

A HOSPITALIDADE OFERECIDA PELOS COMISSÁRIOS NAS AERONAVES BRASILEIRAS: UMA ANÁLISE DOS MANUAIS DE ATENDIMENTOS E PROCEDIMENTOS DOS COMISSÁRIOS DE VOO.

Viviane SALVA ¹
Airton José CAVENAGHI ²

RESUMO: Este artigo faz parte das discussões da dissertação; A gestão de serviços em hospitalidade: o papel do comissário como anfitrião dos clientes da Tam Linhas Aéreas, do Programa de Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi, constitui –se pela revisão teórica e análise dos manuais de atendimento e procedimento dos comissários de bordo. É tratada a questão da segurança em relação a hospitalidade oferecida ao passageiro e como o passageiro é percebido pela tripulação atualmente dentro de um cenário de massificação do uso do transporte aéreo regular. O conceito de hospitalidade permeando um ambiente diferenciado uma relação que pode caminhar para hostilidade caso não seja devidamente vigiada. Serão apresentados os resultados das análises dos manuais de tripulação de cabine no que se trata do termo “vigiar”.

Palavras-chave: Hospitalidade; Serviços; Atendimento a Bordo; Empresa Aérea.

1 INTRODUÇÃO

Considerando as aeronaves como um ambiente diferenciado em razão as suas limitações e adaptações, o desempenho da tripulação de cabine no atendimento aos passageiros torna-se fundamental para o oferecimento da hospitalidade. A hospitalidade é percebida, neste aspecto, pela sua dimensão de pertencimento. As empresas aéreas contam com atendimento deste profissional para que o cliente retorne. Portanto esta pesquisa, que está em fase incipiente, tem como objetivo estudar o atendimento de bordo dos tripulantes de cabine em relação as condutas de segurança e controle do espaço da aeronave.

Objetiva-se com essa pesquisa a coleta das informações para verificar se os seguintes fatores têm influência na entrega da hospitalidade, são eles: O conteúdo dos manuais da tripulação de cabine que abordam excelência de atendimento e procedimentos técnicos justificam a atuação dos comissários de bordo e se na sua relação com os passageiros a tripulação de cabine pode ser percebida como anfitriões.

Como acontece o acolhimento, e a real circunstância desse processo que busca do cliente e sua relação com conforto e segurança. A base teórica da pesquisa é formada por

¹Salva, Viviane. Mestranda na Universidade Anhembi Morumbi. Aeronauta Tam Linhas Aéreas. <http://lattes.cnpq.br/7564499879774136>. viviane.salva@gmail.com

² Cavenaghi, Airton José. Prof. Dr. Universidade Anhembi Morumbi. PPG em Hospitalidade <http://lattes.cnpq.br/8415372088403504>. acavenaghi@gmail.com

Augé (2009) na tratativa da questão do não lugar, Camargo (2005), Telfer (2004), Lashley (2004), Gotman (2009), Pitt-Rivers (2012) tratando a questão da hospitalidade no domínio comercial.

A metodologia da pesquisa será uma análise qualitativa exploratória contendo entrevistas com tripulação de cabine e análise dos manuais de atendimento a bordo. A pesquisa encontra-se em desenvolvimento, foi efetuada a análise prévia dos manuais de atendimento e procedimento de bordo. Que apontam uma preocupação constante em oferecer o melhor em termos de serviço, porém sempre se coloca a segurança sempre um primeiro lugar. O próprio passageiro pode ser um agente em colocar em risco a segurança do voo, isso traz a superfície a relação tratada do hóspede e anfitrião deixando claro o acolhimento do passageiro e o ato acolhe-lo, ou seja, o “vigiar” de Foucault (2009).

2 A ATUAÇÃO DOS COMISSÁRIOS DE VOO E O AMBIENTE DA AERONAVE

Observando-se a evolução da aviação comercial, as empresas aéreas foram se adequando ao mercado, os preços das passagens se ajustando para que o crescimento se torna viável, em consequência disto, surgiram as empresas *low-cost*, e o que se observa nos dias de hoje é um perfil de passageiro mudança considerável no perfil dos passageiros.

Após a desregulamentação do transporte aéreo brasileiro nos anos 90, a massificação do transporte aéreo, tornou comum a tripulação de cabine se preocupar e observar as atitudes e ações do passageiro. E como anfitrião ocupar-se de proteger seus hóspedes uns dos outros, em prol da segurança do voo e de todos a bordo da aeronave.

A organização do espaço dentro de uma aeronave segue um *layout* de fileiras para acomodar os passageiros, para a tripulação são distribuídos assentos individuais ou duplos nas extremidades da cabine e nas áreas de atuação da tripulação, como *galleys* e saídas de emergência. Tal disposição segundo Foucault (2009) é uma forma de organização hierarquizada e disciplinar, são espaços fixados que tem como objetivo restringir a circulação dos passageiros e permitir que a tripulação possa exercer sua função de “vigiar”. Determinar lugares dos passageiros significa tornar possível o controle a bordo e tornar possível o trabalho da tripulação de cabine.

De acordo com Foucault (2009, p. 170):

A disciplina faz funcionar um poder relacional que se autossustenta por seus próprios mecanismos e substitui o brilho das manifestações pelo jogo ininterrupto dos olhares calculados. Graças às técnicas de vigilância, a “física” do poder [...].

Com relação ao ambiente de circulação da aeronave o espaço reduzido, o passageiro pode no máximo deslocar-se da poltrona para ir até a toailete ou até a *galley* (lugar onde é preparado o serviço de bordo). Pouco espaço entre as poltronas da frente e de trás, e entre as pessoas espaço da lateral das poltronas, ficar sentado por períodos que vão desde de 35 min até 12 horas; distância entre passageiros sentados lado a lado, em torno de 70 cm. As

poltronas reclinam em torno de 45°, para voos nacionais e classe econômica de voos internacionais.

Descrevendo as condições do ambiente de bordo podemos dizer que o ar que se respira dentro da aeronave é renovado através do sistema de ar condicionado, todos estão expostos a turbulências e aos efeitos da pressurização. A temperatura a bordo é sempre mais baixa para deixar o ambiente mais agradável, que tem como objetivo neutralizar odores, evitar mal-estar físico entre outras situações de desconforto. Em casos como estes como tarefa de um bom anfitrião e hospedeiro, segundo Telfer (2004), caberá ao anfitrião, no caso a tripulação de cabine, impedir que situações embaraçosas e/ou argumentos polêmicos evoluam para a hostilidade ou briga.

Os comissários como anfitriões devem proteção aos passageiros, segundo Pitt-Rivers (2012), o anfitrião deve proteger o hóspede, e se houver mais de um hóspede deverá protegê-los uns dos outros. Essa questão de proteção de cuidar da segurança está diretamente ligada a função das tripulações de cabine, pois além de alimentar, acolher, entreter e hospedar cabe ao comissário proteger o hóspede, seja por razões técnicas e/ou proteger os hospedes deles mesmos, como no caso atentar-se as relações que surgem entre passageiros em um ambiente diferenciado, no qual as pessoas ficam mais expostas a irritabilidade, agressividade, pânico, entre outros.

Segundo (MILON, 2011) tratar a questão da trans-hospitalidade dos não lugares, destaca-se que os meios de transporte obrigatoriamente possuem seus protocolos de segurança, que tem como função prevenir que o confinamento estimule a agressão entre as pessoas. Ao hospede/cliente fica reservado o seu direito de passagem, limitado ao tempo de duração ou origem e destino de sua viagem. Para os meios de transporte o “transportar”, é seu objetivo.

Cabe a tripulação cuidar da questão da segurança uma vez que o hóspede é um estranho pode colocar em risco a segurança do voo, embora tratado como hospede é também vigiado. Segundo (CAMARGO, 2015) o anfitrião honrará o hospede como o que tem de melhor, organizará o espaço destinado ao encontro, porém vigiando o hospede.

Ao experimentar uma viagem, em um equipamento que proporciona ausência, no sentido que o isolamento que acontece durante o deslocamento, a falta de acesso as tecnologias de comunicação, o fato de não escolher a hora de levantar do assento, assim como a liberdade tolhida de desembarcar, são fatores que podem exemplificar o controle, do espaço. Além disso o próprio espaço aéreo, de acordo com (AUGÉ, 2009) é uma parte de atmosfera que tem como controlador o estado, ou seja, o controle está hierarquizado.

Ao pensar a aeronave como um não-lugar, pois não cria uma identidade, (AUGÉ, 2009). Para trazer este lugar de passagem o mais próximo possível de um lugar de identidade a tripulação de cabine oferece hospitalidade tendo como objetivo a tentativa de equalizar o “tempo livre” que o passageiro dispõe, proporcionando uma experiência hospitaleira, e é nesta lacuna que se oferecem refeições, entretenimento a bordo que no caso é realizado através do sistema IFE (*Inflight Entertainment*) e conforto para descanso (NAMEGHI, 2013).

Segundo (TELFER, 2004), os profissionais que oferecem a hospitalidade estão encarregados do bem-estar dos hóspedes, esses indivíduos podem ser tratados afetuosamente ou não de “meu-anfitrião”. A hospitalidade é oriunda de relações, então, a empresa aérea, não pode por si mesma oferecer hospitalidade, ela usará um representante, no caso de aeronaves, a hospitalidade é oferecida pela tripulação de cabine, fazendo o papel de anfitrião.

A hospitalidade é conceituada segundo (PITT-RIVERS, 2012) implica em três regras que consistem em: o anfitrião deve honra e respeito ao hóspede, o hóspede deve respeito e homenagem ao anfitrião e a terceira regra o hóspede não deve invadir o espaço do anfitrião, ou seja, não tomar o lugar do anfitrião.

Segundo Gotman (2013, p. 155):

[...] a hospitalidade não é a casa aberta... É cheia de códigos de entrada, de caminhos, de limiões a começar pela soleira da porta, de ritos, de separações, de aproximações, de distâncias, que enjaulam, dirigem, vigiam o estranho. Ele é tratado com honra, mas não vai onde quer. A hospitalidade é, então, um dispositivo de enquadramento, um modo de conter. Mas também, um modo de lhe dizer onde ele está, de lhe abrir, também para a casa, para o lugar onde é acolhido e integrado.

Ainda neste sentido de acordo com (PITT-RIVERS, 2012) a hospitalidade coloca o anfitrião em um lugar privilegiado enquanto o convidado fica sujeito ao seu anfitrião, em uma posição inferior. O convidado na sua condição não tem direitos em fazer exigências tampouco interferir no sistema. Ele ocupa um lugar honrado, porém é um convidado.

De acordo com (MAUSS, 2013) a tríplex obrigação de dar, receber e retribuir, é o princípio da dádiva. As trocas entre esta tríade, poderia ser o princípio da hospitalidade. Mesmo sendo voluntário o ato de dar, o retribuir torna-se obrigatório. E assim inicia-se o processo de troca. Quem recebe sente-se obrigado a retribuir para não sentir em uma posição inferior de quem foi o donatário da dádiva.

3 METODOLOGIA

A metodologia utilizada para esta pesquisa é exploratória uma abordagem qualitativa. Composta, neste momento da pesquisa, de consulta bibliográfica dos Manuais de Atendimento a Bordo para a tripulação de cabine. Esta pesquisa encontra-se em fase incipiente.

Serão efetuadas observações de campo e posteriormente serão feitos roteiros semiestruturados de entrevistas com comissários de bordo.

Será utilizada a pesquisa bibliográfica para fazer o levantamento das pesquisas existentes em relação ao objeto de estudo.

As técnicas de pesquisas utilizadas serão: as entrevistas semi-estruturadas, o levantamento documental e observacional não participante.

4 OS MANUAIS DE COMISSÁRIOS DE VOO: ANÁLISE INICIAL

Toda a rotina operacional das equipes de tripulação de cabine consta em dois manuais são eles: Manual do Comissário de Voo e Manual de Atendimento a Bordo.

No Manual de Atendimento a bordo, os temas abordados, são as rotinas de serviços a bordo, ou seja, neste manual são descritos os tipos de serviços oferecidos ao passageiro dentro da aeronave, a forma de execução. São procedimentos adotados pela empresa de como fazer o seu diferencial de serviços, o Manual de Atendimento a Bordo está subordinado ao Manual de Comissário de Voo.

A abordagem do Manual de Atendimento a bordo, está diretamente relacionada com o oferecimento da hospitalidade para os passageiros, o enfoque neste material é como efetuar os atendimentos, foi observado orientação para o comportamento dos tripulantes:

- Manter o contato visual e o sorriso
- A pró atividade
- A gentileza
- Atender o cliente prontamente
- Oferecer a passageiro o que há de melhor
- Tratar o passageiro pelo nome nas classes superiores
- Seguir os procedimentos de entrega dos serviços, visando manter o padrão de atendimento.
- Apresentação pessoal

De acordo com o Manual de Atendimento a Bordo: Imprimimos nossa marca pessoal de prestatividade, profissionalismo e simpatia no atendimento, para conseguirmos encantar o cliente com nosso serviço. (TAM, 2015 p. 21)

Estas instruções do Manual de Atendimento a Bordo sugerem alguns itens como o “sorriso comercial” (GOTMAN, 2009), que é uma atitude que seria destinada ao acolhimento, mas tem como intuito neutralizar o compromisso não comercial.

Caillé (2002) ao receber o hóspede o agente que se encarrega da entrega da hospitalidade exhibe o “riso comercial”.

Camargo (2008 p. 31) declara: “Até onde ele age por força do contrato e até onde ele age por força do apelo ancestral da dádiva e suas leis.”

Neste sentido, ainda segundo (CAMARGO, 2008) a hospitalidade oferecida pelos comissários aos passageiros, pode ser considerada uma hospitalidade encenada, os tripulantes teriam como função encenar para os passageiros um ritual de acolhimento e tentar reproduzir a hospitalidade. Como afirma Camargo (2008 p.33): “O ritual da recepção turística guarda, pois, uma interface fundamental com a hospitalidade, como sua encenação.”

A importância do tratamento personalizado, tratar o cliente pelo nome é uma atitude hospitaleira, se for realizada a partir do desejo verdadeiro em acolher o passageiro, porém se

não partir dessa vontade de servir e se relacionar com o outro, torna-se um exemplo de hospitalidade encenada.

A hospitabilidade – termo cunhado por Lashley (2015), é o termo que designa a habilidade em oferecer hospitalidade, seja ela doméstica, urbana ou comercial. Na consulta do Manual de Atendimento a Bordo, pode-se observar que hospitalidade pode ser treinada e desenvolvida,

Em Camargo (2008 p. 41): “[...] a hospitalidade doméstica é um ritual; os rituais do sistema turístico seriam, portanto, uma encenação de uma encenação. No Manual do Comissário de Voo, os assuntos abordados dizem respeito a regulamentação, normas, procedimentos e tudo o que está relacionado com o órgão regulador, ANAC, Agência Nacional de Aviação Civil.

4.1. DESCRIÇÃO DO MANUAL DE COMISSÁRIO DE VOO

A confecção do Manual segue determinações ANAC, ou seja:

- As revisões são controladas
- Possui declaração de conformidade seguindo os requisitos RBAC (Regulamentação da Aviação Civil) e IOSA (IATA *Operational Safety Audit*) *IATA – *Internacional Air Transport Association*
- Dividido em 2 partes: Procedimento e Equipamento
- Parte 1 - Procedimento
- Capítulo 1 – Generalidades
- Capítulo 2 – Organização da empresa
- Capítulo 3 – Tripulação de Cabine
- Capítulo 4 – Rotina Operacional
- Capítulo 5 – Doutrina
- Capítulo 6 – Equipamentos de Emergência
- Capítulo 7 – *Security*
- Capítulo 8 – Combate ao fogo
- Capítulo 9 – Saúde Aeroespacial e Primeiros Socorros
- Capítulo 10 – Sobrevivência na Selva, Mar, Deserto e Gelo
- Parte 2 – Equipamento
- Capítulo 1 – *Airbus 319/320*
- Capítulo 2 – *Airbus 321*
- Capítulo 3 – *Airbus 330*
- Capítulo 4 – *Boeing 767*
- Capítulo 5 – *Boeing 777*
- Capítulo 6 – *Airbus 350*
- Capítulo 7 – Boletim de Operação Comercial

Para efeito dessa pesquisa, foram destacados no Manual, todos os trechos que evidenciam o “vigiar” de Foucault. Ao observar a número de pessoas a bordo em relação ao número de comissários que atuam a bordo, teremos um resultado que será em média um comissário para cada 50 passageiros, portanto é preciso disciplinar o espaço, fazer com que todos permaneçam em seus assentos e com cintos afivelados. Disciplinar faz-se necessário neste cenário, pois de acordo com (FOUCAULT,2009) a disciplina atua como regularizadora de movimentos, resolve confusões ela contém as forças que caminham para agitações e revoltas.

Neste aspecto a, PARTE I – Capítulo 2, destacam-se: [...] Em caso de encontrar objetos não habituais / suspeitos, no início de cada voo ou não, informar o comandante e os funcionários do Security ou Despacho. (TAM, 2015 p. 18). E ainda: [...] Rondas periódicas a bordo visando à segurança e conforto dos passageiros e tripulantes a bordo. (TAM, 2015 p. 19)

Nota-se que durante a permanência dos passageiros a bordo das aeronaves, eles estão sob uma vigilância velada, periodicamente estão sob observação, tal como objetos que são deixados ou esquecidos, que também tem um tratamento especial, sob um olhar de vigilância.

Para o Capítulo 3, do mesmo Manual, observa-se:

[...] Descrição do Cargo Tripulante de Cabine é o auxiliar do Comandante, encarregado do cumprimento das normas relativas à segurança e atendimento dos passageiros a bordo e da guarda de bagagens, documentos, valores e malas postais que lhe tenham sido confiados. (Lei 7.383 Cap. I, Seção I, Art.6º item f). (TAM, 2015 p. 6)

Para Foucault (2009), se a organização titula um chefe, isto representa que o mecanismo todo produz e distribui o poder para os indivíduos do processo, exercendo assim a vigilância hierarquizada.

[...]Uniforme e traje a apresentação pessoal é um dos elementos importantes no estabelecimento de relações humanas. O correto trajar é essencial para o tratamento do passageiro. O tripulante a serviço deverá estar uniformizado em acordo com as normas /padrões estabelecidos pela Empresa. (MNTC - Conduta e Apresentação Pessoal). (TAM 2015 p. 37).

Na aviação, os uniformes das tripulações fazem referência a uma estrutura hierarquizada, oriunda dos regimentos militares, assim como a postura corporal tem elementos de elegância e disciplina. As mulheres devidamente penteadas e maquiadas, os homens sempre com barba feita seguindo normas previamente estabelecidas. Pode-se dizer então, que o tripulante uniformizado permite uma segurança que quando não está uniformizado não tem, pois é criada a identidade da hierarquia.

Os elementos de apresentação pessoal podem ser comparados com o postural dos soldados, que de acordo com (FOUCAULT, 2009) o corpo é descoberto como um objeto de poder. Corpo este que pode ser treinado, modelado que se torna dócil pode ser submetido e utilizado. Assim os controles da repressão do corpo impõem uma relação de docilidade-utilidade.

Para o Capítulo 4, no Manual tem-se: [...] Políticas Operacionais da Empresa: os objetivos principais da empresa nas operações de voo são: Segurança de Voo, Conforto do passageiro, Eficiência Operacional. (TAM, 2015 p. 10)

Ao perceber que o comissário é o anfitrião das empresas aéreas para seus clientes, implica em dizer que ele deve oferecer o que tiver de melhor para o cliente, porém também cabe a ele a obrigação de proteger o cliente, essa proteção vai desde proteção mútua de cliente para cliente, até a proteção nas situações emergenciais que no caso pode ser identificada como acidente ou incidente aéreo.

[...] Os pilotos e tripulantes de cabine deverão ter uma lanterna portátil para sua utilização, prontamente acessível e em bom estado de funcionamento, em cada voo. (RBAC121.549-É permitido o uso de lanterna durante as rondas de segurança, com o objetivo de facilitar a movimentação dos tripulantes de cabine nos voos noturnos [...]) (TAM, 2015 p. 10)

Atenta-se nas instruções acima, a questão da segurança é sempre tratada, desde o momento da em que a segurança do voo vem em primeiro lugar, na sequencia o uso da lanterna, recurso utilizado para facilitar tanto o deslocamento dentro da cabine como para reprimir atitudes contrarias as regras.

As conversas que acontecem antes de iniciar um voo, ou melhor, antes de iniciar uma jornada de trabalho é denominado *briefing*. No momento em que a tripulação de reúne para repassar as informações pertinentes ao voo e além disso de apresentarem formalmente para o início da jornada desta tripulação. A partir desse momento forma-se a equipe do voo, passam a se denominar “Tripulação do voo xxxx.” De acordo com as informações do Manual os assuntos tratados seriam:

[...] Previsão meteorológica da rota, número de passageiros e procedimentos especiais relativos aos passageiros e ao voo; operação da porta do *cockpit*, obrigatoriedade de mantê-la sempre fechada, combinando a senha a ser utilizada, passageiros inconvenientes, prisioneiros [...]. (TAM, 2015 p. 11)

Um item importante que é o caso de ingestão de bebida alcoólica a bordo, tem uma regra especial, pois a bebida alcoólica, ela pode ser um item de hospitalidade, mas ela é também um tipo de substancia que pode gerar alterações no comportamento, por isso ela tem um tratamento diferenciado por parte da tripulação. Caso o passageiro opte por se servir de bebida alcoólica oferecida pela companhia aérea, ele será servido, porém a quantidade sempre é controlada pela tripulação. Quando o passageiro quiser consumir bebida alcoólica que ele trouxe, não será permitido.

[...] Ninguém pode ingerir bebida alcoólica a bordo da aeronave, a menos que a empresa tenha servido esta bebida. A comissária não poderá servir qualquer bebida alcoólica para um passageiro a bordo que: Aparentar embriaguez; Estiver escoltando alguém ou sendo escoltado; Tiver uma arma perigosa ou mortal ao seu alcance; For menor de 18 anos de idade. O despacho da base não deverá permitir o embarque de passageiros que aparentem estar embriagados. Caso alguém se recusar a acatar essas regras ou provocar distúrbios a bordo aparentando estar embriagado, a empresa

deverá notificar o fato à ANAC, por escrito, dentro de 5 dias após sua ocorrência. (RBAC 121.575). (TAM, 2015 p. 30)

Pode haver casos extremos, que seriam os casos de crime a bordo, cujos procedimentos são iguais para qualquer tipo. A tripulação está sempre atenta sobretudo nos casos de assédio moral, pedofilia, uso e transporte de drogas, transporte, furtos entre outros. Para os crimes a bordo há um procedimento a ser adotado pela tripulação.

[...] Em caso de crime a bordo, deverão ser tomadas as seguintes providências: Com a aeronave em solo o comandante deverá solicitar a presença da autoridade policial a bordo, efetuar a entrega do criminoso e anotar a ocorrência no diário de bordo. Com a aeronave em voo o comandante poderá prosseguir o voo até um aeródromo de escala regular ou pousar em outro aeródromo da rota, conforme a necessidade, onde tomará as providências acima. (TAM, 2015 p. 51)

Está previsto também no Manual dos comissários que haja a identificação do passageiro que viaja pela primeira vez, pois não está familiarizado com as normas e procedimentos de uma viagem de avião, cabe a tripulação de cabine não apenas identificar o passageiro, como cabe a ela também apresentar os recursos que estão disponíveis para este cliente, e monitorá-lo.

[...] O passageiro de primeira viagem requer tratamento especial que não é dispensado aos demais passageiros. O passageiro poderá mencionar que se trata da primeira viagem aérea. Caso contrário, caberá ao tripulante de cabine observar seu comportamento, grau de ansiedade e tipo de perguntas que o identificarão como um passageiro inexperiente. (TAM, 2015 p. 74)

No Capítulo 5, do referido Manual, nota-se que, desde o início do embarque de passageiros ele está sendo observado, pois durante esse momento, a tripulação vai identificar os possíveis passageiros que podem oferecer algum risco para o voo.

[...] Durante o embarque e desembarque dos passageiros, os comissários devem: assegurar que os passageiros não fumem durante o embarque, antes da decolagem, durante o voo e no desembarque; identificar passageiros especiais, tomando as devidas providências; atentar-se à bagagem de mão e a passageiros suspeitos [...] (TAM, 2015 p. 17)

No trecho abaixo mais uma vez é tratado o caso “bebida alcoólica”, por ser este o principal fator de alteração de comportamento no interior de uma aeronave.

[...] É vedado o embarque de passageiros alcoolizados, bem como de passageiros que, sem prescrição médica, estiverem sob ação de entorpecentes ou de substâncias que possam determinar sua dependência física ou psíquica. Ao identificar algum passageiro nessas condições, informe imediatamente ao comandante. Ao efetuar o serviço de bordo o tripulante deverá controlar a quantidade de bebida alcoólica oferecida ao mesmo passageiro. (TAM, 2015 p.18)

Equipamentos eletrônicos possuem seu uso controlado e restrito à algumas fases de voo, o passageiro que optar por utiliza-lo, estará também sujeito as punições, deverá seguir as normas.

[...] Assegurar que os equipamentos eletrônicos estão desligados e se for constatado o uso dos mesmos, deverá ser solicitado o seu desligamento, orientando o passageiro quanto às regras de utilização. Se necessário informe a ocorrência ao comandante. (TAM, 2015 p. 34)

A cabine de comando é o espaço da aeronave que precisa de maior proteção, visto que é e já foi alvo de crime, é através do acesso a cabine de comando que se pode domina-lo. Portanto é adotado um procedimento de segurança para que se evite a invasão da cabine de comando, este procedimento acontecerá um quando o tripulante técnico, no caso. Comandante e copiloto precisarem se ausentar.

[...]Procedimento para abandono da cabine de comando - tripulação de cabine O piloto que necessitar se ausentar da cabine deverá solicitar, através do interfone, a presença de um comissário(a) na cabine de comando. O comissário que atender ao chamado deverá solicitar a companhia de outro comissário(a) que ficará responsável por guarnecer a região da porta do *cockpit* (pelo lado externo) durante este período. A cortina deverá ser fechada para impedir a visualização da movimentação pelos passageiros. No momento de retornar à cabine, o piloto deverá interfonar e o comissário fará a identificação através do olho mágico [...] (TAM, 2015 p. 94)

De acordo com Foucault (2009, p. 170)

O que permite ao poder disciplinar ser absolutamente indiscreto, pois está em toda parte e sempre alerta, pois em princípio não deixa nenhuma parte às escuras e controla continuamente os mesmos que estão encarregados de controlar; e absolutamente “discreto”, pois funciona permanentemente e em grande parte em silêncio.

Para o Capítulo 6, do mesmo Manual, observa-se, que para manter a proteção do voo e restrição do acesso a cabine de comando, usa-se como recurso a porta blindada.

[...] Porta Blindada da Cabine a porta de acesso à cabine de comando é blindada (à prova de balas) e com sistema de controle de acesso. No *briefing*, o comandante deverá combinar com toda a tripulação uma senha verbal para o caso de interferência ilícita, e confirmar se todos têm conhecimento do funcionamento do teclado numérico e do código de emergência para o acesso à cabine de comando A porta da cabine de comando deverá estar fechada e travada desde o momento do início do embarque dos passageiros até o corte dos motores. A abertura da porta ocorrerá sempre após contato via interfone. Somente quando este contato não for possível. (TAM, 2015 p.50)

E no caso de uma interferência ilícita será aplicado também um procedimento adequado para esta situação. Lembrando que no caso de interferência ilícita provavelmente o criminoso estará entre os passageiros.

[...] Procedimento em caso de Interferência Ilícita Se durante o contato via interfone a senha de interferência ilícita for mencionada, a tripulação técnica deverá confirmar a informação no olho mágico e/ou via interfone, mantendo a porta travada até o final do voo. (TAM, 2015 p. 50)

Existe a bordo um kit que deverá ser utilizado para conter o passageiro que se comportar indisciplinadamente é ele segundo o Manual, Kit GCI.

[...] Kit GCI - Gerenciamento do Comportamento Indisciplinado - é um kit para contenção de passageiros em casos extremos de gerenciamento do comportamento indisciplinado. É composto de: duas tiras de contenção, três tiras adicionais, uma tesoura médica, um cartão de instrução disponível nos idiomas Português e Inglês, formulário de declaração e formulário de anotações. (TAM, 2015 p.56)

No Capítulo 7 do referido Manual, percebe-se que os perfis de passageiros são identificados e há um procedimento para com cada perfil especial. Além das instruções contidas no Manual sobre como proceder com cada um deles, ainda está implícito no olhar vigilante de cada tripulante de cabine.

[...] Passageiro Deportado: De acordo com a resolução IATA 701 o passageiro deportado é uma pessoa que tenha sido legalmente, ou até mesmo, ilegalmente admitida em um país, por suas autoridades e que, em determinado momento venha a ser formalmente ordenada sua retirada do país.” (TAM, 2015 p. 6)

O perfil do passageiro deportado na maioria das vezes é envergonhado, mas ele é monitorado, pois poderá evoluir para um para um comportamento indisciplinado.

[...] O passageiro deportado poderá ser escoltado ou não, dependendo de sua periculosidade. No caso de passageiros deportados com escolta (DEPA), o limite de aceitação desta categoria de cliente é de 02* indivíduos por aeronave, contemplando o mínimo de duas (02) escoltas por cliente deportado (DEPA), seja em aeronaves *wide body* ou *narrow body*, onde sempre deve-se informar à relação ao comandante do voo. Para os passageiros deportados sem escolta (DEPU), não há limite de aceitação para embarque. *Casos excepcionais serão tratados pontualmente pelo Departamento de Segurança Corporativa, havendo uma recusa ou aceitação do embarque de mais de dois clientes DEPA. A tripulação manterá a documentação em seu poder durante todo o voo e, na chegada, esta documentação deverá ser entregue na porta da aeronave ao Agente de Security (ou na sua ausência, ao Despachante), que acompanhará o cliente até o guichê da Autoridade Imigratória para efetuar os trâmites legais de desembarque. (TAM, 2015 p. 6)

O caso do transporte desse tipo de passageiro a vigilância é declarado. E a tripulação fica com a posse da documentação do passageiro.

A seguir o procedimento ao qual o passageiro inadmitido está sujeito.

Transporte de Passageiro Inadmitido INAD.

Ao chegar ao país de destino no exterior, o passageiro que tiver sua entrada recusada ficará sob custódia da Imigração local e será embarcado no próximo voo disponível para o aeroporto onde originou sua viagem. O embarque será realizado antecipadamente aos demais passageiros pelo representante da Imigração, a tripulação manterá a documentação em seu poder durante todo

o voo. Na chegada do voo, esta documentação será entregue na porta da aeronave ao Agente de Security (ou na sua ausência, ao Despachante) o qual acompanhará o cliente até o guichê da Autoridade Imigratória do país de destino, para efetuar os trâmites legais de desembarque. (TAM, 2015 p. 7)

Existe o cuidado para que ele não seja exposto, por isso os cuidados na questão do embarque e desembarque.

[...] passageiro sob custódia policial todo transporte aéreo de passageiro sob condições judiciais e escolta deve ser coordenado, com antecedência, pelo Órgão Policial responsável, a administração aeroportuária e a Empresa aérea, visando: estabelecer medidas especiais de segurança; embarcar e desembarcar discretamente e dentro das necessidades policiais; estabelecer a conduta a bordo da aeronave. (TAM, 2015 p. 10)

Mesmo quando há autoridade policiais envolvidas, ainda assim a tripulação precisa ter ciência da presença de passageiros sob custódia.

[...] A escolta devesse identificar-se aos comissários, solicitando lhes que sua presença e seus assentos sejam informados ao comandante da aeronave. O passageiro sob custódia deve estar sempre acompanhado e mantido sob vigilância, inclusive no uso das toaletes. ” (TAM, 2015 p. 11)

[...] Os comissários devem informar ao comandante da aeronave os assentos ocupados e manter vigília constante, inclusive quando da utilização dos toaletes da aeronave. (TAM, 2015 p.12)

Os atos de interferência ilícita são definidos pelo referido Manual da seguinte forma:

[...] Atos de interferências ilícitas contra a aviação civil de acordo com o PNAVSEC (ICA 58-53) considera-se ato ou atentado que coloque em risco a segurança da aviação civil e o transporte aéreo, a saber: apoderamento ilícito de aeronave em voo; apoderamento ilícito de aeronave no solo; manter refém a bordo de aeronaves ou nos aeródromos; invasão de aeronave, de um aeroporto ou das dependências de uma instalação aeronáutica; introdução de arma, artefato ou material perigoso, com intenções criminosas, a bordo de uma aeronave ou em um aeroporto; comunicação de informação falsa que coloque em risco a segurança de uma aeronave em voo ou no solo, dos passageiros, tripulação, pessoal de terra ou público em geral, no aeroporto ou nas dependências. (TAM, 2015 p. 19)

No que diz respeito a proteção da tripulação o Manual também respalda a proteção dos tripulantes desempenhando sua função, ou seja: “[...] Nenhuma pessoa poderá agredir, ameaçar, intimidar ou perturbar um tripulante exercendo sua função.” (TAM, 2015 p. 20)

Mais uma vez aparece aqui a questão da proteção da cabine de comando, faz-se imperativo o bloqueio ao acesso da mesma.

[...] O principal meio de se evitar que o sequestrador chegue à cabine de comando de uma aeronave é mantê-la fechada e trancada no período integral do voo preferencialmente equipada com porta blindada e um eficiente meio de comunicação entre tripulantes técnicos e comerciais caso seja necessário à abertura da porta da cabine, por qualquer razão que seja. (TAM, 2015 p.21)

Um passageiro com comportamento indisciplinado será classificado seguindo as seguintes categorias, de acordo com a evolução do gerenciamento da situação.

[...] Desde o embarque, os tripulantes são responsáveis por identificar e avaliar qualquer comportamento suspeito dos passageiros, a fim de garantir o bom andamento do voo e principalmente a segurança a bordo. Ao identificar qualquer anormalidade a bordo, o comissário deverá avaliar, solucionar e informar ao comandante do voo a ocorrência. De acordo com a situação e/ou ocorrência, o passageiro indisciplinado pode ser classificado como: Categoria 1, Categoria 2 ou Categoria 3.

- Categoria 1 - Passageiro que comete uma infração. Procedimento: Avaliar, solucionar e informar ao comandante.
- Categoria 2 – Passageiro que insiste na infração mesmo depois de advertido. Procedimento: Avaliar, negociar e informar ao comandante.
- Categoria 3 – Agressão Física ou coloca em risco a segurança do voo. Procedimento: Seguir procedimento de contenção.

O comandante irá definir em qual NÍVEL o passageiro se enquadra. Esse nível deverá ser informado aos órgãos ATS, apenas quando solicitado. Seguem os níveis abaixo:

Nível 1 - Comportamento indisciplinado – suspeito ou ameaçador (*disruptive suspicious or verbally threatening behaviour*);

Nível 2 – Comportamento físico abusivo (*physically abusive behaviour*);” (TAM, 2015 p.40)

A tripulação que está devidamente treinada para efetuar o procedimento irá seguir a seguinte sequência:

[...]Contenção do passageiro indisciplinado – A contenção só deverá ser aplicada quando todas as possibilidades de diálogo e negociação forem esgotadas. De acordo com a situação a bordo, a contenção do passageiro poderá ser preparada ou não.”

Contenção Preparada: 1. Avisar imediatamente ao comandante; 2. Aplicar a advertência para o passageiro indisciplinado; 3. Conter o passageiro.

Contenção Não Preparada: 1. Conter o passageiro - ação imediata; 2. Aplicar a advertência para o passageiro indisciplinado; 3. Avisar ao Comandante. A partir deste momento todos os passos deverão ser anotados por um tripulante no Formulário de Anotações, contido no GCI KIT. Os tripulantes deverão solicitar às testemunhas que preencham o Formulário de Declaração, também contido no GCI KIT. De acordo com o ECA – Estatuto da Criança e do Adolescente, em hipótese alguma deveremos exercer qualquer tipo de contenção em passageiros menores (menor de 18 anos).” (TAM, 2015 p. 41)

Na instrução analisada acima, nota-se que é uma situação extrema, onde precisa haver a interferência dos comissários, aqui a contenção do passageiro com comportamento indisciplinado, pode ser um exemplo de como a punição segundo (FOUCAULT, 2009) é uma penalidade disciplinar, oriunda de uma transgressão. Assim a punição será um corretivo.

A tripulação faz vistorias durante o tempo todo para detectar a presença de qualquer coisa que poderá afetar a segurança do voo.

[...] Vistorias de aeronaves são aquelas destinadas à busca e à detecção de armas, artefatos explosivos, substâncias nocivas ou outros dispositivos que possam ser utilizados para cometer atos de interferência ilícita contra a aviação civil. A tripulação deverá realizar a vistoria da aeronave durante os procedimentos prévios ao voo nos seguintes casos: em todas as operações de transporte aéreo internacional (nas bases e horários onde não houver equipe de *Security*); nas operações de transporte aéreo doméstico regular, quando o nível de ameaça nacional for classificado como *âmbar*. Os comissários serão responsáveis pela vistoria interna e os pilotos pela vistoria externa. As equipes de manutenção e/ou de rampa deverão prestar assistência aos pilotos para verificação dessas áreas. (TAM, 2015 p. 52)

[...] Os comissários serão responsáveis pela vistoria (inspeção visual) dos seguintes itens: a) compartimentos de bagagem acima dos assentos; b) vestiários, toaletes e *galleys*; c) compartimentos de armazenagem e lixeiras; d) bolsão das poltronas e porta-revista; e) compartimentos de equipamentos e de descanso da tripulação; f) outros compartimentos na cabine de passageiros e da tripulação; e g) áreas sob os assentos. (TAM, 2015 p. 53)

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Foi possível constatar uma importante diferença entre os dois manuais dos comissários de voo, o Manual de Atendimento poderá ser adequado periodicamente para atender o posicionamento da empresa no mercado da aviação, neste manual os procedimentos podem ser flexibilizados e alterados conforme as diretrizes da empresa aérea, embora ele sempre esteja subordinado ao Manual do Comissário de Voo.

No Manual do Comissário de Voo estão contidos todos os atributos para a formação deste profissional, as normas são estabelecidas pela ANAC, portanto qualquer mudança estará sujeita à aprovação das autoridades brasileiras. A abordagem deste manual é ampla, pois é ele que orienta todo o procedimento de bordo.

Observamos que estes manuais estão interligados e possuem relação de dependência. Enquanto em um Manual a hospitalidade é oferecida ao cliente no outro o passageiro é vigiado. Até mesmo na tratativa, quando no manual de atendimento se designa “cliente”, no manual do comissário de voo se designa “passageiro”. A análise do material permite uma discussão em relação ao acolhimento oferecido pela tripulação de cabine e a real função deste profissional a bordo.

Ao tratar a questão da hospitalidade no ambiente das aeronaves, pode-se perceber que o passageiro é visto de maneira contraditória, em um momento é percebido como cliente-rei em um olhar um pouco mais aprofundado ele passa a ser observado; vivemos um mundo onde todos podem ser suspeitos, sobretudo quando se trata de questão de segurança. No caso da aviação em algumas oportunidades simplesmente a ignorância de alguns fatos relacionados a viagem de avião poderá ser um fato a ser observado, mesmo sem intenção de

colocar a segurança em risco, um passageiro desavisado pode comprometer a sua própria segurança além, é claro, de comprometer a segurança dos demais passageiros, tripulação e aeronave.

Referências bibliográficas

- Augé, M. (2009). *Não Lugares: Introdução a uma Antropologia da Supermodernidade*. Campinas: Papirus.
- Black, P. (2013). Lines of Flight: The female Flight Attendant Uniform. *Fashion Theory: The journal of Dress, Body and Culture*, 179-195.
- Caillé, A. (2002). *Antropologia do Dom*. Petropolis: Vozes.
- Camargo, L. O. (2008). A pesquisa em hospitalidade. *Revista Hospitalidade*, 15-51. jul-dez.
- Camargo, L. O. (2015). Os interstícios da hospitalidade. *Revista da Hospitalidade*, XII, 42-69.
- Fay, C. M. (1996). Aeroporto de Congonhas: um lugar de história e memória da cidade de São Paulo. *Revista Aeroportos*, 17.
- Foucault, M. (2009). *Vigiar e Punir: nascimento da prisão*. Rio de Janeiro: Vozes.
- Gotman, A. (2009). O comercio da Hospitalidade é possível? *Revista Hospitalidade*, 6, 3-27.
- Lashley, C. (2004). Para um entendimento teórico. Em C. L. Morisson, *E busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado* (pp. 2-24). São Paulo: Manole.
- Lashley, C. (2015). Hospitalidade e Hospitabilidade. *Revista Hospitalidade*, 70-92.
- Mauss, M. (2013). *Ensaio sobre a dádiva. Forma e razão da troca nas sociedades arcaicas*. São Paulo: Cosac Naify.
- Milon, A. (2011). Uma Trans-Hospitalidade. Em A. Montandon, *O livro da hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas* (pp. 509-529). São Paulo: Senac.
- Pitt-Riviers, J. (2012). The Law of Hospitality. *HAU: Journal of Ethnographic Theory*, 2, pp. 501-517.
- Raynal, M. (2013). Entrevista com Anne Gotman. *Revista Hospitalidade*, 146-157.
- TAM. (2015). *Manual de atendimento a Bordo*. São Paulo.
- TAM. (2015). *Manual do comissário de voo*. São Paulo.
- Telfer, E. (2004). A filosofia da Hospitalidade. Em C. L. Morisson, *Em busca da hospitalidade: perspectivas de um mundo globalizado* (pp. 53-78). São Paulo: Manole.