o PNAE chega no seu portão após o início do procedimento de embarque, que nesses casos não será prioritário. Assim, o aeroviário possui duas opções: interromper o fluxo de embarque e embarcar o PNAE, ou embarca-lo por último, após todos os demais passageiros. Ambas as situações podem gerar situações de exposição do PNAE, caso sua condição de embarque na aeronave seja mais complicada (Contradição: Comunidade/Objeto).

A consciência mais do lado deles, porque às vezes, é... a gente precisa que eles estejam mais no começo do embarque, na primeira chamada, pra facilitar até pra eles né? A parte da companhia faz o possível, mas às vezes o cliente não tem essa consciência. “Ah... eu sou um cadeirante, eu sou prioridade mesmo, o embarque prioritário é aberto o tempo todo, então eu vou chegar na metade do embarque”, mas aí atrapalha pra ele mesmo (Agente de aeroporto, Aeroporto de Brasília, DF).

Até por que ele deve ser o primeiro a ser embarcado, então ele deveria chegar antes de todo mundo. Se ele chegar e o embarque já tiver sido iniciado, ele vai ter que embarcar por último, aí ele tem que aguardar (Supervisor de aeroporto, Aeroporto de Aracaju, SE).

Assim, eu acho que o passageiro devia ter um pouco mais de consciência da própria necessidade. Às vezes ele chega no último minuto de fechar o check-in e aí a gente tem que trazer de lá, passar numa fila que já está formada na hora do embarque pra tentar dar prioridade pra ele. Isso atrasa o voo. E aí quando o embarque já iniciou e realmente não dá a gente pede pra eles aguardarem pra embarcar por último (Despachante de voo, Aeroporto de Macapá, AP).

Alguns aeroportos não possuem uma infraestrutura adequada nas salas de embarque, e desse modo não comportam a formação de filas separadas para embarque de cada tipo de passageiro. Assim, a organização é feita apenas no speech, o que pode gerar situações de desrespeito ao embarque prioritário. Uma situação observada com frequência nos aeroportos nos quais vigora essa situação de fila única para o embarque, é que os passageiros que possuem programas de fidelidade com as companhias, chamados prioridades comerciais, acabam ficando à frente de idosos ou pessoas com deficiência na fila para o embarque (Contradição: Sujeito/Ferramentas e Comunidade/Ferramentas).

Tem uma fila só, mas aí para embarcar a gente chama primeiro os passageiros que são prioridades, pessoas que precisam de ajuda, e aí depois nós chamamos os passageiros de prioridade comercial do [programa de fidelidade], mas até então a gente chama os passageiros prioridade por lei primeiro, porque a estrutura desse aeroporto não permite que a gente faça as filas separadas, então a gente faz dessa forma, por isso é uma fila só para os dois, mas chamamos diferente (Agente de aeroporto, Aeroporto de João Pessoa, PB).

Outra situação observada no procedimento de embarque em situações remotas é que os demais passageiros respeitam o embarque prioritário de PNAEs para entrada no ônibus, mas não respeitam no momento de embarque da aeronave. Seguindo a lógica de embarque, os primeiros passageiros convocados para entrar são os PNAEs, e por isso, ao chegar na posição remota, eles são os últimos a desembarcar do ônibus. Os aeroviários mencionam falta de bom senso, principalmente dos passageiros que possuem prioridade comercial. Essa situação configura uma descontinuidade, pois não há prescrição da tarefa do aeroviário nestes casos (Descontinuidade: Sujeito/Regras).

Talvez um ônibus só para a prioridade, mais pela educação de outros passageiros, principalmente aqueles que nós chamamos de prioridade e se acham superiores aos que são prioridade por lei isso é bem chato, quando a gente está na remota e a gente vê alguém com um bebe ou um idoso – “Ah! Com licença senhor ou senhora pode vir aqui” – a gente passa a frente. Eu não acho justo, as vezes está sol de meio dia e uma pessoa com bebe no colo? O idoso demora um pouco mais para descer do ônibus, por mais que a gente coloque a rampa se necessário (Agente de aeroporto, Aeroporto de Santos Dumont, RJ).

Uma última contradição que ocorre durante o embarque é o excesso de peso ou volumes de bagagem de mão trazidas pelos passageiros (Contradição: Comunidade/Regras e Sujeito/Comunidade). Quando o aeroviário observa que o voo está com muitas bagagens grandes, ele solicita aos passageiros que despachem no momento de entrada na aeronave. Alguns passageiros sentem-se insatisfeitos com a solicitação, gerando conflitos no momento do embarque, o que pode atrasar o voo.

A gente separa filas de prioridades, a gente checa documento, cartão de embarque, e checa o nome da pessoa no sistema pra ver se está tudo ok. Também fica despachando bagagem de última hora quando uma pessoa leva uma bagagem de mão de 10 quilos, e na hora de embarcar não pode, às vezes aquele voo acaba atrasando (Agente de aeroporto, Aeroporto de Porto Alegre, RS).

4.3.4 Sistema de atividades do despacho de voo

A tarefa do despacho de voo envolve duas atribuições distintas: uma relacionada aos procedimentos técnicos de despacho (tais como a elaboração da documentação técnica de voo, contendo detalhes sobre a quantidade, peso e distribuição das bagagens no voo, a fiscalização e acompanhamento da equipe terceirizada que realiza o carregamento, etc), e a outra relacionada ao embarque e desembarque de passageiros na aeronave (além da contagem de passageiros a bordo e entrega da documentação final de voo) especialmente PNAEs.

O que o DOT1 [despachante operacional terrestre] fazia? Ele era responsável pelo voo, fazer as anotações pra levar pro comandante, assinar o carregamento e o outro pegava toda a parte de passageiro: pegar o passageiro PNAE, embarcar, verificar se todos embarcaram, fazer a contagem... A função do 2 é mais ou menos um apoio ao 1. O 1 era responsável pelo voo, porém o 2 que fazia a logística que o 1 no momento não podia fazer porque ele está embaixo da aeronave e verificando carregamento no porão (Despachante de voo, Aeroporto de Macapá, AP).

O despachante é uma coisa só. O que tem de diferente é o despachante técnico, por que o despachante técnico é o DT que é mais com relação a rampa, a bagagem e tudo mais. E aí a gente não entra nesse esquema. O nome oficial não é despachante, é agente de aeroporto (Agente de aeroporto, Aeroporto de Santos Dumont, RJ).

Cabe retomar que algumas companhias possuem distinção de cargo entre agente de aeroporto e despachante de voo. Porém, na maioria das companhias aéreas, a função de despachante de voo é exercida pelo funcionário agente de aeroporto. Ressalta-se que os procedimentos estudados na presente pesquisa são referentes à função relacionada ao atendimento de passageiros na pista, principalmente em embarques remotos. As tarefas de

despacho de voo relatadas pelos gerentes de base e supervisores de aeroporto estão organizadas no Quadro 4.8.

Quadro 4.8 Tarefas do despacho de voo relatadas pelos gerentes e supervisores

Tarefas – Despacho de voo	
1	Fazer o contato com o comandante por fonia e receber as informações de pouso
2	Receber por fonia e repassar as informações sobre os PNAEs que estarão desembarcando
3	Monitorar as informações sobre o encerramento do <i>check-in</i> , quantos passageiros faltam, etc
4	Preparar os equipamentos que serão necessários para o auxílio do desembarque dos PNAEs
5	Preencher e imprimir a documentação do carregamento de bagagens e clientes
6	Receber o voo e aguardar a abertura de portas
7	Apresentar-se à chefe de cabine e confirmar as informações passadas pelo comandante sobre o desembarque de passageiros
8	Fazer contato com a equipe de solo para a liberação do desembarque
9	Fazer contato com a equipe de solo para a liberação do embarque
10	Acompanhar os PNAEs da sala de embarque até a aeronave
11	Acomodar e acompanhar os PNAEs no ônibus ou <i>ambulift</i>
12	Perguntar ao passageiro qual a melhor maneira de guiá-lo durante o acompanhamento ou de carregá-lo na transferência da cadeira para o assento
13	Embarcar/desembarcar com o <i>ambulift</i> os passageiros que não sobem escada
14	Embarcar/desembarcar com o auxílio da cadeira robótica os passageiros que não sobem escada
15	Realizar o procedimento em 2 funcionários: um em cima operando a cadeira robótica e outro embaixo amparando e conferindo segurança ao passageiro
16	Embarcar/desembarcar manualmente na cadeira de embarque os passageiros que não sobem escada
17	No embarque, fazer a transferência do PNAE da cadeira de rodas para o assento
18	No caso do embarque de cadeira motorizada, relatar a presença da bateria no formulário NOTOC (<i>Notification to captain</i>)
19	Auxiliar os PNAEs a colocarem a bagagem no <i>bin</i> e a encontrarem seus assentos
20	Após o embarque, imprimir e passar aos comissários de bordo a relação com os nomes dos PNAEs, os assentos onde estão acomodados e o tipo de necessidade
21	Receber a documentação final de voo, verificando se há alterações no carregamento
22	Entregar a documentação final de voo ao comandante (com os passageiros, bagagens, balanceamento, combustível, peso total da aeronave)
23	Despachar o voo e aguardar o fechamento de portas

Fonte: Elaborado pela autora.

O despachante de voo é responsável pela checagem das informações de voo no sistema, se há algum atendimento especial no desembarque ou no embarque. Ele realiza contato com a tripulação de voo, recebe e repassa para a equipe de solo as informações de horário e posição do pouso da aeronave.

Antes a gente já vê no despacho se tem algum auxílio, só que o comandante chama também, temos tal, tal cadeirante e tal, essas coisas. Mesmo assim quando eu subo os comissários repetem e aí já preparo, 5 cadeirantes, pego 5 cadeiras, carrinho de bebe (Supervisor de aeroporto, Aeroporto de Aracaju, SE).

Ele é responsável por embarcar e desembarcar os PNAEs em posições remotas, e o procedimento realizado depende da disponibilidade de equipamentos: *ambulift*, cadeira robótica, cadeira de embarque, etc. Ademais, esta função é responsável por acomodar os passageiros em seus assentos e informar a tripulação de voo sobre as necessidades específicas de cada PNAE embarcado e em quais assentos estão sentados

A função de despachante de voo é a principal responsável pela pontualidade do voo, de modo que os aeroviários são rigorosamente cobrados pelo fechamento de portas no horário correto, ou seja, por não atrasarem a decolagem da aeronave. Com relação aos equipamentos de embarque/desembarque de PNAEs, um dos utilizados é o *ambulift*. Este equipamento é solicitado quando a necessidade do passageiro é sinalizada (reserva de passagens, *check-in*, no embarque ou no desembarque), e é normalmente operado por funcionários da administração aeroportuária. A atuação do despachante de voo ou do auxiliar de aeroporto consiste no acompanhamento do PNAE dentro do equipamento, e no embarque dele na aeronave e transferência para o assento. Uma situação de acompanhamento é ilustrada na Figura 4.20.

No ambulift, na verdade, é só mesmo o acompanhamento. A gente, por exemplo, acompanha o rádio aí quando tem pra desembarcar, aí o HCC chama, que é o controle. Eles chamam e olha: “na posição tal tem tantas cadeiras”. Então o motorista já acompanha com o rádio, então a gente já vai e faz o desembarque das cadeiras [...]. Olha, pra embarcar o que é que a gente faz. A gente recebe as cadeiras aqui nesses portões aqui as 19h20 aí pega os passageiros sobe lá aquela plataforma lá, aí prende ela. Quando ele é muito debilitado, a gente coloca o cinto, mas quando não é normal. Aquele cinto lá é só pra pessoa muito debilitada. (Despachante de voo, Aeroporto de Brasília, DF).

Figura 4.20 Acompanhamento de PNAEs no *ambulift* pelo despachante. Observa-se (à direita) a cadeira de rodas fixada ao chão por dois cintos de segurança, para evitar seu deslocamento na movimentação do equipamento.



Fonte: Fotos capturadas pela autora no Aeroporto de Brasília (DF).

No que diz respeito à atividade de despacho de voo, ainda com relação aos equipamentos, é importante mencionar que existe um modelo de aeronave operado por algumas companhias brasileiras, desenvolvido pela fabricante ATR (*Avions de Transport Régional*) na França, que não comporta acoplamento de *ambulift* e nem utilização de cadeira robótica para ascenso e descenso nas escadas, devido a sua altura rebaixada. Porém, em alguns aeroportos, observou-se a utilização da cadeira robótica nas escadas do ATR como recurso para embarque.

O ambulift no caso, o aeroporto só atende nosso jato, porque o ATR, como é muito baixo, ele não acopla. Então quando a gente precisa fazer embarque e desembarque no ATR, a gente usa a cadeira robótica. Na verdade, ela foi projetada para o [Marca do outro modelo], mas ela também dá no ATR. Dependendo número de cadeirantes a gente verifica o que vai ser mais viável. As vezes eu tenho 3 cadeirantes e é mais viável pegar o Ambulift, ver com a infraero...como a gente tem essa cadeira aqui, a gente evita de usar o ambulift (Supervisor de aeroporto, Aeroporto de João Pessoa, PB).

Na atividade de embarque/desembarque de PNAEs com cadeira robótica ou cadeira de embarque, percebe-se um trabalho em equipe entre os despachantes de voo, os auxiliares de aeroporto, e até os comissários de bordo, que pelas regras estariam restritos a prestar auxílio na transferência do passageiro. Observa-se também em alguns aeroportos a ajuda

do mecânico de aeronaves e da equipe de *handling*, ou de rampa, responsável pelo carregamento e descarregamento de bagagens na aeronave.

A gente tenta se ajudar, lá dentro. Então assim, quando os auxiliares estão lá dentro, eles tentam ajudar a gente a tirar esses passageiros de dentro da aeronave. Eles sobem, mas como a gente tá com um número reduzido, nem sempre ele consegue ajudar a gente. Então a gente tem que pedir auxílio ou pra outra pessoa que tá no portão de embarque, pra ver se consegue ajudar a gente. Porque os comissários e comissárias não podem pegar né, nos cadeirantes, eles não podem... subir com eles no finger, eles não podem fazer. Ou a gente se vira ou se vira. (risos) (Agente de aeroporto, Aeroporto de Brasília, DF).

Porque geralmente quando é essa cadeira, as meninas não têm muita segurança de tar manuseando. Então eles preferem deixar um homem pra fazer essa atribuição. As vezes o passageiro não tem mobilidade nenhuma, a gente precisa pegar, fazer a cadeirinha junto com o comissário pra passar ele pra cadeira (Despachante de voo, Aeroporto de Aracaju, SE).

A gente sempre se ajuda. A equipe aqui é muito boa. Tanto entre nós quanto no handling e o pessoal que trabalha no aeroporto. A gente tá sempre se ajudando. Já aconteceu assim, de ter duas meninas aqui e ter que desembarcar um cadeirante pesado. Ai o [mecânico de manutenção de aeronaves], os meninos que descarregam bagagem, todos eles sempre ajudam (Agente de aeroporto, Aeroporto de Dourados, MS).

A cadeira robótica é normalmente operada em 2 funcionários, de modo que um deles segura na região traseira da cadeira e aciona o botão para subida/descida, e o outro sustenta a cadeira pela parte de baixo, para guiar a subida/descida e conferir mais segurança à operação. Já em aeroportos que não possuem cadeira robótica, o embarque/desembarque é realizado de forma manual, por meio do carregamento do passageiro em uma cadeira de embarque, mais estreita que uma cadeira de rodas normal. Em situação real, observa-se que esse procedimento é sempre feito em múltiplas pessoas. Ambas as operações são geralmente realizadas por aeroviários do sexo masculino, pois são relatados esforços físicos necessários para a operação.

Isso, porque o cadeirante se ele não sobe escada tem que utilizar a cadeira motorizada [robótica], aí ela tem que ter no mínimo 2 pessoas por questão de segurança, aí geralmente vai um despachante e um auxiliar (Supervisor de aeroporto, Aeroporto de Aracaju, SE).

Não temos cadeira robótica, temos uma outra cadeira que é própria pra entrar no corredor da aeronave. E normalmente vai 3-4 pessoas carregando essa cadeira degrau por degrau e leva o cliente até o assento dele (Agente de aeroporto, Aeroporto de Belém, PA).

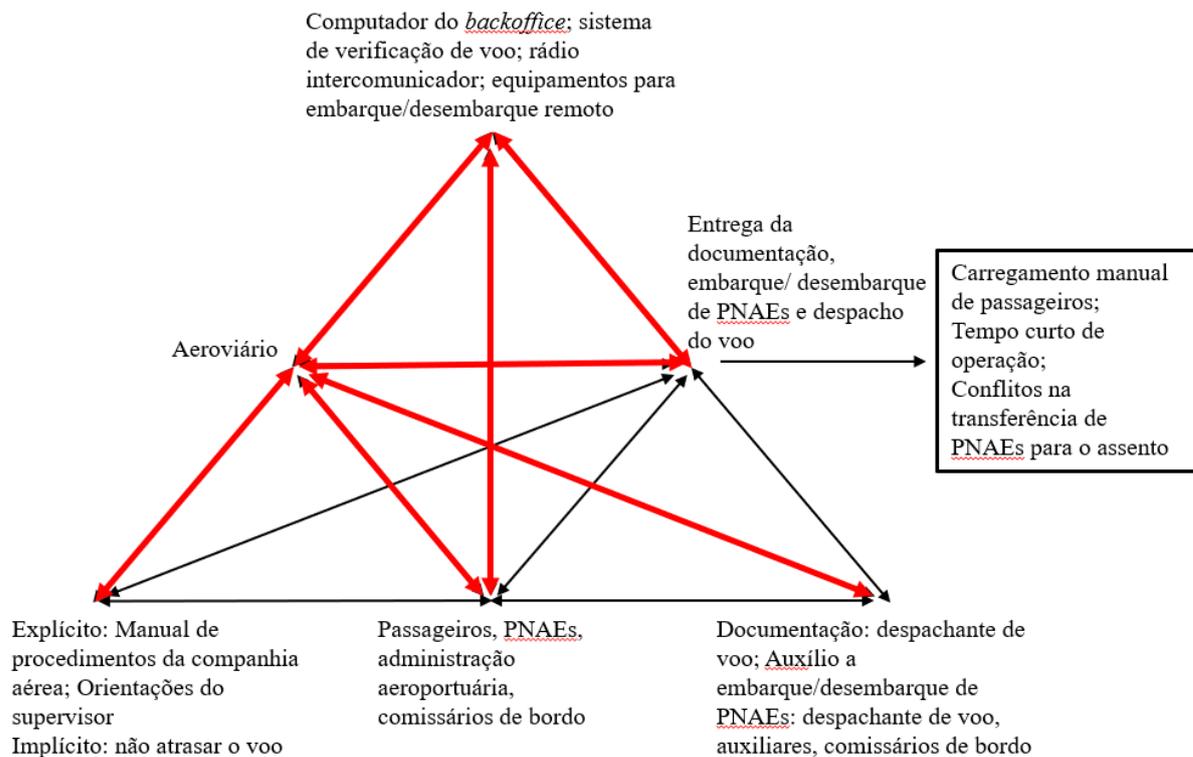
[Cadeira de embarque] Por que a da aeronave é mais estreita por que o corredor e a escada são estreitos. Então ela é diferente. Ela tem o cinto que prende também. E

ai dependendo da necessidade a gente já deixa pronto e os meninos vem e só busca e leva. Dai a gente informa qual o assento pra agilizar e eles levam. Geralmente quando é alguém assim: homem muito forte, muito peso, ai a gente chama os meninos e eles acomodam na cadeira (Agente de aeroporto, Aeroporto de Dourados, MS).

A gente ajuda, tem chefe, tem a tripulação que também ajuda, quem estiver disponível ajuda, por exemplo, uma pessoa grande, eu não tenho força para fazer uma pessoa grande a gente aperta o botãozinho – “Teria alguém para me ajudar! Um homem para me ajudar?” A gente já fala assim – aí sempre vem um rapaz alto, forte, enfim, alguém que aguente (Agente de aeroporto, Aeroporto Santos Dumont, RJ).

Algumas contradições e descontinuidades presentes no sistema de atividades do despacho de voo estão representadas pelas setas vermelhas na Figura 4.21.

Figura 4.21 Contradições e descontinuidades do sistema de atividades do despacho de voo



Fonte: Elaborada pela autora.

Com relação ao procedimento de embarque/desembarque remoto, observou-se a ausência de equipamentos para PNAEs que não sobem escada em alguns aeroportos (Contradição: Sujeito/Ferramentas). Nestes, o passageiro é embarcado por carregamento manual na cadeira de embarque (Contradição: Sujeito/Comunidade) Além disso, a ausência do *finger* é relatada como desconforto e insatisfação para os passageiros, especialmente em dias de chuva, pois não existe cobertura na pista de aeronaves (Contradição: Comunidade/Ferramentas).

A respeito de atendimento, embarque e desembarque é tranquilo. Seria mais no aeroporto. Há falta de equipamentos aqui pra fazer fluir mais. Quando o cliente tem muita dificuldade de locomoção, que é totalmente imobilizado, já aconteceu caso de desembarcar e não embarcar. Com isso pode até gerar um atraso pro voo. Não pelo cliente, mas pelo apoio que ele necessita, por que nós estamos um pouco restritos quanto ao auxílio à ele, por que aqui a aeronave que opera, nós temos que levar a cadeira, descer, acompanhar. Em aeroportos maiores tem a própria escada e a cadeira robótica. (Agente de aeroporto, Aeroporto de Dourados, MS).

E o ruim do nosso embarque com cadeirante é que a gente embarca no braço mesmo, por que aqui a cadeira robótica quem tem é a Infraero e a gente acaba tendo muito problema com eles com relação a isso (Agente de aeroporto, Aeroporto de Imperatriz, MA).

Eu acho que a maior dor de cabeça de todas é a falta de Finger. O cliente não pega chuva por causa do guarda-chuva que cobre a cabeça mas quando o vento forte vem o cliente se molha, mesmo com guarda-chuva. Então essa infraestrutura do aeroporto quando chove, goteiras, é ruim. E isso pra todos os passageiros, não só pros PNAES. Então isso é um transtorno pra gente por que o cliente cobra da gente (Agente de aeroporto, Aeroporto de Macapá, AP).

Ainda sobre o embarque/desembarque remoto, em alguns aeroportos os aeroviários mencionam a existência de um *ambulift* que permanece inoperante por motivos desconhecidos (Contradição: Sujeito/Ferramentas). Os problemas aparentam estar relacionados com ausência ou insuficiência de capacitação dos funcionários do administrador aeroportuário (Contradição: Sujeito/Comunidade), o que torna a operação demorada e ineficiente.

O equipamento foi instalado e ficou parado, ele chegou não tem nem 1 ano e o pessoal não sabe operar e opera de um modo que pode ate parar a aeronave e não saber operar (Agente de aeroporto, Aeroporto de Aracaju, SE).

Teve um dia essa semana que chegou com um grupo de cadeirantes, e o fiscal, o cara que tava operando, eu não sei se ele não soube ou se ele acoplou o equipamento direito, porque o sensor não tava conseguindo subir. Depois que ele virou e mexeu, pra lá e pra cá, que ele subiu. Porque foi assim, quando esse equipamento chegou aqui, não veio uma pessoa específica pra ir trabalhar naquilo né, eles aprenderam aqui. Então eu não sei se eles colocaram curso (Agente de aeroporto, Aeroporto de João Pessoa, PB).

Nesse aeroporto é demorado, então acaba dando atraso, no voo que precisa embarcar uma prioridade o ambulift não chega. E não tem um treinamento específico, os funcionários que trabalham nele não sabem nem utilizar ele direito as vezes (Agente de aeroporto, Aeroporto de Santos Dumont, RJ).

Outro ponto de tensão citado pelos aeroviários é que o administrador cobra das companhias aéreas pela utilização do *ambulift* para embarque/desembarque de PNAEs, e a taxa é dita alta: “Custo benefício, porque as cadeiras são nossas, mas o *Ambulift*, cada vez que a

gente usa, a gente paga e é bem alto” (Auxiliar de aeroporto, Aeroporto de Santos Dumont, RJ). Para evitar o pagamento desta taxa, a companhia aérea opta por utilizar a cadeira robótica sempre que possível (Contradição: Sujeito/Regras).

No que se refere ao embarque/desembarque com cadeira robótica, um dos principais conflitos relatados pelos aeroviários corresponde ao embarque/desembarque de PNAEs pesados, considerando que esta possui uma capacidade máxima de peso a ser suportado. Os participantes mencionam apreensão e tensão para realizar esse tipo de atendimento, pois oferece risco para sua saúde e para a integridade física do passageiro que estão carregando (Contradição: Sujeito/Comunidade e Sujeito/Objeto).

Teve um dia que a gente foi embarcar um cadeirante, e ele era super grande, grande grande mesmo.[...] a gente só tinha cadeira eletrônica [robótica], e a capacidade dela se eu não me engano é 130kg, e ele tinha quase 200kg. [...] a cadeira de rodas que a gente não tinha pra aguentar a capacidade dele, e um ali que foi, e eu pedi muito a Deus que ela chegasse...aí pra descer, foi tanto que eu descí, fiquei...porque a gente tem um padrão de não descer o cadeirante de frente. Porque se ela tombar, no caso dele, como ele era pesado, se ela tombasse, eu não tinha força pra segurar, ia cair eu, ele e a cadeira lá embaixo (Agente de aeroporto, Aeroporto de João Pessoa, PB).

Eu tive um caso quando estava na outra empresa que eu estava indo embora depois de trabalhar à noite (eu não era supervisor ainda, eu era líder) e o rapaz pediu pra eu não ir embora porque tinha uma senhora com quase 300 quilos embarcando. [...] ela estava desde de manhã pra embarcar e não conseguia embarcar. [...] aí eu não podia ir embora porque eu manuseava a cadeira robótica. Mas no [modelo da aeronave] tem porta própria, então a escada, que é própria também, é reduzida e bem íngreme. E na hora de descer a escada com a cadeira, realmente, ela devia ter mais de 250 quilos. Eu fui descendo junto com um auxiliar em baixo, na época era balanceiro, mais um outro rapaz em cima pra cadeira não tombar. Por que se tombasse não adiantaria nada por que só a cadeira tem 50 quilos, mais a passageira com 250, então, ficou complicado (Agente de aeroporto, Aeroporto de Santos Dumont, RJ).

Ainda sobre a cadeira robótica, observa-se que os passageiros se sentem inseguros durante o processo de embarque/desembarque, especialmente devido à postura precisam assumir. Os aeroviários relatam que os passageiros não gostam do equipamento, e alguns até se negam a utilizá-lo (Contradição: Sujeito/Ferramentas). Sobre a segurança efetiva na operação do equipamento, a opinião dos aeroviários diverge. Entretanto, um participante alegou ter presenciado dois acidentes com passageiras idosas na cadeira robótica, enquanto outro expôs que o equipamento não é seguro para utilização na chuva, pois pode deslizar na escada. A operação com a cadeira robótica é ilustrada na Figura 4.22.

Hoje teve uma pessoa que teve que subir a escada por que não funciona o Ambulift. A gente só tem cadeira motorizada, e aí quando eu fui falar pra cliente isso ela se negou, ela disse que não porque fazia movimentos bruscos e ela podia sentir bastante dor. Aí o jeito pra ela poder embarcar foi subindo bem devagarinho as escadas, a gente liberou o embarque um pouco antes, e ela subiu como primeira, pra ir bem tranquila e não ter pressa de passageiro atrás. Ela pensou que tinha elevador ou finger, mas a estrutura do aeroporto infelizmente não ajuda (Agente de aeroporto, Aeroporto de Aracaju, SE).

A gente já embarcou também senhoras bem idosas, que elas, chegou um momento pra entrar na aeronave que ela travou, não quis entrar, chorava, chorava, a gente tentou contato com o familiar e não conseguiu, ela acabou não embarcando (Agente de aeroporto, Aeroporto de Belém, PA).

Acontece muito assim... tem muitos que reclamam quando o embarque é remoto. Porque eles têm um pouco de medo de usar nosso equipamento, que é nossa cadeira, porque ela te expõe muito, você fica totalmente seguro, só que o cliente fica de frente pra escada descendo (Agente de aeroporto, Aeroporto de Brasília, DF).

O finger e uma robótica, que está chegando por agora, esses dias, só que a robótica ela facilita, mas eu, quando era "Handler" já vi duas senhoras caindo dali com a robótica...(Agente de aeroporto, Aeroporto de Macapá, AP).

E igual eu te falei, mais é a infraestrutura aeroportuária que não coopera entendeu? Quando o avião vai pra remota é bem complicado, ainda que tem a cadeirinha e tudo, nem todos os passageiros gostam da cadeirinha, eles tem medo... da cadeira escorregar. Ela não pode ser manuseada na chuva, porque ela realmente escorrega da escada (Agente de aeroporto, Aeroporto de Brasília, DF).

Figura 4.22 Postura do passageiro no desembarque pela cadeira robótica.



Fonte: Foto capturada pela autora no Aeroporto de Aracaju (SE).

A chuva foi revelada também como um ponto de contradição na atividade de despacho de voo, pois a pista de aeronaves não possui cobertura para passageiros e funcionários.

A estratégia é a utilização de guarda-chuvas para não molhar os PNAEs, mas a atividade é complicada. Além disso, são reportados alagamentos e poças no pátio, o que atrapalha a operação e pode aumentar o risco de escorregamentos e quedas (Contradição: Sujeito/Ferramentas).

Você vai transportar o cadeirante da cadeira pra Stair Trac, que é aquela cadeira ali, aí um colaborador fica com guarda-chuva no cadeirante. Pras máximas que andam devagarzinho é bem complicado...porque esse pátio tem uma visão que parece que ele é curvado, mas quando chove, isso aqui vira uma piscina. Tanto que o pessoal que não é daqui, que tem esses sapatos comuns, enche de água, porque é poça (Agente de aeroporto, Aeroporto de Aracaju, SE).

Outra atividade que apresenta tensões é a transferência de passageiros pesados que utilizam cadeira de rodas e não possuem movimento das pernas para o assento da aeronave ou vice-versa. Os aeroviários avaliam a experiência como dificultosa e houve relatos de quedas acidentais de passageiros no chão da aeronave.

Eu já tive várias dificuldades. Porque as vezes a gente embarca cliente desacompanhado, cadeirante, as vezes é obeso, aí as vezes a gente acaba tendo essa dificuldade, de ter que carregar, pra colocar no assento, ou então ter que trocar de cadeira, porque as vezes a cadeira dele não é apropriada pra aeronave (Agente de aeroporto, Aeroporto de Belém, PA).

Na verdade, era um passageiro cadeirante, ele tinha mobilidade reduzida e era um pouquinho obeso e a gente colocou ele na poltrona do avião e ele quis se ajeitar sozinho. A gente colocou ele sentado na poltrona certa e por algum motivo ele quis se ajeitar. Faltou força e ele caiu entre as poltronas do avião. Ai como ele tinha um pouco de sobrepeso, aí pra tirar ele dali, foi difícil (Agente de aeroporto, Aeroporto de Porto Alegre, RS).

Adicionalmente ao embarque/desembarque de PNAEs, os despachantes de voo são responsáveis pela impressão, verificação e entrega da documentação final de voo ao comandante da aeronave, principalmente em bases menores. Dessa maneira, a pressão temporal é intensa, pois são muitas atividades a serem realizadas em um tempo curto de operação. Um dos participantes disse sentir-se sobrecarregado e revelou que gostaria de dedicar seu tempo ao atendimento de prioridades na pista (Contradição: Sujeito/Regras).

Trabalhar na aviação, a gente trabalha com tempo, cada minuto e cada segundo é importante. Tem 30 minutos pra toda a operação, então a gente trabalha muito na base da pressão (Agente de aeroporto, Aeroporto de Belém, PA).

Se fosse grande [o aeroporto], a gente ficaria somente lá na pista. A gente não teria esse acesso tão claro na cabine. Aí teria que ficar 100% na pista.. O bom do pequeno é que você aprende várias coisas [...]. Mas o ruim é que sobrecarrega, então a gente acaba sofrendo. Em específico da minha função, seria essa parte de documentação ter alguém disponível, pra gente ficar mais disponível lá no voo, justamente pra essa acessibilidade (Despachante de voo, Aeroporto de Aracaju, SE).

4.3.5 Sistema de atividades do desembarque

A etapa de desembarque consiste na orientação de passageiros, tanto para a sala de desembarque quanto para possíveis conexões do passageiro, na comunicação das informações sobre a restituição de bagagens e no auxílio a PNAEs para pegarem suas bagagens. As tarefas relatadas pelos gerentes e supervisores sobre o desembarque estão organizadas no Quadro 4.9.

Quadro 4.9 Tarefas do desembarque relatadas pelos gerentes e supervisores

Tarefas – Desembarque	
1	Orientar os passageiros no desembarque
2	Indicar a direção de cada conexão
3	Informar aos passageiros o número da esteira de desembarque de bagagens
4	Acompanhar a restituição de bagagens
5	Se houver problemas como danos ou extravio, abrir um processo de conserto ou busca
6	Acompanhar os processos de busca, realizando o contato com o passageiro para verificar se a bagagem foi entregue
7	Acompanhar os PNAEs da aeronave até a sala de desembarque
8	Auxiliar o PNAE a pegar sua bagagem

Fonte: Elaborado pela autora.

O aeroviário que assume a função de desembarque normalmente fica responsável também pelo acompanhamento de processos de conserto ou busca de malas avariadas ou extraviadas, chamada de LL (ou “*Lost Luggage*”).

A gente trata tudo né pra resolver o problema do passageiro. Tá danificada, qualquer tipo de avaria, conforme o procedimento que a empresa manda, ou então extravio, ou a violação, que a gente abre o processo (Supervisor de aeroporto, aeroporto de Aracaju, SE).

A tarefa prevê acompanhamento do PNAE até a saída do desembarque, mas os funcionários relatam haver situações nas quais eles acompanham o PNAE até o familiar ou responsável que irá recebê-lo, aguardando o tempo necessário caso ele ainda não esteja no aeroporto, ou até a porta do táxi se assim for preciso. Porém, No que se refere à atividade em alguns casos, o passageiro é acolhido dentro da sala de *backoffice* da companhia aérea, ou na loja de passagens.

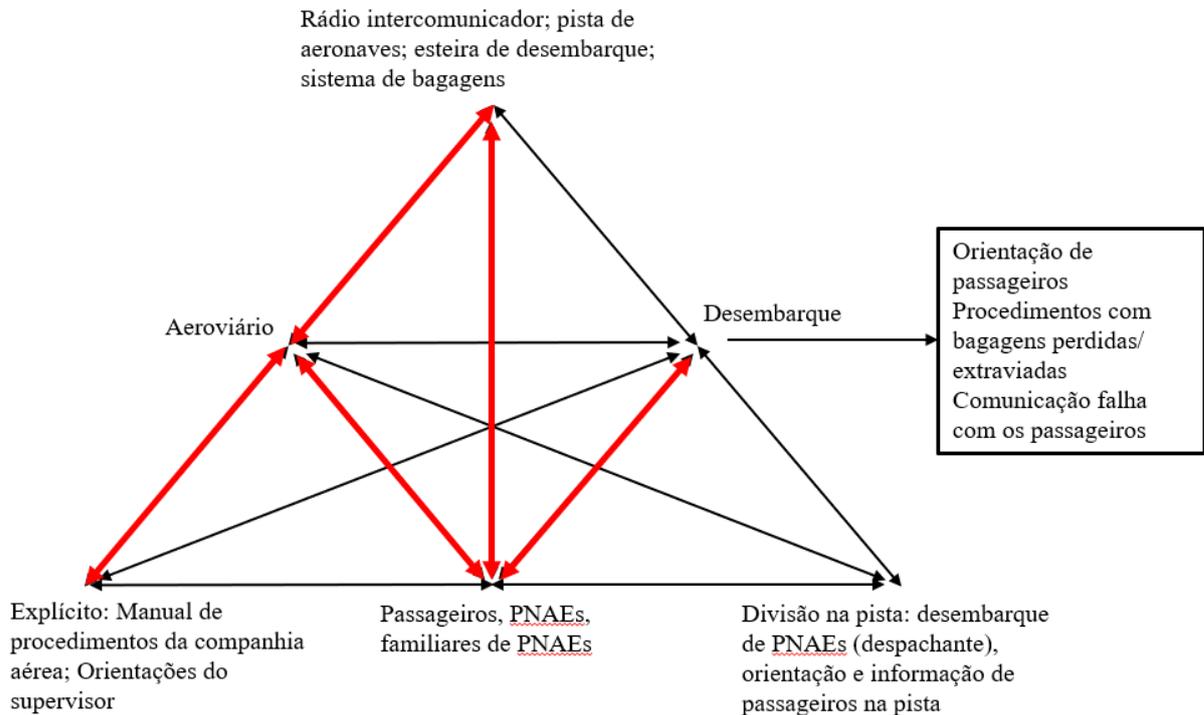
Recebe a aeronave, e nos traz aqui pro desembarque, pra sala. Mas as vezes eu tenho que ir até a aeronave buscar, por questão de contingência de gente né, aí eu vou lá e recebo também. Aí eu faço todo o atendimento que tem que ser feito, cada especialidade com seu tipo de atendimento, cadeirante, deficiente visual, tem uma forma de conduzi-lo, uma forma de trata-lo, e assim cada tipo de necessidade especial. Aí eu trago eles até aqui, auxilio eles na bagagem, pra tirar da esteira, acompanho eles até a saída do desembarque, e lá vai ter alguém esperando por eles. Qualquer tipo de necessidade que eles tiverem, eu vou estar ali pronto pra atender, nem que eu tenha que aguardar com ele lá fora até alguém chegar, a gente não abandona eles, vai até o final com eles. Apesar de que, se passou da porta do desembarque, a empresa já não teria mais essa responsabilidade. Mas a gente sabe que enquanto pessoa, enquanto indivíduo, a gente tem que dar essa assistência, não custa nada (Agente de aeroporto, Aeroporto de Porto Alegre, RS).

Depois do atendimento, se ele quiser ficar aqui na loja, a gente bota uma cadeira aqui, como teve uma senhorinha que desembarcou, a filha não tinha chegado ainda, tava desesperada querendo chorar já a bichinha, e ela ficou aqui na loja comigo (Agente de aeroporto, Aeroporto de Aracaju, SE).

Já aconteceu do cliente desembarcar, e ele não deu o horário de pegar táxi ou ônibus, a gente trouxe ela, a deficiente físico, até nossa sala de backoffice, e ficou com ela um tempo, até que ela conseguisse pegar um táxi (Agente de aeroporto, Aeroporto de João Pessoa).

Foram observadas algumas contradições e descontinuidades entre os elementos do sistema de atividades dessa etapa de atendimento, ilustradas pelas setas vermelhas na Figura 4.23.

Figura 4.23 Contradições e descontinuidades do sistema de atividades do desembarque



Fonte: Elaborada pela autora.

A principal descontinuidade observada na atividade de desembarque diz respeito ao atraso dos familiares/responsáveis para receber PNAEs que estão desembarcando, quando necessário (Descontinuidade: Sujeito/Comunidade). Os aeroviários mencionam casos de crianças ficarem aguardando por horas até que um familiar venha buscá-las, e não há prescrição para definir qual o procedimento adequado a ser adotado nestes casos. Ademais, uma aeroviária menciona a falta de um sistema de alto-falantes no desembarque, para facilitar a comunicação da esteira correta de restituição de bagagens, e para oferecer ajuda aos passageiros que porventura estiverem desacompanhados, necessitando de auxílio para retirar a bagagem da esteira ou para orientação até a saída do aeroporto (Contradição: Sujeito/Ferramentas).

Às vezes a gente está no desembarque e tem um parente do lado de fora. Aí é um cliente que está na esteira o idoso, uma gestante que não está nas informações do voo e não apresentou que necessitava assistência e ele está lá sozinho não pediu ajuda. Às vezes a gente até vê uma mãe com criança de colo e oferece ajuda, só que as vezes estamos em outra situação que precisam de ajuda. As vezes tem um pai que dá aquela bronca como se fosse uma obrigação “ah minha filha está sozinha” que a gente tinha que ver e ajudar. As vezes a gente sente falta do sistema de som, que aí eles localizam e a gente pode perguntar se eles querem ajuda e diz que precisa de ajuda. Precisa de um sistema de som que chegasse no desembarque, só tem no embarque (Agente de aeroporto, Aeroporto de Aracaju, SE).

Você tem noção que nós ficamos com menor, 2/3 horas aqui, porque o pai esqueceu, ou está brigado com a mãe e deixou o menino ficar esse tempo aqui? Acontece todo dia gente. Quantas vezes eu saio para comprar lanche porque eu fico com dó, tá com fome a criança, eu vou fazer o quê? E o pai, você liga e não atende. Precisava esclarecer o que é o atendimento, aonde termina, aonde começa. O que é realmente um PNAE, as pessoas tendem a confundir (Supervisor de aeroporto, Aeroporto de Guarulhos, SP).

4.4 DIFICULDADES E SUGESTÕES DE AEROVIÁRIOS

Esta seção apresenta uma síntese das principais dificuldades encontradas pelos aeroviários na realização da sua atividade em todas as etapas do atendimento a passageiros e PNAEs, e de algumas sugestões mencionadas por eles para melhoria do seu trabalho.

4.4.1 Dificuldades de aeroviários

Na atividade de atendimento de *check-in*, os aeroviários revelaram que os aeroportos não fornecem a infraestrutura adequada para o atendimento da demanda de voos, pois não há posições suficientes no *check-in* e as esteiras de bagagens muitas vezes são longes do balcão, ocasionando esforço físico. Com relação ao relacionamento com os passageiros, eles relatam principalmente dificuldades na tratativa com PNAEs e conflitos com exigências de familiares de PNAEs e demais passageiros, que querem desrespeitar as regras da companhia aérea, especialmente por falta de informação prévia. Essa situação ocasiona em desgaste psicológico do aeroviário, que se torna um “para-raios afetivo”, mencionando a expressão utilizada por Ferreira (1998). Em relação à companhia, faltam funcionários e capacitação para execução da operação. Todas as dificuldades estão detalhadas no Quadro 5.1.

Quadro 5.1 Dificuldades do atendimento de *check-in* relatadas pelos aeroviários da operação

Dificuldades – Atendimento de <i>check-in</i>	
Categorias	Temas
Instalações/ equipamentos insuficientes	1 Número insuficiente de posições de atendimento
	2 Número insuficiente de posições de atendimento acessíveis
	3 Número insuficiente de poltronas reservadas dentro da aeronave em voos com muitos PNAEs
	4 O espaço do balcão de prioridades na sala de embarque é aberto, o que dificulta o controle da entrada e saída de PNAEs
Dificuldades no tratamento de passageiros/ PNAEs	5 Dificuldade com PNAEs muito fechados, que não orientam o atendimento
	6 Dificuldade quando os PNAEs recusam ajuda, principalmente idosos
	7 Dificuldade para saber qual a forma correta de tratar cada PNAE
	8 Dificuldade com PNAEs desacompanhados que precisam de auxílio para suas necessidades básicas (ir ao banheiro, se alimentar, entre outras)
	9 Dificuldade com PNAEs desacompanhados que possuem alguma deficiência/doença mental
Capacitação/ número insuficiente de funcionários	10 Faltam auxiliares para realizar funções relacionadas à acessibilidade (como o acompanhamento, embarque e desembarque de passageiros)
	11 Número insuficiente de atendentes no <i>check-in</i>
	12 Acúmulo de funções no aeroporto, sobrecarregando os funcionários
	13 Atendimento de passageiros com deficiência auditiva, pois possui conhecimento limitado em LIBRAS
Conflitos com exigências dos passageiros/ PNAEs	14 Os passageiros querem prioridade no atendimento, mesmo não possuindo nenhuma das condições determinadas por lei
	15 Os passageiros que não aceitam ter o embarque negado mesmo estando errados, se exaltando e responsabilizando o atendente
	16 O passageiro traz itens proibidos como, por exemplo, recipientes de isopor com pedras de gelo, e insiste em querer embarcar com eles
	17 O atendente fica vulnerável, pois o contato com o cliente é direto, e a segurança no saguão do aeroporto é insuficiente
	18 Os PNAEs chegam com vários acompanhantes (geralmente familiares) para serem atendidos na fila de prioridades
	19 Dificuldade quando os passageiros não respeitam a franquia de bagagem de mão, tanto no peso quanto no número
	20 Realizar o atendimento em casos de contingência (atraso ou cancelamento de voos)
	21 Quando o aeroporto fecha por mau tempo, os passageiros responsabilizam a companhia ou os atendentes
Dificuldades e conflitos com familiares de PNAEs/ demais passageiros	22 Os familiares ou responsáveis não são claros sobre as necessidades do PNAE, quando ele mesmo não consegue informar
	23 Os familiares ou responsáveis insistem em querer embarcar o PNAE que não está em condições de saúde para viajar
	24 Os pais de crianças de colo muitas vezes não informam se elas possuem alguma condição de saúde, como um problema respiratório
	25 Os demais clientes não respeitam a rampa existente para clientes que utilizam cadeira de rodas na calçada do terminal e estacionam os carros bloqueando seu acesso
Desgaste físico/ psicológico no atendimento de passageiros/ PNAEs	26 A esteira de bagagens do <i>check-in</i> é longe da balança, o que exige mais esforço físico
	27 Dificuldade para colocar a bagagem na balança, pesar e colocar na esteira, pois o esforço físico exigido ao longo de toda a jornada de trabalho é elevado
	28 Desgaste psicológico com passageiros que já chegam exaltados e tratam o atendente de forma ríspida
	29 Desgaste psicológico quando o atendente precisa negar o embarque de PNAEs que não possuem comprovação de que estão em condições de saúde para viajar
	30 Desgaste psicológico com passageiros que insistem em desrespeitar as regras da companhia aérea para embarcar como, por exemplo, não apresentam a documentação necessária
	31 A agilidade requerida dos atendentes é alta, gerando estresse

Problemas com falta de informação e pontualidade de PNAEs	32	Dificuldade quando os PNAEs chegam em cima da hora e não solicitaram auxílio na reserva
	33	Os passageiros não buscam informações antes de comparecerem ao aeroporto, o que dificulta o atendimento
	34	Os passageiros não prestam atenção e entram nas filas erradas do <i>check-in</i> , atrapalhando o atendimento
Problemas gerais de infraestrutura/ serviços aeroportuários	35	Falta de padrão nos procedimentos administrativos e de operação aeroportuária, o que dificulta o atendimento
	36	Em dias de chuva forte, há goteiras e vazamentos no saguão do aeroporto
	37	A iluminação do aeroporto é insuficiente
	38	A climatização do aeroporto é inadequada, de modo que o ambiente fica muito quente
	39	Não há ambulatório ou posto de saúde no aeroporto para atender possíveis emergências, tanto de passageiros quanto de funcionários

Fonte: Elaborado pela autora.

No que se refere às atividades realizadas pela equipe de solo, os aeroviários relataram problemas com equipamentos para acompanhamento, a serem fornecidos tanto pelo aeroporto quanto pela companhia aérea. Os participantes apontam problemas infraestruturais internos, tais como elevadores insuficientes e rampas íngremes, e externos, referentes a irregularidades no trajeto da pista. As dificuldades estão sumarizadas no Quadro 5.2.

Quadro 5.2 Dificuldades da equipe de solo relatadas pelos aeroviários da operação

Dificuldades – Equipe de solo		
Categorias		Temas
Problemas com equipamentos de acompanhamento/embarque/desembarque	1	Não há cadeiras de rodas confortáveis para o acompanhamento de PNAEs obesos
	2	Número insuficiente de cadeiras de rodas, devido ao fluxo intenso de PNAEs
	3	O piso dos <i>fingers</i> é inadequado para o acompanhamento de passageiros com cadeira de rodas
Dificuldades no acesso ao embarque e inspeção	4	Há apenas um acesso para todos os portões de embarque e não há passagem exclusiva para PNAEs
	5	O procedimento de inspeção muitas vezes é demorado e atrasa o acompanhamento até a sala de embarque
Dificuldades no tratamento de PNAEs	6	Dificuldade para acompanhar/conduzir passageiros obesos que utilizam cadeira de rodas
	7	Dificuldade com passageiros obesos (não foi especificado)
Problemas infraestruturais internos: elevadores, rampas, áreas delimitadas, etc	8	A infraestrutura do aeroporto é insuficiente (não foi especificado)
	9	Rampas íngremes e/ou longas no interior do aeroporto, dificultando o acompanhamento de passageiros com cadeira de rodas
	10	Número insuficiente de elevadores no aeroporto, dificultando o acompanhamento de passageiros que não sobem escadas
	11	Os elevadores são estreitos, dificultando o acompanhamento de passageiros com cadeira de rodas
	12	Os elevadores param de funcionar com frequência, dificultando o deslocamento de passageiros que não sobem escadas
	13	Longas distâncias percorridas no interior do aeroporto
Problemas infraestruturais externos: trajeto na pista	14	Longas distâncias percorridas na pista
	15	Há irregularidades na pista, o que torna difícil o manuseio de cadeiras de rodas
	16	Acompanhamento de passageiros na pista em dias de chuva, pois não existe cobertura

Fonte: Elaborado pela autora.

No procedimento de embarque, as maiores dificuldades dizem respeito à falta de pontualidade dos passageiros e PNAEs que pode ser influenciada pela sinalização insuficiente no aeroporto, e a solicitação tardia de assistência para embarque. As dificuldades estão organizadas no Quadro 5.3.

Quadro 5.3 Dificuldades do embarque relatadas pelos aeroviários da operação

Dificuldades – Embarque	
Categorias	Temas
Problemas com falta de informação e pontualidade de passageiros/PNAEs	1 Os painéis de voo constantemente exibem informações errôneas sobre os voos, confundindo os passageiros
	2 Os funcionários do aeroporto passam informações erradas sobre as companhias, confundindo os passageiros
	3 Não há balcão de informações no aeroporto, o que dificulta a comunicação entre o passageiro e o operador aeroportuário
	4 Dificuldade quando os passageiros não solicitam assistência no ato do <i>check-in</i> , mas solicitam posteriormente na sala de embarque
	5 Dificuldade quando os PNAEs chegam após o início do embarque
	6 Os demais passageiros não respeitam o embarque prioritário em posições remotas, pois os PNAEs muitas vezes desembarcam por último do ônibus
	7 Sinalização insuficiente para passageiros com deficiência auditiva
	8 Não há piso tátil ou sinalização adequada para passageiros com deficiência visual
	9 Os pisos táteis existentes no interior do aeroporto são removíveis, e por esse motivo muitas vezes descolam do chão

Fonte: Elaborado pela autora.

Na atividade de despacho de voo, os aeroviários relataram dificuldades referentes à infraestrutura e aos serviços prestados pelo administrador aeroportuário, tais como ausência ou inadequação de equipamentos para embarque/desembarque, a falta de capacitação de funcionários para a operação do *ambulift*, e a cobrança pela utilização mesmo. A falta de informação e pontualidade dos passageiros mostra-se novamente uma dificuldade, pois os mesmos muitas vezes solicitam auxílio ou equipamentos no momento do embarque. A principal dificuldade identificada diz respeito ao no embarque de passageiros pesados, tanto na cadeira robótica quanto na de embarque, e na transferência destes para o assento da aeronave. As dificuldades estão no Quadro 5.4.

Quadro 5.4 Dificuldades do despacho de voo relatadas pelos aeroviários da operação

Dificuldades – Despacho de voo	
Categorias	Temas
Problemas com equipamentos de embarque/desembarque: <i>finger</i> , <i>ambulift</i> , Mamuth, cadeira robótica	1 Não há pontes de embarque/desembarque
	2 Número insuficiente de pontes de embarque/desembarque
	3 Não há <i>ambulift</i> ou o mesmo não funciona
	4 Número insuficiente de <i>ambulifts</i>
	5 Não há cadeira robótica
	6 O processo de operação da cadeira robótica é demorado
	7 O procedimento com o <i>ambulift</i> é lento, o que pode ocasionar atraso no voo
	8 A cadeira robótica algumas vezes apresenta problemas de funcionamento e o embarque tem que ser manual
	9 A cadeira robótica não é totalmente segura
Problemas de procedimentos de embarque/desembarque	10 O processo para solicitação do <i>ambulift</i> é burocrático e exige alta antecedência
	11 O aeroporto cobra um preço alto pela utilização do <i>ambulift</i>
	12 A aeronave muitas vezes é alocada em uma posição remota, mesmo que o <i>finger</i> tenha sido solicitado anteriormente
	13 O processo de atendimento de passageiros que utilizam cadeira de rodas é trabalhoso e demorado, especialmente quando são motorizadas
Problemas com falta de informação e pontualidade de passageiros/PNAEs	14 Os passageiros solicitam auxílio ou equipamentos mesmo sem real necessidade
	15 Dificuldade quando os passageiros não solicitam assistência na base de origem, mas solicitam no momento do desembarque
	16 A base de origem ou o comandante não informam sobre a necessidade de PNAEs que irão desembarcar, gerando correria na recepção do voo
Problemas com número ou capacitação de funcionários	17 Não há funcionários capacitados para a operação do <i>ambulift</i>
	18 O tempo de solo para realizar a operação é curto
	19 O quadro de funcionários é reduzido
	20 Dificuldade para cuidar ao mesmo tempo do embarque ou desembarque de PNAEs e da documentação de voo
	21 O funcionário se sente inseguro na operação da cadeira robótica
Dificuldades no tratamento de PNAEs: esforço físico com passageiros obesos e dificuldade na transferência de assentos	22 Os passageiros se sentem inseguros no embarque/desembarque pela cadeira robótica
	23 Embarque/desembarque de passageiros obesos com a cadeira robótica
	24 Embarque/desembarque de passageiros que não possuem movimento das pernas e nem controle de tronco com a cadeira robótica
	25 Realizar a operação da cadeira robótica em dias de chuva, pois é desconfortável para o passageiro e perigoso para o funcionário
	26 Realizar a transferência de passageiros da cadeira para o assento da aeronave, ou vice versa
	27 Realizar a transferência de passageiros obesos da cadeira de rodas para o assento da aeronave ou vice versa, pois o esforço físico é muito grande
	28 Embarque/desembarque manual de passageiros obesos - carregando por meio de cadeira de rodas
	29 O embarque/desembarque manual de passageiros é perigoso tanto para o funcionário quanto para o passageiro
	30 Embarcar/desembarcar os passageiros com chuva e vento forte

Fonte: Elaborado pela autora.

Com relação ao desembarque, os aeroviários relataram dificuldades quando os familiares ou responsáveis demoram para chegar no aeroporto para recepcionar os PNAEs, e destacam a ausência de um sistema de alto-falante na sala de desembarque, o que dificulta a

comunicação do número da esteira para restituição de bagagem, e o oferecimento de auxílio para passageiros que possam estar precisando. O Quadro 5.5 apresenta essas dificuldades.

Quadro 5.5 Dificuldades do desembarque relatadas pelos aeroviários da operação

Dificuldades – Desembarque	
Categorias	Temas
Dificuldades e conflitos com familiares de PNAEs	1 Os familiares ou responsáveis demoram a chegar no aeroporto para receber o PNAE no desembarque, fazendo com que o funcionário tenha que ficar com ele aguardando
Problemas com a infra-estrutura interna do aeroporto	2 Não há sistema de som para comunicados no desembarque

Fonte: Elaborado pela autora.

4.4.2 Sugestões de aeroviários para a melhoria do trabalho

Para a melhoria do seu trabalho na atividade de atendimento de check-in, os aeroviários fizeram sugestões em relação à conscientização dos passageiros e PNAEs, ressaltando a importância de fazerem o check-in previamente, informarem suas necessidades na reserva de seu bilhete, e chegarem com antecedência no aeroporto para que o auxílio seja adequado. Além disso, destacam a necessidade de mais treinamentos sobre o atendimento de PNAEs, da disponibilização de mais atendentes e auxiliares e de melhorias infraestruturais, tais como maior número de posições no check-in e adequação da climatização e iluminação. As sugestões estão organizadas no Quadro 5.6.

Quadro 5.6 Sugestões para melhoria do trabalho no atendimento de *check-in*

Sugestões – Atendimento de <i>check-in</i>	
Categorias	Temas
Recomendações aos PNAEs e aos seus responsáveis/familiares: informação das necessidades e pontualidade	1 Enfatizar a importância dos passageiros fazerem o <i>check-in online</i> e virem para o aeroporto com a documentação pronta
	2 Enfatizar a importância dos clientes informarem as necessidades de assistência no momento da compra da passagem aérea
	3 Enfatizar a importância dos passageiros informarem as necessidades de assistência no momento do <i>check-in</i>
	4 Enfatizar a importância dos PNAEs chegarem com antecedência no aeroporto para que o auxílio seja adequado
	5 Enfatizar a importância dos PNAEs que precisam de auxílio para suas necessidades básicas (ir ao banheiro, se alimentar, entre outras) embarcarem acompanhados
	6 Promover a divulgação dos direitos e deveres do passageiro, como franquias de bagagem, itens proibidos, entre outras informações importantes
Capacitação/contratação de funcionários	7 Contratar mais auxiliares para realizarem funções relacionadas à acessibilidade (como o acompanhamento, embarque e desembarque de passageiros)
	8 Contratar mais agentes para atenderem no <i>check-in</i>
	9 O aeroporto fornecer mais cursos sobre o atendimento de PNAEs
	10 O aeroporto padronizar e alinhar os procedimentos de auxílio a PNAEs aos da companhia aérea
	11 Receber apoio psicológico para minimizar os desgastes gerados pelo atendimento direto ao público
Melhorias infraestruturais: instalações e equipamentos	12 O aeroporto disponibilizar balcões de <i>check-in</i> rebaixados, apropriados para o atendimento de passageiros em cadeiras de rodas ou com baixa estatura
	13 Disponibilizar uma posição extra no <i>check-in</i> , apenas para o atendimento de certas prioridades
	14 O aeroporto disponibilizar um ambulatório ou posto de saúde para atender possíveis emergências, tanto de passageiros quanto de funcionários
	15 Disponibilizar um caminho exclusivo para passageiros com cadeira de rodas, para facilitar sua locomoção
	16 Disponibilizar um manual em braille para o autoatendimento nos totens
	17 A companhia disponibilizar carrinhos de bebê para o maior conforto dos passageiros
	18 Melhorar a climatização do aeroporto, de modo que a temperatura ambiente fique mais baixa e confortável
19 Melhorar a infraestrutura da área externa (estacionamento e calçadas) do terminal	

Fonte: Elaborado pela autora.

Com relação à função de equipe de solo, os aeroviários sugerem a melhoria da infraestrutura interna, através da construção de mais elevadores e realização da manutenção adequada dos existentes, e dos equipamentos para acompanhamento de PNAEs e para inspeção de segurança (raio X), como pode ser observado no Quadro 5.7.

Quadro 5.7 Sugestões para melhoria do trabalho da equipe de solo

Sugestões – Equipe de solo		
Categorias	Temas	
Melhoria da infraestrutura externa e interna: trajeto na pista, acessos, espaços, elevadores e rampas	1	Melhorar a superfície da pista, que é irregular
	2	Melhorar a qualidade das cadeiras de rodas da companhia
	3	Realizar a devida manutenção nos elevadores do terminal
	4	Disponibilizar mais elevadores para o acesso de pessoas que não sobem escada
	5	Disponibilizar uma área específica ou uma sala para os PNAEs aguardarem até próximo ao horário de embarque
	6	Disponibilizar um equipamento de raio X que não necessite que o PNAE saia da sua cadeira de rodas para a inspeção

Fonte: Elaborado pela autora.

No procedimento de embarque, são sugeridas melhorias na sinalização e comunicação do aeroporto, e recomendações para a chegada com antecedência no aeroporto, ilustradas no Quadro 5.8.

Quadro 5.8 Sugestões para melhoria do trabalho do embarque

Sugestões – Embarque		
Categorias	Temas	
Melhorias infraestruturais: sinalização/comunicação	1	Instalar piso tátil dentro do aeroporto para a orientação de passageiros com deficiência visual
	2	Melhorar a sinalização no aeroporto, especialmente para pessoas com deficiência auditiva ou visual
	3	Aprimorar o sistema de auto-falantes do aeroporto
Recomendações ao PNAE	4	Enfatizar a importância dos PNAEs chegarem com antecedência no portão de embarque, para que seja embarcado primeiro e o procedimento seja adequado

Fonte: Elaborado pela autora.

No que se refere ao despacho de voo, a principal recomendação é a aquisição ou melhoria de equipamentos para embarque/desembarque de PNAEs que não sobem escada, tais como pontes de embarque, cadeira robótica, ambulift, etc. Além disso, sugere-se a contratação ou capacitação de funcionários para a operação do ambulift nos aeroportos. As sugestões estão detalhadas no Quadro 5.9.

Quadro 5.9 Sugestões para melhoria do trabalho do despacho de voo

Sugestões – Despacho de voo/pista	
Categorias	Temas
Aquisição/ melhoria de equipamentos para embarque/ desembarque de PNAEs	1 Construir pontes de embarque/desembarque
	2 Construir mais pontes de embarque/desembarque
	3 Adquirir uma cadeira robótica ou uma rampa para o embarque/desembarque de passageiros
	4 Adquirir mais uma cadeira robótica para o embarque e desembarque de passageiros
	5 Adquirir uma cadeira robótica ou uma rampa para embarque/desembarque de passageiros no ATR
	6 Adquirir um <i>ambulift</i> para transportar mais PNAEs ao mesmo tempo
	7 Adquirir mais <i>ambulifts</i> para atender a todos os voos
	8 O aeroporto disponibilizar um ônibus apenas para o embarque de PNAEs, para que a prioridade de embarque na aeronave seja respeitada
Capacitação/ contratação de funcionários	9 O aeroporto contratar ou treinar funcionários para a operação do <i>ambulift</i>
	10 Designar um funcionário para ficar encarregado apenas da documentação, para que possa dedicar-se ao atendimento dos passageiros

Fonte: Elaborado pela autora.

Por último, os participantes ressaltam a importância de familiares ou responsáveis chegarem previamente no aeroporto para receberem os PNAEs que irão desembarcar, e levantam a necessidade de um equipamento de alto-falante na sala de desembarque, para facilitar a comunicação com os passageiros. Essas sugestões estão no Quadro 5.10.

Quadro 5.10 Sugestões para melhoria do trabalho do desembarque

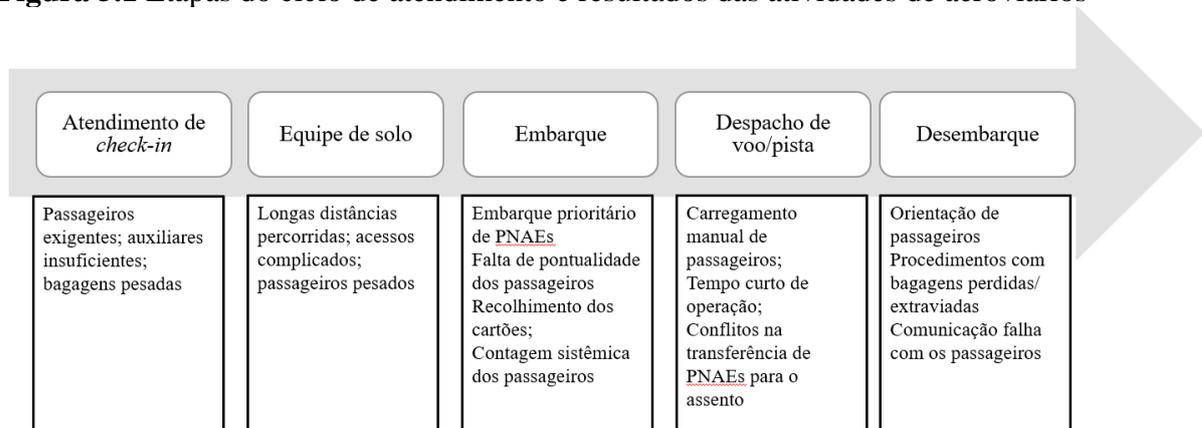
Sugestões – Desembarque	
Categorias	Temas
Recomendações a familiares de PNAEs	1 Enfatizar a importância dos familiares ou responsáveis já estarem presentes no aeroporto para o recebimento do PNAE no desembarque
Melhoria da infraestrutura interna do aeroporto	2 Disponibilizar um sistema de som que chegue até a sala de desembarque, para facilitar a comunicação com os passageiros

Fonte: Elaborado pela autora.

5 DISCUSSÃO E CONCLUSÃO

Neste capítulo, são discutidos os resultados encontrados na análise dos sistemas de atividades dos aeroviários e apresentadas as principais conclusões do presente estudo. A Figura 5.1 apresenta as etapas de trabalho dos aeroviários no atendimento a passageiros seguidas dos resultados das atividades na interação dos elementos do sistema de atividades de cada etapa.

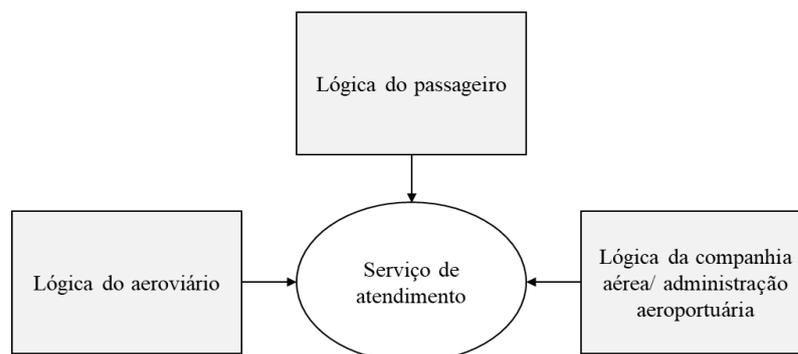
Figura 5.1 Etapas do ciclo de atendimento e resultados das atividades de aeroviários



Fonte: Elaborada pela autora.

Os resultados de todas as etapas apresentam conflitos das três lógicas do serviço de atendimento, de acordo com o esquema de Ferreira (2000). No presente estudo, o aeroviário representa o atendente, a instituição é representada pela companhia aérea, que por sua vez encontra-se diretamente influenciada pela lógica do administrador do aeroporto, já que a última fornece a infraestrutura necessária para a operação das aeronaves, e os passageiros são os usuários.

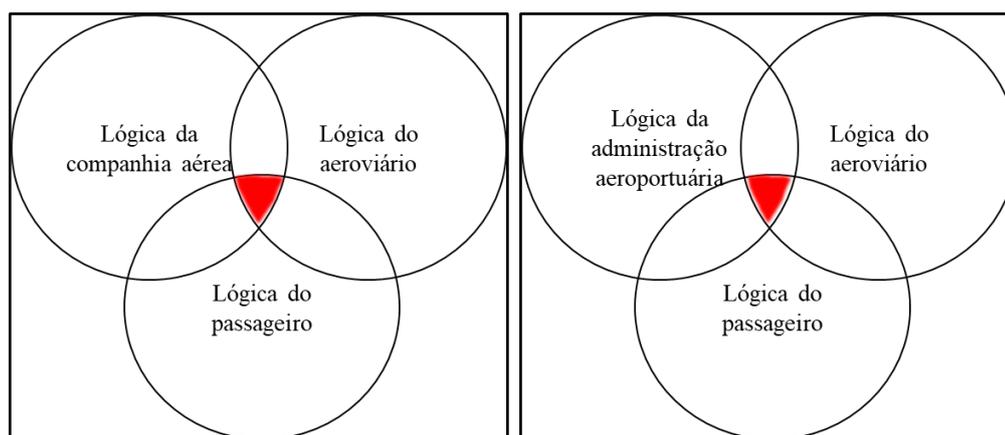
Figura 5.2 Lógicas do serviço de atendimento na aviação



Fonte: Elaborada pela autora.

As etapas que apresentaram um maior número de conflitos entre os elementos do sistema foram o atendimento de *check-in* e o despacho de voo. O atendimento de *check-in* constitui o primeiro contato do passageiro com a companhia aérea, e por esse motivo é o maior filtro para a garantia da segurança nas próximas etapas do ciclo de voo. Como o transporte aéreo é um ambiente restritivo, no qual vigoram vários requisitos que devem ser cumpridos pelos passageiros, o primeiro contato configura uma fonte de conflitos de lógicas entre a companhia aérea, o aeroviário, e o passageiro. Já no despacho de voo, observa-se maior restrição física imposta pelo desnível entre a porta de entrada da aeronave e o pátio. Este desnível, para ser transposto pelos aeroviários e passageiros, necessita de equipamentos e infraestrutura fornecidos pela administração aeroportuária, e este constitui o conflito principal de lógicas. Ambos os conflitos (do *check-in* e do despacho) estão ilustrados na Figura 5.3.

Figura 5.3 Conflito predominante de lógicas no atendimento de *check-in* (à esquerda) e no despacho de voo (à direita).



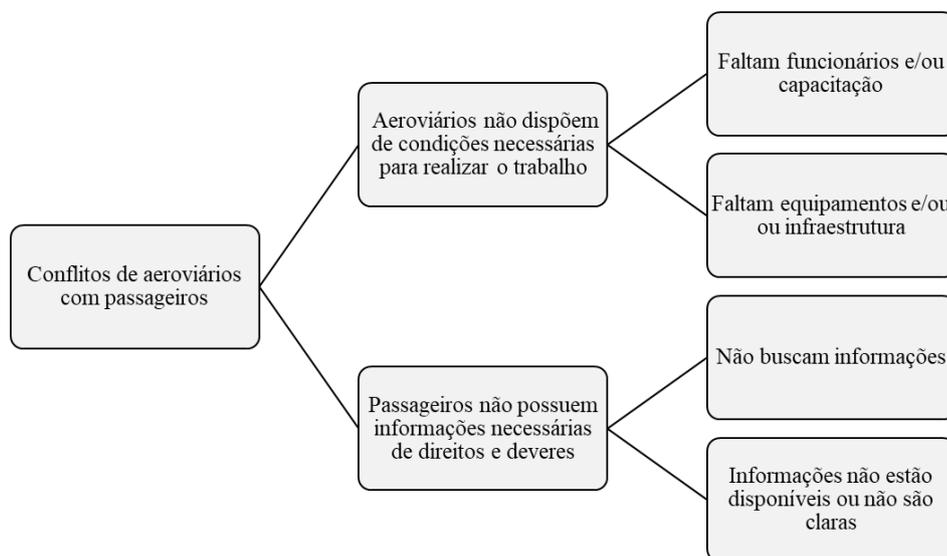
Fonte: Elaborada pela autora.

Estas contradições geram diversas dificuldades na realização de sua atividade, que podem acarretar consequências à saúde do trabalhador, tanto de natureza física quanto psicológica. Analisando as dificuldades encontradas pelos aeroviários e as tensões existentes nos sistemas de atividades em todas as etapas do seu trabalho, percebe-se que alguns temas se repetem com frequência. Desse modo, conclui-se que existem 2 principais fatores que as originam, ilustrados na Figura 5.4:

- 1) Os aeroviários não dispõem das condições necessárias para realizarem sua tarefa de maneira a atingir os resultados esperados pela empresa, por duas principais razões:
 - a. O número e a capacitação dos funcionários são insuficientes;

- b. Os equipamentos e a infraestrutura disponível são deficientes.
- 2) Os passageiros não possuem as informações prévias necessárias sobre seus direitos e deveres, gerando conflitos com os aeroviários, que precisam cumprir as exigências da empresa e as normas da agência reguladora. Isso pode se dever a dois principais motivos:
- a. Os passageiros não buscam as informações que precisam;
 - b. As informações não estão disponíveis de maneira clara.

Figura 5.4 Fatores originadores de conflitos na atividade de aeroviários



Fonte: Elaborada pela autora.

Retomando as dificuldades encontradas por PNAEs no transporte aéreo, temos que algumas são geradas por conflitos na interface com os aeroviários, tais como o número insuficiente de funcionários, filas e demora no check-in, a demora para desembarcar, o carregamento manual nas escadas, a falta de intérprete de LIBRAS, entre outras (DARCY, 2012; PORIA; REICHEL; BRANDT, 2010; CHANG; CHEN, 2011; CASTRO, 2010; SOUZA, 2014; SILVA et al., 2017).

Pode-se concluir que os resultados do presente estudo corroboram com os estudos encontrados na literatura, já que as dificuldades encontradas pelos passageiros coincidem ou são originadas pelas dificuldades dos aeroviários na realização do seu trabalho. O carregamento manual de passageiros nas escadas, por exemplo, é uma consequência da insuficiência de infraestrutura aeroportuária, que prejudica tanto a realização do trabalho dos aeroviários, quanto a experiência vivenciada pelos PNAEs. Já a falta de intérprete de LIBRAS,

apesar de ser uma atribuição de responsabilidade da administradora aeroportuária, é agravada pela capacitação ineficaz dos aeroviários nesta língua. A fila e demora no check-in é ocasionada muitas vezes pelo número insuficiente de aeroviários para realizar o atendimento, um fator destacado pelos aeroviários participantes.

Outras dificuldades mencionadas por PNAEs dizem respeito à infraestrutura aeroportuária interna, tais como a falta de rampas acessíveis, o balcão de check-in inacessível, longas distâncias percorridas no terminal, fingers com degraus e inclinação, a dificuldade de orientação por causa de falta de informações ou sinalização falha e os equipamentos inadequados para embarque (CASTRO, 2010; CHANG; CHEN, 2012; DARCY, 2012; LOW; CHAN, 2002; SOUZA, 2014; SILVA, 2016; SILVA et al. 2017). Algumas dessas dificuldades também aparecem nos discursos dos aeroviários pois influenciam no seu trabalho. A falta de balcões acessíveis, por exemplo, pode dificultar a organização e atrasar o atendimento de PNAEs no *check-in*. As longas distâncias percorridas no terminal e os fingers com degraus e inclinações dificultam o acompanhamento de PNAEs ao longo do terminal e no embarque, e a sinalização falha aumenta a demanda da passagem de informação para passageiros e PNAEs.

No que se refere aos estudos de aeroviários no transporte aéreo, uma das temáticas abordadas foi a alta exigência emocional na atividade de atendimento da aviação, que podem gerar efeitos como despersonalização e o desgaste emocional (LEE et al., 2017; NETO, 2009; TAKAOKA et al., 2016). Algumas dificuldades dos aeroviários encontradas no presente estudo são o desgaste psicológico com passageiros exaltados que insistem em desrespeitar as regras, ou em situações que precisam negar o embarque de PNAEs que não possuem comprovação de saúde para viajar, corroborando também com a literatura levantada sobre o tema.

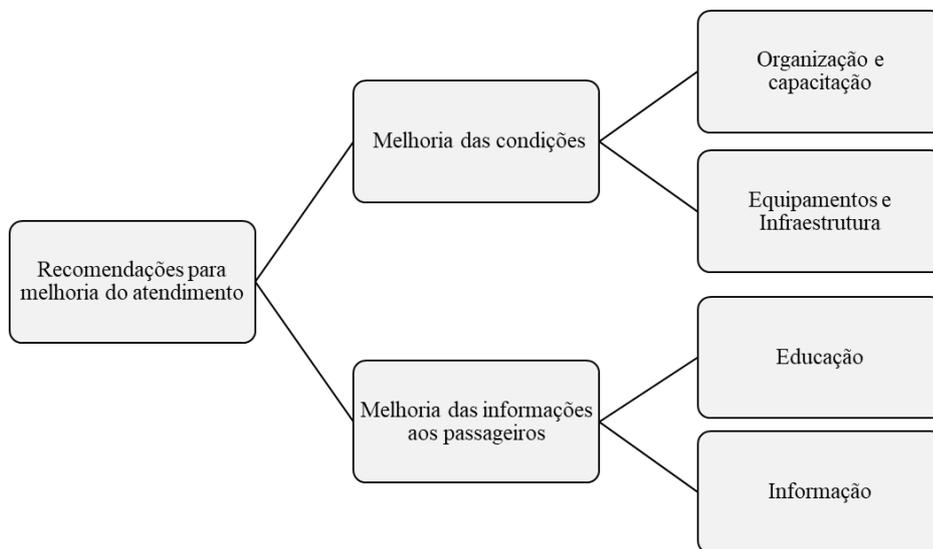
Considerando os resultados da análise da atividade de aeroviários conduzida no estudo, somados àqueles encontrados previamente na literatura, o próximo tópico traz recomendações para melhoria do trabalho dos aeroviários.

5.1 RECOMENDAÇÕES PARA MELHORIA DO TRABALHO

A partir da análise do sistema de atividades de todas as etapas do ciclo de atendimento, foram identificados 4 principais fatores de conflitos, como ilustrado na Figura 5.4 do tópico 5.1: Faltam funcionários e/ou capacitação; faltam equipamentos e/ou infraestrutura; os passageiros não buscam informações; as informações não estão disponíveis ou claras. Para amenizar os conflitos entre aeroviários e passageiros e melhorar o trabalho de atendimento, são

propostas 4 categorias de recomendações: Organização e capacitação; equipamentos e infraestrutura, educação, e informação. As categorias estão apresentadas na Figura 5.5.

Figura 5.5 Categorias de recomendações para atenuar os conflitos



Fonte: Elaborada pela autora.

Cabe retomar que as dificuldades que ocorrem durante a atividade dos aeroviários são oriundas das contradições e tensões existentes em seu sistema de atividades, materializadas no conflito das diferentes lógicas do contexto da situação de atendimento. Este conflito está ilustrado na Figura 5.6.

Figura 5.6 Conflito de lógicas da situação de atendimento.



Fonte: Elaborada pela autora.

A atividade dos aeroviários no atendimento de passageiros e PNAEs é condicionada pelo resultado exigido do seu trabalho pela companhia aérea e pelas condições e recursos disponíveis do contexto do aeroporto no qual essa companhia opera. Dessa maneira, foram elaboradas recomendações aos 3 atores da situação de trabalho: companhia aérea, administrador aeroportuário e passageiro, ilustradas no Quadro 5.11. Vale ressaltar que as recomendações a passageiros e PNAEs devem ser devidamente comunicadas para que atinjam os resultados esperados. A comunicação pode ser feita tanto pela companhia aérea, quanto pelo administrador aeroportuário, ambos em conjunto com a agência reguladora. Assim, as recomendações a passageiros estão concentradas na terceira categoria, de conscientização, e distribuídas nas responsabilidades da companhia e do aeroporto.

Quadro 5.11 Recomendações para atenuar os fatores de conflito

	Companhia aérea	Administrador aeroportuário
ORGANIZAÇÃO E CAPACITAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> • Rever os cargos e divisão de tarefas: avaliar se a equipe multifuncional consegue desempenhar todas as funções. Contradição: normalmente as tarefas que exigem esforço físico são realizadas pelos aeroviários do sexo masculino; • Intensificar os treinamentos e reavaliar métodos de ensino: verificar se o método, o conteúdo e a frequência dos treinamentos estão adequados. Contradição: a maioria dos aeroviários fez o treinamento, mas alega não se lembrar do conteúdo; • Elaborar treinamento específico que ensine a lidar com situações estressantes (em casos de contingência, por exemplo); • Reavaliar o número de funcionários atuando nas bases: considerar a possibilidade de contratação de novos aeroviários, principalmente auxiliares. Contradição: em voos com muitos <u>PNAEs</u>, observa-se o acompanhamento conjunto pelo mesmo auxiliar, que naturalmente não fornece a atenção necessária para todos; 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar as responsabilidades pela capacitação de funcionários para a operação do <i>ambulift</i>: é do aeroporto ou do fabricante? Contradição: existe equipamento no aeroporto, mas não está operante por falta de pessoas capacitadas; • Reavaliar o número de funcionários atuando na operação do <i>ambulift</i>: considerar a possibilidade de contratação de novos aeroportuários.

Conclusão Quadro 5.11.

	Companhia aérea	Administrador aeroportuário
EQUIPAMENTOS E INFRAESTRUTURA	<ul style="list-style-type: none"> • Aprimorar a qualidade e revisar a quantidade de cadeiras de rodas para acompanhamento de PNAEs: considerar a possibilidade de aquisição de mais cadeiras. Contradição: em alguns aeroportos, faltam cadeiras para atender a demanda de todos os passageiros. Ao mesmo tempo, alguns clientes solicitam o equipamento sem real necessidade; • Reavaliar as especificações da cadeira robótica utilizada para embarque/desembarque em posições remotas. Contradição: alguns funcionários acham segura, outros não; • Revisar as restrições de utilização da cadeira robótica no modelo ATR: avaliar se é seguro para o passageiro e funcionário. Contradição: alguns aeroviários já utilizam esse equipamento na aeronave. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aprimorar a qualidade e revisar a quantidade de pontes de embarque (e seus <i>fingers</i>); <i>ambulifts</i>, e outros equipamentos para embarque/desembarque de PNAEs. Contradição: existe <i>finger</i>, mas é íngreme ou possui superfície irregular; • Revisar e aprimorar condições de infraestrutura interna relacionadas à acessibilidade, tais como o estado e a quantidade de elevadores, as condições das rampas do terminal, a sinalização acessível, etc; • Revisar e aprimorar condições de infraestrutura externa relacionadas à acessibilidade, tais como as condições da superfície da pista, etc; • Garantir as condições básicas de saúde e segurança: disponibilizar um ambulatório e contratar seguranças para assegurar a integridade física dos aeroviários.
EDUCAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar (junto à agência reguladora) uma cartilha (ou outro meio de comunicação) esclarecendo ao PNAE: seus direitos e deveres e os riscos que um embarque inadequado (com a saúde debilitada, sem a documentação necessária) pode trazer a ele ou aos demais passageiros. Contradição: os familiares não compreendem o risco ao qual estão submetendo o PNAE querendo que ele embarque com alguma enfermidade grave; • Elaborar (junto à agência reguladora) uma cartilha (ou outro meio de comunicação) esclarecendo aos demais passageiros (com menção específica de passageiros frequentes, com prioridade comercial): que devem respeitar o <i>check-in/embarque</i> prioritário do PNAE, e enaltecer a importância do seu gesto, não só para o PNAE, mas para o funcionamento de toda a aviação. Contradição: as prioridades comerciais querem se sobrepor às prioridades por lei. 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar (junto à agência reguladora) uma cartilha (ou outro meio de comunicação) esclarecendo ao PNAE: a importância de sua sinalização prévia na reserva de passagens (para a solicitação dos equipamentos adequados para embarque/desembarque), e de sua chegada antecipada ao aeroporto. Contradição: os PNAEs desconhecem os trâmites que devem ser feitos para que a aeronave seja alocada em <i>finger</i>, ou para que o <i>ambulift</i> esteja ali esperando por ele.
INFORMAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar a qualidade e quantidade das informações disponibilizadas em todos os meios de comunicação com o passageiro PNAE (<i>websites</i>, portais de busca, <u>informativos</u>, etc): assegurar que seus deveres estejam claros, e disponibilizados em formatos acessíveis. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar (junto à agência reguladora) a qualidade e quantidade das informações disponibilizadas em todos os meios de comunicação com o passageiro PNAE (<i>websites</i>, portais de busca, <u>informativos</u>, etc): assegurar que seus deveres estejam claros, e disponibilizados em formatos acessíveis.

Fonte: Elaborado pela autora.

5.2 CONTRIBUIÇÕES DO ESTUDO

A compreensão da atividade de trabalho demanda a investigação de todas as interfaces entre os diversos atores que a influenciam. Para compreender o trabalho, deve-se entender a relação entre o indivíduo, seu objeto de trabalho, suas ferramentas ou artefatos, além das regras de sua profissão ou da empresa que trabalha, a comunidade na qual está inserido e os demais indivíduos que com ele trabalham. No caso de um trabalho que envolve o serviço de atendimento a outros indivíduos, como nas funções de aeroviários selecionadas, para estudo ainda há uma terceira perspectiva, que é a do passageiro que é atendido.

Os aeroviários são responsáveis por parte significativa dos serviços prestados à PNAEs pelas companhias aéreas, e dessa maneira, os resultados de seu trabalho refletem no bem-estar desses passageiros durante sua viagem. Estudos da literatura (CASTRO, 2010; CHANG; CHEN, 2011; DARCY, 2012; PORIA; REICHEL; BRANDT, 2010; SOUZA, 2014; SILVA, 2016) revelam que algumas dificuldades encontradas por esses passageiros possuem natureza atitudinal referente ao tratamento pelos funcionários das companhias aéreas. Neste contexto, o estudo procurou demonstrar o lado dos atendentes e as suas próprias dificuldades encontradas na realização do seu trabalho.

Foi apresentada uma descrição do trabalho dos aeroviários a partir da perspectiva da atividade a luz da Teoria da Atividade e da Ergonomia da Atividade. A primeira contribuição da pesquisa foi a descrição do fluxo de atendimento dos aeroviários nos aeroportos e os procedimentos que devem ser realizados em todas as etapas do ciclo de voo do passageiro: check-in, embarque e desembarque, pois estes procedimentos não foram encontrados na literatura estudada.

Outra contribuição foram as dificuldades encontradas pelos aeroviários na realização do seu trabalho, ocasionadas pelas tensões identificadas entre os elementos dos sistemas de atividades. As principais dificuldades incluem o descumprimento das regras e a falta de pontualidade dos passageiros, gerando situações de ansiedade e stress, e a ausência ou ineficiência dos equipamentos para embarque e desembarque de PNAEs.

Os estudos encontrados na literatura ora abordam o trabalho dos aeroviários sob uma perspectiva econômica, de eficiência e qualidade de serviço, ora apresentam um aspecto específico de consequências à saúde, ou físicas ou psicológicas. Dessa maneira, a compreensão do trabalho sob a perspectiva da atividade situada em um contexto social também contribui para enriquecimento do conhecimento desta atividade de trabalho. Por último, o estudo apresentou recomendações de melhoria elaboradas a partir das observações e relatos dos aeroviários. Estas

recomendações podem contribuir para melhorias nos aeroportos estudados, e nos procedimentos das companhias aéreas abarcadas no estudo.

5.3 LIMITAÇÕES DA PESQUISA

O processo de pesquisa contou com algumas limitações que influenciaram no resultado do trabalho. Uma das limitações foi a impossibilidade de acesso aos manuais prescritivos das companhias aéreas, o que restringiu a etapa de análise da tarefa. Apesar disso, os supervisores representam a figura da companhia aérea na operação e devem garantir que os procedimentos do manual sejam cumpridos pelos aeroviários, o que os torna fonte importante de prescrições.

Outra limitação foi a restrição às filmagens dos contextos na pista de aeronaves em alguns aeroportos, pois os fiscais do pátio diziam representar riscos à integridade do voo. Em outras ocasiões, os aeroviários solicitavam para que não fossem filmados, ou se sentiam incomodados, mesmo que estivessem resguardados pois compromissos de ética apresentados no termo de consentimento.

Com relação aos conceitos teóricos aplicados, o estudo avançou apenas até a 2ª geração da teoria da atividade, com a análise do sistema de atividade dos aeroviários e seus elementos. Ademais, não foi possível realizar a validação do diagnóstico e das recomendações sugeridas aos aeroviários, que seria uma das etapas do método da AET.

5.4 SUGESTÕES ESTUDOS FUTUROS

O estudo apresentou a perspectiva de trabalho dos aeroviários no transporte aéreo, que são funcionários prestadores de serviço para as companhias aéreas. As recomendações apresentadas englobaram responsabilidades tanto da companhia aérea quanto do administrador aeroportuário. A lógica da empresa está parcialmente inserida nas análises do trabalho dos aeroviários, através das regras e normas explicitadas pelos supervisores de aeroporto, e a perspectiva dos passageiros foi abordada amplamente na literatura estudada. Quanto ao administrador aeroportuário, seu envolvimento no estudo se restringiu à infraestrutura que deveria ser fornecida para o funcionamento do transporte aéreo.

Porém, este ator é responsável por diversos serviços prestados às companhias e passageiros, que também possuem suas regras implícitas e explícitas, suas ferramentas, restrições e contradições. Desse modo, uma possível pesquisa futura seria compreender o

trabalho dos operadores aeroportuários e identificar suas dificuldades e estratégias na realização do mesmo.

Silva (2016) estudou as contradições e descontinuidades nos sistemas de atividades de passageiros com deficiência, idosos e obesos no transporte aéreo, enquanto Vidotti (2017) apresentou as contradições e tensões dos sistemas de atividades de comissários de bordo. Uma possibilidade de estudo futuro seria abordar todos os sistemas de atividades de com uma perspectiva única da atividade, concentrando as análises nos pontos de interface dos três modelos e tornando mais próxima a proposição de soluções únicas, que abarcassem todos os atores. Esse estudo englobaria, dessa maneira, a 3ª geração da teoria da atividade proposta por Engeström (2001).

Considerando a dificuldade de validação dos dados por autoconfrontação com os aviários, outra possibilidade de estudo futuro seria o retorno das recomendações de melhoria aos agentes envolvidos para compreender se melhorariam de fato o trabalho dos aviários nos aeroportos.

REFERÊNCIAS

- ABRAHÃO, J. I.; PINHO, D. L. M. **Teoria e prática ergonômica**: seus limites e possibilidades. Escola, Saúde e Trabalho: estudos psicológicos. 1999. 10 p.
- ABRAHÃO, J.; SZNELWAR, L. I.; SILVINO, A.; SARMET, M.; PINHO, D. **Introdução à Ergonomia**: da Prática à Teoria. São Paulo: Blucher, 2009, 240 p.
- ALMEIDA, R. G. A ergonomia sob a ótica anglo-saxônica e a ótica francesa. **VÉRTICES, Campos dos Goytacazes/RJ**, v.13, n. 1, p. 115-126, 2011.
- ANDRADE, I. F.; BINS-ELY, V. H. M. In: Encontro da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Arquitetura e Urbanismo, III, 2014. **Orientação espacial em terminal aeroportuário: diferentes perspectivas**. São Paulo: ANPARO, 2014, p. 1-13.
- ARAÚJO, C. D.; CÂNDIDO, D. R. C.; LEITE, M. F. Espaços públicos de lazer: Um olhar sobre a acessibilidade para portadores de necessidades especiais. **Licere**, v. 12, n.4, 2009.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). **NBR 14273**: Acessibilidade da pessoa portadora de deficiência no transporte aéreo comercial. Rio de Janeiro, 1999. 5 p.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). **NBR 9050**: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Rio de Janeiro, 3ª ed, 2015. 148 p.
- BAMBER, G. J.; LANSBURY, R. D.; RAINTHORPE, K.; YAZBECK, C. In: Labor and Employment Relations Association Series: Proceedings of the 58th Annual Meeting, Airline industry Council. **Low-cost Airlines' Product and Labor Market Strategic Choices: Australian Perspectives**. 2006.
- BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. Tradução de Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro. São Paulo: Edições 70, p. 001-279, 2011.
- BEDNY, G. Z.; KARWOWSKI, W. Activity theory as a basis for the study of work. **Ergonomics**, v. 47, n. 2, p. 134-153, 2004.
- BERTO, R. M. V. S.; NAKANO, D. N. A Produção Científica nos Anais do Encontro Nacional de Engenharia de Produção: Um Levantamento de Métodos e Tipos de Pesquisa. **Revista Produção**, v. 9, n. 2, p. 65-76. Rio de Janeiro: ABEPRO, 2000.
- BIELSCHOWSKY, P.; CUSTÓDIO, M. C. A evolução do setor de transporte aéreo brasileiro. **Revista Eletrônica Novo Enfoque**, v. 13, n. 13, p. 72-93, 2011.
- BOWEN, J.; FORD, R. C. Managing Service Organizations: Does Having a “Thing” Make a Difference? **Journal of Management**, v. 28, n. 3, p. 447- 469, 2002.
- BRASIL. Agência Nacional de Aviação Civil. **Relatório de Atividades 2013**. Brasília, 2014. 107 p.

BRASIL. Agência Nacional de Aviação Civil. **Relatório de Atividades 2015**. Brasília, 2016a. 155 p.

BRASIL. **Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência**: Protocolo Facultativo à Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência: Decreto Legislativo nº 186, de 09 de julho de 2008: Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009. 4ª Ed., rev. e atual. Brasília: Secretaria de Direitos Humanos, 2010. 100p. 362.4 C766

BRASIL. Agência Nacional de Aviação Civil. Resolução nº 009. 2007. 12 p.

BRASIL. Agência Nacional de Aviação Civil. Resolução nº 280. 2013b. 17 p.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, Coordenação de edições técnicas. 2016b. 496 p.

BRASIL. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Censo Demográfico 2000**: Características gerais da população. 2003a. 173 p.

BRASIL. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Censo Demográfico 2010**: Características gerais da população, religião e pessoas com deficiência. 2012a. 211 p.

BRASIL. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Síntese de Indicadores Sociais**: Uma Análise das condições de vida da população brasileira. 2015a. 134 p.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Vigilância de fatores de risco e proteção para doenças crônicas por inquérito telefônico**. 2013a. Disponível em: http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/vigitel_brasil_2012.pdf . Acesso em 30 mar. 2017.

BRASIL. Subchefia para assuntos jurídicos. **Decreto n. 1232**. 1962. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/Historicos/DCM/dcm1232.htm>. Acesso em: 20 abr. 2017.

BRASIL. Subchefia para assuntos jurídicos. **Decreto n. 5296**. 2004. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm>. Acesso em: 05 maio 2017.

BRASIL. Subchefia para assuntos jurídicos. **Decreto n. 7.612**. 2011. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/_Ato2011-2014/2011/Decreto/D7612.htm>. Acesso em: 20 jan 2018.

BRASIL. Subchefia para assuntos jurídicos. **Lei nº 10.098**. 2000. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L10098.htm>. Acesso em: 20 jul. 2017.

BRASIL. Subchefia para assuntos jurídicos. **Lei nº 10.741**. 2003b. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/L10.741.htm>. Acesso em: 02 jul. 2017.

BRASIL. Subchefia para assuntos jurídicos. **Lei nº 11.182**. 2005. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/L10.741.htm>. Acesso em: 05 jun. 2017.

BRASIL. Subchefia para assuntos jurídicos. **Lei nº 13.146**. 2015b. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113146.htm>. Acesso em: 06 jul. 2017.

BRASIL. Subchefia para assuntos jurídicos. **Lei nº 7.853**. 1989. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7853.htm>. Acesso em: 20 jul. 2017.

BRASIL. Subchefia para assuntos jurídicos. **Lei nº 7183**. 1984. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/Historicos/DCM/dcm1232.htm>. Acesso em: 25 jul. 2017.

BRASIL. Subchefia para assuntos jurídicos. **Lei nº 5.862**. 1972. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/1970-1979/L5862.htm>. Acesso em: 25 jul. 2017.

BRYMAN, A. Research methods and organization studies. Londres: Unwin Hyman, 1989. In: BULMER, M. **Contemporary Social Research**. Londres: Routledge, 1994. Vol. 20. Capítulo 3, p. 54-84.

BUBIEZ, M. E.; SELBITTO, M. A. Qualidade em serviço de transporte de passageiros: um estudo de caso no sistema urbano de Porto Alegre. **Revista Produção**, v. IX, n. IV, p. 704-726, 2009.

BURLE, L. L. Transporte aéreo no Brasil: a crise da aviação comercial. **Indicadores econômicos FEE**, Porto Alegre, v. 31, n. 3, p. 5-18, 2003.

CAMPESE, C. **Cabine de aeronaves e tecnologia assistiva**: Contribuições de um estudo de prospecção. 2014, 203f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2014.

CAMPESE, C.; SILVA, T. N. R.; SILVA, L. L. G.; FIGUEIREDO, J. P.; MENEGON, N. L. Assistive technology and passengers with special assistance needs in air transport: contributions to cabin design. **Production**, v. 2, n. 26, p. 303-312, 2016.

CASTRO, N. **Intermodalidade, Intramodalidade e o Transporte de Longa Distância no Brasil**. Rio de Janeiro: Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada CDTI/DBD, p. 1-25, 1995.

CASTRO, R. T. **Acessibilidade de turistas com necessidades especiais ao transporte aéreo**. 2010, 153f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Transportes) – Programa de Pós-graduação em Engenharia de Transportes, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2010.

CERF, M.; FALZON, P. **Situations de service: travailler dans l'interaction**. Paris: PUF, 2005.

CHANG, Y.-C.; CHEN, C.-F. Identifying mobility service needs for disabled air passengers. **Tourism Management**, v. 32, p. 1214-1217, 2011.

CHANG, Y.-C.; CHEN, C.-F. Meeting the needs of disabled air passengers: Factors that facilitate help from airlines and airports. **Tourism Management**, v. 33, p.529-536, 2012a.

CHANG, Y.-C.; CHEN, C.-F. Service needs of elderly air passengers. **Journal of Air Transport Management**, v. 18, p. 26-29, 2012b.

CLOT, Y. **A Função Psicológica do Trabalho**. Tradução de Adail Sobral, 2ª ed. Petrópolis: Vozes, 2007.

CLOT, Y. Clínica do trabalho, clínica do real. Tradução de Kátia Santorum e Syyanna Linhales Barker. **Le journal dès psychologies**, n. 185, 2001. Disponível em: <<http://www.pqv.unifesp.br/clotClindotrab-tradkslb.pdf>>. Acesso em: 26 jul. 2017.

CLOT, Y. **Trabalho e poder de agir**. Tradução de Guilherme João Teixeira de Freitas. Belo Horizonte: Fabrefactum Editora, 2010. 343 p. Capítulos 1-4, p. 1-95.

CURIE, J. Condições da pesquisa científica em Ergonomia. Tradução de Fransisco P. A. Lima. In: DANIELLOU, F. (Coordenador) **A Ergonomia em busca de seus princípios**: debates epistemológicos. São Paulo: Blücher, 2004, 244p. p. 18-28.

DANIELLOU, F. Questões epistemológicas levantadas pela ergonomia de projeto. Tradução de José Marçal Jackson Filho. In: DANIELLOU, F. (Coordenador) **A Ergonomia em busca de seus princípios**: debates epistemológicos. São Paulo: Blücher, 2004, 244p. p. 181-198.

DANIELLOU, F.; LAVILLE, A.; TEIGER, C. Ficção e realidade do trabalho operário. Tradução de Maria Luiza R. Azevedo. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 17, n. 68, 1989.

DARCY, S. (Dis)Embodied Air Travel Experiences: Disability, Discrimination and the Affect of a Discontinuous Air Travel Chain. **Journal of Hospitality and Tourism Management**, v. 19, p. 1-11, 2012.

DAVIES, A.; CHRISTIE, N. An exploratory study of the experiences of wheelchair users as aircraft passengers – implications for policy and practice. **IATSS Research**, v.41, n. 2, p. 89-93, 2017.

DEJOURS, C. **O Fator Humano**. Tradução de Maria Irene S. Betiol e Maria José Tonelli. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1997. 101p.

ENGESTRÖM, Y. Expansive Learning at Work: Toward an activity theoretical reconceptualization. **Journal of Education and Work**, v. 14, n. 1, 2001.

ENGESTRÖM, Y. **Learning by expanding**: An activity-theoretical approach to developmental research. Helsinki: Orienta-Konsultit, 1987, 269 p.

ENGESTRÖM, Y.; MIETTINEN, R. Introduction. In: ENGESTRÖM, Y; MIETTINEN, R.; PUNAMÄKI, R. (Editor) **Perspectives in Activity Theory**. Cambridge: Cambridge University Press, 1999, 462 p.

ESTENDER, A. C.; QUADROS, J. R. Inclusão social e acessibilidade aos espaços públicos para os deficientes auditivos: Estudo de Caso Aeroporto de Congonhas. **Revista Eletrônica de Tecnologia e Cultura**, ed. 15, p. 59-69, 2014.

FALZON, P. Por uma Ergonomia construtiva. In: FALZON, P. (Organizador) **Ergonomia construtiva**. São Paulo: Blücher, 2016, 344p. p. 13-32.

FEDERAÇÃO NACIONAL DOS TRABALHADORES EM AVIAÇÃO DA CUT (FENTAC/CUT). **Sobre os Aeronautas.** Disponível em: <http://fentac.org.br/aeronautas#.VVUKUvIVhBc>. Acesso em: 13 maio 2015.

FEDERAÇÃO NACIONAL DOS TRABALHADORES EM AVIAÇÃO DA CUT (FENTAC/CUT). **Sobre os Aeroviários.** Disponível em: <http://fentac.org.br/aeroviaros#.VVUK-vIVhBc>. Acesso em: 20 jul 2017.

FERREIRA, M. C. A Fila não Anda...**Jornal Gazeta Mercantil**, Ano I, n. 202, terça-feira, 1998.

FERREIRA, M. C. Atividade, categoria central na conceituação de trabalho em ergonomia. **Revista Alethéia**, Canoas, v. 1, n. 11, p. 71-82, 2000.

FERREIRA, M. C.; BARROS, P. C. R. (In)Compatibilidade Trabalho Prescrito – Trabalho Real e Vivências de Prazer-Sufrimento dos Trabalhadores: Um Diálogo entre a Ergonomia da Atividade e a Psicodinâmica do trabalho. **Revista Alethéia**, Canoas, v. 16, p. 115-128, 2003.

FERREIRA, M. C.; MENDES, A. M. **Trabalho dos AFPS e índices de adoecimento: Estado de alerta!** Brasília: Fenafisp, (no prelo).

FIGUEIREDO, J. P.; SILVA, T. N. R.; MENEGON, N. L. In: Congresso Brasileiro de Ergonomia, XVIII, 2016, Belo Horizonte. **Estudo das dificuldades de passageiros com necessidades de assistência especial no transporte aéreo: uma revisão da literatura.** Belo Horizonte, 2016, p. 1-7.

FLEURY, A. Planejamento do Projeto de Pesquisa e Definição do Modelo Teórico. In: MIGUEL, P. A. C. (Coordenador) **Metodologia de pesquisa em engenharia de produção e gestão de operações.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2012. 226p. (Coleção ABEPRO) Capítulo 2, p. 32-46.

FORHAN, M.; GILL, S. V. Obesity, functional mobility and quality of life. **Best Practice & Research Clinical Endocrinology & Metabolism**, n. 27, p. 129-137, 2013.

GUÉRIN, F. et al. **Comprender o trabalho para transformá-lo: a prática da ergonomia.** Tradução de Giliane M. J. Ingratta e Marcos Maffei. São Paulo: Blücher, 2001, 200 p.

GREGHI, M. F. **Conforto e desconforto de passageiros em cabines de aeronaves.** 2012, 194p. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2012.

GREGHI, M. F.; ROSSI, T. N.; SOUZA, J. B. G.; MENEGON, N. L. Brazilian passengers' perceptions of air travel: Evidences from a survey. **Journal of Air Transport Management**, v. 31, p. 27-31, 2013.

GUIMARÃES, M. C. Transformações do trabalho e violência psicológica no serviço público brasileiro. **Revista brasileira de Saúde ocupacional**, São Paulo, v. 34, n. 120, p. 163-171, 2009.

GOMES, R. A análise de dados em pesquisa qualitativa. In: MINAYO, M. C. S. (Organizadora) **Pesquisa Social: Teoria, método e criatividade.** 18ª ed, Petrópolis: Vozes, 2001.

HIMES, C. L. Obesity, disease and functional limitation in later life. **Demography**, v.37, n. 1, p. 73-82, 2000.

HU, J.-L.; HO, C.-W. Service quality and non-salary mechanism for airline companies in Taiwan. **Journal of Air Transport Management**, v. 55, p. 61-66, 2016.

HU, J.-L.; HSIAO, M.-W. Quality risk assessment model for airline services concerning Taiwanese airlines. **Journal of Air Transport Management**, v. 53, p. 177-185, 2016

HUBAULT, F. Questões epistemológicas levantadas pela ergonomia de projeto. Tradução de Leda Leal Ferreira. In: DANIELLOU, F. (Coordenador) **A Ergonomia em busca de seus princípios: debates epistemológicos**. São Paulo: Blücher, 2004, 244p. p. 105-140.

IPEA. **Panorama e Perspectivas para o Transporte Aéreo no Brasil e no Mundo**. Série Eixos do Desenvolvimento Brasileiro, nº54, 2010, 61 p.

LAKATOS, I. **The methodology of scientific research programmes**. In: WORRALL, J.; CURRIE, G. *Philosophical Papers*. Cambridge: Cambridge university press, 1978, 257p. Volume 1.

LEE, J.-H.; OK, C. M.; LEE, S.-H.; LEE, C.-K. Relationship between Emotional Labor and Customer Orientation among Airline Service Employees: Mediating Role of Depersonalization. **Journal of Travel Research**, p. 1-18, 2017.

LOPEZ, M. H. **Análise do atendimento aos surdos no contexto aeroportuário sob a ótica da Ergonomia**: um estudo de caso em um aeroporto em Santa Catarina. 2016, 202p. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2016.

LOW, J. A.; CHAN, D. K. Y. Air travel in older people. **Age and Ageing**, v. 31, p. 17-22, 2002.

MARTINS, R. A. Abordagens quantitativa e qualitativa. In: MIGUEL, P. A. C. (Coordenador) **Metodologia de pesquisa em engenharia de produção e gestão de operações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012. 226p. (Coleção ABEPRO) Capítulo 3, p. 47-63.

MARTINS, R. A. Princípios da Pesquisa Científica. In: MIGUEL, P. A. C. (Coordenador) **Metodologia de pesquisa em engenharia de produção e gestão de operações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012. 226p. (Coleção ABEPRO) Capítulo 1, p. 07-31.

MARTINS, L. E. G.; DALTRINI, B. M. Organizando o Processo de Elicitação de Requisitos Utilizando o Conceito de Atividade. **WER**, p. 297-318, 1999. Disponível em: <http://wer.inf.puc-rio.br/WERpapers/artigos/artigos_WER01/martins.pdf>. Acesso em: 20 jul. 2017.

MINAYO, M. C. S; SANCHES, O. Quantitativo-Qualitativo: Oposição ou Complementaridade? **Cad. Saúde Públ.**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 3, p. 239-262, 1993.

MINAYO, M. C. S. Análise qualitativa: teoria, passos e fidedignidade. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 17, n. 3, p. 1-10, 2012.

MINAYO, M. C. S. (org.). **Pesquisa Social. Teoria, método e criatividade**. 18 ed. Petrópolis: Vozes, 2001.

MOTHIRAVALLY, V. AND, S.; BALOCH, G. M.; KULAMPALLIL, T. T.; GEETHA, S. Attitude and perception of visually impaired travelers: A case of Klang Valley, Malaysia. **Procedia – Social and Behavioral Sciences**, n. 144, p. 366-377, 2014.

NETO, O. C. O trabalho de campo como descoberta e criação. In: MINAYO, M. C. S. (Organizadora) **Pesquisa Social: Teoria, método e criatividade**. 18ª ed, Petrópolis: Vozes, 2001.

NETO, R.F. M. Quando o espírito ultrapassa os limites da saúde: uma análise da síndrome de burnout e das estratégias de coping em aeroviários. Monografia (Graduação em Psicologia). Faculdade de Ciências da Educação e da Saúde, Centro Universitário de Brasília (UNICEUB), Brasília, 2009.

OLIVEIRA, A. M. L. **Escolha entre o Transporte Interestadual Aéreo e Rodoviário de Passageiros: Avaliação da Distância como Fator Determinante**. 2013, 67f. Dissertação (Mestrado em Regulação e Gestão de Negócios) – Universidade de Brasília, Brasília, 2013.

OLIVEIRA, A. V. M. Regulação da oferta no transporte aéreo: do comportamento de operadoras em mercados liberalizados aos atritos que emergem da interface público-privado. **Journal of Transport Literature**, v. 1, n. 2, p. 22-46, 2007.

OLIVEIRA, A. V. M.; SALGADO, L. H. **Popularização do Transporte Aéreo no Brasil: Onde falta avançar nas políticas públicas**. 2013. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/317208959_Popularizacao_do_Transporte_Aereo_no_Brasil_Onde_falta_avancar_nas_politicas_publicas>. Acesso em: 25 maio 2017.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. BANCO MUNDIAL. **Relatório Mundial sobre a Deficiência**. Tradução Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência de São Paulo, 2011.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Classificação Internacional de Funcionalidade Incapacidade e Saúde (CIF)**. Genebra, Suíça, 2004.

PAIVA, I. C. P. L.; MÜLLER, C. Competição entre o ônibus e o avião no transporte interestadual de passageiros na Região Metropolitana de Belo Horizonte. **Journal of Transport Literature**, v. 8, n. 1, p. 109-124, 2014.

PARK, H.; PARK, W.; KIM, Y. Manikin Families Representing Obese Airline Passengers in the US. *Journal of Healthcare Engineering*, v. 5, n. 4, p. 479-504, 2014.

PICCOLO, G. M. Historicizando a teoria da atividade: do embate ao debate. **Psicologia & Sociedade**, v. 24, n. 2, p. 283-292, 2012.

PORIA, Y.; BEAL, J. An Exploratory Study about Obese People's Flight Experience. **Journal of Travel Research**, v.56, n. 3, p. 370-380, 2017.

PORIA, Y.; REICHEL, A.; BRANDT, Y. The Flight Experiences of People with Disabilities: Na Exploratory Study. **Journal of Travel Research**, v. 49, n. 2, p. 216-227, 2010.

RENZETTI, B. P. Concessões e concorrência nos aeroportos brasileiros. **Revista da Defesa da Concorrência**, v. 3, n. 2, pp. 133-155, 2015.

SALERNO, M. S. Análise Ergonômica do Trabalho e Projeto Organizacional: uma Discussão Comparada. **PRODUÇÃO**, nº Especial, p. 45-60, 2000.

SALGADO, L. H.; VASSALLO, M. D.; OLIVEIRA, A. V. M. Regulação, políticas setoriais, competitividade e formação de preços: considerações sobre o transporte aéreo no Brasil. **Journal of Transport Literature**, v. 4, n. 1, p. 7-48, 2010.

SEGA, M. A. **Report on Training and Needs Assessment technique improvement in customer servisse through a field observation study**. 2006, 62p. Dissertação (Mestrado em Treinamento e Desenvolvimento) – University of Wisconsin-Stout, Menomonie, 2006.

SILVA, T. N. R.; GUARDA, J. B. S.; SILVA, L. L. G.; FIGUEIREDO, J. P.; MENEGON, N. L. Passageiros com deficiência no transporte aéreo brasileiro: diferentes atores, perspectivas semelhantes. **Gestão e Produção**, São Carlos, v.24, n. 1, p. 136-147, 2017.

SILVEIRA, F. L. A metodologia dos programas de pesquisa: a epistemologia de Imre Lakatos. **Caderno Catarinense de Ensino de Física**, Porto Alegre, v.13, n. 3, p.219-230, 1996.

SMALL, J.; DARCY, S.; PACKER, T. The embodied tourist experiences of people with vision impairment: Management implications beyond the visual gaze. **Tourism Management**, v. 33, p. 941-950, 2012.

SMALL, J.; HARRIS, C. Obesity and tourism: rights and responsibilities. **Annals of Tourism Research**, v. 39, n. 2, p. 686-707, 2012.

SILVA, T. N. R. **Contradições e descontinuidades nos sistemas de atividade do transporte aéreo brasileiro: restrições às viagens e as estratégias de passageiros com deficiência, idosos e obesos**. 2016, 272p. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2016.

SILVA, T. N. R. **Contribuições do entretenimento a bordo no conforto e desconforto em voos comerciais**. 2011, 165p. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2011.

SILVA, T. N. R. SOUZA, J. B. G.; GOMES, L. L.; FIGUEIREDO, J. P.; MENEGON, N. L. In: *Proceedings 19th Triennial Congress of the IEA*, 2015, Melbourne. **Brazilian air transport: experiences of elderly passengers**. Melbourne, 2015, p. 1-7.

SOUZA, J. B. G. **Acessibilidade em viagens de avião: o cenário regulatório e as necessidades dos passageiros que demandam assistência especial**. 2014, 274f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2014.

SOUZA, J. B. G. **Parâmetros para o projeto de poltronas aeronáuticas: revisão da literatura e as práticas da indústria no setor de transportes**. 2010, 151f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2010.

SOUZA, J. B. G.; SILVA, T. N. R.; LUNARDON, L.; MENEGON, N. L. In: *Proceedings 19th Triennial Congress of the IEA*, 2015, Melbourne. **Differences between established and**

existing: verification of service provision to passengers who need special assistance in air transport from the perspective of the new Brazilian Resolution. Melbourne, 2015, p. 1-7.

TAKAOKA, M.; LINDGREN, T.; LUNDGREN, H. NORBÄCK, D. Digestive Funcional Symptoms among Ground Employees in an Airline Company in Relation to Dier, Insomnia and Lifestyle Factors. **Global Journal of Health Science**, v. 8, n. 11, 2016.

TERSAC, G.; MAGGI, B. O trabalho e a abordagem ergonômica. In: DANIELLOU, F. (Coordenador) **A Ergonomia em busca de seus princípios**. São Paulo: Blücher, 2004. 262p.

TORRES, C. C. A Atividade nas Centrais de Atendimento: Outra Realidade, as Mesmas Queixas. 2001,106f. Dissertação (Mestrado em Psicologia), Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília, 2001.

UNITED NATIONS. Department of Economic and Social Affairs, Population Division. **World Population Prospects: The 2015 Revision, Key Findings and Advance Tables**. Working Paper No. ESA/P/WP.241. Disponível em: <https://esa.un.org/unpd/wpp/publications/files/key_findings_wpp_2015.pdf>.

VELDHUIS, F.; HOLT, C. Too fat to fly? **Aircraft Interiors International**. 2013. Disponível em: <<http://www.aircraftinteriorsinternational.com/articles.php>>. Acesso em: 20 jun. 2017.

VIDOTTI, H. G. M. **Espaço de vida e trabalho: o trabalho dos comissários de bordo a partir da perspectiva da atividade**. 2017, 247p. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2017.

VILELA, R. A. G.; SILVA, R. C.; JACKSON FILHO, J. M. Poder de agir e sofrimento: estudo de caso sobre Agentes Comunitários de Saúde. **Revista Brasileira de Saúde ocupacional**, São Paulo, v. 35, n. 122, p. 289-302, 2010.

WISNER, A. **A inteligência no trabalho: textos selecionados de ergonomia**. Tradução de Roberto Leal Ferreira. São Paulo: FUNDACENTRO, 1994. 191p.

WOLFE, H. P. Accommodating aging population needs in airport terminals. **Volpe Transportation Center**, Massachusetts, 2003.

WOLFE, H. P.; LING, S. S. In: International Conference on Mobility and Transport for Elderly and Disabled Persons, 11th, 2007. **Evaluation of airport improvements for older adults. Montreal: Transportation Research Board**, 2007.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. **GLOBAL STATUS REPORT on noncommunicable diseases**. 2014. 280 p.

APÊNDICE A – DESCRIÇÃO DA TAREFA

Companhia aérea:

Cargo/função do responsável:

Aeroviário/Aeroportuário	Tarefas prescritas
Atendente de <i>check-in</i>	
Equipe de solo/acompanhantes	
Despachante de voo	

APÊNDICE B – OBSERVAÇÃO DA ATIVIDADE: AEROVIÁRIOS

Cia aérea: () TAM () GOL () AZUL () AVIANCA () PASSAREDO

Função	Atividades observadas	Dificuldades	Explicações (com o consentimento)
<input type="checkbox"/> Atendente de <i>check-in</i> <input type="checkbox"/> Equipe de solo/acompanhantes <input type="checkbox"/> Despachante de voo <input type="checkbox"/> Outro:			

APÊNDICE C – ROTEIRO DE ENTREVISTA: AEROVIÁRIOS

Primeiramente gostaríamos de agradecer a sua participação.

1. Nome: _____

2. Email: _____

3. Idade:

- 20 a 29 anos
- 30 a 39 anos
- 40 a 49 anos
- 50 a 59 anos
- 60 anos ou mais

4. Escolaridade:

- Nenhum
- Ensino Fundamental incompleto até a 4ª série
- Ensino Fundamental incompleto após a 4ª série
- Ensino Fundamental completo
- Ensino Médio incompleto
- Ensino médio completo
- Superior incompleto
- Superior completo
- Pós-graduação

5. Qual a sua atuação no transporte aéreo?

- Atendente de *check-in*
- Equipe de solo/acompanhantes (companhia aérea)
- Despachante de voo
- Operador de equipamentos de auxílio ao embarque e desembarque
- Operador da área de bagagens
- Outra: _____

6. Em qual companhia aérea você trabalha atualmente?

- Avianca
- Azul/Trip
- Gol
- Tam
- Outra: _____

7. Tempo de profissão como aeroviário: _____

As perguntas a seguir são relacionadas à sua experiência no atendimento e serviços prestados aos passageiros com necessidade de assistência especial, particularmente, passageiros com deficiência, idosos e obesos.

8. Descreva o seu trabalho e suas atividades.

9. Fale sobre a sua atividade/atuação em relação ao atendimento ou serviços prestados aos passageiros com necessidade de assistência especial.

10. Fale sobre as dificuldades (físicas ou psicológicas) relacionadas ao atendimento/serviços prestados aos passageiros com necessidade de assistência especial.

10.1 Diante das dificuldades relatadas, quais são as estratégias adotadas para resolvê-las?

11. Na sua opinião o que facilita o atendimento ou serviço prestado aos passageiros com necessidade de assistência especial? (equipamento, política da empresa, atitude do passageiro, etc)

12. Fale sobre o treinamento que você recebeu para realização do atendimento ou serviço aos passageiros com necessidade de assistência especial.

13. Você tem alguma sugestão em relação ao atendimento e serviços prestados aos passageiros com necessidade de assistência especial no transporte aéreo?

Agradecemos a sua participação na pesquisa!

APÊNDICE D – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado para participar da **Pesquisa Universalidade**, a qual está sendo desenvolvida pelo Laboratório de Ergonomia, Simulação e Projeto de Situações Produtivas (Departamento de Engenharia de Produção, Universidade Federal de São Carlos, PSPLab/DEP/UFSCar) em parceria com a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) e o Departamento de Terapia Ocupacional da Universidade Federal de Minas Gerais.

1. Descrição da Pesquisa

Importantes mudanças estão sendo observadas na população mundial, tais como o envelhecimento populacional, que ocasiona o aumento do número de idosos na população geral; o aumento do número de pessoas com deficiências e o aumento do número de pessoas obesas em diversos países. Neste contexto, o perfil dos passageiros que utilizam o transporte aéreo também está mudando, e espera-se o aumento da representatividade destes passageiros entre os usuários deste modal. No entanto, evidências apontam que há uma lacuna entre a qualidade dos serviços prestados e as necessidades dos passageiros que precisam de assistência no transporte aéreo.

Nesta perspectiva, o projeto **Universalidade** tem como objetivo mapear as condições de acessibilidade no Transporte Aéreo Brasileiro e compreender as dificuldades encontradas por operadores do sistema e passageiros com deficiência, idosos e obesos visando à elaboração de especificações para melhoria dos aeroportos, operadores aéreos e o desenvolvimento de soluções para cabines de aeronave.

Para compreensão do seu trabalho em relação às atividades dedicadas ao atendimento e serviços aos passageiros com deficiência, idosos e obesos a pesquisa de campo será estruturada em duas etapas: a) acompanhamento, observações e filmagem da sua atividade de trabalho; b) entrevistas.

Como principais benefícios do presente estudo, destacam-se:

- O conhecimento gerado ao longo do projeto poderá ser aplicado pela agência de regulamentação do transporte aéreo enquanto fonte de dados para adequação das resoluções relacionadas ao transporte de passageiros com necessidade de assistência especial.
- Engenheiros e projetistas de cabines de aeronaves poderão utilizar o conhecimento visando à incorporação da perspectiva do usuário no desenvolvimento do produto para melhoria das cabines.
- Aeroportos e companhias aéreas poderão levar em conta o melhor entendimento das necessidades de passageiros e da atividade real dos trabalhadores no treinamento dos funcionários envolvidos no atendimento dos passageiros, bem como para definição das facilidades e serviços a serem oferecidas.

2. Sobre a sua participação

- a) Você foi convidado para participar do estudo posto é um trabalhador do transporte aéreo envolvido no atendimento e serviços aos passageiros com deficiência, idosos e obesos quando em viagem aérea.
- b) A participação no estudo é voluntária e você tem liberdade de recusar participar da pesquisa em qualquer fase da mesma sem prejuízo algum para a relação com o pesquisador ou ao estudo.
- c) As informações obtidas através dessa pesquisa são confidenciais e asseguramos o sigilo sobre sua participação, a qual consistirá em *ser acompanhado para observação e filmagem da sua atividade de trabalho e participação em uma entrevista*.
- d) Ao relatar suas experiências em situações cotidianas de trabalho você poderá se sentir desconfortável. Sinta-se a vontade para conversar com o pesquisador ou até mesmo para se recusar a comentar assuntos que lhe causem constrangimentos. Também queremos conhecer os bons momentos e as facilidades observadas no trabalho que favorecem a realização das suas atividades.
- e) Você receberá uma via deste termo onde consta o telefone e o endereço do pesquisador responsável pelo estudo, podendo tirar suas dúvidas sobre o projeto e sua participação, agora ou a qualquer momento.



Nilton Luiz Menegon
Coordenador PSPLab/DEP/UFSCar
Fone: 16 3351 9552

universalidade@dep.ufscar.br

Departamento de Engenharia de Produção/UFSCar - Rodovia Washington Luiz, Km. 235 - CEP 13.565-905 - São Carlos

Declaro que entendi os objetivos, riscos e benefícios de minha participação na pesquisa e concordo em participar. O pesquisador me informou que o projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa em Seres Humanos da UFSCar².

Local e data: _____ Assinatura: _____

² Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa da Universidade Federal de São Carlos, localizada na Rodovia Washington Luiz, Km. 235 - Caixa Postal 676 - CEP 13.565-905 - São Carlos - SP - Brasil. Fone (16) 3351-8110. Endereço eletrônico: cephumanos@power.ufscar.br

ANEXO I – Processo de condução da revisão bibliográfica para a elaboração do referencial teórico

Para a condução da revisão bibliográfica, foram buscados periódicos, livros teses e dissertações através das bases de dados *Science Direct* e *Web of Science*, entre outras acessadas pelos portais de busca *Google Scholar* e Periódicos Capes. Uma busca preliminar permitiu a elaboração de alguns temas correspondentes aos principais subtópicos presentes neste capítulo, e a partir destes, foram definidas algumas palavras ou expressões-chave utilizadas para a busca de fontes.

Inicialmente optou-se por restringir a busca aos idiomas inglês e português, dominados fluentemente pela autora. Deste modo, algumas palavras e expressões-chave utilizadas nas buscas de fontes incluíram: transporte aéreo no Brasil, acessibilidade, pessoas com deficiência, passageiros idosos, passageiros obesos, *air transport*, *accessibility*, *disability*, *disabled passengers*, *older passengers*, *obese passengers*, *obesity*, *airport*, *aircraft*, teoria da atividade, ergonomia da atividade, poder agir, serviço de atendimento, *activity theory*, *activity ergonomics*. Estas foram combinadas de diversas maneiras nas diferentes bases de dados, para que a busca fosse refinada. Além disso, em alguns temas foram utilizados filtros temporais, restringindo-se a estudos mais recentes, como por exemplo no tema de contexto do transporte aéreo brasileiro.

A pesquisa deu-se em 3 etapas: 1ª triagem, 2ª triagem e seleção final. O processo da primeira triagem foi mediado por uma planilha do Microsoft Excel para registro do número de resultados encontrados e selecionados em cada *string* de busca, com ou sem filtro temporal. Um trecho da planilha, com várias entradas ocultadas para efeito ilustrativo, é retratado na Figura I.

Figura I Trecho da planilha utilizada para suporte na condução da revisão bibliográfica

REVISÃO BIBLIOGRÁFICA					
Base de dados	Tema	Palavra(s) de busca	Filtro	Nº de resultados encontrados	Nº de artigos selecionados
GOOGLE SCHOLAR	Contexto do transporte aéreo no Brasil	transporte aéreo no Brasil	2010-2017	14.800	8
		crescimento do transporte aéreo no brasil	2005-2018	15.000	6
	Acessibilidade e seus aspectos regulatórios no transporte aéreo	Acessibilidade e "transporte aéreo"		2.300	12
		"Acessibilidade" e "definição"		25.600	6
	Caracterização de PcD, pessoas idosas e pessoas obesas	pessoas idosas no brasil		15.700	11
		"Tipos de deficiência"	2007-2018	4.240	3
	Estudos de dificuldades de PNAEs	pessoas com deficiência e "transporte aéreo"		206	6
		"obese passengers" and aircraft	2013-2018	36	9
	Aeroviários: histórico e caracterização da profissão	"airline employees"	2013-2018	892	16
		aeroviários		932	10
Ergonomia da Atividade	"ergonomia da atividade"		1.320	13	
Teoria da atividade	"teoria da atividade"		5.280	9	
	"activity theory" engestrom		18.600	18	
O poder agir e a subjetividade	trabalho e "poder agir" yves clot		43	12	
Serviço de atendimento e coprodução	"serviço de atendimento ao público" lógica		228	5	
SCIENCE DIRECT	Contexto do transporte aéreo no Brasil	transporte aéreo no Brasil		21	2
		"Air transport" and "Brazil"		1.030	12
	Caracterização de pessoas com deficiência, pessoas idosas e pessoas obesas	Ageing and health		236.419	4
		Ageing physical and mental health		38.515	4
	obesity in the world		84.339	5	
Estudos de dificuldades de PNAEs	people with disability and "air transport"		304	16	
Ergonomia da Atividade	"activity ergonomics"		7	1	

Fonte: Elaborada pela autora.

A primeira triagem foi realizada pela leitura dos títulos e dos resumos ou *abstracts*. Todos os títulos relacionados com o assunto buscado eram abertos em novas abas, e as fontes cujos resumos fossem relevantes para o tema de pesquisa foram salvas em formato PDF para a próxima etapa de seleção. De aproximadamente 801 mil resultados encontrados, foram selecionadas 354 entradas, separadas em pastas por assunto. A segunda triagem consistiu na leitura diagonal das fontes e separação em 4 pastas diferentes segundo seu grau de relevância (“alta”, “média”, “baixa” ou “excluídos”). Dos 354, 124 foram excluídos, e 151 foram classificados como altamente relevantes. Esses últimos foram lidos na íntegra, e destes, alguns foram efetivamente utilizados na redação do texto.

ANEXO II – Classificação e codificação de passageiros que necessitam de assistência especial

MEDA - Caso médico. Poderá ser exigida autorização e/ou acompanhamento médico. Não é aplicável a passageiros que somente necessitem de assistência especial no aeroporto e durante as operações de embarque e desembarque. Aplica-se, preferencialmente, aos seguintes passageiros: acidentados, engessados, pessoas que necessitam de oxigênio durante o voo, recém-nascidos em incubadora, etc.

STCR - Passageiros transportados em maca.

WCHR - Cadeira de rodas – R para rampa. O passageiro pode subir e descer escadas e caminhar de e para seu assento, mas necessita de cadeira de rodas para se movimentar em distâncias maiores (por meio da rampa, da ponte de embarque, etc.).

WCHS - Cadeiras de rodas – S para degraus (*steps*). O passageiro não pode subir ou descer escadas, mas pode caminhar de e para seu assento, mas necessita de cadeira de rodas para se movimentar em distâncias maiores (por meio da rampa, ponte de embarque, etc.). Necessita de equipamento adequado para proceder ao embarque ou desembarque quando a aeronave estiver estacionada na rampa.

WCHC - Cadeira de rodas – C para assento de cabine. O passageiro que não consegue locomover-se. Necessita de cadeira de rodas para se movimentar até a aeronave e de e para seu assento e de equipamento adequado para proceder ao embarque e desembarque quando a aeronave estiver estacionada na rampa.

MAAS - (*meet and assist*) – casos especiais. Passageiros que requerem atenção especial individual durante as operações de embarque e desembarque que normalmente não é dispensada a outros passageiros. São os seguintes: gestantes, idosos, convalescentes, etc.

BLND - Passageiro com deficiência visual (especificar se acompanhado de cão treinado para seu auxílio).

DEAF - Passageiro com deficiência auditiva (especificar se acompanhado de cão treinado para seu auxílio).

INF - Criança de colo.

OXYG - Oxigênio para passageiros viajando, tanto sentado como em maca, que necessitam de oxigênio durante o voo.

WCBD - Cadeira de rodas movida à bateria seca.

WCBW - Cadeira de rodas movida à bateria molhada.