

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO – UFRRJ
INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS - ICHS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS SOCIAIS - PPGCS

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

**“ATUAÇÃO” FEMININA NO MERCADO DE TRABALHO:
DESIGUALDADES DE GÊNERO E CUIDADOS COM A APARÊNCIA.**

JULIANA RIBEIRO LIMA

2023



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO
INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS SOCIAIS

**“ATUAÇÃO” FEMININA NO MERCADO DE TRABALHO:
DESIGUALDADE DE GÊNERO E CUIDADOS COM A APARÊNCIA.**

JULIANA RIBEIRO LIMA

Sob Orientação da Prof^a Dra
Moema de Castro Guedes (UFRRJ)

Dissertação submetida como requisito para obtenção do grau de **Mestre em Ciências Sociais**, ao Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro.

Seropédica, RJ

Junho de 2023

Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Biblioteca Central / Seção de Processamento Técnico

Ficha catalográfica elaborada com
os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

L732" Lima, Juliana Ribeiro, 1996 "Atuação"
feminina no mercado de trabalho:

desigualdade de gênero e cuidados com a aparência. /
Juliana Ribeiro Lima. - Rio de Janeiro, 2023.

88 f.: il.

Orientadora: Moema de Castro Guedes.
Dissertação (Mestrado). -- Universidade Federal Rural
do Rio de Janeiro, Programa de Pós Graduação em
Ciências Sociais, 2023.

1. Desigualdade de Gênero.. 2. Mercado de
trabalho.. 3. Aparência.. I. Guedes, Moema de
Castro, 1979-, orient. II Universidade Federal Rural
do Rio de Janeiro. Programa de Pós Graduação em
Ciências Sociais III. Título.

**UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO
INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS SOCIAIS**

Juliana Ribeiro Lima

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de **Mestre**, no Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais, Área de Concentração em Ciências Sociais.

DISSERTAÇÃO APROVADA EM 07/06/2023

,

(Dra.) MOEMA DE CASTRO GUEDES (PPGCS/UFRRJ)
(orientador)

(Dra.) ELISA GUARANA DE CASTRO (PPGCS/UFRRJ)

,

(Dra.) THAYS ALMEIDA MONTICELLI (PPGCS/UFRRJ)



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO SISTEMA INTEGRADO DE
PATRIMÔNIO, ADMINISTRAÇÃO E CONTRATOS

FOLHA DE ASSINATURAS

Emitido em 2023

TERMO Nº 676/2023 - PPGCS (12.28.01.00.00.00.91)

(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)

(Assinado digitalmente em 15/06/2023 18:42)

ELISA GUARANA DE CASTRO

PROFESSOR DO MAGISTERIO SUPERIORDeptCS (12.28.01.00.00.00.83)

Matrícula: ###238#5

(Assinado digitalmente em 15/06/2023 11:05)

MOEMA DE CASTRO GUEDES

PROFESSOR DO MAGISTERIO SUPERIORDeptCS (12.28.01.00.00.00.83)

Matrícula: ###650

(Assinado digitalmente em 15/06/2023 14:24)

THAYS ALMEIDA MONTICELLI

ASSINANTE EXTERNO CPF: ###.###.776-##

Visualize o documento original em <https://sipac.ufrj.br/documentos/> informando seu número: **676**, ano:

2023, tipo:

TERMO, data de emissão: **15/06/2023** e o código de verificação: **9e995b7945**

DEDICATÓRIA

À minha avó, meu anjo da guarda iluminado.

AGRADECIMENTOS.

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Código de Financiamento 001. Gostaria de agradecer a todos aqueles que me apoiaram incondicionalmente durante a realização desta que foi certamente a empreitada mais difícil que me propus a cumprir. À minha orientadora Moema Guedes agradeço por acreditar no meu potencial e sempre valorizar minhas idéias com paciência e respeito mesmo nos momentos mais difíceis. À Professora Elisa Guaraná por todas as aulas da graduação ao mestrado, e por tecer comentários que colaboraram com a ampliação do debate proposto. Aos demais professores e professoras que marcaram minha vida acadêmica desde o curso de ciências sociais da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, ao Programa de Pós de Graduação em Ciências Sociais, o meu muito obrigada.

Agradeço especialmente à minha família de mulheres incríveis, minha mãe Estefânia, minhas tias Deise, Kelma e Manuela por acreditarem e apoiarem integralmente em cada decisão que tomei até hoje, agradeço por serem referências de mulheres fortes e capazes, eu não seria quem sou se não fossem vocês. Agradeço com todo meu amor, a vida e existência de Gilda Maria Rocha Ribeiro, minha avó que faleceu em 2021 em decorrência da COVID-19. Ela sempre foi e sempre será minha maior fã, aquela que me apoiou incondicionalmente com seu amor durante toda a vida. Vó, te perder durante a realização desse curso de mestrado me fez pensar em desistir mais vezes do que posso contar, mas sua força chega até mim através de gerações e por você me faço mais forte todos os dias. Obrigada por me criar como sou, obrigada por me mostrar que seu amor por mim vai além da vida, sigo recebendo suas bênçãos na certeza de que cuida de mim.

Agradeço de todo meu coração à Bruno Dantas, meu companheiro de vida que acompanha desde 2014 minha vida acadêmica. Ele me deu a mão e acreditou em mim quando eu mesma não conseguia acreditar. Obrigada por trazer leveza aos dias mais pesados, por ser luz quando eu me perdi nos momentos de escuridão, obrigada por ter certeza quando eu duvidei, sempre foi e sempre será por nós. E a todas as mulheres, trabalhadoras, comissárias de bordo que colaboraram com essa pesquisa, suas vozes serão ouvidas, muito obrigada.

RESUMO

A presente pesquisa busca evidenciar, a partir de teorias já consolidadas no campo das pesquisas de gênero, uma questão que marca o mercado de trabalho: um mecanismo sutil de desigualdade em que a mão de obra feminina é constrangida a investir recursos financeiros e temporais em cuidados estéticos, que atuam como elementos importantes em alguns nichos ocupacionais. Considerando que tais recursos já se encontram em situação de escassez, a dinâmica desigual e exploratória em relação às mulheres se identifica quando sua aparência é requisito para admissão em diferentes setores do mercado de trabalho. Os cuidados dedicados à aparência resultam em negociação constante entre profissionais e o padrão de beleza feminino vigente, fazendo uso de recursos não disponibilizados pela empresa para garantir e/ou permanecer em determinadas carreiras. Propõe-se que a aquisição de *capital de aparência* se faz necessária a partir das demandas por mobilização de áreas tão centrais da organização da vida social, por parte de um mercado que recompensa constantemente tal comportamento. Temos aqui a possibilidade de analisar, através do caso das comissárias de bordo, as novas facetas de desigualdades que se perpetuam através de uma atuação que remonta performance das mulheres no mercado de trabalho.

Palavra-chave: DESIGUALDADE DE GÊNERO. MERCADO DE TRABALHO. APARÊNCIA.

ABSTRACT

The present research seeks to highlight, from theories already consolidated in the field of gender research, an issue that marks the labor market: a subtle mechanism of inequality in which the female labor force is constrained to invest financial and temporal resources in aesthetic care, which act as important elements in some occupational niches. Considering that such resources are already in a situation of scarcity, the unequal and exploitative dynamic in relation to women is identified when their appearance is a requirement for admission into different sectors of the labor market. The care dedicated to their appearance results in constant negotiation between professionals and the prevailing female standard of beauty, making use of resources not made available by the company to ensure and/or remain in certain careers. It is proposed that the acquisition of appearance capital is necessary due to the demands for mobilization of areas so central to the organization of social life, by a market that constantly rewards such behavior. We have here the possibility of analyzing, through the case of flight attendants, the new facets of inequalities that are perpetuated through a performance that goes back to the performance of women in the labor market.

Keywords: GENDER UNEQUALITIES. LABOR MARKET. APPEARANCE.

Sumário

INTRODUÇÃO.....	11
CAPÍTULO 1 – A aparência como atributo feminino no mundo público.....	18
1.1 – Universo Analítico.....	18
1.2 - Beleza, feminilidade e masculinidade.....	20
1.3 - Naturalizações e alguns elementos da inserção profissional.....	26
1.4 - Reprodução e ruptura social na experiência laboral feminina.....	30
CAPÍTULO 2 – Tempo e recursos financeiros nos cuidados: particularidades femininas.	
2.1- Usos do tempo como métrica de desigualdade.....	39
2.2 - <i>Capital de aparência</i> e a busca pela beleza.....	45
CAPÍTULO 3 – O caso das comissárias de bordo e a (re)produção das desigualdades...52	
3.1 Perspectivas metodológicas.....	52
3.2 Análise documental: descrição do material didático “Apostila de etiqueta e postura”59	
3.3 Análise de narrativas.....	62
3.4 Quilombo aéreo: a raça como marcador social que se destaca analiticamente.....	80
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	83
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	93

1- INTRODUÇÃO

A aparência feminina é compreendida enquanto uma inquietação geral nas mulheres, estimulada socialmente desde a mais tenra idade. Uma preocupação constante com a beleza é reconhecida como pilar do ideal de feminilidade. Nos interessa pensar aqui como esta insatisfação, que ocupa espaço significativo nas vidas femininas, resulta em investimentos materiais, simbólicos, de tempo e de dinheiro que geram dinâmicas de trabalho distintas das masculinas, particularmente em alguns segmentos. Seja enquanto estrutura de dominação ou instrumento de emancipação e autonomia, aqui propõe-se a reflexão acerca do cuidado com a aparência enquanto uma moeda de troca entre as mulheres e o mercado de trabalho, reforçando assimetrias e estereótipos.

Por isso, reconhecemos que os cuidados com a aparência fomentam expectativas e investimentos maiores na vida das mulheres trabalhadoras do que dos homens em determinados setores¹. Essa diferença aponta caminhos analíticos importantes e ainda pouco explorados para a percepção de outro indicador de desigualdade que será considerado de maneira interseccional (KEARGOAT, 2010) a partir dos marcadores gênero, raça, classe social e geração marcando a temática dos cuidados com a aparência como agravante de outras desigualdades anteriormente mapeadas pelos trabalhos de referência do campo de gênero e mercado de trabalho. A presente pesquisa pretende analisar as estruturas sociais que se relacionam e sustentam o comportamento de cuidado redobrado com a aparência e indagar em que medida há, neste processo, negociação e agência por parte das mulheres trabalhadoras.

Em termos de empiria, nos interessa pensar como funcionam os investimentos para que as mulheres realizem intervenções estéticas em sua aparência visando o mercado de trabalho, bem como as dinâmicas de consumo de produtos e procedimentos mediante a demanda por controle e adequação ao ideal de beleza hegemônico também na atuação profissional. Quais setores do mercado de trabalho oferecem melhores possibilidades de

¹ Setor aeronauta se destacou para na análise do cuidado com a aparência, por fazer parte de uma organização de transporte considerada símbolo nacional, com destaque às comissárias de bordo que fazem a recepção e o atendimento daqueles que chegam ao país em um meio de transporte mais exclusivo e que tem ainda os principais executivos do setor com forte ligação com as esferas governamentais. (JESUS, Claudiana Guedes de.)

percepção da temática? A demanda quanto a aparência se torna mais incisiva quando consideramos recortes raciais e outros marcadores sociais? Quanto do cuidado com a aparência é considerado pelas mulheres uma opressão ou ato de autonomia?

Consideramos a hipótese de que as exigências por parte do mercado de trabalho por adequação estética orientadas pelo padrão de beleza vigente, produzem e reproduzem identidades essencializadas de feminilidade e acentuam diferentes formas de discriminação. O cuidado com a aparência visando espaço na vida pública se mostrou desigual entre as mulheres. A problemática pôde ser identificada em diferentes áreas de atuação onde o cuidado com a apresentação pessoal e os investimentos que mobilizam, já distribuídos de maneira desigual entre homens e mulheres, servem de parâmetro analítico.

Assim, a centralidade dos cuidados com a aparência como demanda restringe ainda mais o tempo livre e os recursos financeiros de profissionais que ocupam carreiras majoritariamente destinadas a mulheres e não diretamente associadas com atributos estéticos, acentuando as desigualdades anteriormente destacadas pelos estudos de gênero. A questão da aparência no mercado de trabalho se desenrola em um quadro de referências clássicas e contemporâneas das ciências sociais que já apontavam possibilidades de medir e analisá-la enquanto uma desigualdade determinante na atuação dos indivíduos no mercado de trabalho.

É de suma importância nesta pesquisa, reconhecer os limites e desdobramentos metodológicos considerando que esta foi realizada durante a pandemia de COVID-19. As análises que resultam nesta dissertação só tiveram início após cerca de seis meses de restrições sanitárias que impossibilitaram o convívio presencial, tendo em vista a redução da transmissão do vírus até então sem nenhuma previsão de controle vacinal. Por isso, o levantamento de dados teóricos e empíricos foi realizado de maneira virtual em sua totalidade. As entrevistas que aparecem como fonte primária, foram realizadas por chamada de vídeo via *WhatsApp*² enquanto a observação de campo, que naturalmente

² Aplicativo escolhido pela pesquisadora por possuir ampla adesão e permitir troca de textos, imagens, ligações em áudio e vídeos ao vivo.

seria realizada em aeroportos, ficou restrita ao ambiente virtual através da rede social *Instagram*³.

As fontes secundárias apresentam dados estatísticos do campo sob análise, fornecidos por órgãos responsáveis como a ANAC (Associação Nacional de Aviação Civil), IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) e a extinta RAIS (Relação Anual de Informações Sociais) do Ministério do Trabalho, além de análises documentais. O esforço analítico se estruturou sobre comissárias de duas companhias aéreas, a Azul Linhas Aéreas e a Gol Linhas Aéreas. Seleccionadas uma vez que a primeira foi eleita a melhor linha aérea brasileira no Top 10 Airlines – *World no Travelers Choice do TripAdvisor* e trás em suas propagandas comissárias em uniformes rigorosamente alinhados incluindo salto, lenço no pescoço, maquiagem a nível profissional e o marcante casquete.

Em termos comparativos as comissárias da Gol Linhas Aéreas são apresentadas em suas propagandas com visual menos formal. Esta última trabalha com preços consideravelmente inferiores de passagens, mas recebe 10 milhões de passageiros a mais que a primeira, como apontou Banco de Dados “Oferta e demanda” disponível no portal da ANAC indicando maior acessibilidade da Gol Linhas Aéreas. Entretanto esta companhia também é responsável por 29,8% dos passageiros em conexão no aeroporto de Congonhas, o mais saturado do Brasil, o que pode indicar um serviço mais lento e de eficiência inferior à da Azul, que possui apenas 9,8% dos passageiros em conexão no mesmo aeroporto.

Por se tratar de um setor exclusivo e elitista, fica passível de análise questões referentes à remuneração dos aeronautas, que de 1994 até 2002 apresentou uma redução considerável. Os comissários que recebiam até 15 salários-mínimos passaram de 75% para 37%, enquanto os pilotos afetados pela redução foram apenas 3% entre os anos mencionados. A remuneração decrescente afeta de maneira mais incisiva o grupo de tripulantes não técnicos⁴ e os investimentos na aparência acentuam desigualdades já consolidadas. Considerando ainda as restrições de prevenção adotadas durante a

³ Uma rede social online de compartilhamento de fotos e vídeos entre seus usuários que permite aplicar filtros digitais e a conexão entre grupos e pessoas de diferentes ocupações. Isso permitiu o cruzamento de linhas argumentativas que complementaram as percepções do tempo na presente análise.

⁴ De acordo com a regulamentação profissional dos aeronautas os “tripulantes não técnicos” são formados pelos comissários de bordo, enquanto os “tripulantes técnicos” da aeronave são piloto, copiloto e engenheiro de voo.

pandemia de COVID-19 assistimos aos efeitos no serviço essencial prestado pelos profissionais do setor, com os riscos de exposição e redução de carga horária e remuneração.

Outro ponto relevante que justifica a escolha do grupo em questão, as comissárias de bordo atuantes na aviação comercial regular de transporte de passageiros, é a temporalidade que marca o setor e suas escalas de trabalho sujeitas a modificações de acordo com o tráfego da empresa. Para além disso, se destaca ao longo do exercício laboral do cuidado com a aparência como uma necessidade para a manutenção do emprego. Este deve ser realizado de maneiras específicas em momentos que compreendem o tempo livre das funcionárias. Neste sentido, visamos dimensionar as demandas sobre a apresentação feminina em horário de trabalho e como estas ocupam seu tempo livre e escopo financeiro.

Assim, a atuação feminina aparece não somente como ato, ação ou atividade prestada, mas principalmente como efeito de atuação, representação ou interpretação orientada pelo desempenho pleno da feminilidade enquanto uma demanda do mercado de trabalho. O cuidado com a aparência pode ser um ritual constante na vida das mulheres que visam sustentar tal ideal de feminilidade, um exercício diário que, como evidenciaremos, se torna parte da rotina laboral de mulheres que visam se manter em setores específicos do mercado de trabalho. O que exige uma série de investimentos concretos, dando destaque aos usos do tempo e aos recursos financeiros envolvidos na busca pela manutenção estética.

Tais fatores revelam possibilidade de análise teórica e metodologicamente fundamentada partindo de estudos de gênero já estabelecidos e na busca por novos enfoques que apontem outra medida de desigualdade de gênero no mercado de trabalho. A maneira como as mulheres que atuam nesse setor são instruídas, ainda nos cursos privados de formação, a cuidarem de suas aparências se destaca, mesmo não sendo esta uma atribuição que se relaciona diretamente com suas funções laborais. A apresentação pessoal ganha ênfase no setor de transporte com acesso mais restrito e tem na imagem idealizada das comissárias de bordo qualidades associadas ao prestígio do serviço prestado.

A retórica da “boa aparência” (DAMASCENO, 2013) se excede no campo de análise, principalmente pelo destaque que o marcador social de raça ganhou no decorrer da pesquisa empírica. Mulheres negras que atuam no setor indicaram níveis de exigência que são lidos enquanto racismo por funcionárias atuantes. A problemática pode ser reconhecida em outras áreas de atuação majoritariamente feminina no mercado de trabalho. Assim, consideramos também outras atividades remuneradas que exigem apresentação pessoal alinhada das funcionárias sem oferecer, por outro lado, recursos ou profissionais que realizem tais alterações estéticas.⁵

Este seria também o caso de recepcionistas, vendedoras, secretárias e *hostess* que atuam em restaurantes, bares, *shoppings* ou eventos organizando filas de espera e conduzindo os consumidores do local. Aqui a proposta analítica está centrada nos investimentos realizados especificamente por comissárias de bordo pois, como evidenciado, extrapolam o cuidado diário com a aparência para atendimento dos passageiros. As demandas gerais do setor influem no cuidado das profissionais com a aparência através da rotina diária e no tempo livre. Este tipo de exigência mobiliza montantes consideráveis de recursos e por esta razão utilizaremos esses elementos como dados empíricos da questão, que busca ampliar compreensão teórica do objeto. De modo mais amplo, a dimensão da aparência se revela exploratória e reforça estereótipos naturalizados que permeiam o mercado de trabalho.

Assim, ressaltamos que a pesquisa se desenvolveu através de diferentes perspectivas e fontes analíticas, que incluem produções acadêmicas clássicas, contemporâneas e análises documentais. Tivemos como técnica de pesquisa principal a entrevista semiestruturada em profundidade, que ofereceu perspectiva única, direcionando a pesquisa a priorizar marcadores que não se destacaram no início da formulação teórica e metodológica. Temos em vista que a decisão sobre a utilização do tempo não é autônoma, como mostra Rotenberg (2014) ao afirmar que esta é, ao contrário, “imposta por determinações da organização social ou econômica da sociedade à qual estamos inseridas” (pg. 10).

⁵ Aqui recorreremos a carreiras que envolvem relações interpessoais com membros de determinadas classes sociais e que se sustentam na performance generificada e subalternizada que se expressam através da performance e aparência das funcionárias.

No primeiro capítulo a aparência aparece enquanto um atributo feminino no mundo público, onde a beleza se configura como demanda de formas diferentes nas expectativas destinadas aos funcionários, já que recorrem aos conceitos de masculinidade e feminilidade vigentes. Essas noções transitam no mercado de trabalho influenciando e/ou determinando a apresentação estética das comissárias de bordo que compõem maioria do comissariado e carregam ainda outras naturalizações apontadas no primeiro capítulo a partir de análises sobre o mercado de trabalho com relação a desigualdades de gênero (CASTELLITTI, 2018) e raça (DAMASCENO, 2013) (CARNEIRO, 2003). Ficam demarcadas reproduções e rupturas sociais nessa experiência laboral feminina considerando o número absoluto de mulheres no setor ao longo do tempo e a maneira como são inseridas.

No segundo capítulo encaramos o tempo enquanto uma medida de desigualdade de gênero no setor uma vez que o cuidado com a aparência ocupa um lugar considerável na escala de trabalho e tempo livre das comissárias de bordo. Realizamos uma análise do tempo enquanto conceito orientado por Elias (1984) bem como a percepção de desigualdade que é desencadeada a partir do marcador de gênero. Nesse capítulo aparece o conceito proposto de *capital de aparência*, recorrendo a tradição francesa (BOURDIEU, 1980) na busca pela síntese dos investimentos de tempo, dinheiro e investimento simbólicos, pela comparação com outros conceitos que consideram o cuidado com a aparência. A ideologia da beleza (WOLF, 1992) aponta a monetização determinada pelo domínio masculino no mercado de trabalho e colabora com tal percepção de desigualdade com base na aparência na carreira das comissárias de bordo.

O capítulo que encerra a dissertação revela percepções e narrativas de comissárias de bordo alcançadas a partir de metodologias específicas que acompanharam um cenário de pandemia da COVID-19. Uma pesquisa em ambiente digital levou-nos a um grupo específico de mulheres que apresentaram interesse em falar sobre os cuidados com a aparência no setor e a maneira como são atingidas por tais demandas. Para melhor compreensão, recorreremos também à material didático que explicita a maneira como a etiqueta e a postura são ensinadas e se tornam uma preocupação constante para as companhias nos manuais internos das empresas. Rupturas se tornam determinantes e a participação de homens e mulheres negras no comissariado de bordo aparece enquanto

fundamental para o combate à desigualdade e ao preconceito racial no setor, partindo dos próprios funcionários, como veremos, novas estratégias de ocupação vêm sendo criadas.

No mais, a relevância da análise se encontra no desdobramento teórico metodológico sob o qual a pesquisa foi embasada, bem como em mudanças que apontam o próprio setor em foco. Destacamos um cenário de reproduções e principalmente de rupturas relevantes para a compreensão da questão da aparência, como o caso recente da companhia *Ucraniana Sky Up Airlines*, por exemplo. Esta apresentou o novo modelo de uniforme de suas comissárias de bordo, que recusa os saltos e saia lápis que limitam os movimentos de uma profissional que depende da mobilidade dentro da aeronave e oferece às funcionárias calças confortáveis e tênis, um modelo mais parecido com o uniforme dos homens que atuam no setor⁶. São acontecimentos como esse que nos levaram a questionar, analisar e refletir sobre a aparência feminina no mercado de trabalho na atualidade.

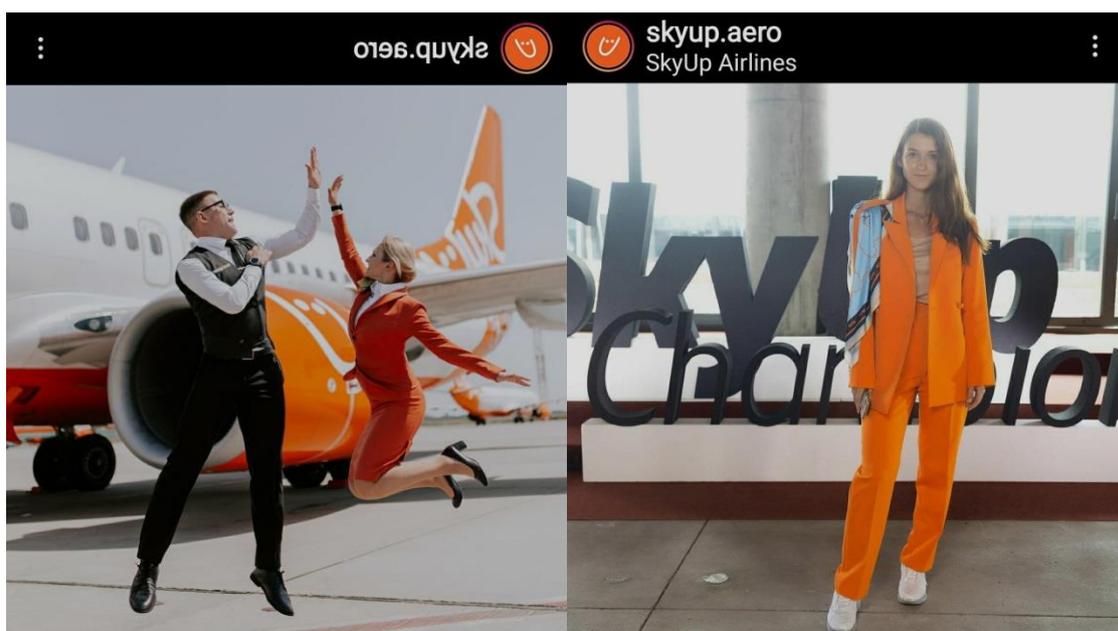


Foto da Esquerda - Antes – 09/07/2020.

Foto da Direita – Depois - 27/07/2021

⁶ Último acesso em 11/08/2021 na Rede Social Instagram da Sky Up Airlines

Capítulo 1 – A aparência como atributo feminino no mundo público

“Vivemos, então, um “equilíbrio de antagonismos”: um dos momentos de maior independência e liberdade femininas é também aquele em que um alto grau de controle em relação ao corpo e à aparência se impõe à mulher brasileira.” (GOLDENBERG, 2006, pg 123)

1.1 Universo analítico.

A questão sob análise está inscrita no mercado de trabalho de maneira generalizada, aqui, destacamos a atuação das comissárias de bordo que estão inseridas em um cenário de múltiplas desigualdades. Ao longo do presente trabalho teórico e empírico aqui realizado compreenderemos tal cenário com profundidade, por ora apresenta-se o pano de fundo de um roteiro de dor e beleza. De que maneira se dá a relação entre as comissárias de bordo e um setor estratificado e hierarquizado, de acesso restrito e forte influência de empresários e ações políticas.

Uma breve apresentação da aviação brasileira se faz necessária considerando principalmente o cenário industrial e a relevância do profissionalismo para o desenvolvimento seguro da aviação e o papel das profissões como elemento garantidor do estado de segurança em diversos campos como é o caso deste sob análise. Um processo que como mostra Carolino (2017) ainda não está plenamente consolidado no Brasil. As comissárias de bordo compõem um grupo profissional que valoriza a educação em nível superior, bem como uma base cognitiva sólida de conhecimentos específicos que ajudam na solução de problemas complexos. Essa credibilidade é convertida em confiabilidade na competência técnica dos profissionais.

A Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), criada através da Lei nº11.182 de 2005, é um órgão regulador que concede licenças para pilotos privado, comerciais e comissárias de bordo que atuam em aeronaves da aviação civil brasileira, associado a um código de ética profissional, no caso da aviação, o código deontológico, garantem o status de profissão ao exercício das atividades referidas. Considerar a atuação feminina no setor é perceber que as demandas trabalhistas direcionadas a elas, de alguma forma ultrapassam as demandas referidas aos homens. Elas realizam atividades que exigem iguais níveis de

dedicação, atenção e investimento, mas não se convertem em especialização ou aperfeiçoamento profissional, como veremos.

Os trabalhadores da aviação compõe um setor de serviços do ramo do transporte, estes são divididos em aeronautas e aeroviários, os primeiros são funcionários de empresas aéreas como a Azul Linhas Aéreas e a GOL, aqui analisadas, e trabalham no interior das aeronaves. Já os aeroviários compõe um grupo de suporte ao setor do transporte aéreo, é um serviço terrestre de apoio e manutenção, assim, as comissárias de bordo são aeronautas incumbidas de serviços indispensáveis de segurança e atendimento dos passageiros. O profissionalismo das mulheres no setor, identificado pelo compromisso público que se assume na prestação de um serviço a sociedade, como buscaremos evidenciar, inclui os cuidados com a aparência e todos os pormenores inclusos nessa busca pelo padrão de beleza.

No geral, as empresas aéreas possuem um alto padrão de custo, necessitando alta capitalização. Entretanto o mercado é diretamente afetado pela demanda ou seja, pela ocupação das aeronaves, e também pela sazonalidade que causa oscilação na quantidade de passageiros que acessam o serviço. As companhias de aviação sofrem interferências de regulamentações internacionais e por isso são consideradas “empresas de bandeira”, por isso tempo, segurança e regulamentação são quesitos cruciais para o funcionamento das companhias. (DE JESUS, 2005) O Brasil se destaca no setor desde os anos 60 quando possuía a segunda maior rede caomercial do mundo em volume de tráfego, superdo apenas pelos Estados Unidos.

Já em 1994, a aviação comercial brasileira contava com 48 mil colaboradores enquanto em 2002 esse número caiu para 35 mil, isso decorre do processo de desregulamentação sofrido pelo setor como apontado por Claudiana Guedes de Jesus (2005) ao analisar a redução de 27% do total de trabalhadores no setor utilizando dados da RAIS/MTE⁷. Mais de 10 mil postos de trabalho foram eliminados ao mesmo tempo em que um aumento no número horas voadas alcança 97,65% segundo a autora.

No geral, o setor apresenta um redução do tempo de serviço, associado ao amadurecimento da equipe de modo que conclui-se uma tendência à concentração de trabalhadores jovens e alta rotatividade. Entretanto, ainda em referência aos estudos de

7

Claudiana Guedes de Jesus (2005) e a análise de dados apresentada, entre os comissários de bordo existe a tendência a concentração de trabalhadores jovens enquanto na pilotagem verifica-se o inverso.

Na descrição do setor que precede a análise aqui proposta se faz importante pontuar que a redução dos cargos de emprego e do tempo de serviço dos trabalhadores da aviação comercial brasileira, resultou numa redução de salários associada a elevação dos níveis de escolaridade dos funcionários, como apontou a autora em pesquisa realizada pelo instituto de geociência da UNICAMP. Em suma, há avanços significativos na percepção do avanço feminino na aviação comercial brasileira, as mulheres ganham espaço no setor e aqui compreenderemos de que maneira essa inserção ocorreu e quais são os custos materiais e simbólicos envolvidos.

Apontaremos um mecanismo de desigualdade de gênero que interfere diretamente na realidade das mulheres que conseguiram ocupar um espaço entre os aeronautas. Um lugar historicamente marcado por segmentação de classe, raça, gênero e geração que torna o setor solo fértil para a percepção da beleza feminina enquanto uma demanda do mercado de trabalho. Nesse capítulo o cuidado com a aparência no mundo público se apresenta para ampliar o debate já conhecido de desigualdades que afetam as mulheres no mercado de trabalho.

1.2 Beleza, feminilidade e masculinidade: expectativas diferenciadas.

Partindo da constatação de que se atribui socialmente muito valor à beleza feminina, cabe localizar teórica e empiricamente essa afirmação. Para isso, é importante reconhecer o que chamamos de padrão de beleza e como ele pode variar considerando diferentes grupos e marcadores sociais. Nessa sessão trataremos a centralidade da beleza de maneira introdutória, pontuando sua relevância simbólica e material na vida de homens e mulheres, considerando que esta pode ser utilizada enquanto moeda em diferentes campos da vida social. Como é o caso aqui apresentado, onde as mulheres investem de maneira constante e compulsória seus tempos e recursos naquilo que sabem que irá garantir, ou ao menos viabilizar, a permanência delas como comissárias de bordo: manterem-se o mais próximo possível do padrão de beleza vigente.

Os padrões de beleza hegemônicos denotam suposta aprovação social ainda que artificialmente construídos. (PARAHYBA, 2010) Os veículos de massa garantem sua

disseminação através da ideia do “cuidar de si”, associando beleza com saúde e felicidade, reforçando um padrão de feminilidade e masculinidade, que por sua vez reconhecem hegemonia externa do homem sobre a mulher. Este tem o papel de avaliar a beleza apontando particularidades estéticas legitimadas, mas nem sempre admirada e reconhecidas pela maioria das mulheres. (ibid) Nesse caso, as demandas acerca da aparência feminina por parte do mercado de trabalho desaguam em um conjunto de opressões físicas e psicológicas que acometem de maneira mais acentuada as mulheres trabalhadoras de alguns nichos ocupacionais em particular.

São as mulheres que aparecem com destaque na presente pesquisa uma vez que são protagonistas em um fenômeno de aumento no número de cirurgias puramente motivadas por razões estéticas nos últimos 10 anos, representando 88% da clientela deste segmento⁸. Isso corrobora a construção da beleza e dos investimentos a ela associados enquanto um traço de feminilidade, característica emblemática das comissárias de bordo. Parahyba (2010) aponta a centralidade do “peso compatível com a altura” e “boa aparência” como critérios que devem ser preenchidos por comissárias de bordo segundo especialista (p. 27), que aponta tais critérios como inegociáveis e sob constante fiscalização por superiores. Não há, contudo, relação definida da aparência adequada com as capacitações técnicas requeridas para a profissão.

Portanto, para garantir ou manter-se enquanto comissária de bordo a mulher deve cuidar da aparência e aproximar-se ao máximo do padrão de beleza, sabendo que esta carrega um valor ambíguo associado ao feminino e a feminilidade. Apesar de pontuar como a questão da aparência afeta diretamente às comissárias de bordo, a autora segue sua análise considerando mulheres em carreiras intelectuais. Aqui, construímos análise específica do caso das comissárias, considerando a centralidade do tempo e dos recursos investidos na adequação estética enquanto uma medida de desigualdade de gênero no mercado de trabalho.

Tomamos como referência, para apontar o cuidado com a aparência enquanto medida de desigualdade, a noção de feminilidade em relação com a noção de masculinidade. Aqui consideramos que o padrão de masculinidade apresenta uma geografia de construções locais e regionais, ou seja, há mudança na construção das suas

⁸ Segundo pesquisa do DataFolha e site da Sociedade Brasileira de Cirurgia Plástica.

diversas formas de apresentação em diferentes campos sociais. Portanto, cabe questionar como essa noção se apresenta entre os comissários de bordo. Quais são seus pilares e a aparência está entre eles de maneira tão determinante quanto para as mulheres? Como variam em nível de exigência com relação às comissárias de bordo?

Assim, poderemos analisar a masculinidade enquanto um modelo que influencia, apesar de não determinar completamente, a construção das relações de gênero e as masculinidades hegemônicas (CONNEL; MESSERSCHMIDT. 2013) que operam entre os comissários de bordo. A hegemonia dos padrões de beleza masculinos é reconhecida não somente em padrões de apresentação estética, mas principalmente por um padrão de comportamento que na juventude se expressa, por exemplo, através de habilidades corporais que indicam os primeiros sinais de masculinidade. Os comportamentos avançam com práticas relacionadas à heterossexualidade na vida adulta com práticas que envolvem assumir riscos. Esse padrão pode ser considerado hegemônico entre os comissários de bordo?

Entre os homens que ocupam a carreira de comissário de bordo o que vemos é um processo de construção social masculina que diverge do padrão hegemônico, o que mostra que os corpos estão envolvidos de maneira mais ativa e íntima. Estes delimitam o curso da conduta social a seu favor através da adoção de práticas comportamentais e apresentação estética adequadas para a performance de uma carreira que, como veremos a seguir, está associada ao cuidado do outro, prática diretamente relacionada ao feminino. Isso evidencia a relevância do contexto social na construção da masculinidade e da feminilidade e dos padrões hegemônicos de beleza, que variam de acordo com o campo.

A mentora do curso “Decolando com elegância: etiqueta para comissários” e autora do livro digital “Embarque nas boas maneiras” apresenta a figura da comissária de bordo associada à figura da “miss”: não fala gírias ou vocabulário no diminutivo, não fala alto demais nem fala palavrão, ela sorri com os olhos, entende que assim como os sentimentos e as necessidades delas importam, a dos outros também; e que a primeira intenção em uma conversa é entender o outro, a comissária não participa de conversas desrespeitosas, não interrompe quando alguém está falando e se comunica de forma amorosa ou explicativa. Esse conjunto de comportamentos descrito em perfil no Instagram, compõe um comportamento ideal esperado das comissárias e operam enquanto referência durante a realização de seu trabalho.

Os homens que compõem o corpo de comissários das companhias sob análise, Gol e Azul linhas aéreas, apresentam em rede social um cuidado que se dedica em alcançar um corpo atlético, com treinos regulares em academia e dietas. As visitas à barbearia também configuram o cuidado com o corpo, mas ficam de fora de suas “atribuições” tratamentos estéticos e intervenções regulares de controle ao envelhecimento. Por isso, podemos acessar à análise de Judith Butler (2004), uma vez que fica evidente como os sujeitos são produzidos pela profissão que valoriza um padrão de beleza ideal e abstrato. Mas enquanto norma torna-se abstração comum sobre todos os que atuam na área afetando também os homens, mesmo que de maneira menos determinante e mais passível de negociação. A comparação é relevante e proporciona medida comum ao grupo, uma vez que a apresentação pessoal inadequada ainda se orienta em um padrão estético considerado adequado ou normal. A abstração se concretiza através da ação, ou seja, a norma não se separa de sua aplicação.

Entretanto, cabe ressaltar que a presença dos homens é baixa na área do cuidado realizado pelo comissariado. Estes se concentram na pilotagem e nos serviços mecânicos, como fica evidente no quadro das Licenças em Atividade disponibilizado no site da ANAC. Os dados coletados entre os anos de 2011 e 2021 evidenciam que o mais recente levantamento realizado apontou uma redução no número de licenças emitidas que impacta diretamente às mulheres no setor. Nas tabelas a seguir vemos os profissionais em atividade em 10 anos.

TABELA 1 - Número absoluto de licenças concedidas para homens.⁹

COM	COMISSARIO
CPA	PILOTO DESPORTIVO - AVIÃO
CPD	PILOTO DESPORTIVO - ULTRALEVES
CPR	PILOTO DE RECREIO - ULTRALEVES
MCV	MECANICO DE VOO
PCB	PILOTO COMERCIAL - BALAO LIVRE
PCH	PILOTO COMERCIAL - HELICOPTERO
PCM	PILOTO COMERCIAL - AVIAO
PLA	PILOTO DE LINHA AEREA - AVIAO
PLH	PILOTO DE LINHA AEREA - HELICOPTERO
PPB	PILOTO PRIVADO - BALAO LIVRE
PPH	PILOTO PRIVADO - HELICOPTERO
PPL	PILOTO PRIVADO - PLANADOR
PPR	PILOTO PRIVADO - AVIAO

⁹Descrição de legenda TABELA 1 e 2.

Year	COM	CPA	CPD	CPR	MCV	PCB	PCH	PCM	PLA	PLH	PPB	PPH	PPL	PPR	Total
2011	543		128	169	6	3	306	1178	607	110	5	472	76	1891	5494
2012	157	1	153	230	3		474	1541	309	130	10	840	55	2951	6854
2013	108		107	178		1	727	1657	195	164	11	866	100	2768	6882
2014	138		65	279		1	584	1477	253	151		687	56	2336	6027
2015	243		43	235	4		296	1220	439	78	15	536	56	2199	5364
2016	81		34	188			171	946	400	38	13	285	83	1667	3906
2017	252		19	146	1		156	847	432	22	10	178	65	1371	3499
2018	315	117	19	115	1		137	815	345	51	5	171	85	1287	3463
2019	309	603	11	61			108	906	372	31	14	177	75	1489	4156
2020	92	305					77	753	241	11	19	124	34	1353	3009
2021	29	242					100	866	200	36	47	172	71	1396	3159
Total	2267	1268	579	1601	15	5	3136	12206	3793	822	149	4508	756	20708	51813

TABELA 2 – Número absoluto de licenças concedidas para mulheres.

Year	COM	CPA	CPD	CPR	PCH	PCM	PLA	PLH	PPB	PPH	PPL	PPR	Total
2011	1148		2	1	8	40	7		1	15	3	80	1305
2012	489			3	18	58	1	4		38	2	121	734
2013	276			4	26	55	2	3		45	3	116	530
2014	297		2	5	31	56	4	2	1	40	4	103	545
2015	443			3	22	50	5	1		22		107	653
2016	130			3	9	43	4	3		8	2	86	288
2017	514				9	48	8	3	1	8	1	71	663
2018	486	2		2	9	47	7	1	2	6	7	82	651
2019	530	6			2	52	10	2	3	8	2	125	740
2020	145	2			3	52	7	1	2	6		94	312
2021	56				3	71	8		7	6	1	121	273
Total	4514	10	4	21	140	572	63	20	17	202	25	1106	6694

Fonte: <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/dados-e-estatisticas/pessoal-da-aviacao-civil> (Último acesso em 02/11/2022)

No período descrito os homens constituíram 88,6% do setor que inclui pilotos comerciais de helicópteros e aviões privados e de linhas aéreas bem como mecânicos de manutenção aeronáutica e os comissários de bordo. Estes últimos e pilotos compreendem o subgrupo de maior status, os aeronautas que assumem assim as posições de destaque. O segmento de trabalhadores masculino ocupa as atividades de maior remuneração e nível hierárquico, impossibilitando as mulheres de transcenderem suas atribuições naturalizadas e excluindo-as da participação dos grupos de maior status considerando que o grupo como um todo resulta em apenas 11,4% das licenças expedidas entre 2011 e 2021. Isso não se configura como um quadro propriamente novo.

As implicações desse posicionamento subalterno feminino na sociedade de classes ficam evidentes em Ortner (1990), onde o lugar ocupado pelas mulheres é visto como inferior à cultura, não transcendendo a natureza. Diferentemente, os homens em suas atividades de maior grau de complexidade e prestígio, são marcados por questões políticas que interferem inclusive no acesso feminino a determinados espaços do mercado de trabalho. Isto tende não somente a desvalorizar, mas também restringir e manter sobre controle as possibilidades de ação das mulheres. Estas ficam limitadas ao cuidado e à conversão do natural em cultural, o que se perpetua nos diferentes campos de atuação, considerando que os atributos “naturais” de áreas e processos do corpo feminino vão determinar seu posicionamento social.

Sendo assim, não há justificativa que coloque sexo/gênero em oposição ou subordinação baseada em essencialidades. Não lidamos com categorias universais imutáveis, mas com questões políticas que impedem mulheres de se posicionarem frente a uma elite majoritariamente masculina, que ocupa áreas de poder e prestígio e afasta as mulheres desses mesmos lugares. E ainda, frente a um mercado que cria obstáculos materiais para a permanência feminina no mesmo, abrindo margens para o comportamento que compõe a masculinidade hegemônica que não são minimamente negociáveis para as mulheres.

“Ou seja, falamos, então, da possibilidade de haver uma margem de autonomia feminina que pode ser mantida mesmo em situações onde esta autonomia é constantemente ameaçada ou fragilizada (mesmo que tal margem seja ou que tal autonomia seja negociada)” (PARAHYBA, Veridiana. P 58)

1.3 Naturalizações e alguns elementos da inserção profissional

A aparência sustentada pelo caso específico das comissárias de bordo, evidencia a importância da boa forma, do controle do corpo e dos sentimentos individuais pela razão, que pressupõe a cortesia e o comportamento reservado adequado à etiqueta exigida no ambiente de trabalho. Essas características gerais aparecem em Norbert Elias (1939) como sinais de uma “fase particular na rota para a ‘civilização’” (p. 34), bem como apresentam vínculo com a estratificação social clara que marca o juízo estético. Espera-se que uma comissária de bordo cuide do seu corpo diariamente de modo que sua aparência seja leve ou bruscamente alterada dependendo da companhia aérea contratante.

Esse cuidado está circunscrito nas naturalizações da aparência feminina através das demandas do mercado de trabalho e a partir de lógica universalista do feminino que será explorado adiante. Afinal, são horas do seu tempo livre, reconhecido enquanto medida de desigualdade de gênero, sendo desprendidas em “retoques” semanais de unha, cabelo, sobrancelha e outros procedimentos estéticos que se somam aos cuidados diários de manutenção e prevenção considerados parte da rotina de higiene básica dessas funcionárias. Além do controle de peso constante que também é compartilhado em redes sociais visando inspirar futuras comissárias.

O controle explícito do peso reflete a fixação com o corpo magro e evidencia os constrangimentos às trabalhadoras, mas nosso enfoque analítico vislumbra os investimentos realizados pelas funcionárias na própria aparência fora do ambiente de trabalho. Quando uma candidata à vaga se apresenta, as exigências quanto a sua aparência começam no currículo que deve seguir recomendações que incluem foto sorrindo com maquiagem leve, cabelo preso, com e/ou sem lenço no pescoço, formação profissional e idiomas que fala, além de detalhes pessoais que incluem estado civil, altura, peso e cor dos olhos e do cabelo. Essas diversas exigências para a seleção de uma candidata refletem pressupostos a serem cumpridos e mostram que a presença da mulher no quadro de funcionários só será permitida uma vez que se adeque ao ambiente culturalmente elitizado de empresas que se comprometem com um serviço de bordo de excelência voltado para determinada classe social.

Assim a mulher poderia ser pensada como uma natureza diversificada e heterogênea, que precisa ser fisicamente controlada por um sistema de pensamento que, nesse caso, exige adequar-se ao padrão estético hegemônico definido por cada empresa, que pensa exclusivamente em proporcionar tratamento interpessoal refinado. O trabalho feminino aparece subalternizado em todas as áreas que valorizam a rígida adequação estética mencionada e é importante pontuar que está diretamente associado ao trabalho de reprodução social. Derivado do trabalho doméstico, este é reconhecido enquanto categoria de trabalho explorado, gratuito e menos valorizado. Como aponta Danielle Kergoat (2010), ele perpassa as atividades laborais das mulheres, que também são subalternas na hierarquia do mercado de trabalho.

O cuidado enquanto atividade profissional, associado aos cuidados com a aparência, reafirma o lugar da mulher em constante busca por adequação, em oposição a uma postura masculina que realiza algumas práticas, mas não com a mesma intensidade e investimento cotidiano realizado pelas mulheres. Cabe acrescentar considerações acerca da participação masculina no setor, majoritariamente ocupado por mulheres. No livro escrito por Bruno Augusto (2020) “Comissário de bordo”, aqui utilizado como fonte de dados e análise documental, um homem branco de meia idade atuante na área há 14 anos, conta sua motivação para trabalhar no setor, sua experiência no curso de comissários que realizou. Na publicação o autor descreve os processos institucionais e burocráticos que envolvem a busca pela carreira, o treinamento e muito pouco menciona as exigências quanto aos cuidados com a aparência.

O comissário afirma apenas que a disciplina é um “hábito interessante”, tanto sobre a apresentação pessoal quanto a pontualidade. Reconhece que a profissão é referência no mercado em padrão de apresentação pessoal, que é avaliada pelos chefes da cabine nas apresentações dos voos. O comissário acredita que o comportamento incentivado, que controla a aparência dos funcionários do setor pela empresa contratante é positivo, e segue afirmando que o curso de apresentação pessoal “faria a diferença na sociedade se fizesse parte da grade do ensino médio. A cultura brasileira seria reeditada e seríamos mais valorizados.” (P. 9). O olhar pouco crítico naturaliza premissas questionáveis quanto às exigências tratadas e seus efeitos sob as identidades.

A participação da mulher no mundo público cria identidades que se ajustam às exigências de determinados setores do mercado de trabalho que definem padrões de

comportamento e beleza que devem ser atendidos diariamente pelas funcionárias. O nível de rigidez quanto à adequação varia dependendo da empresa contratante e seu público-alvo, mas o setor que temos como campo é um mercado especialmente estratificado com base nos marcadores sociais já citados. A apresentação pessoal é um filtro de contratação que atua também como mecanismo racista, tanto quanto as exigências curriculares podem funcionar como dispositivos que privilegiavam classes sociais com acesso a recursos como língua estrangeira e intercâmbio (CASTELLITTI, 2018).

Existe um mecanismo discriminatório de classe e raça que tende a se perpetuar através dos cuidados com a aparência exigidos pelo setor, que será retomado no capítulo 3 aqui descrito, uma vez que a temática racial se destaca enquanto dimensão relevante para a decisão das mulheres comissárias participarem ou não das entrevistadas na presente pesquisa. Consideramos principalmente “Relatório de Gestão e Atividades” de 2020 disponibilizados pela ANAC, que oferece percepção do corte de raça mencionado.

Cabe reconhecer as consubstancialidades que se apresentam no campo sob a problematização proposta, que favorecem a percepção das desigualdades. Esta dimensão é evidenciada pelo gráfico a seguir, onde marcadores raciais atuam e se perpetuam inclusive através dos cuidados com a aparência. Sabe-se que o deslizamento histórico que substituiu as categorias raciais pelo termo “boa aparência” como uma noção moral ou sinônimo natural de “só para brancos” (DAMASCENO, 2013) e sabendo ainda que os cuidados com a aparência são orientados pelo padrão de beleza vigente, percebemos que mecanismos racistas são explicitamente acionados principalmente no processo de seleção. Nesse sentido, destaca-se a escassez de perfis em redes sociais de mulheres negras que declarem vínculo com as empresas aéreas e na ausência de mulheres negras em propagandas na rede social selecionada como campo de pesquisa.

Entretanto, evidenciaremos teórica e empiricamente que mudanças na composição do quadro de funcionários com relação a perfil racial vem acontecendo. Cabe acompanhar possíveis rupturas de classe, gênero, raça e sexualidade nos setores que valorizam a apresentação estética. Mulheres e homens negros atuam no setor sob análise, mas em número reduzido. Por isso, fez-se particularmente relevante buscar esses indivíduos que, ao ocuparem um espaço que promove exclusão racial, colaboram com a apreensão do mecanismo de segmentação em funcionamento graças a um viés de aparência hegemônica. Qual seria a surpresa ao perceber que, ao entrar em contato com candidatos

às entrevistas a maioria expressiva daquelas que retornavam minhas mensagens e aceitavam de prontidão participar eram mulheres negras.

Isso aponta que a aparência adequada aos rígidos padrões de beleza segue funcionando como mecanismo de reprodução de desigualdades raciais, controlando principalmente a aparência das mulheres negras que entram no ambiente laboral em questão com os cabelos alisados e maquiagens que alteram seus traços naturais. As preferências por currículos com atividades extras, como número de idiomas que sabe falar ou realização de intercâmbio afastam ainda mais aquelas candidatas que realizam apenas o curso privado de formação exigido.

Isso demonstra que as desigualdades não são sanadas com o controle do nível educacional por parte das mulheres negras, e a chamada “boa aparência” vem sendo denunciada através de seu baixo número de participação em diversos setores do mercado de trabalho. (CARNEIRO, 2003) O segmento de atuação estudado é explicitamente marcado por questões de raça e deve ser analisado considerando que tal discriminação promove privilégios estruturais às mulheres brancas.

Se a diferenciação feminina não se justifica biologicamente, mas ainda assim determina a identidade e a atuação política e econômica das mulheres, as diversas formas de participação feminina nos espaços públicos são marcadas por naturalizações culturalmente instituídas. A essencialização que constitui as abordagens naturalistas determinam a posição social da mulher nas diferentes esferas públicas, mas especialmente no setor sob análise, baseada em uma identidade feminilizada e maternal portadora de “superioridade moral” (MIGUEL, 2001) e cuidadora, que supostamente abrange todas as mulheres e é requerida da comissária.

Essa abordagem de análise da atuação feminina no setor aeroviário fica evidente a partir dos relatos (CASTELLITTI, 2018) da primeira comissária do Brasil, Alice Editha Klausz e de Cláudia Vasconcelos, a “Claudia da Varig”, ambas ingressantes na carreira de comissárias ainda jovens, constroem atuação de longa data dentro da empresa. A primeira foi Diretora da Escola de Comissários da Varig, onde o esmerado serviço de bordo da companhia era sua “arma secreta”, Dona Alice se aposentou aos 60 anos depois de 35 de carreira. Cláudia se formou na Escola de Comissários da Varig enquanto Dona Alice dirigiu a instituição e acompanhou a falência da empresa. Ela afirma ser

responsabilidade da diretora a internalização de valores, princípios e reverência ao trato pessoal em suas alunas. Além da separação clara entre vida pessoal e profissional, respeito absoluto às hierarquias do setor aeroviário também eram ensinamentos repassados às futuras comissárias.

Cabe ressaltar uma dimensão de controle dos próprios padrões de sentimento em nome de um ideal esperado na interação social. O trabalho das emoções (Hochschild, 1983) dá destaque a maneira que os sentimentos devem ser administrados visando adequar-se as expectativas dos clientes mesmo quando não se sentem confortáveis nas diversas situações às quais ficam sujeitas. A perspectiva de gênero do contexto proposto colabora com a apreensão evidenciada dos cuidados estéticos que tendem a esconder o cansaço da funcionária que tem sua rotina determinada por escalas imprevisíveis. A aparência retocada por maquiagem evoca feições saudáveis nas comissárias, que são também foco de análise de Hochschild, como mostrou Bonelli (2003) “ela focaliza como predomina a expropriação das emoções "profundas" nessas atividades ocupacionais, através do aprendizado social de como controlá-las. Mostra que ser aeromoça é aprender o trabalho emocional de administrar os sentimentos, através da separação entre o "eu" e "meus sentimentos". (ibid, pg 359)

O corpo e a disciplina também aparecem de maneira central no discurso das mulheres que atuam no setor. Ficam registrados em “Estrela Brasileira” (2012, apud CASTELLITTI, 2018, pg 12), escrito por Claudia da Varig. O comportamento exigido pelo setor de atuação influi na maneira de se portar mesmo fora do serviço, porque “tá na veia servir” (ibid.) e assim como o cuidado com a aparência, realizado pelas profissionais aqui analisadas, reafirmam a atuação “maleável dos corpos e mentes” visando se adequar a uma “contínua exigência de manter a forma, a apresentação pessoal e o comportamento impecável” onde o uniforme atuava como “uma prisão em forma de tecido”. (ibid.)

1.4 - Reprodução e ruptura social na experiência laboral feminina

O uniforme é um traço que distingue o setor, relacionado ao status que envolve a carreira aeroviária. O cuidado com a vestimenta é mencionado por diferentes fontes de dados que utilizamos, é símbolo de elegância e levou o mundo da moda com *designers* dos anos 60 e 70 concorrendo pela renovação dos modelos de uniforme das grandes

companhias aéreas da época. Segundo Castellitti (2018), é através do uniforme que a empresa chega até o consumidor do serviço de bordo, e é o mesmo mecanismo que garante a atuação cuidadosa e auto vigilante do comissariado que perdura além do horário de trabalho com os cuidados estéticos.

O uniforme aparece também nas redes sociais como item de prestígio, seja entre as profissionais contratadas, ou aquelas que se preparam para prestar a prova de qualificação para atuar no setor. Existem páginas e grupos de incentivo mútuo entre essas figuras, seja no estudo de língua estrangeira ou com dicas de penteados práticos e maquiagens mais duradouras pensando na atuação laboral. Através da página @voecomissaria podemos acompanhar uma “Batalha de Uniformes”¹⁰ onde a administração da página compara diferentes empresas de transporte aéreo representadas pelas profissionais com seus perfis pessoais na rede, que votam no uniforme que consideram mais bonitos ou mais marcantes.

Imagem 1 – Batalha de Uniformes - @voecomissaria



Levando em conta o público que participa ativamente da página, bem como a informalidade da enquete, percebemos que as empresas de referência apareceram dando destaque para o uniforme da *Azul Linhas Aéreas* que alcança 75% dos votos. O pequeno casquete que equilibram na cabeça, somado ao lenço de tons claros que levam no pescoço parecem ser o uniforme de maior prestígio pela circulação ampla dessas funcionárias nas páginas que afirmam levar inspiração para comissárias e futuras comissárias. A *Gol* ganha apenas 36% dos votos, seu uniforme é composto apenas por uma camisa social e saia até

¹⁰ Imagem em anexo 2 – Batalha de Uniformes - @voecomissaria

o joelho, são os detalhes do cinto, lenço e crachá que remontam a cor da empresa contratante.

As demandas que se relacionam ao mencionado *capital de aparência* se referem tanto ao cuidado com o uniforme e seus acessórios, quanto a qualidade da maquiagem e penteados de cabelo por exemplo, que parecem se acentuar em empresas que atendem um público específico que consome voos internacionais. A relação com a natureza dos voos mais realizados por cada empresa se explica uma vez que a *Gol* tem destaque na demanda por voos nacionais com 37,7%, enquanto a Azul e suas comissárias de alto capital atendem 5% dos voos internacionais no Brasil e 23,5% dos voos nacionais. Os dados disponibilizados no relatório da ANAC mostram, no entanto, que a empresa que mais realiza voos internacionais é a *LATAM* que assume 34,7% destes, e seu grupo de comissárias de bordo apresenta aparência um pouco menos controlada em comparação com a *Azul Linhas Aéreas*, que é a terceira maior companhia e se destaca por seu uniforme.

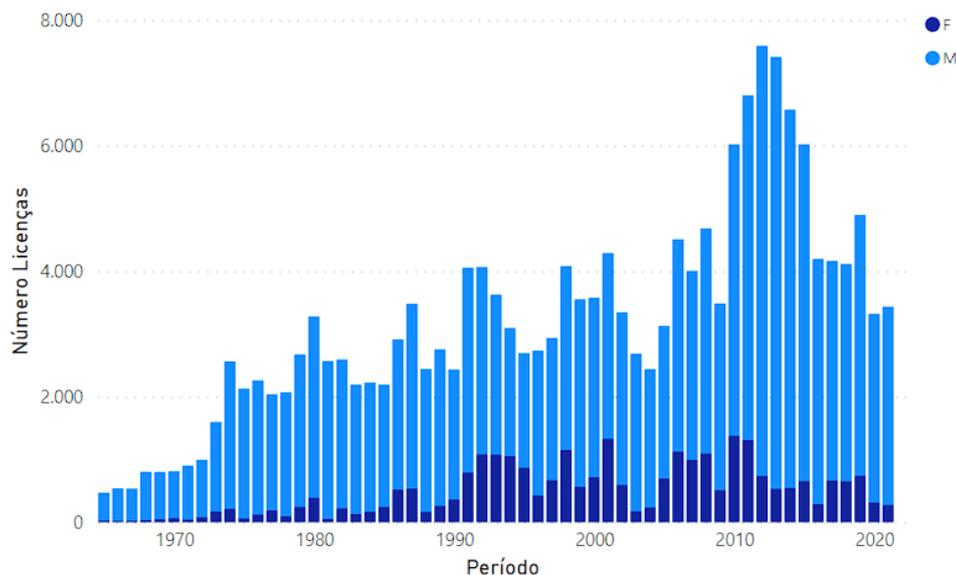
Seja considerado simbolicamente como uma prisão ou valorizado como item glamouroso, indicamos a relação ambígua das profissionais com as variadas exigências que determinam sua apresentação pessoal e exploram os recursos financeiros e temporais das mulheres. Cabe reafirmar que essas exigências acontecem de formas distintas para homens e mulheres quando comparamos a centralidade dada às questões da aparência por Claudia da Varig e Bruno Augusto, comissário de bordo. A primeira apontou a centralidade do controle do corpo feminino e suas medidas, viu a implementação do “Projeto *Free Willy*”, que além de promover gordofobia entre os funcionários, levava reeducação alimentar direcionada ao emagrecimento para as comissárias e até o momento as fontes exploradas mostram que o mesmo cuidado com o corpo afeta menos aos homens no setor.

É importante localizar teórica e empiricamente a questão da aparência feminina no mercado de trabalho e no mundo público. Bem como as naturalizações que a sustentam e perpetuam segmentações em um ambiente historicamente masculinizado e hierárquico. Cabe ressaltar o caráter generalizante da questão proposta, a centralidade da aparência feminina afeta diretamente a realidade de mulheres que atuam ou pretendem atuar nas áreas que valorizam sua aparência rigorosamente adequada restringindo seu tempo livre e propagando um ideal de feminilidade inalcançável.

A presente pesquisa faz uso de ponto de vista próprio à experiência que reúne relações de poder de sexo, raça e classe, a partir de um conhecimento situado na epistemologia feminista (HIRATA, 2007), onde se sabe que a neutralidade, objetividade e racionalidade da ciência incorporam visão de mundo própria. Nossa perspectiva está orientada por proposta não hierarquizante das formas de opressão que se desenrolam através da divisão sexual do trabalho, compreendida como um conjunto de desigualdades sistêmicas e articuladas a descrições do real que refletem esses processos hierarquizando e diferenciando atividades no âmbito social. A abordagem proposta permite perceber qualificação, produtividade, mobilidade social e competência (ibid.) associadas a atividades específicas de cuidado com o outro e com a própria aparência.

Os conceitos de separação e hierarquização (HIRATA, 2007) identificados no campo em análise chamam atenção uma vez que as desigualdades se revelam latentes em um ambiente estratificado racialmente, socioeconomicamente, masculinizado e segmentado quanto à presença das mulheres. Nesta seção buscamos discutir em que medida a presença feminina condicionada por adequação estética ao padrão de beleza pode apresentar aspectos de reprodução e de ruptura. Partimos do pressuposto de que a questão da aparência está associada a desigualdades naturalizadas, ou seja, chamamos atenção para um campo de atuação feminina que é produto da divisão sexual do trabalho (HIRATA, 2007). Apesar do crescimento da participação das mulheres no mercado analisado, elas seguem sendo minoria e ocupando majoritariamente posições que reproduzem desigualdades e são naturalizadas enquanto femininas em diferentes setores.

Gráfico 1 – Número absoluto de Licenças Expedidas para homens e mulheres ao longo dos anos (1950-2021)



Fonte: <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/dados-e-estatisticas/pessoal-da-aviacao-civil> (Último acesso em 02/11/2022)

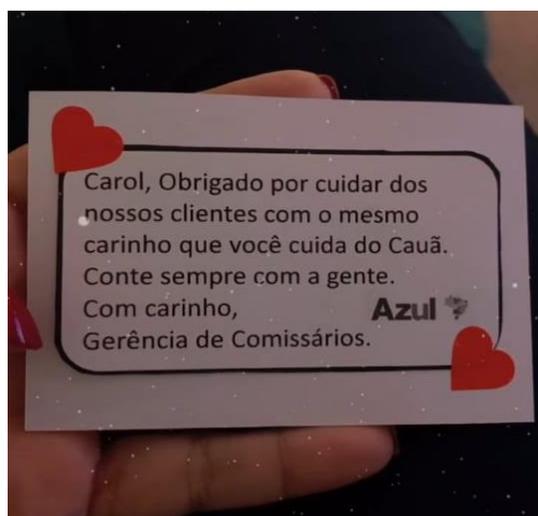
O gráfico 1 evidencia uma oscilação marcante nas emissões de licença da aviação civil. A participação feminina no setor aeroviário ganha algum destaque a partir dos anos 1990 quando se aproximam de mil licenças espedidas por ano. Nesse mesmo pico de formação aeronáutica os homens já alcançavam mais de quatro mil formados para atuação no setor. Nos últimos vinte anos os homens bateram recorde de formados aumentando o quadro de funcionários disponíveis, enquanto as mulheres nunca alcançaram a metade do número de homens já licenciados pela Anac desde sua fundação. Como vimos anteriormente, a ampliação da participação feminina nos campos historicamente ocupados por homens é expressiva, mas as continuidades que marcam o setor ainda se destacam.

Entretanto, devemos considerar que na prática essas profissionais representam um grupo que, apesar das continuidades oferecem destaque a um lento processo de ruptura (GUEDES, 2008) com a expansão da mulher nas ocupações de determinados setores do mercado de trabalho que envolvem algum nível de ascensão e prestígio social ao mesmo tempo que são fortemente marcados pela distinção de gênero. O que interessa e deve ser teoricamente referenciado é o caráter da inserção laboral em questão, ou seja, quais são as naturalizações que mobilizam contingentes femininos a se adequarem às

determinações e utilizar sua aparência enquanto capital para ocupar um lugar que reproduz as atividades de *care* ou cuidado, realizadas no âmbito doméstico, na aeronave.

“O cuidado não é apenas uma atitude de atenção, é um trabalho que abrange um conjunto de atividades materiais e de relações que consistem em oferecer uma resposta concreta às necessidades dos outros. Assim podemos defini-lo como uma relação de serviço, apoio e assistência, remunerada ou não, que implica um sentido de responsabilidade em relação a vida e ao bem-estar de outrem.” Definição de cuidado, Paris, 2013. (DE PAIVA ABREU, 2017, pg 17)

A valorização e centralidade do papel de cuidadora exercido na aeronave pelas mulheres fica evidente a partir de uma postagem em rede social realizada por uma funcionária da Azul Linhas Aéreas no dia das mães de 2021. Carol é casada e mãe do Cauã de 16 anos, recebe um recado que agradece o cuidado maternal que oferece aos clientes da companhia. Em nome da gerência de comissários a nota é compartilhada assim como parte da rotina laboral e pessoal da funcionária que se cruzam no ambiente virtual disponibilizado. Os perfis em rede social são, como veremos ao longo do capítulo, uma fonte de dados privilegiada para compreender a relação entre indivíduo e estrutura que se desenrola a partir dos investimentos requeridos.



Dia das mães: de Azul AirLines para Carol.

Existe uma parcela de setores de atuação feminina no mercado de trabalho que colaboram com a apreensão da dimensão analítica aqui proposta, e que relaciona o

posicionamento de cuidadora da mulher à aparência idealizada. Entre os diferentes locais de atuação que oferecem percepção do ponto de vista discursivo sob análise a rotina descrita no filme “A assistente”¹¹ corrobora com a relação traçada ao mostrar o exercício laboral de uma jovem que aspira se tornar produtora de cinema. Ela atua como assistente júnior para um magnata do entretenimento, o filme retrata em uma hora e meia um único dia de trabalho que se revela física e mentalmente exaustivo¹².

Entretanto, as assistentes ocupam posição no mercado de trabalho que permite o eventual não cumprimento, sob comentários repreensivos, das demandas referentes a aparência. O mesmo não acontece com o setor de atuação uma vez que o trabalho das comissárias se direciona a um público mais exclusivo, o que resulta em acirramento das demandas estéticas. A figura da assistente possui aproximações relevantes com as comissárias, a partir dos investimentos de recursos já escassos em cuidado estético voltado para manter aparência determinada pelo contratante, além de atender uma rotina de cuidado do espaço de trabalho, dos clientes e outros funcionários do setor que atua.

Retomando o caso das comissárias, são mulheres que trabalham no atendimento interpessoal a bordo e por isso recepcionam os passageiros, oferecem as devidas instruções para que viajem com segurança, servem e recolhem refeições que aprendem a preparar com os recursos e espaços limitados da aeronave. Além de atenderem ao piloto e copiloto, com o devido respeito hierárquico que marca o setor, partindo da premissa de que as mulheres devem ocupar esse espaço uma vez que, é “natural” que seu exercício laboral atenda rotinas de cuidado do outro e do ambiente, cuidado de si e da aparência.

A escolha de tais carreiras por parte das mulheres pode apresentar ao mesmo tempo motivações subjetivas e cálculos de possibilidade considerando a realidade

¹¹ Disponível no streaming Prime Vídeos (Brasil) em 26 de Março de 2020. O filme é dirigido pela australiana Kitty Green, e evidencia questões de abuso no contexto laboral, remontando ao movimento #MeeToo que expôs cultura abusiva nos escritórios de entretenimento televisivo.

¹² Ela é a primeira a chegar antes do nascer do sol, de aparência discreta, roupas em cores leves, tem o cabelo preso em um coque descontraído, mas bem alinhado e maquiagem leve, porém perceptível. Ao entrar no prédio percorre todo o escritório ligando os computadores e luzes, prepara o café de todos os outros funcionários, organiza e distribui o cronograma diário do estúdio e imprime muitas páginas de roteiros sob produção do diretor contratante. Suas funções parecem se resumir a estas citadas além de atender telefonemas, reservar as refeições de todos os funcionários e resolver pequenos problemas de agenda profissional e pessoal de seu chefe. Entretanto, percebe-se no decorrer do dia que cabe a ela a organização, manutenção e limpeza do espaço físico do escritório. Algo subentendido e que nunca é diretamente solicitado, mas acompanhamos as tarefas relacionadas ao trabalho de reprodução social que visa bem-estar de outros, serem realizadas pela assistente.

material e um cálculo de seus capitais sociais (BOURDIEU, 1980), considerando o conhecimento que uma comissária deve acumular antes de se lançar no mercado de trabalho. Bem como a busca pela possibilidade de ruptura que não deve ser desconsiderada quando questionamos os cuidados com a aparência e consequente adequação às diretrizes de conduta e autocontrole. Uma vez que é em busca de autonomia e independência que as mulheres recorrem a tais carreiras (CASTELLITTI, 2018) em um universo laboral extremamente marcado por desigualdades de gênero, raça, classe e geração, o setor ainda oferece possibilidade de ascensão social.

Nesse sentido a classe social a qual se direciona o transporte aéreo parece regular a reprodução das práticas corporais aqui apontadas. Esse debate pode ser aprofundado com Judith Butler (2004), uma vez que a aparência das funcionárias é regulada por processo institucionalizado que define o padrão que em última instância produz o gênero e sua performance dentro do campo analítico. Enquanto norma, o gênero se revela regulador de outras vigilâncias que se encontram na estrutura de poder do setor aeroviário. Assim a regulação da aparência feminina produz parâmetros de pessoas, ou seja, constroem uma funcionária “perfeita” que ao mesmo tempo as condiciona e as excede.

Graças a um setor do mercado de trabalho exclusivo e sofisticado, característico deste e de outros, as exigências do uso correto das regras de etiqueta social e adequação estética pelas funcionárias serão relacionados ao prestígio e *status* do serviço oferecido. Nesse sentido o público-alvo parece ser o que vai determinar o nível de *capital de aparência* exigido pela empresa contratante. Fica evidente que a ideia de como uma mulher que serve aos grupos mais próximos da “elite” deve se apresentar está tão naturalizada quanto suas atividades laborais serem articuladas ao mundo doméstico.

Ao receber pouca ou nenhuma margem para escolha de abdicar dos investimentos em si, comissárias de bordo tem sua capacitação profissional circunscrita ao redor de atribuições físicas, naturalizando o ideal de feminilidade ao exigir e recompensar simbolicamente a adequação estética das funcionárias, cientes de que cabe a elas arcar com todos os gastos direcionados a tais cuidados. Novamente os perfis em redes sociais permitiram acessar a idealização construída e projetada por comissárias de bordo atuantes. Mas a construção de tal identidade recebe diferentes influências como trabalharemos brevemente com a produção discursiva ou ideal da unidade analítica.

Capítulo 2 - Tempo e recursos financeiros nos cuidados: particularidades femininas.

“Alguém tinha que inventar uma tripla jornada rapidamente”

(WOLF, Naomi. 1992. Pg 31)

2.1 Tempo como métrica de desigualdade.

O tempo objetivamente ou subjetivamente é dado imutável de uma sociedade em constante fluxo de sucessivos acontecimentos orientados por ele. Na presente pesquisa essa é a principal instituição que garante a compreensão do espaço que o cuidado com a aparência ocupa na prática da vida social das funcionárias, uma vez que existe uma dialética apontada por autores clássicos e contemporâneos entre o micro e o macro universo. No microuniverso temos a auto regulação já evidenciada, enquanto o macro se inscreve nas relações e símbolos de coerção que as empresas parecem adotar considerando as demandas com pontualidade associadas às questões centrais para esta pesquisa.

A atuação no comissariado de bordo é marcada por escalas de voos irregulares, considerando que os dias e horários de trabalho variam constantemente de um mês para o outro com possibilidade de imprevistos, o trabalho pode ser noturno, trans meridional acessando diferentes fusos horários, demandar pernoites e conseqüente desencontro sociofamiliar. (RIBEIRO-SILVA; 2014) Se os calendários são exemplos gráficos das funções coordenadoras e reguladoras do tempo e das atividades humanas (ELIAS, 1984) as escalas das comissárias também o são, uma vez que oferecem a organização social do cotidiano. Isso torna a relação das profissionais com o tempo algo a ser considerado e ganha ênfase a partir de implicações práticas e teóricas do uso do tempo no cuidado com a aparência. É preciso considerar que, os discursos e principalmente os processos que nos permitiram acessar tais discursos são de fundamental relevância nessa pesquisa e serão analisados.

Antes, é preciso reconhecer que o tempo é um dos elementos determinantes na orientação das relações traçadas entre indivíduo e estrutura como um todo, sendo o que mais se destaca na regulação social. Em sua análise do regime capitalista Elias aponta que o tempo dimensiona todas as atividades, bem como organiza e define a vida social

ao mesmo tempo que é categoria socialmente fundada, destacando-se aqui por ser um dos investimentos que as funcionárias devem realizar. (ELIAS, 1984) Assim, a organização que o tempo oferece resulta de coação do sistema de produção moderno e caracteriza o processo civilizador, tornando-se auto coação, que ajusta o indivíduo. Este é o caso da profissão aqui analisada já que a rotina temporal se altera considerando a adequação estética exigida por esse setor do mercado de trabalho.

A palavra “tempo” é um símbolo de uma relação que um grupo humano (isto é, de seres vivos com a faculdade biológica de se acordar e sintetizar) estabelece entre dois ou mais processos, dentre os quais um toma como quadro de referência ou medida os demais.

(Elias, 1984, p.56)

O tempo social de Elias, considerado enquanto uma rede de relações, colabora com a apreensão da questão que estabelece necessidade de priorizar o cuidado com a aparência entre dois ou mais processos possíveis de uso do tempo. Ou seja, uma vez que escolhe usar o tempo com os cuidados estéticos, excluem-se para estas trabalhadoras outras possibilidades de uso como para aperfeiçoamento profissional, investimento em autocuidado e saúde enquanto bem estar geral ou descanso de qualidade. Conseqüentemente confundem-se o tempo de trabalho reprodutivo e produtivo, desta vez o tempo econômico interfere diretamente no tempo de não trabalho e para além disso, interfere nas escolhas das comissárias de bordo que fazem o tempo de trabalho não remunerado cumprir papel funcional ao processo de acumulação de riqueza.

Informações fornecidas por levantamentos estatísticos que considerem os usos do tempo pela população possibilitam que confrontemos usualmente ao menos duas dimensões desse uso: para reprodução social e para reprodução econômica. O primeiro envolve o tempo destinado a reprodução familiar e social, incluindo atividades de organização domiciliar, lazer e descanso. Já o trabalho de reprodução econômica compreende aquele destinado ao trabalho remunerado e é aqui que o tempo dedicado aos cuidados com a aparência serão compreendidos, destacando que transformações econômicas, sociais e culturais regulam o uso do tempo articulando de maneira não natural as possibilidades de seus usos.

O tempo de trabalho constituiu-se historicamente a partir de instrumentos de regulação e padronização da jornada de trabalho, entretanto jornadas em regimes excepcionais ficaram garantidas em atividades de exigência social ou técnica como em hospitais, empresas de distribuição de energia elétrica, petroquímicas entre outras. Dedecca revela que ainda nos anos 1980 a flexibilização da jornada de trabalho ganhou espaço graças ao crescimento do desemprego, de modo que jornadas de regime excepcional associam-se à consolidação da cultura do consumo individual. (2004, pg. 26) E esse movimento de flexibilização ultrapassa a regulação do tempo econômico e social, onde a subordinação deste último garantido pelo caráter compulsório do trabalho afeta a maioria da população.

Sabendo que a divisão sexual do trabalho abrange as relações sociais de trabalho, a flexibilidade da carga horária produtiva afeta de maneira incisiva às mulheres. Elas já se sentiam mais pressionadas temporalmente, e são impactadas de maneira desigual também pelo processo de flexibilização espaço-tempo do trabalho uma vez que este permitiria conciliação entre os trabalhos reprodutivo e remunerado. O que resulta em insegurança e precariedade da vida profissional (KREIN; CASTRO. 2015). É recente a produção de pesquisas que tratam o tempo livre como outra medida de uma desigualdade de investimento temporal entre gêneros, neste caso, extrapolado com o isolamento social decorrente da atual pandemia da COVID 19. O trabalho remunerado invadiu de maneira notória, além do tempo, o espaço onde se realizam tarefas referentes ao trabalho reprodutivo, o que novamente afeta de maneira mais incisiva a rotina das mulheres, já que o espaço tempo da casa precisou ser racionalmente reorganizado para abrigar todos os membros da família negociando suas tarefas entre si (CASTRO, 2020).

Definimos o tempo como elemento determinante no cuidado com a aparência e na construção de alicerce teórico para a presente pesquisa. É ele que orienta todas as relações traçadas entre indivíduo e sociedade, se destacando na regulação social e que ganha ênfase em análises consagradas. Entretanto é mais recente o tratamento do tempo livre enquanto relevante para a percepção de uma medida de desigualdade (CASTRO, 2013), principalmente de gênero, uma vez que é a mulher que realiza em seu tempo livre diferentes tarefas voltadas ao trabalho reprodutivo ou, como é o caso apontado, do cuidado com a aparência voltada ao trabalho remunerado. Nos dois casos o tempo livre

feminino é constrangido, impossibilitando o investimento em outras atividades de sua escolha.

O tempo funciona então como uma medida quantitativa dotada de significado social substantivo, utilizado aqui para operacionalizar a leitura fomentada pelos cuidados com a aparência, bem como viabilizar a proposta de conceitos sociais abstratos de interesse teórico com destaque para o gênero enquanto marcador determinante. Por isso, recursos metodológicos empiricamente referidos aparecem para compressão de processos inscritos no mercado de trabalho considerando a participação feminina. Assim como os indicadores sociais em Jannuzzi (2009, pg 15) tratamos aqui o tempo como elo entre um modelo explicativo e a evidência empírica dos fenômenos de desigualdade observados, proporcionando a tradução mais tangível e operacional dessa dimensão relevante, específica e dinâmica da realidade social que é o investimento do tempo no cuidado com a aparência.

A relevância social, empírica e teórica da temática se inscreve na agenda de discussão que debate a atuação feminina no mercado de trabalho ao longo do tempo. O tempo destinado ao trabalho remunerado e ao trabalho não remunerado, já garantiu reconhecimento e é integrado às Pesquisas Nacionais por Amostra de Domicílios (Dedecca, 2004) e políticas públicas vem sendo construídas na busca pelo combate a desigualdades de gênero. Aqui, cabe ressaltar a natureza interrelacional das instituições sociais, ou seja, assim como o tempo define e organiza a ação, as relações de gênero (HIRATA, KERGOAT. 2007) também determinam para além das ações, as identidades e possibilidades de interação. Considerados assim, o tempo é vivenciado de acordo com as relações de gênero, o que significa dizer que o modo de produção vigente estabeleceu distinções de gênero entre o tempo e espaço destinado a trabalho produtivo e reprodutivo. Ao homem “cabe naturalmente” o espaço-tempo do mercado de trabalho, e a mulher cuida da casa e da criação dos filhos uma vez que é seu “lugar natural”.

Nas relações de gênero o tempo resulta em um recurso de valor ou capital que é desigualmente distribuído, disponibilizado e vivenciado por homens e mulheres (CORDEIRO, 2015). Reafirmando que a escassez de tempo feminino é conhecida e foco de análise das ciências sociais na atualidade com destaque ao trabalho relacionado à esfera doméstica, cabe retomar essa questão dimensionando-a a partir da perda de autonomia feminina nas escolhas de uso do tempo. Uma vez que é requerido pelo mercado de

trabalho que a mulher invista seus recursos na própria aparência, ao mesmo tempo que se espera atuação desta também na esfera reprodutiva, a tendência é que a participação feminina no mercado de trabalho decaia em relação aos homens.

Lutas constantes se apresentaram ao longo do desenvolvimento do modo de produção capitalista em busca de carga horária e/ou ritmo produtivo exigido no tempo de trabalho remunerado, o que acontece na atualidade em diferentes setores do mercado é um processo de “explosão” dos limites uma vez determinados (CORDEIRO, 2015). A chamada flexibilidade do tempo de trabalho dá novos tons à categoria *tempo* que, como instituição contextualmente definida, se viu afetada pelas novas *tecnologias de informação e comunicação* (ICT’s), que vêm fragmentando o tempo de trabalho produtivo, possibilitando fluidez entre este e o tempo de não-trabalho. Ou seja, o trabalho remunerado não respeita os limites espaço-temporais estabelecidos, o que produz uma reorganização social compulsória a partir das ICT’s.

Sendo assim, essas ferramentas colaboram com a concretização de um novo modelo de jornada de trabalho, onde a chamada “Geração Y”, de nascidos entre 1978 e 1990, recusa o modelo tradicional de 9 horas de trabalho em 5 dias semanais, em busca de uma jornada de 8 horas diárias. Entretanto, ao buscar a jornada reduzida encontram na própria tecnologia uma jornada de trabalho constante. “Essa flexibilidade torna-se um transtorno quando o tempo de trabalho transborda as 8 horas diárias, especialmente quando não há mecanismo de controle da hora-extra para torná-la uma remuneração extra ou em dias de folga” (CASTRO, 2013, P 118).

Portanto, essa diferenciação vem perdurando na dupla jornada de trabalho. A acumulação da atividade remunerada com o trabalho voltado à reprodução social continua a ocupar de maneira distinta o escopo temporal das mulheres quando comparamos o tempo total de trabalho dos homens economicamente ativos. Esta dimensão fica evidente na Pesquisa Nacional por Amostra Domiciliar 2019 (PNAD/ IBGE) ao mostrar a diferença entre a jornada de trabalho de reprodução social de homens e mulheres. Enquanto estas dedicam 21,4 horas semanais, aqueles dedicam apenas 11,0 horas semanais à tarefa doméstica (IBGE, 2019). O dado alarmante da pesquisa segue sendo a estagnação masculina na diferença de 10 horas semanais voltadas ao trabalho reprodutivo que se mantém ao longo da série histórica.

Os dados disponibilizados por pesquisas populacionais brasileiras são extremamente limitados, o “trabalho doméstico” não dá conta das diferentes transferências de trabalho não remunerado (JESUS, 2018) que as mulheres realizam. Ou seja, assim como os cuidados com a aparência exigem que a mulher ceda do seu próprio orçamento de tempo montantes que visam sua adequação estética voltada para o ambiente laboral, elas seguem investindo desigualmente seu tempo nos cuidados domésticos transferindo trabalho não remunerado dos quais outros indivíduos se beneficiam. A carga de trabalho doméstico realizado por uma mulher de 25 anos, por exemplo, deveria ser contabilizada 30% maior do que a mensurada pelas pesquisas brasileiras, que subestimam as atividades do cuidado ao tratá-lo indissociavelmente às tarefas domésticas (íbid). De modo análogo, a autora destaca os homens como maiores consumidores líquidos da produção doméstica ao longo da vida.

Sendo assim, a crescente atuação feminina no setor em questão movimenta a contratação de serviços domésticos e pode se apresentar crucial no campo analisado, tendo em vista a rotina imprevisível e os horários pouco usuais das comissárias. Aqui, o “modelo de delegação” de Hirata (2015) onde as atividades domésticas e de cuidado são repassadas a outras mulheres pagas pelo serviço, pode ser utilizado como conceito analítico, apreendendo empiricamente as possíveis negociações realizadas considerando o trabalho remunerado, de reprodução social, os cuidados com a aparência entre outras demandas sociais que ocupam seu tempo e acentuam contradições e tensões na vida pessoal e profissional das funcionárias.

A mulher figura no centro dessas negociações graças a generalizações que (re)produzem o cuidado de si e dos outros como atividades femininas, em situação extrema observamos com destaque o impacto destas na vida pessoal, profissional, nas relações íntimas e familiares, na maternidade entre outras esferas da vida das mulheres. Por mais que se apresentem como trabalhadoras competentes e disciplinadas, a mão de obra feminina sofre inferências das relações de gênero que comprometem o resultado de seu trabalho de maneiras diferentes em cada contexto. Por isso, decomposição em dois elementos centrais priorizados na análise: as relações sociais de gênero apresentadas e os capitais investidos nessa dinâmica.

2.2 – *Capital de aparência*¹³ e a busca pela beleza.

A presente pesquisa se orienta por questões específicas quanto aos cuidados e investimentos realizados por comissárias de bordo na aparência, que está diretamente relacionada à postura e etiqueta comportamental. Por isso adequar-se ao padrão é pré-requisito para que as empresas contratem uma ou outra candidata. Assim, as comissárias acionam recursos já escassos tendo em vista garantir o que considero aqui *capital de aparência*. Nos termos de *capital* como “um conjunto de recursos atuais ou potenciais que estão vinculados a um grupo, por sua vez constituído por um conjunto de agentes que não só são dotados de propriedades comuns, mas também são unidos por relações permanentes e úteis” (BOURDIEU, 1980 P. 67). Um conceito que busca sintetizar os investimentos que representam quantias consideráveis de dinheiro, tempo e dedicação para aprender penteados e maquiagens, mas que além disso reconhece que a aquisição de tal capital interfere no comportamento que garante imagem adequada aos padrões definidos pelas companhias aéreas.

Se faz necessário localizar a problemática na tradição francesa onde a divisão das coisas e atividades se dispõem em oposição de gênero objetiva e subjetivamente, inscritas em um sistema de binarismos que se orientam na dominação masculina resultando em submissão decorrente de atos de violência simbólica. Em “razões práticas sobre a teoria da ação” (1997) os conceitos fundamentais apresentados por Pierre Bourdieu tomam a relação entre estruturas objetivas e as estruturas já estruturadas que colaboram com a percepção da prática de autocuidado diário e dos investimentos exigidos pelo mercado de trabalho. Não partimos da ideia de que as mulheres que ocupam tais carreiras estão sujeitas a essa demanda sem possibilidade de escolha, pois na verdade são agentes, ativas e atuantes.

Chamamos a atenção para uma atuação que é calculada, condicionada e restringida por demandas não necessariamente relacionadas ao trabalho que oferecem em voo, ou seja, o papel de agente de segurança aérea, uma vez que performar feminilidade compõe os atributos e qualificações requeridas à comissária. Assim, a carreira descreve com excepcionalidade a capitalização da aparência como uma prática unificada e diária

¹³ Termo de autoria própria.

entre essas profissionais, por isso propõe-se compreensão a partir de dimensões objetivas e subjetivas não individuais, que afetam a percepção de mundo desse grupo de mulheres.

Em análise comparativa buscaremos diferenciar e propor diálogo ao traçar relações de aproximação e distanciamento do *capital de aparência* com outro que considera igualmente as relações de gênero e o mercado de trabalho. Cunhado pela socióloga britânica Catherine Hakim (2013), o *capital erótico* evidenciou um conceito que combina atrativos físicos e sociais de modo a garantir privilégios às mulheres no mercado de trabalho. O conceito é constituído por 7 elementos sendo eles beleza, *sex appeal*, dinamismo que inclui forma física e energia, talento para vestir-se e apresentação pessoal, charme, habilidades sociais e competência sexual. Os investimentos nos 7 componentes de tal capital viabilizam a presença feminina em determinadas carreiras, baseadas em trocas simbólicas que figuram como pano de fundo dos atributos físicos e sociais mencionados por Hakim.

O *capital erótico* parte de pesquisas sobre sexualidade e entretenimento erótico para mostrar que este traço inegociável de alguns indivíduos é desenvolvido já na infância, desvinculando-o do *capital econômico*. O que é determinante para a aquisição e manutenção do conceito de Hakim não está associado ao dinheiro ou ao tempo que podem garantir um lugar no mercado de trabalho. Na presente pesquisa partimos de desigualdades de gênero no mercado de trabalho centralizando os investimentos materiais envolvidos. Assim, os cuidados estéticos por exemplo, podem garantir aquisição de *capital de aparência* e está necessariamente associado a um investimento material e por possuírem fontes de aquisição distintas se distanciam.

O *capital de aparência* resultaria igualmente ao *capital social* de um paradoxo que proporciona percepção da aquisição desse capital como significativo para reprodução de condições que favorecem a mobilidade social, que é a principal motivação para escolha da carreira de comissária de bordo. Assim como o *capital social* a abordagem proposta possui relação direta com o *capital econômico* e *cultural*, dependendo de trocas que se apresentam aqui nos mencionados procedimentos estéticos. Do mesmo modo, o *capital de aparência* é passível de decomposição em dois elementos centrais. (PORTES, 2000)

Em primeiro lugar as relações sociais de gênero já evidenciadas, que permite que as mulheres reivindiquem participação na área estratificada do mercado de trabalho tendo

em vista a posse dos benefícios de tal carreira, que incluem conseqüente ampliação do *capital cultural*¹⁴ e status social. Além de firmar-se no segundo elemento que aponta a quantidade e a qualidade dos recursos que se reduzem ao *capital econômico*. Portes ressalta que cada capital possui sua própria dinâmica, que é sempre incerta e menos transparente do que o *capital econômico*. Assim, o conceito proposto se destaca no setor do mercado de trabalho através da centralidade do tempo enquanto capital relevante na dinâmica própria apresentada.

Existem diferentes variáveis a serem consideradas e empiricamente fundamentadas para a consolidação do conceito, entretanto a possibilidade de seu uso fomenta a ampliação das análises de desigualdade de gênero no mercado de trabalho. Mobilizar áreas tão determinantes da vida social feminina para a aquisição de adequação estética promove continuidade de desigualdades de gênero, raça, classe e sexualidade já conhecidas. Mesmo que o avanço feminino em participação pressuponha rupturas importantes no campo analisado, esforçamo-nos a mostrar as continuidades que permitem a exploração e que limita a atuação feminina no mercado de trabalho.

Recentemente as demandas sobre a aparência das comissárias de bordo fomentaram ação coletiva promovida pelo Ministério Público do Trabalho (MTP), onde a Justiça do Trabalho de Santa Catarina condenou a *Gol Linhas Aéreas* a arcar com gastos referentes à maquiagem, manicure e depilação de suas funcionárias mulheres, uma vez que esses gastos não recaem sobre os funcionários homens da empresa. A decisão estabeleceu auxílio mensal de R\$ 220,00 para cada empregada aeronauta, o que, segundo o Sindicato Nacional de Aeronautas (SNA), compreende cerca de 4 mil mulheres, o diretor do sindicato Cláuver Castilho afirma que “essa decisão pode influenciar outras categorias e outros setores, por exemplo o de atendimento, e todos os setores em que as mulheres são obrigadas a se maquiar, pois, se se consolidar no tribunal, essa decisão vira uma jurisprudência.”¹⁵

No trecho acima pode-se perceber que a crença comum de que as mulheres gostam e realizam tais cuidados com a aparência por uma preferência particular, resultam em um argumento que não se sustenta. Pois ao considerarmos uma leitura não “substancialista”

¹⁴ Anexo 1 – Cartilha CEAB – tópico 5.

¹⁵ (Último acesso em: 17/11/2021 <https://istoe.com.br/justica-brasileira-determina-que-gol-custeie-maquagem-e-depilacao-de-funcionarias/>)

(BOURDIEU, 1997) das práticas de autocuidado e percebê-las enquanto uma demanda do universo do mercado de trabalho nos afastamos de pensar tal prática de maneira essencializada. Isso porque esta é intrínseca ao grupo analisado, e só existe enquanto demanda a partir da posição social em um espaço específico, dentro de um universo de possibilidades de ação ou disposição específicas. Ou seja, o autor nos ajuda a pensar sobre a prática do cuidado de si em relação direta a outras práticas e relações que a definem e mantêm em um determinado período e espaço.

“... as propriedades que lhes cabem em um momento dado, a partir de sua posição em um espaço social determinado e em uma dada situação de oferta de bens e práticas possíveis. Trata-se, portanto, em cada momento de cada sociedade, de um conjunto de posições sociais, vinculado por uma relação de homologia a um conjunto de atividades (a prática do golfe ou do piano) ou de bens (uma segunda casa ou o quadro de um mestre), eles próprios relacionalmente definidos” (BOURDIEU, 1997, P18)

A dominação masculina seria incorporada enquanto esquema inconsciente individual de percepção e de apreciação do mundo coletivamente construído e orientado por estruturas históricas da ordem masculina. As demandas sob a aparência feminina são naturalizadas, pois se orientam pela visão androcêntrica, a qual Pierre Bourdieu aponta impor-se através da ordem social que alicerça a dominação masculina a partir da divisão social do trabalho, da estrutura do espaço público e privado e da estrutura do tempo (BOURDIEU, 1999).

Sendo assim, a noção de espaço social apresentada por Bourdieu (1997, p 8) permite reconhecer diferenças e oposições existentes, da mesma forma que a noção de capital simbólico permite que, dentro da presente proposta analítica, seja possível identificar antinomias da dominação masculina. Isso porque há desigualdade de investimentos na aparência por homens e mulheres, ao mesmo tempo sofrida diante de pressão e aceita através de autorreconhecimento ou de obediência no setor. Reflexões a partir das premissas de Bourdieu permite que apontemos o cuidado com a aparência como algo que se cristaliza em um conjunto de recursos atuais ou potenciais que estão

vinculados a um grupo que não só são dotados de propriedades comuns, mas também são unidos por relações permanentes e úteis.

As práticas de cuidado com aparência carregam propriedades que as comissárias de bordo acionam a partir de suas posições no espaço social aeronauta e de uma situação de oferta de bens e práticas possíveis que são necessárias no que diz respeito a manter a aparência das funcionárias dentro das orientações dos manuais internos de apresentação das empresas. Esses manuais se orientam por posições hegemônicas de beleza relacionais, portanto, existe aqui uma análise que busca considerar as relações entre as posições sociais que compõe o setor bem como as disposições dos indivíduos e suas escolhas, tomadas de posição e suas práticas de autocuidado e manutenção da beleza pensando na atuação profissional.

Os investimentos e visitas a clínicas de procedimentos estéticos por parte das comissárias de bordo estudadas aconteceram mesmo durante o auge da pandemia de COVID-19 e exposto por elas em suas redes sociais permitindo que fosse acessado. A recorrência das visitas se justificava pela atuação das comissárias constituir trabalho essencial e não era uma opção descumprir normas e padrões de apresentação colocados pela empresa. Isso corrobora com a proposta do *capital de aparência* como um capital fundamental onde as propriedades estéticas que são comuns às trabalhadoras funcionam de forma articulada à atuação profissional em si, construída em relações permanentes que podem ser reconhecidas em diferentes setores do mercado de trabalho.

As mulheres conquistaram direitos legais sobre seus corpos no que diz respeito a controle de reprodução, acesso a educação superior, estão no mundo dos negócios e em outros espaços nos quais eram afastadas, derrubaram crenças sociais sobre quanto a seu papel social. Entretanto, tendo em vista a maneira como são inseridas e as demandas que atendem visando o mercado de trabalho, com destaque a este relativo aos cuidados com a aparência, apontamos um obstáculo legal e material que acentua imposições rígidas, pesadas e cruéis sobre a beleza feminina. (Wolf, Naomi. 1992, pg 11) E quanto mais as mulheres têm sucesso na carreira, maior é o investimento no *capital de aparência*, um conceito imerso ainda em conceitos de beleza apresentado por Wolf como “um escuro filão de ódio a nós mesmas, obsessões com o físico, pânico de envelhecer e pavor de perder o controle”. (ibid)

O fortalecimento da ideologia da beleza apontada pela autora, aparece como coerção social que substitui mitos que já foram traços de desigualdade consolidados e inquestionáveis como o da maternidade, domesticidade, castidade e da passividade. Hoje as mulheres encontram espaço no escopo temporal e financeiro já restringido por tantas demandas, para investir na aquisição de um capital que resulta ainda em lucro para a indústria dos cosméticos e serviços estéticos. Assim, os cuidados com a aparência se tornam também um “sistema monetário” determinado pela política e com o objetivo de disseminar o domínio masculino no mercado de trabalho.

Compreender que a busca pelo mito da beleza (WOLF, 1992) determina o comportamento, não a aparência, nos leva de volta a figura da comissária de voo que precisa se portar sempre se maneira profissional ou social mesmo fora do horário de trabalho para garantir o comportamento disseminado como adequado desde os cursos de formação. A etiqueta exigida das comissárias se manifesta em regras de comportamento, estilo e vestimenta, normas sociais cuidado, cuidado com a aparência e hábitos, por isso o comportamento exige constante vigilância. E aqui, a busca pela beleza ganha destaque por figurar nesse conjunto de regras que consolidam desigualdades de gênero no mercado de trabalho.

Os cuidados com a aparência são reconhecidos no mundo social a partir das diferenças aparentemente naturais entre homens e mulheres, e definidas enquanto desigualdade pelos investimentos e a dedicação em busca do padrão de beleza vigente. Uma vez que se inscreve ao mesmo tempo na objetividade, através o escopo temporal e financeiro que ocupam, fica evidente também formas de esquemas cognitivos e de representação feminina que organizam e reforçam divisões objetivas de gênero. A participação feminina no setor do mercado de trabalho em questão mostra como as representações de feminilidade são exigidas e reforçadas. A construção simbólica inclui uma operação performativa de nomeação que orienta a representação física, mas também de ideias que definem corpos legítimos podendo excluir no “universo pensável” (BOURDIEU, 1999. p.33) corpos com determinadas características físicas naquela área de atuação.

A ocupação com a beleza aparece como um trabalho efêmero e inesgotável (WOLF. 1992, PG 20) que assume o lugar das tarefas domésticas, igualmente efêmero e inesgotável, no caso das comissárias. Por se apresentar de maneira diferente para os

homens do setor, a busca por capital de aparência se constrói com base no universo alternativo da beleza com suas próprias regras, leis e cultura. Uma vez fortalecidas do ponto de vista material com carreiras consolidadas, as mulheres dão início a uma busca pelo ideal feminino disseminado que censura o rosto e o corpo de mulheres reais. Assim, um comportamento que é essencial por motivos econômicos ao mercado de trabalho é transformado em virtude social.

O investimento em *capital de aparência* realizado pelas comissárias tem como ideal uma caricatura que penaliza as mulheres por seus atos públicos prejudicando seu sentido de individualidade. A frustração generalizada é fruto da maneira que os homens usaram a “beleza” feminina como moeda entre eles no mercado de casamento burgueses do século passado, à medida que exigiram acesso ao poder o mito da beleza apontado por Naomi Wolf foi a estrutura que prejudicou sob aspecto material o progresso das mulheres. No mercado de trabalho essa estrutura legitima discriminação e desigualdade de gênero de modo que mesmo trabalhando muito e sendo altamente qualificadas, as mulheres ainda perdem espaço nas estruturas de poder.

Considerando então, por fim a percepção de Bourdieu do espaço social onde as agentes se distribuem em função de sua posição diferenciada nas sociedades mais desenvolvidas por seus capitais econômico e cultural, as comissárias de bordo se constituem enquanto um grupo unificado uma vez que esses princípios de diferenciação resultam em estilos de vida comuns. De maneira mais ampla, o espaço social analisado retraduz um espaço de tomada de decisão intermediada pelas disposições ou dos *habitus* (ibid) das funcionárias, ou seja, suas profissões acentuam comportamentos apre(e)ndidos ao longo da vida das mulheres o que legitima demandas e fiscalizações periódicas diretas ou indiretas, descritas na maneira como se portam ou se apresentam.

Habitus, em outros termos considerado como um sistema de separações diferenciais que definem as agentes ou classes de agentes, baseando-se nas práticas e investimento de capitais que realizam. Cada classe de posições corresponde, segundo o autor, a uma classe de *habitus*, ou de gostos produzidos pelos condicionamentos sociais associados à condição correspondente, vinculadas entre si por uma “afinidade de estilo”. (BOURDIEU, 1997. P 21) Podemos considerar o *habitus* como o princípio gerador e unificador que retraduz práticas intrínsecas e relacionais enquanto unidade em um

conjunto de escolhas de pessoas, de bens e de práticas. Diferenciados e também diferenciadores, o conjunto de disposições traduzido como *habitus* ao serem percebidas como tal tornam-se diferenças simbólicas ou signos distintivos, que aqui aparecem no maior ou menor nível de cuidado com a aparência por parte das comissárias de companhias aéreas distintas.

As identidades são construídas a partir da somatização das relações sociais de dominação resultado de socialização difusa e trabalho coletivo que se inscreve na realidade através do *habitus*, orientadas inclusive pelo princípio de divisão sexual e sua existência relacional. Sendo assim, a aparência cuidadosamente reorganizada e o investimento direcionado a intervenções estéticas produzem diferentes formas de negociação entre indivíduo e estrutura quando consideramos recortes identitários de gênero, geração e de raça, apresentando-se de maneira diferente, mas igualmente incisiva em crianças, jovens e mulheres na terceira idade brancas e não brancas. Aqui, opera a lógica paradoxal da submissão feminina contraditória, *extorquida* e *espontânea* (ibid) que atua através da força simbólica que é fruto do trabalho de socialização e se inscreve nos corpos produzindo disposições, aptidões e inclinações permanentes.

Capítulo 3 – Narrativas e percepções das mulheres trabalhadoras no setor aéreo: alguns apontamentos metodológicos

3.1 Perspectivas metodológicas.

Este capítulo tem como finalidade apresentar em profundidade os processos metodológicos e as questões empíricas construídas no decorrer da presente pesquisa. Inicialmente se faz necessário retomar o contexto em que esta foi produzida e sua excepcionalidade, afinal, os primeiros rascunhos e ideias para essa dissertação de conclusão foram projetados antes dos primeiros casos de COVID-19 no Brasil e no mundo. Mas foi durante a pandemia que o cronograma de mestrado se cumpriu, de modo que toda a pesquisa teórica e empírica foi realizada de maneira virtual, ou à distância. Aulas, entrevistas, reuniões de orientação ou participação em congresso, tudo ficou restrito a realização remota e isso certamente deixa uma marca nessa pesquisa,

produzindo resultados e pontos de vista específicos, cheios de recursos possíveis, nuances e percepções únicas.

Assim, movimentações necessárias aconteceram em todos os campos de pesquisa das ciências sociais, uma vez que as medidas sanitárias de enfrentamento à pandemia do ~~novo~~ coronavírus (SARS-CoV-2) foram implementadas. Estas evidenciaram dilemas que atingiram a pesquisa social, uma vez que produzir conhecimento sobre a ação dos indivíduos e seus grupos em tempos de isolamento social deu centralidade à comunicação mediada pela internet e pelas redes sociais. Ressaltamos que mesmo antes do cenário pandêmico esta modalidade já figurava como campo de sociabilidade relevante e conseqüentemente movimentava debates metodológicos¹⁶. Por isso, é necessário compreender, o ambiente digital em si, os perfis e conteúdos produzidos que nele circulam, bem como as interações que nele podem se apresentar como fonte de dados qualitativos.

“(...) as interdições de contato presencial durante e pós-pandemia podem fazer com que as metodologias digitais se tornem uma necessidade para a pesquisa social. (...) se a pesquisa em ambientes digitais se restringia a um grupo de estudos específicos no âmbito da pesquisa social, neste momento, compreendê-la melhor se torna uma necessidade epistemológica e metodológica para todos os pesquisadores”. (DESLANDES e COUTINHO, pg 02, 2020)

A internet faz parte de uma cultura material que potencializa a expressão individual com base em suas próprias referências de cultura, valor, estética e moral dos grupos sociais dos quais cada pessoa reconhece ser pertencente. O que antes figurava como atividade íntima e cotidiana passou a ser publicamente compartilhada, com o advento e a ampliação do acesso às plataformas-empresas/redes sociais que incentivam tal movimento. Os indivíduos se tornam protagonistas de uma narrativa que escolhem exibir a seu grupo de contato e interação, redefinindo a agência humana e cotidiana para o pesquisador. Esse movimento fica evidente entre mulheres que atuam como comissárias de bordo no mercado de trabalho e que possuem perfis em plataformas digitais voltados

¹⁶ Sociologia Digital e Antropologia Digital (Hine C. Virtual ethnography. London: Sage; 2000. 11. Horst HA, Miller D. Digital anthropology. London/New York: Berg; 2012.)

a dividir com um público específico uma rotina cobiçada. Nela aparecem tanto pernoites com vistas irresistíveis, quanto o próprio cotidiano que acionam muitas vezes em horários não convencionais como corridas noturnas em orlas turísticas ou tardes de dias úteis em SPAS e salões de beleza de hotéis.

Assim, os perfis selecionados para as entrevistas de maneira não aleatória (considerando que a participação era facultativa), variavam na direção de maior heterogeneidade. Contudo, a proporção de respostas positivas se manteve preocupantemente baixa durante os meses iniciais da pesquisa. Como a realização de entrevistas era determinante para compreensão da questão que apresento o tempo aumentava a angústia. Entretanto, as circunstâncias pouco convencionais não impediram a realização das entrevistas. Os métodos e instrumentos até então apresentados precisaram ser reavaliados e inseridos em um contexto de isolamento social. O novo quadro ofereceu uma perspectiva específica de análise e resultados, considerando a fluidez das redes sociais que deve ser explorada oferecendo a percepção de nuances inovadoras e pertinentes ao campo para além do objetivo principal da pesquisa.

Uma breve mensagem de apresentação¹⁷ foi encaminhada para 30 perfis femininos e 10 perfis masculinos selecionados na rede..., obtendo retorno de apenas 6 mulheres, 4 negras e 2 brancas, e 1 homem negro. Os casos de resposta positiva ficaram sob aguardo do respectivo prazo para realização da entrevista e em acompanhamento contínuo das postagens em rede social. Isso é parte de um estudo de campo que reconhece relações entre as entrevistadas, bem como serve de parâmetro comparativo com as respostas oferecidas em entrevista. A observação é fundamental para compreender ainda os contextos sociais em que são construídas determinadas narrativas e hábitos de manutenção estética.

A hiperexposição é característica intrínseca e determinante do que se confirmou como o campo empírico dessa pesquisa. As redes de interação digitais definem e dependem do “eu” que os indivíduos apresentam aos “outros” em uma situação onde muitos vigiam muitos. Nessa dinâmica o corpo passa a refletir linguagens apreendidas

¹⁷ A mensagem enviada era sempre a seguinte: “Oi, me chamo Juliana Ribeiro faço mestrado pela UFFJR e preciso realizar algumas entrevistas com comissárias de bordo. As entrevistas estão acontecendo por chamada de vídeo via WhatsApp e são 100% anônima, ou seja, seu nome não será divulgado em nenhuma publicação oficial. Se você topa me ajudar e colaborar com a minha dissertação de conclusão me manda um oi que te passo mais informações.”

por performances e apresentação nas redes. Assim, tal exposição permite desvendar parte da intimidade dos indivíduos que é material, no sentido que é concreto enquanto fonte de dados. Esta é passível de análise ao mesmo tempo que desafia eticamente o pesquisador dentro do “espetáculo de si mesmo” que ocorre nas redes sociais. (SIBILIA P. 2008¹⁸) Por essa razão, o desafio de manter preservada a imagem das mulheres se impôs sobre um tema de grande apelo visual.

As identidades, os perfis e seus conteúdos mencionados ficam salvos em um acervo particular de acesso da pesquisadora, *online* e *offline*, dando centralidade ao anonimato e visando eliminar qualquer tipo de consequência negativa para a carreira das mulheres que participaram como entrevistadas colaboradoras. O setor de atuação é restrito, de tal modo que exibir as funcionárias que participaram como entrevistadas, considerando que são uma maioria de mulheres negras, compõe um grupo ainda restrito dentro do setor, resultaria na identificação imediata por parte das empresas. O objetivo dessa pesquisa não é prejudicar de maneira nenhuma as comissárias que ocupam com excelência um espaço de atuação limitado e que precisa ser conquistado diariamente. Nesse sentido, destaca-se o cuidado na análise deste material que ilustra a dedicação das comissárias de bordo que amam o que fazem e compartilham orgulhosas os feitos diários em suas redes sociais.

Cabe evidenciar que os campos da sociologia e da antropologia digital já figuravam em plena expansão, por exemplo na área de pesquisa em saúde, onde estudos sobre mudanças nas relações paciente e médico ofereciam percepção relevante sobre consumo de medicamentos e procedimentos estéticos, circulação de informações de saúde e até mesmo de construções identitárias a partir das experiências de adoecimento e prevenção. (DESLANDES, COUTINHO. 2020) Dependendo da plataforma a partir da qual observamos as interações digitais, teremos acesso a uma forma de apresentação pessoal projetada aos “outros” que são uma audiência oculta em constante estado de vigilância. Assim, o corpo apreende linguagem que visa maximizar ganhos na rede, ou seja, visam a divulgação ampla de suas fotos, textos e inclusive suas propagandas de mercadorias e de si, uma vez que um bom desempenho depende da aprovação dos outros.

¹⁸ SIBILIA P. O show do eu: a intimidade como espetáculo. Rio de Janeiro: Nova Fronteira; 2008

O que provoca um olhar mais refinado ao considerar o efeito da plateia nessas interações, bem como o contexto midiático que produz narrativas intencionadas.

Apontando as devidas ressalvas, o uso da pesquisa digital no caso sob o qual a pesquisa se debruça é pertinente apesar das limitações éticas. O campo digital amplia os horizontes e desfechos possíveis para a questão, uma vez que se digitaliza a vida real e uma série de atividades do cotidiano ao invés de criar um mundo paralelo, temos um campo subjetivo e objetivo passível de análise, impossibilitando qualquer tentativa de revogação do método por suposto binarismo real/virtual que não considere a atuação e protagonismo da tecnologia para a teoria social. Em Deslandes e Coutinho (p. 4, 2020) vemos que do ponto de vista da sociologia o mundo digital é um fato social total, de modo que informa e organiza instituições e práticas distintas. Entretanto esse mundo é atravessado por algoritmos que produzem campos de interação limitados entre indivíduos, ou bolhas de interação.

Nesse sentido é importante considerar que cada rede social convoca nos usuários uma composição discursiva específica dentro de um repertório mais ou menos estável de temas, estilos e *hipertextos*, que são apresentados como “um conjunto de textos, imagens e sons – nódulos – conectados por links eletrônicos de modo a formar um sistema cuja existência é contingente além do computador”. (MAINGUENEAU, pg 155, 2017). Para a presente pesquisa temos como referência de rede social o Instagram¹⁹, que se destaca ao evidenciar uma produção discursiva que aborda o cotidiano, a rotina, que é relevante aqui. Os instantes do seu dia que só você teria acesso uma vez que é corriqueiro como a preparação do seu café da manhã, se configura como algo que pode interessar nessa rede social. Assim, rotinas laborais tanto quanto rotinas de cuidado com a aparência se destacam como conteúdo da rede, considerando ainda que valoriza e dá maior visibilidade, ou engajamento a conteúdos relacionados ao corpo feminino que atende ao ideal de feminilidade vigente.

Assim, o ambiente digital permite visualizar a questão sob análise por um ponto de vista notável, o da própria unidade analítica. Ou seja, a rede social oferece acesso à rotina das comissárias de bordo de maneira espontânea, uma vez que o compartilhamento é público e regular. O que colabora na compreensão da centralidade da aparência para

¹⁹ Trazer dimensões “macro” das redes... números de usuários... maiores usuários...

essas mulheres que realizam investimentos financeiros e de horas dos seus dias em uma atividade de adequação estética que tem em vista entrar ou se manter na carreira. Nas redes sociais as comissárias de bordo se destacam recebendo maior visibilidade pois já possuem, graças às demandas trabalhistas, as características físicas e realizam atividades estéticas valorizadas socialmente. Assim, os comportamentos evidenciados na rede social para esse grupo de mulheres reforçam estereótipos de gênero, reproduzem atividades historicamente atreladas ao feminino e fazem parte da rotina diária de mulheres que atuam no comissariado de bordo.

Podemos afirmar, deste modo, que ocorreu a redefinição do significado de “campo” que até então comungava com a etnografia, onde estar no campo envolve uma condição geográfica ou de território, aqui ocorre uma produção de conhecimento com base na participação no cotidiano digital. O pesquisador, imerso em um mundo familiar e/ou estranho, compartilha com os sujeitos da pesquisa situações específicas em um lugar de produção de conhecimento a partir de uma comunidade específica. Aqui, as comunidades de internet não retratam a ideia de comunidade como pertencimento a família, aldeia e passado comum, retratam, por outro lado, um campo sem fronteiras definidas, fluido e dinâmico.

Ainda tomando como referência as colocações metodológicas apresentadas por Deslandes e Coutinho (2020), podemos reconhecer o campo digital como um contexto de interações com três chaves interpretativas para a pesquisa. Primeiro como um meio para conectividade em rede, depois como um local ou mundo virtual e ainda de um terceiro modo, como uma maneira de ser, uma totalidade. Quando percebemos as interações como convergência de elementos que se conectam em rede constatamos padrões de uso e práticas individuais e em grupo situadas culturalmente. A segunda forma de atribuir significado às interações entende o ambiente como imersivo, multiuso e performativo. Enquanto a terceira perspectiva é onde o dia a dia acontece, reforçada por corporalidade e embebida em regras culturais e tecnologia que orienta o cotidiano. Por isso, os dados produzidos em mediação de redes sociais são coproduzidos em observação ou compilação de dados, na busca por interpretação que traduza uma prática social, considerando as limitações e possibilidades que tal método de pesquisa oferece.

O caráter efêmero e volátil do mundo digital produz mudanças aceleradas que exigem do pesquisador capacidade de materializar um dado extraído desse ambiente.

Apreendemos a produção de narrativas e performances identitárias, associações com objetivo definido e acessamos acervo sobre práticas sociais distintas, sob a condição de um “corajoso exercício da criatividade, intuição e espontaneidade – qualidades que se aliam ao rigor teórico, à clareza e ao respeito ético às alteridades”. (apud) Como é de se esperar, foi no curso da pesquisa que o método adequado para apreender a questão foi construído, sob as circunstâncias que se impuseram. Neste contexto foi necessário empregar sensibilidade e compreensão para acessar uma população particular, cheia de demandas pessoais e laborais com imprevistos recorrentes.

A centralidade da aparência no setor mobiliza diferentes mercados e profissões como é o caso uma comissária de bordo que se apresenta como autora de um livro digital e que oferece mentoria profissional de excelência em etiqueta moderna, postura e comportamento para outros comissários. Ao longo de seu perfil aparecem assuntos como cuidado com a postura, elegância enquanto modo de viver, tamanho ideal de unhas e maquiagem. Esta última faz com que a rotina da comissária comece em solo, segundo a comissária e mentora, precisamente em frente ao espelho de casa, antes de ir trabalhar. “tudo começa com o ritual da make-up”. (POST DE 1 DE MARÇO DE 2020). Nessa sequência de dicas referentes à maquiagem das comissárias, afirma que algumas companhias acabaram com a exigência de maquiagem, mas uma profissional elegante e de excelência sabe que a apresentação pessoal é muito importante para a carreira. Segue um passo a passo de produtos a serem utilizados para uma maquiagem suave que ressalte a beleza, mas não chamativa e carregada que chame demais a atenção dos passageiros.

Esse tipo de postura quanto à apresentação de uma comissária se repete no site do Centro Educacional de Aviação do Brasil (CEAB), que oferecem cursos de formação para o setor com atendimento de áreas que “vão desde maquiagem para as aeromoças, até serviço de bordo, passando pela utilização de simulador, aulas de postura e etiqueta, antiterrorismo, treinamento prático de sobrevivência na selva”²⁰. Chama a atenção a valorização da imagem já no treinamento daqueles funcionários que lidam diretamente com o público consumidor dos serviços de transporte aéreo. Aqui os cuidados com a aparência são tão relevantes quanto todas as outras funções de uma comissária de bordo,

²⁰ (ceabbrasil.com.br. Último acesso em 18 de Julho de 2021)

como o treinamento de segurança que garante um voo dentro dos padrões exigidos, ou mesmo atendimento de primeiros socorros.

As cartilhas²¹ com *download* gratuito, não estão mais disponíveis no site da escola de aviação, mas o material que apresenta as características das profissões que se seguirão aos cursos, tem uma delas destinada a comissárias de bordo esclarecendo sua rotina diária. Ali foram apresentadas como atuantes da "profissão dos sonhos de todas as meninas", já que são vistas como pessoas glamourosas e com experiências em diversos países. O site hoje tem sua abertura com a ideia de que o curso leva para uma carreira emocionante e toda a campanha do marketing está voltada para o lado prestigioso onde se paga para que você conheça novos lugares. A CEAB afirma que essa é a carreira mais procurada e vantajosa do momento, sendo as principais vantagens da profissão viajar pelo mundo, a remuneração atraente, o *network* e o crescimento profissional passando para gerente de bordo ou supervisor.

3.2 - Análise documental: descrição do material didático “Apostila de etiqueta e postura”

A etiqueta, ponto de partida e palavra-chave na divulgação do curso, aparece na frase acima que abre a “apostila de etiqueta e postura” trabalhada em um curso de aviação carioca nas turmas de formação para comissário/a de voo²². O material pontua que para atingir tal etiqueta há necessidade do cumprimento de demandas que garantem características harmônicas, de elegância e distinção necessárias à carreira. A descrição que se segue pretende balizar a análise documental e propor reflexões acerca do conteúdo do material didático direcionado aos aspirantes a “profissão dos sonhos” que entrelaça riscos, situações de pânico, cuidado e dedicação plena, além da elegância que os distingue traçando estreita relação entre o objetivo e o subjetivo.

A deselegância por sua vez é algo que se deve evitar: gesticular nervosamente, pôr as mãos na cabeça, mexer nos cabelos, brincar com joias e até mesmo a “falta de educação” que contribuem negativamente em situações como entrevistas. Os chamados erros da voz como falar alto ou baixo demais, com voz estridente ou balbuciando, também

²¹ Disponível em Anexo 1 – Cartilha para comissárias CEAB.

²² A apostila foi acessada a partir de contato com recém-formado em curso de comissários. O material didático foi disponibilizado durante a pandemia de COVID-19 para os alunos do curso de formação realizado no ano de 2021.

são traços que devem ser corrigidos. Bem como falar depressa demais, o que segundo a apostila caracteriza “defeito muito feminino”. Nesse sentido a conversação no geral aparece como algo que deve proporcionar alegria e bem-estar, possuindo requisitos indispensáveis como atenção aos nomes e perspicácia para não falar demais suas opiniões. Deve-se observar ofensas, críticas, discussões e “graças” que podem cair no ridículo, o olhar também apresenta papel fundamental na conversação.

Entrar e sair de salas é uma preocupação, sabendo que o ato pode resultar em postura tímida ou falta de postura requeridas às comissárias, por isso é importante saber entrar se mantendo sempre de frente para as pessoas já presentes na sala, fechando a porta e se mantendo ao lado da mesma. Enquanto na saída não podem dar as costas aos que permanecerão na sala, fechando a porta com a mão contrária, abrindo a maçaneta e girando o corpo para fora. A apresentação de pessoas, também fundamental na construção da imagem e postura das comissárias, informa a ordem de prioridades onde a pessoa “inferior” da conversa é quem deve ser apresentada primeiro à pessoa “superior” que tem o nome mencionado por último na conversa.

Tais regras de comportamento exigem constante vigilância e bom senso já que o grau de intimidade que possuir com os apresentados pode influenciar na ordem prevista de modo que sendo o sexo, grau social e de intimidade sejam os mesmos não há discriminação. De qualquer forma, a pessoa que apresenta deve colocar-se de pé na ocasião e uma série de movimentos discretos, como leves inclinações de cabeça devem ser executadas. Ao serem apresentadas as comissárias não devem utilizar as expressões “muito prazer”, “igualmente” e “da mesma forma”, dando preferência a termos que deem continuidade a conversação “como vai?” e “tudo bem?”.

Os cumprimentos no geral, variam de acordo com o grau de intimidade, podendo ser um baixar de cabeça, aceno, aperto de mão e até mesmo três beijos nas faces, e a quem se cumprimenta primeiro também aparece com uma hierarquia prevista que inclui ainda idade, sexo, posição social ou profissional. O aperto de mão ganha uma sessão para si já que é um gesto simbólico de satisfação e pode causar interpretações de insegurança, displicência ou pouco caso e um aperto muito forte pode ser visto como grosseria. Existe a possibilidade de que o aperto de mãos não ocorra e são inúmeras as situações como quando alguém está bebendo ou comendo por questão de higiene, ou ainda quando se chega atrasado em uma reunião bastando apenas um sorriso.

Ainda no início do material o vestuário ganha destaque e ressalta: “vamos falar muito em gênero”, descrito como a parte mais importante do vestuário pois “a mulher não pode ser elegante se não tiver noção de gênero”, ou seja, mesmo que a mulher possua roupas lindas ela pode se tornar deselegante se as utilizar na hora ou ocasião errada. Em seguida o material oferece espaços em formato de planilha, todo em branco com títulos “traje – masculino – feminino”, a serem preenchidos em aula com ocasiões que considerem por exemplo, o clima do local de estadia ou ocasiões e eventos que podem frequentar. O vestuário para o trabalho deve ser usado religiosamente de acordo com o padrão que a empresa determina, e é uma obrigação profissional se manter informado das atualizações nos uniformes, descritos como uma bandeira que tem que ser honrada e respeitada, segundo o curso.

Assim, o material dá início ao tema “aparência pessoal” descrita como conjunto de fatores que, quando devidamente coordenados dão equilíbrio a uma aparência agradável, distinta e discreta (características que dialogam com relato de Helen). O fato de lidarem com o público exige das comissárias postura correta, asseio pessoal e maquiagem bem aplicada, apresentação correta do uniforme, coordenação de atitudes e gestos, além de “boas maneiras”. A apresentação pessoal aparece também entre as noções de postura pontuadas como fundamentais para a tripulação que é um valor priorizado por todas as companhias aéreas brasileiras. Segundo o material os passageiros esperam encontrar ao olhar para a comissária uma pessoa forte (responsável pela segurança do vôo), organizada (atende dezenas de passageiros), limpa (serve alimentos e bebidas), elitista (é chique e sofisticado), simpática (sempre disponível “exclusivamente”) e sorridente (o sorriso é a grande arma de comunicação entre as pessoas).

Detalhes da excelência na apresentação pessoal são passíveis de aprendizagem, por isso são listadas as características de maior relevância para consegui-la. Manter a cabeça levantada com o queixo paralelo ao chão, coluna reta e levantar o tórax sem forçar os ombros. Deve-se levantar os quadris para que o corpo não descansa sobre as pernas. Os cabelos (questão pontuada por todas as comissárias entrevistadas) iniciam a lista e devem sempre respeitar o padrão descrito no manual da companhia (relato de Ada), o que se mantém como constante entre todos os manuais é que os cabelos devem estar “perfeitamente limpos e bem tratados”. A maquiagem e a barba dividem uma pequena sessão de duas linhas onde a falta de dedicação nesse quesito pode oferecer impressão de

descaso e até de mau humor, e um link (não acessado) propõe redirecionamento “veja mais sobre maquiagem aqui”. Às comissárias, fica a recomendação de unhas com tamanho médio, esmalte de cores suaves evitando as exóticas e detalhes da moda, enquanto aos comissários fica a orientação de que “não precisam ir à manicure”.

Paletós e bolsas recebem orientações de como devem ser utilizados prezando pela boa aparência. Em paletós de dois botões o primeiro, de cima para baixo deve ser abotoado e ao sentar-se desabotoado, já os de três botões somente o último não é abotoado e não precisam abrir ao se sentar. As bolsas devem pender ao lado esquerdo de modo que a mão direita fique livre para cumprimentar e abrir portas, à tiracolo com uma mão apoiada na junção entre a alça e a bolsa com cuidado para não a colocar a frente ou atrás do corpo. Bolsas de alça curta devem ser posicionadas bem na altura do cotovelo.

As extremidades do corpo são diretamente relacionadas com a boa postura. Os braços ficam por via de regra, relaxados ao lado do corpo se movendo como pêndulos a partir dos ombros. O parar de braços ideal para as mulheres requer o apoio dos antebraços nos quadris e as palmas das mãos juntas a frente do corpo, uma postura considerada social e profissional. Não se cruzam os braços nem colocam as mãos nos bolsos, que são atitudes antiprofissionais, o mesmo vale para os homens. As pernas devem ditar o passo, ou seja, o que determina a velocidade do caminhar é o ritmo da troca de pernas e não o tamanho do passo que quando muito grande altera a postura por completo. Esta última aparece como um dos pontos que a comissária mais deve se preocupar, fazendo a busca pela boa postura parte dos seus hábitos no cotidiano, por isso três erros básicos a serem evitados aparecem listados em: nunca encostar o corpo nas paredes, colunas, portas, balcões; quando paradas em pé os dois joelhos devem se manter esticados não flexionados para descanso; quando sentadas devem fixar-se por completo no encosto da cadeira relaxando somente os ombros. As pernas e pés devem atender a posições específicas nas paradas e o material didático oferece ilustrações das melhores maneiras para homens e mulheres controlarem suas extremidades de acordo com as regras de postura.

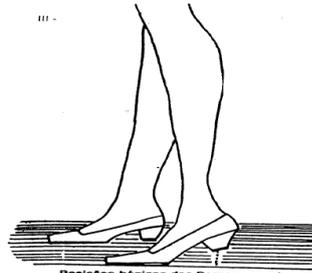
BRAÇOS EM PÉ / Feminino

I-



social/profissional

III-



Posições básicas das Pernas em pé (Feminino)

Braços em pé / Masculino

I-



Social

II-



social/profissional



profissional/social



profissional/social



A etiqueta se manifesta em regras de comportamento, estilos e vestimentas, normas sociais, cuidado com a aparência e hábitos que incluem os cuidados com a postura e com a presença, demarcando ainda a pontualidade e assiduidade que na aviação são questões primordiais, já que uma comissária atrasada perde o voo e o emprego na primeira ocorrência. A hierarquia também aparece como uma regra que deve ser respeitada e muito valorizada, nunca se deve referir ou dirigir-se ao superior com intimidade de parentesco ou amizade, no trabalho não existem prioridades de idade ou sexo, apenas de cargo.

Seguindo as regras de etiqueta todos os passageiros devem ser chamados de “senhor” ou “senhora”, apenas crianças são referidas como “você”. O material diferencia simpatia de intimidade pontuando algumas atitudes simpáticas que não ultrapassam o nível de intimidade: olhar e dar atenção ao passageiro que fala, dizer palavras gentis como “por favor”, “por gentileza”, “irei atendê-lo imediatamente”, “desculpe”, “não podemos informar”, tudo isso com “sorrisos e mais sorrisos”. A lista segue pontuando que não é necessário o uso de palavras como “meu bem”, “querido”, “amigo”, também se recusa o uso do diminutivo em “suquinho”, “cobertorzinho”, com o grifo “No avião os objetos terão tamanho normal, então por favor nada de “inho”.” Outra regra fundamental é a de que não se toca nos passageiros sem a devida autorização, a não ser que se trate de um caso de emergência onde deve-se tocar com cautela, sem “sacudir” a pessoa.

O contato interpessoal previsto na profissão deve considerar também as pessoas “inconvenientes”, e o material afirma que utilizando uniforme você representa a empresa e os passageiros podem sentir a necessidade de desabafar ou descarregar seus descontentamentos com a comissária, por isso a tripulação deve se manter “mais zen que um monge”. A recomendação é permanecer calmo, ser objetivo, não discutir ou interromper o seu interlocutor, não se deter nos seus sentimentos negativos e compreender os sentimentos do cliente lembrando sempre que está representando a empresa podendo pedir auxílio a um colega superior em situações extremas.

Situações comuns como receber cartões de visitas ou bilhetes com mensagens que possam ser contra a ética profissional e as normas da empresa devem ser recusadas com elegância. Já em relação às palavras de baixo calão sugere ser ignoradas. Os passageiros que não desistem e insistem em situações inadequadas ou de assédio exigem resposta com postura ativa tendo em mente que está trabalhando em equipe e que a funcionária pode recorrer aos colegas superiores. O uniforme aparece como característica que unifica os colegas de trabalho e por isso deve ser respeitado e nunca utilizado em shoppings, bancos, lojas ou restaurantes.

No aeroporto recomenda-se não tomar bebidas alcoólicas nem fumar. Os parentes próximos que porventura se encontrem no mesmo aeroporto devem ser comunicados de que, quando uniformizados devem ser o mais discretos possível com abraços e beijos, mas há flexibilidade nessa regra de etiqueta quando se trata de filhos ou amigos que não conhecem tal norma. De modo geral, os comissários brasileiros são respeitados por toda a aviação comercial internacional por atender a todos estes detalhes, o material pontua que “somos os melhores”.

As técnicas para melhorar a fala representam a garantia de um comportamento adequado aos padrões de boa aparência e etiqueta, as palavras devem ser bem pronunciadas, mas sem exageros de tal modo que haja maior valorização da imagem de quem fala. Exercícios para melhorar a dicção lendo textos com o dedo entre os dentes são recomendados no material para que a pronúncia fique mais clara, assim como a intensidade deve ser aprimorada, alcançando um volume adequado para cada ambiente. A velocidade, o ritmo e o vocabulário também devem se adequar ao público, recusando gírias.

A fala precisa estar de acordo com a linha de raciocínio completa que se pretende traçar, por isso a conversa sempre deve ter início, meio e fim. Podem ser iniciadas com elogios sinceros, reflexões, circunstâncias e acontecimentos inusitados, mas devem ser evitadas as desculpas por problemas físicos, despreparo para falar, piadas e frases feitas. Caso apresente um problema em determinada fala, a comissão deve buscar apresentar uma solução em seguida, utilizando exemplos, estatísticas, argumentos que confirmem o conteúdo. O entusiasmo também deve fazer parte da fala, a mensagem deve ser acompanhada por energia, emoção e interesse pois somente assim o ouvinte se apresentará interessado. A apostila de etiqueta e postura se encerra tratando o tema das entrevistas de seleção e a apresentação social requerida para a aprovação que se segue:

Moças: deverão se apresentar de forma distinta e discreta:

- *Traje: blazer, blusa e saia (3cm acima do joelho) ,meia cor da pele e sapato (salto máximo 4cm);*
- *Cor indicada para roupas: tons pastéis, neutro;*
 - *“ Maquiagem ” : bem aplicada;*
 - *Cabelo: preso;*
 - *Unhas: com esmalte claro.*

Rapazes: deverão se apresentar de forma conveniente:

- *Traje: terno, gravata, meia e sapato;*
- *Cor indicada para a roupa: cinza, azul marinho, bege escuro;*
- *cabelo bem cortado e costeletas bem aparadas evitando os cortes extravagantes. Não poderão ultrapassar a gola da camisa;*
- *Barba bem feita. Os cavanhaques não são permitidos e as costeletas não podem ultrapassar o ponto médio da orelha;*
 - *Unhas limpas e bem cortadas.*

VOCE

A sua imagem é responsável pela primeira impressão que você vai causar a banca examinadora.

3.3 – Análises das narrativas.

Como apontado anteriormente, há uma razão para que essa pesquisa seja realizada através de uma investigação digital, e aquelas que dispuseram seu tempo para participar voluntariamente da pesquisa tiveram a chance de dizer como se sentem a respeito das demandas sobre a aparência no setor. O contato com as participantes foi feito meses antes da realização das entrevistas, tendo em vista a aprovação necessária pelos órgãos responsáveis. As comissárias de bordo da Gol e da Azul Linhas Aéreas que aceitaram participar foram acompanhadas na rede social por 6 meses, possibilitando percepção dos hábitos e práticas diárias ligadas aos cuidados com a aparência. Com um perfil bastante específico de retorno tivemos majoritariamente mulheres negras, que apresentaram uma postura marcada pela reflexão das questões raciais que afetam o setor tanto nos posicionamentos públicos em rede social como nas entrevistas. Isso tornou evidente que os cuidados com a aparência afetam mais diretamente as mulheres negras no setor aeronauta.

Foram particularmente as comissárias de bordo negras que aceitaram com prontidão participar das entrevistas em formato de chamada de vídeo, com duração de aproximadamente 30 minutos. Os diálogos aconteceram em diversos locais: na piscina do hotel utilizando óculos de sol chamativo, no “tempo livre” de um pernoite ou no quarto de casa com cabelos soltos ainda úmidos dos momentos de preparação que antecedem o voo. Não era uma situação plenamente favorável para tratar um assunto tão visual, corporal e cheio de nuances subjetivas e íntimas da rotina dessas mulheres, mas graças a um contexto de digitalização da vida pessoal o cruzamento dos discursos apresentados nas entrevistas com as postagens em rede social permitiu elucidar questões.

O tema dos cuidados com a aparência no setor aeronauta não despertou interesse nas 20 mulheres brancas que receberam e visualizaram as mensagens enviadas, mas foram ignoradas ou educadamente recusadas. Ao receberem mais informações sobre a pesquisa, como a necessidade de que acontecesse por chamada de vídeo, ou ainda que o áudio da chamada ficasse gravado para registro de consentimento e futura transcrição, mesmo com o anonimato garantido por documentação, elas se negaram a participar. O desinteresse possivelmente se relaciona ao fato deste perfil se adequar mais facilmente às normas do manual de apresentação das empresas.

Se destaca o fato de que 4 das 8 mulheres negras abordadas²³ para realizar entrevista, aceitaram sem muitos rodeios após conhecerem todas as condições e acordos pré-estabelecidos pela pesquisa. Já é um dado importante para a análise o interesse em falar bastante diferenciado entre aeromoças brancas e negras contactadas. Aqui cabe reconhecer que partir de uma amostra não aleatória tem suas consequências, resulta em uma análise do ponto de vista daqueles que ao ouvir a proposta geral da pesquisa se sentem motivados o suficiente para conceder uma entrevista.

Com fins de preservar a exposição e dificultar o reconhecimento das 4 mulheres ouvidas²⁴ apresentaremos e descreveremos de maneira mais consistente as entrevistadas. Consideramos as informações oferecidas em entrevista bem como o acompanhamento ativo e constante de suas redes sociais pelos últimos 6 meses. Seguindo a ordem de realização das entrevistas apresentaremos Helen Richie²⁵, Ada Rogato²⁶, Anésia Pinheiro Machado²⁷, Thereza de Marzo²⁸ e Jacqueline Cochran²⁹. Cabe dizer que os nomes fictícios escolhidos remetem a pioneiras da aviação que fizeram história no campo inovando e/ou

²³ Ao todo 30 mulheres foram abordadas, das 22 mulheres brancas apenas 2 aceitaram realizar entrevista, das 8 mulheres negras abordadas, 4 aceitaram participar.

²⁴ (entrevistas feitas/marcadas até agora Gol – 2 negras / Azul – 2 negras e 1 branca.)

²⁵ Helen Richie obteve sua licença de piloto privado aos 20 anos de idade. Após estabelecer recordes de permanência no ar e de vencer uma corrida aérea, em 1934, Helen foi contratada pela Central Airlines, uma linha aérea que viria a ser absorvida pela United Airlines.

²⁶ Ada Rogato recebeu diversas homenagens durante sua vida. Ela foi a primeira mulher a receber a Comenda Nacional de Mérito Aeronáutico e o título da Força Aérea Brasileira de Piloto Honoris Causa. Em seus últimos anos de vida, dedicou-se ao Museu de Aeronáutica de São Paulo, que funcionava no Parque Ibirapuera, na capital. Foi lá que o corpo de Ada Rogato foi velado após sua morte por câncer em 1986, quando tinha 75 anos.

²⁷ Anésia Pinheiro Machado trabalhou a vida inteira para incentivar a presença feminina na aviação. Fez parte da Ninety-Nines: International Organization of Women Pilots, organização de mulheres pilotos criada por Amelia Earhart. Na Conferência de Istambul, na Turquia, a Federação Aeronáutica Internacional (FAI) a proclamou como Decana Mundial da Aviação Feminina por ter o brevê mais antigo do mundo ainda em atividade.

²⁸ Thereza de Marzo foi oficialmente a primeira piloto de avião brasileira, fez pouco mais de 300 horas de voo. Seu maior reconhecimento veio em 1976, quando foi condecorada com a Ordem do Mérito Aeronáutico. Thereza de Marzo morreu em 9 de fevereiro de 1986, aos 82 anos de idade.

²⁹ **Jacqueline Cochran** é uma das pioneiras da aviação e iniciou na carreira de piloto em 1932. Entre vários feitos, estabeleceu recordes no ramo e foi a primeira aviadora a quebrar a barreira do som, em um voo realizado em maio de 1953. À época de seu falecimento, nenhum outro piloto, homem ou mulher, detinha mais recordes de velocidade, distância ou altitude na história da aviação. Por esta razão, ganhou a alcunha de "Rainha da Velocidade".

se destacando por feitos inéditos especialmente, por serem mulheres ocupando espaços que até então não possuíam nenhuma ou pouca presença feminina³⁰.

O instrumento utilizado para conhecer a rotina das comissárias foram entrevistas semiestruturadas, realizadas por vídeo chamada via *Whatsapp*, um aplicativo multiplataforma de mensagens instantâneas, chamadas de voz e vídeo, transferência de arquivos e ligações para Smartphones gratuitas por meio de conexão com a internet. Entretanto o contato inicial, o convite para participação e de modo geral o campo de análise comportamental das comissárias foi via *Instagram*, uma rede social online de compartilhamento de fotos e vídeos entre seus usuários que permite aplicar filtros digitais e a conexão entre grupos e pessoas de diferentes ocupações. Isso permitiu o cruzamento de linhas argumentativas que complementaram as percepções do tempo na presente análise.

Inicialmente entrevistamos Helen Richie, uma mulher negra, de 38 anos, de estatura bem magra e alta, é mãe e já realizou cirurgias estéticas, atualmente é funcionária ativa da Gol Linhas Aéreas, foi a primeira entrevistada e está desde 2010 na companhia. Além de comissária de voo se apresenta na descrição do seu perfil no Instagram como *designer*, pós-graduada em moda e negócios e graduanda em criminologia e perícia criminal. No momento da entrevista feita pelo celular, Helen estava na área externa de um hotel onde realizaria o pernoite até retornar ao trabalho. Usava óculos escuros bem grandes e exibia seus cabelos naturais, o *black power* bem alto do qual se orgulha e que reveza com tranças. A maquiagem também se destaca como parte do uniforme, feita com lápis preto que contorna seus olhos e batom vermelho que compõe um visual cheio de personalidade.

“Além de conseguir o meu espaço na aviação brasileira, por eu ser uma mulher preta com cabelo *black*, eu tenho que chegar arrasando, porque críticas vão ter, muito mais pessoas pra me apontar, né? Então eu

³⁰ Assim resguardamos a identidade das entrevistadas e prestamos uma homenagem aos feitos e avanços que marcaram a história da aviação, enquanto observamos e analisamos mudanças que hoje se apresentam relevantes e fundamentais para a compreensão do tema aqui proposto.

tenho que fazer a diferença. Eu tenho que captar olhares de pessoas: ‘nossa como ela tá bem aparentada’, ‘nossa como ela tá linda’.”

Ada Rogato é uma mulher negra, de 33 anos, de estatura mediana e corpo atlético, não possui filhos e nunca realizou cirurgias estéticas, foi a segunda mulher entrevistada também atuante na Gol Linhas Aéreas desde 2010. Carioca e criadora de conteúdo digital, Ada se apresenta no perfil do Instagram como patinadora, comissária de bordo, aprendiz em uma barbearia e *designer* de cílios, mas compartilha principalmente a rotina dos cuidados com o corpo e da profissão de comissária que cumpre há mais de 10 anos pela mesma companhia. Ada representa de maneira singular como o cabelo é uma questão relevante para a autoestima das funcionárias do setor. Relatou um processo de mudanças na companhia com relação a permissão do uso de cabelos naturais com cachos ou crespos. Sem renunciar às mudanças capilares, a comissária valorizou a atual postura da empresa no seu manual de apresentação pessoal, que segundo ela inclui uma diversidade de possibilidades, permitindo que funcionárias e funcionários expressem suas personalidades e identidades através de seus cabelos.

“E na nossa empresa o bom é isso! Que eles abraçam isso! Em outras eu não teria essa liberdade, mas na Gol eu tenho essa liberdade. Já tive trança, já tive “*blackão*”, já raspei e pinteí de loiro, já usei entrelace, aplique, cabelo bem enroladinho... já tive várias formas de cabelo diferentes!”

Anésia Pinheiro é uma mulher negra de 24 anos, alta e magra, não possui filhos e nunca realizou cirurgias estéticas, apesar de não descartar, é funcionária da Azul Linhas Aéreas, onde ingressou aos 19 anos. Hoje seus cabelos crespos naturais raspados nas laterais e com cachinhos bem curtos no topo da cabeça, que tomaram o lugar dos cabelos anteriormente alisados. Segundo a entrevistada, o manual de apresentação possui padrões rígidos quanto à apresentação inclusive dos cabelos. Anésia mantinha o corte sempre bem alinhado, uma vez que aquela era uma das poucas possibilidades que a companhia aceitava em seus manuais até o início do ano de 2022 para exibição de cabelos crespos ou cacheados, devendo se manter bem curtos ou presos em um coque baixo, escovados com gel para que ficasse rente à cabeça.

Thereza de Marzo é uma mulher branca de 43 anos, magra e alta, possui 2 filhos e nunca realizou cirurgias, mas aponta que precisa. Tem cabelos loiros e lisos sempre bem

alinhado preso no coque baixo. Atuante pela Azul Linhas Aéreas desde 2017, Thereza se apresenta ao trabalho com maquiagem bem discreta, quase imperceptível, o que realça ainda mais seus olhos azuis. Realizou o curso de formação nos anos 90, trabalhou em diversas companhias e em diferentes épocas como aeronauta que foram orgulhosamente enumeradas pela comissária ao se apresentar na entrevista. O tempo de participação no setor oferece uma dimensão comparativa eficaz entre as instruções de como cuidar da apresentação pessoal, permitindo demarcar mudanças e permanências nos manuais de uniforme do setor como um todo e que foram explorados em seu depoimento.

Jacqueline Cochran é uma mulher negra de 38 anos, magra e alta com cabelo *black power* que reveza com tranças, não possui filhos e nunca realizou cirurgias estéticas, é funcionária da Azul Linhas Aéreas há 12 anos. Chegou ao posto de trabalho em um momento em que investia simultaneamente em diferentes possibilidades de carreira, realizava faculdade de administração e aos fins de semana se dedicava ao curso de formação para comissárias. Hoje, além de atuar como comissária de bordo da Azul, trabalha como maquiadora e trançista profissional, além de prestar mentorias sobre cabelo, maquiagem e tranças em um curso de formação de comissárias projetado para pessoas pretas, a partir de um olhar histórico e reflexivo.

“A partir do momento que lançaram o edital do projeto me chamaram pra fazer algumas participações, trabalhar fazendo algumas intervenções com maquiagem, cabelo, fazendo tranças... porque eu trabalho um pouco dentro dessa área também fora da aviação.” Jacqueline Cochran

Jacqueline, figurava entre os funcionários que participaram como modelos em fotos para a companhia. As seis entrevistadas, sendo sua maioria de mulheres negras, se apresentaram e colaboraram com entrevistas que abordavam em profundidade a temática dos cuidados com a aparência e da centralidade desta em suas carreiras. Os debates foram demarcados e variavam em marcadores de gênero, classe, geração e raça. Os 10 homens contactados nas duas empresas não ofereceram resposta positiva, e o único homem entrevistado aceitou participar por se tratar de uma indicação direta de Jacqueline. Com base no campo de pesquisa estruturado pode-se afirmar que o investimento na aparência realizado pelos homens é incomparável ao nível de cuidado e de dedicação investido pelas mulheres. Além de pagarem por manutenções quinzenais de unha, cílios, depilações e

produtos de beleza, elas levam em média uma hora e meia para ficarem prontas para o trabalho.

As comissárias de bordo no geral, se apresentam ao trabalho com penteados e maquiagens de nível profissional, resultado de cursos ou do exercício diário de aperfeiçoamento. O cuidado antes, durante e depois do voo é resultado do investimento diário de tempo e dinheiro, já distribuídos de maneira desigual entre homens e mulheres. A baixa demanda por manutenção na aparência dos homens tende a oferecer maior margem de escolha para que eles organizarem seus tempos no dia a dia. De maneira geral nenhuma das funcionárias possuíam a carreira de comissária de bordo como um sonho cultivado por muito tempo.

Foram situações ao acaso que as apresentaram no curso de formação e conheceram todas as demandas da profissão, seja de conhecimento técnico e teórico da aviação ou de cuidado com a aparência. O aprendizado aconteceu no decorrer do curso e da atuação nas respectivas companhias, contando com realização de cursos de idioma e de maquiagem. Ada relatou que apesar de ser o sonho de muitas meninas, entrou no curso de formação porque uma amiga próxima que trabalhava em um hotel e almejou tornar-se também uma comissária. Entretanto não conseguiu arcar com os custos do curso de formação, o que levou Ada a realizar sozinha o curso de formação pago com o fundo de garantia do trabalho do qual pedira demissão.

Helen por outro lado, queria ser jornalista enquanto sua irmã mais nova quando pequena dizia querer ser comissária de bordo. Ela estava em um hotel do Rio de Janeiro trabalhando como modelo de evento e recepcionista quando conversou com uma comissária que passava pelo saguão e assim como ela, também era natural de Curitiba. Naquele momento já sentiu um grande interesse em realizar o curso, mas foi através de outra modelo de eventos que reconheceu o curso. No dia seguinte, Helen iniciou o treinamento requerido e somente 3 anos depois foi contratada pela Gol, onde trabalha há 11 anos.

Anésia trabalhava como atendente de telemarketing e decidiu ingressar no curso ao ver o comercial de uma companhia aérea internacional. Após os 3 meses de estudos e dedicação quase desistiu na última semana, mas conseguiu concluir a formação que um ano depois resultaria na contratação pela Azul. Ou seja, apesar da carreira não representar

um sonho de longa data, rapidamente se tornou uma meta alcançável e possível. Apesar do campo se apresentar repleto de disputas que afetam diretamente a vida das funcionárias, não há constrangimento pela permanência na carreira. Na realidade foram recorrentes nos relatos a manutenção simultânea de mais de uma fonte de renda. Este é o caso Jacqueline, que além de comissária é trancista e maquiadora nas horas vagas.

É importante demarcar que as mulheres negras ouvidas apresentaram discursos que acentuavam a relação de constante adequação, principalmente de seus cabelos para participar do setor aeronauta. Helen e Ada reconheceram um passado não muito distante onde não se sentiam representadas pelos manuais de uniforme e etiqueta da Gol, ambas viveram um momento de ruptura que afetou diretamente a maneira como poderiam ou não apresentar seus cabelos naturais durante o horário de trabalho. Aqui encontramos subsídio para pensar como a “boa aparência” (DAMASCENO, 2013) seria uma combinação de valores externos ao mercado de trabalho, mas que são reconstruídos nos mais diversos setores de atuação ocupados pelas mulheres negras.

O campo mostrou a relevância do recorte racial bem como a maneira que as regras de etiqueta se aprimoram lentamente, de tal modo que certas qualidades físicas e morais se misturam a exigências profissionais que resultam numa atitude desfavorável a presença das mulheres negras no setor aeronauta. Exigir que as comissárias mantenham seus cabelos completamente esticados no topo da cabeça muitas vezes resultava em alisamentos por procedimentos químicos ou não, que poderiam causar dano a integridade das funcionárias sem nenhuma razão técnica ou de segurança. O desconforto latente entre as comissárias aparece no relato de Jacqueline, onde evidenciou a percepção de tal demanda como uma agressão às funcionárias.

“Usar o cabelo esticadinho com gel ou com pomada, pode causar queda, pode causar uma série de problemas dermatológicos para a pessoa. A pessoa não precisa virar “escrava” do alisamento né, que é algo que acaba sendo, querendo ou não acaba sendo entendido como uma agressão né... pra quem não é adepto de alisamentos, de químicas e quer usar seu cabelo de uma forma mais natural acaba entendendo isso como uma forma de agressão.” Jacqueline Cochran

Até o ano de 2022, a Azul Linhas Aéreas era uma companhia brasileira que não aderiu a um manual inclusivo no sentido de flexibilizar as possibilidades de uso dos cabelos. Ada lamentou que ainda houvesse tantas restrições em uma empresa na qual possuía amigas de profissão, afirmando que a companhia não acompanhou as mudanças necessárias quando a Gol e todas as demais companhias nacionais já haviam superado antigos manuais. Estes, por exemplo, não permitiam exibir tatuagens nos braços ou cabelos com tranças afro. Essas mudanças nos documentos de aconteceram no geral a partir de 2010, em um processo longo, que permitiu um recrutamento mais diversificado de funcionárias, e que hoje está em ascensão abrangendo todo setor aeronáutico nacional.

Cabe evidenciar que dados relevantes como estes se apresentaram na observação participante no campo e surgiram no decorrer da pesquisa, a partir da frequência atenta e interação com perfis de comissárias que compartilhavam experiências próprias desse grupo de trabalhadoras. A princípio foi difícil reconhecer os dados mais centrais para apresentar aqui, em meio a um grande volume de informações aleatórias que as comissárias de bordo compartilham em suas redes e que poderiam ser interessantes e enriquecedoras, mas fugiriam da alçada proposta. Boa parte do conteúdo publicado em seus perfis ajuda a refletir sobre a temática, entretanto a habilidade de reconhecer os dados que efetivamente apontavam mudanças e/ou permanências no que diz respeito aos cuidados com a aparência no setor, também foi construída no decorrer da pesquisa. Essa postura, comum às ciências sociais, que trata com flexibilidade as metodologias de apreensão da realidade, faz da prática científica um exercício de renovação para uma ciência que está em constante evolução.

Levaremos em conta não somente o conteúdo dos manuais, conhecidos apenas a partir do que as entrevistadas relataram já que não houve acesso por parte da pesquisadora, mas principalmente seu contexto, a utilização e a função do documento. (FLICK. 2009). Um exemplo de como funcionou o processo de coleta de dados em campo, e retomando às mudanças nos manuais de apresentação pessoal, no dia 27 de maio de 2022 por volta das 20h, enquanto passava por posts de familiares e amigos que aproveitavam a sexta-feira, Ada compartilhou uma postagem que parabenizava sua amiga de profissão Jacqueline por um feito inédito. A comissária de bordo da Azul figurava sozinha em uma foto de fundo branco, onde ostentava orgulhosa o uniforme azul marinho com o charmoso casquete de mesma cor, lenço no pescoço, crachá e sorriso aberto ela

posava para o que seria o novo manual de apresentação pessoal da companhia, carregando orgulhosa seus cabelos trançados!

Aquele era o primeiro registro de uma comissária de bordo negra utilizando tranças dentro no manual de apresentação da Azul. No MUAP (manual de uniforme e apresentação pessoal) ficam registradas orientações de uniforme e etiqueta que devem ser cumpridas, uma vez que há rígido controle da aparência de todos os funcionários com especial rigidez para as mulheres nesse atendimento ao cliente, já que estas representam o cuidado e a imagem da companhia brasileira líder em satisfação dos passageiros. O novo manual ainda sob regime de testes e verificações de segurança, apresentará maior flexibilidade para as possibilidades de escolha e identificação da funcionária quanto a sua apresentação pessoal, que pode compor o uniforme da empresa. E representa uma vitória principalmente para as mulheres negras que atuam no setor, como Jacqueline que se apresentou como modelo para a companhia.

O manual de apresentação pessoal é um documento interno das companhias muito mencionado pelas comissárias quando tratam questões da aparência na profissão, de fato uma análise documental é ideal para compreender a centralidade de um documento que institucionaliza demandas de cuidado e investimento na própria aparência por parte das funcionárias. Um documento que se apresenta como vestígio do passado e que serve como prova (CELLARD. 2008) registrando mudanças, permanências e rupturas materiais e simbólicas. Dessa forma, o manual de apresentação pessoal se torna um artigo de conhecimento geral nas companhias. Ali ficam descritas diretrizes pensadas por e para comissárias considerando as demandas do setor, como já apresentado foi possível incluir o uso de tranças afro, exibir tatuagens e piercings estéticos, ou ainda, retomemos que em um uniforme social feminino um par de tênis, mais confortáveis e dentro dos padrões de segurança da aeronave. Thereza de Marzo, apresentou o manual enquanto relatava as orientações de uso dos diferentes modelos de uniforme disponibilizados pela empresa para uso das comissárias de bordo com diferentes corpos.

“No manual da Azul tá escrito, eles têm diferentes uniformes e eles dizem ‘usem o que melhor combina com seu biotipo’ então assim, pra mim é um jeito de respeitar a comissária magra, gorda ou pessoa mais comprida. Porque tem muito magro que a calça não serve, tem camisa que a gente

pode pedir com 10cm a mais e para mim é um ato de respeito ao próximo né?!” Thereza de Marzo

É importante apontar que apesar de possuir um número maior de modelos de uniforme a companhia ainda parece reproduzir comportamentos de vigilância e controle de peso. Ainda relatando os uniformes, Thereza comenta que a numeração dos uniformes não é tão inclusiva no que diz respeito ao sobrepeso e resgata o “Projeto Free Willy”, já relatado em capítulos anteriores, onde a Varig retirava de escala as comissárias que se apresentassem ao trabalho um pouco acima do peso reconhecido pela empresa como ideal, a fim de que reduzissem o peso. Thereza reconhece que hoje as empresas não tomam tais atitudes, mas que existe uma consciência geral da necessidade de manter o corpo dentro dos limites esteticamente “aceitáveis”.

“Esse manual ele basicamente é um norte para gente do que a gente tem que usar, o que é obrigatório e o que é recomendável. Então em questão de unha, tonalidade de esmalte, cabelo, corte de cabelo, tom de cabelo, meia calça para mulheres, o padrão de apresentação pessoal, do uniforme, do lenço também, as formas de colocar o lenço... que inclusive na pandemia a gente tinha que usar o formato “coleirinha” que é um formato que ele fica grudadinho aqui no pescoço justamente para não ficar muito comprido e a gente ficar passando a mão.” Anésia Pinheiro

O manual é a base de orientação estética e de aparência para as comissárias, e todas as mudanças, avanços e rupturas passam por ele. Desta forma, reconhecemos que Helene e Jaqueline estarão presentes como referências para as futuras comissárias da Azul e ao mesmo tempo como o registro histórico de uma conquista, representando mulheres que até então estiveram escondidas na companhia. As fotos significam muito para a presença e expansão da participação plena das mulheres no setor, não somente sob restrições e limitações sobre quem são ou escolhem ser e mostrar ao mundo, mas sobre o que consideram liberdade dentro do ambiente de trabalho.

A foto de Jacqueline usando suas tranças com o uniforme da Azul chega como um dado relevante a partir do campo, uma vez que foi exibida no perfil @voonegro, portal

oficial do Quilombo aéreo³¹ responsável pela 1ª turma do Projeto “Pretos que Voam” do qual Jacqueline faz parte e colabora. A postagem da foto foi acompanhada da seguinte legenda: “após um trabalho de longa data, a Azul liberou o uso de tranças afro em seu manual de apresentação pessoal, Jacqueline é uma das líderes do Quilombo aéreo foi a responsável pela apresentação da proposta do uso de tranças afro a bordo, a empresa anunciou uma série de outras mudanças, que contemplarão melhor a diversidade étnica e cultural dos tripulantes.” (Instagram @voonegro, 2022) A Azul ainda não realizou nenhuma divulgação permanente sobre as mudanças realizadas em seu manual, mas segundo as funcionárias, além da inclusão de tranças afro ficará permitido exibir tatuagens, piercings e outras apresentações para os cabelos naturais como variações de cor e comprimento.

Até aquela manhã do dia 27 de maio de 2022, quando a presente pesquisa se encontrava em seus estágios finais, o que era considerado “adequado” em termos de “apresentação pessoal” de suas funcionárias não incluía as tranças afro, seja como escolha e preferência estética ou para seu empoderamento cultural. Proibidas pelos manuais, as tranças devem ser reconhecidas antes de qualquer coisa, como a representação simbólica de uma cultura dentro do ambiente de trabalho aeronauta, definindo valores de referência para autoavaliação e autodefinição das funcionárias (HILL COLLINS, 2016). Jacqueline reconhece que tal proibição pode ser identificada como uma forma de violência contra as mulheres negras no setor, tendo em vista a importância simbólica e material que as tranças podem carregar. Na prática o tempo que leva para ficar pronta pro trabalho pode chegar 40 minutos com os cabelos trançados.

Isso resulta em uma consequência material racializada, presente nas instituições sociais e que marcam as formas de expressão criativa de maneira mais grave para as mulheres negras, inclusive nos padrões de atividade econômica e política. Existe aqui uma dimensão que é concreta e histórica, de um tema comum que conecta vivências de mulheres negras que são únicas e diferentemente experienciadas por cada comissária de bordo que mantinha escondida uma consciência racial por razão de autoproteção (HILL

³¹ Quilombo Aéreo é um coletivo construído por tripulantes negros que atuam em diferentes companhias aéreas, como Azul, Gol e Latam, e projetam um curso de comissariado de bordo com bolsas integrais para formação de mulheres e homens negros. O grupo recebe a colaboração dos tripulantes com mentorias prestadas e recebe doações de empresas que chegam ao valor de R\$90.000,00 arrecadadas a partir de sites de financiamento que permitem a realização do projeto. Seus primeiros estudantes formados já estão no mercado de trabalho.

COLLINS, p 113, 2016). Para manter seus empregos e dar continuidade a suas carreiras, as mulheres negras escondiam seus cabelos naturais, e se adequavam como podiam, para manterem o padrão de apresentação da empresa mesmo que isso significasse recusar suas identidades incorporando o manual.

Enquanto outras companhias, como a GOL Linhas Aéreas, já apresentavam mudanças em todo seu código de etiqueta e apresentação pessoal, a Azul não admitia que mulheres negras se apresentassem da maneira que se sentissem confortáveis com a própria aparência. Ou ainda, de maneira que representem a história de luta e resistência que as tranças em seus cabelos carregam, especialmente em um ambiente de atuação com pouca presença de pessoas negras. A subjetividade conformada que a empresa exigia de funcionárias competentes em seus serviços, que investiam tempo e dinheiro em procedimentos estéticos de adequação dos cabelos e suavização de traços, resulta em opressão racial. Um quadro que dá seus primeiros passos em direção a mudança quando escrevo estes parágrafos.

É importante reconhecer no relato de Ada, funcionária da Gol, que as mudanças no setor são lentas no que se refere aos manuais de apresentação pessoal. A entrevistada apresentou um cenário de liberação gradual, onde primeiro liberaram a apresentação dos cabelos crespos naturais em horário de trabalho. Entretanto o comprimento e as cores que os cabelos crespos das comissárias poderiam ter na Gol ainda eram limitados, o que de modo geral ainda criava uma relação restritiva das funcionárias com suas aparências e identidades.

“Eu escovava para fazer entrevistas, e quando eu entrei na Gol só podia cabelo liso! Não podia cabelo enrolado, só cabelo liso. Escovava o cabelo sempre e depois disso eles liberaram o cabelo crespo. Depois tinha que prender os cabelos que passassem do ombro. Passou do ombro tinha que ser liso... aí depois disso foram liberando cada vez mais outras coisas diferentes, sabe? Hoje tem pessoas negras com cabelo loiro. Então essas coisas eles foram liberando conforme foi passando.” Ada Rogato.

Ao mesmo tempo em que os manuais apresentam rupturas com ideias de feminilidade restritivos e noções racistas de padrão de beleza, o incentivo ao investimento

em cuidados com a aparência permanecem os mesmos ou se intensificam, e representam a continuidade de uma desigualdade de gênero no setor. Mudanças são necessárias e devem ser registradas no campo de pesquisa bem como a velocidade em que acontecem ou deixam de acontecer. O fato é que as permanências ainda marcam desigualdade de gênero no setor, onde as mulheres não são remuneradas de maneira equivalente aos homens, considerando que a ocupação dos cargos de maior salário e status também é desigual. Isso acentua a desigualdade apresentada uma vez que há investimento considerável e recorrente, de tal modo que as comissárias de bordo precisaram garantir fonte de renda extra comumente divulgadas em rede social. Em última instância o trabalho das comissárias de bordo ainda reproduziu uma realidade material de desigualdade que se relacionou com investimento de tempo e dinheiro em aparência.

Refletir sobre tais investimentos e suas consequências na vida das trabalhadoras requer análise de todas as dimensões subjetivas e materiais que possibilitam o atendimento de tal demanda. Sem esquecer que o *Instagram* está pautado na performance dentro da rede, nem a consequente relação que traça com os comportamentos sociais em si, as funções e ferramentas de comunicação disponíveis garantem alcance ou visibilidade para os perfis sendo as fotos e os vídeos *story* e *reels*, que exige menor e maior performance corporal respectivamente. Não é aleatório portanto, a escolha do Instagram para captar a questão sociológica evidenciada, tanto quanto não é aleatório que as comissárias de aparências mais manipuladas, inclusive por intervenções estéticas cirúrgicas, se destaquem em números de seguidores e visibilidade do perfil.

Por isso, é importante reconhecer que o trabalho de campo tem o papel de selecionar em um fluxo de temáticas e afinidades, as narrativas, diferenças, conexões e mudanças, mas permitem percepção parcial da realidade. Passível de compreensão material ao afetar diretamente o consumo de cosméticos, medicamentos, procedimentos estéticos e de autocuidado, há influência intra e extra grupo de interesses e contextos nos perfis selecionados. Aqui não há apreensão de todas as relações e interações traçadas entre as comissárias, mas o eixo da aparência enquanto uma dimensão que acirra explorações, pode ser bem evidenciado enquanto um fenômeno que marca o mercado de trabalho a partir de uma análise em campo virtual.

Para tanto é necessário esquematizar metodologicamente os processos que acompanham a construção teórica com base na compreensão de um grupo particular. Foi

necessário garantir padrão de repetição dos perfis para conseguir selecionar os que representassem diferentes grupos de interesse analítico na rede social (exemplo: comissária de bordo e mulher negra e mãe e empreendedora.) considerando maior ou menor número de resposta entre eles para selecionar o perfil. Cabe ressaltar que as primeiras entrevistas realizadas contaram com a participação de mulheres negras com até 11 anos de atuação no setor, enquanto mulheres brancas, funcionárias recém-contratadas e homens até então mostraram maior resistência para responder ou dar continuidade ao diálogo.

3.4 Quilombo Aéreo: a raça como marcador social que se destaca analiticamente

O campo foi generoso com minha pesquisa. Durante os dois anos de construção teórica e empírica, ocorreram movimentações determinantes para compreender a importância da presença e atuação das mulheres negras em setores de sub-representação e a possibilidade de ampliação nas estruturas que orientam as ações individuais das funcionárias. A mudança no manual é fundamental, enquanto um avanço institucional, entretanto, existe um trabalho de construção coletiva de conhecimento que deu seus primeiros passos nos anos de 2020 consolidando não só a presença de pessoas negras no setor aeronauta, como a expansão da participação.

A página @voonegro começa em 2016, com postagens de incentivo e celebração da participação de homens e mulheres negras no setor com um olhar sempre histórico e ao mesmo tempo contemporâneo. Ada, Helen, Anésia e Jacqueline possuem fotos postadas com reverências ainda nos anos de 2016, suas atuações enquanto mulheres pretas voando com cabelos de cores e tamanhos variados refletem uma mudança institucional que a época chegava na Gol. Hoje o perfil continua enaltecendo a participação de pessoas pretas no setor e celebra encontros aéreos de comissários pretos que atuam em diferentes companhias, ao mesmo tempo que divulga palestras, mentorias e editais oferecidos pelo projeto às futuras comissárias.

O Projeto pretos que voam foi destaque do mês de outubro no jornal *Contramão*³² do Centro Universitário Una, quando foram realizadas entrevistas e demarcou-se o racismo institucional e temor por consequências de denúncias. Assim, o projeto se destaca não só como aliado da ampliação da participação negra no setor, mas principalmente como promotor de consciência social e racial de modo que a formação profissional está permeada por história e reflexões que consideram questões raciais determinantes para a transformação do setor como um todo. Além de garantir que o alcance da rede social reverbere e denuncie situações racistas, como foi o caso de um relato anônimo divulgado no perfil em 13 de dezembro de 2019. Nele é apontada uma atitude de um comandante ao se referir a um colega com o qual não possuía uma boa relação.

Outro relato aparece em 4 de junho de 2020, no qual uma comissária de bordo negra se levanta do banco ao término de uma viagem que fazia como passageira e passa a mão em seu cabelo para pentear o *black*, e em seguida é surpreendida por risadas de três homens com chapéus de caubói que comentavam entre si o desejo de vê-la “domar aquele bicho”. A comissária narra que todos no avião eram brancos e não conseguiria receber acolhimento, mas apenas constrangimento. Tomada pelo sentimento de impotência voltou para casa e afirma que procurou terapia após o ocorrido. Nessa postagem, Tyrone relata que também passou por situações racistas em um aeroporto em Porto Seguro enquanto estava de folga, e não recebeu apoio de colegas de profissão em momento de conflito.

Assim, a página presta ainda uma troca entre profissionais do serviço de bordo aéreo que passam por situações de racismo, incentivando um combate que passa pelos livros e pela compreensão de que a luta de se manter em um setor tão racializado é “constante, dolorida e necessária”. O quilombo aéreo atua em muitas frentes para que a população preta se sinta mais confortável no setor atraindo assim maior diversidade para todas as companhias aéreas. Cabe lembrar que na Tabela 2 – Distribuição por cor/origem étnica dos servidores em exercício na ANAC (pg. 19), apenas 24,03% pessoas se identificavam como pretas ou pardas no setor enquanto 70,49% se identificavam como brancas, 5,48% não informaram.

³² <https://contramao.una.br/mes-da-aviacao-voando-alem-do-preconceito/> Último acesso em 04/07/2022

Por isso a existência de homens e mulheres negras no setor aeronauta é resistência. Graças a pessoas fortes e determinadas a ampliar a diversidade e melhorar as condições de atuação para todos, podemos encontrar um ambiente mais acolhedor para seus funcionários com respeito e promoção de igualdade institucional e de direitos para homens e mulheres. Mas, é sempre importante demarcar e reafirmar o que Angela Davis mostra sobre a movimentação social das mulheres negras como um balançar nas estruturas sociais que é constante, dolorido e necessário.

Isso ficou evidente por exemplo, na página em rede social @voonegro – Quilombo Aéreo onde somos apresentados ao curso que oferece bolsas de estudo integrais e teve sua primeira turma para formação de comissários no ano de 2021. O projeto piloto começa como um coletivo de tripulantes negros da aviação civil brasileira, “abrindo espaço para o ingresso e permanência de mais mulheres e homens negros na aviação”³³. Através de doações o projeto forma comissárias(os) de bordo e conta a história de quem consegue acessar um setor que tem 70% dos servidores brancos em exercício na ANAC.

A partir da rede social o coletivo localizado em Porto Alegre, alcança cada vez mais jovens que aspiram a uma carreira na aviação, tornando possível promover mudanças progressivas no setor e que já mostram resultados. Entretanto, casos de racismo ainda são recorrentes no transporte aeroviário seja entre os trabalhadores do setor, ou com consumidores do serviço prestado. No dia 28 de abril de 2023 uma mulher negra foi obrigada a deixar um avião da Gol que partia de Salvador para São Paulo, a Polícia Federal instaurou uma investigação.

A CNN Brasil aponta os relatos do ocorrido onde, por falta de espaço para uma mochila, a tripulação da aeronave solicitou que a passageira despachasse sua bagagem, entretanto a situação se torna desproporcional quando os comissários de bordo não oferecem auxílio para que ela acomodasse sua mochila, ato prestado por outros passageiros. Ainda assim, a Polícia Federal foi acionada por determinação do comandante para retirá-la do voo e reestabelecer a ordem, a ação foi reconhecida como racista pela mulher e por outros passageiros. Desigualdades raciais se destacam e ganharam espaço na análise do campo proposto, possibilitando ampliação e abertura abordagens que não estavam previstas no início do projeto do caso do cuidado com aparência.

³³ Frase retirada da página inicial do site <https://quilomboaereo.com.br> (Último acesso em 16/08/2021)

Considerações Finais

A presente pesquisa foi profundamente marcada pelo contexto pandêmico. No dia 30 de janeiro de 2020 a OMS classificou o surto de COVID-19 enquanto uma emergência de saúde pública de âmbito internacional e em 11 de maio do mesmo ano classifica-se como pandemia. Somente no dia 5 de maio de 2023 a organização reconheceu o fim da emergência de saúde pública de importância internacional referente à COVID-19, a decisão foi tomada após recomendação do comitê de emergência encarregado por análise periódica da doença. Esse contexto redirecionou em diferentes níveis a abordagem da temática proposta, uma pesquisa digital não figurava entre as metodologias que poderiam ser aplicadas para a percepção do tema. Esta estratégia, contudo, se tornou fundamental para a continuidade dessa e de outras pesquisas que precisaram se adequar à nova realidade imprevisível.

Enquanto uma ferramenta metodológica, as entrevistas sempre sofrem interferências de fatores externos, do roteiro proposto, de quem é o entrevistador ou entrevistado. Aqui somamos o isolamento social como fator crucial de influência na construção proposta. Portanto a forma e o conteúdo das entrevistas dependem da tentativa de separação de informações objetivas das subjetivas, uma vez reconhecido que “estamos recebendo meramente o retrato que o informante tem de seu mundo, cabendo aos pesquisadores, avaliar o grau de correspondência de suas afirmações com a “realidade objetiva”, ou factual” (HAGUETTE, 1987, P 83). Este cruzamento só foi possível graças ao uso de ferramentas digitais.

A pesquisa se debruçou sobre um mecanismo sutil que acentua o cenário de desigualdade mais amplo já identificado, quando ocorrem exigências que constroem o tempo livre das mulheres. Assim como as obrigações naturalizadas, a busca por adequação estética realizada pelas trabalhadoras pensando em garantir ou manter-se em determinada profissão invadem seu tempo já constrangido. A flexibilização confirmou o caráter exploratório por parte de exigências realizadas em determinados setores do mercado de trabalho sob a aparência feminina, que exigem sua dedicação e investimentos materiais para garantir manutenção dos padrões de beleza vigentes a partir do arremate de *capital de aparência*.

Ficou evidente que a supervalorização da aparência feminina se apresenta de maneira mais incisiva em determinadas áreas de atuação, mas com relação às mulheres negras no setor percebe-se que há um nível acentuado de violência material e simbólica. Essa chave analítica se mostrou determinante na problemática proposta. O comissariado de bordo carrega a imagem e a dedicação de toda companhia aérea. O controle da imagem das funcionárias é central nesta dinâmica. Para analisar contextualmente as exigências sobre os cuidados com a aparência e do espaço que essa dedicação à imagem ocupa especialmente na rotina de mulheres que atuam na área, identificamos princípios de separação e hierarquização (HIRATA; KERGOAT, 2007) que se evidenciam na concentração de mulheres no comissariado de bordo e homens na pilotagem.

No primeiro capítulo a autonomia feminina aparece como algo presente mesmo quando ameaçada ou constantemente negociada. Entretanto, no contexto analisado, a atividade do cuidado ainda absorve a mão de obra feminina por reprodução e quando associado à valorização da própria aparência os níveis de rigidez se mostraram pouco críticos e naturalizadores de premissas de gênero. A reprodução de desigualdades de gênero e de raça marcaram o capítulo de abertura, mas no decorrer da pesquisa rupturas importantes ficaram evidentes em um setor de maioria masculina e branca. Mas antes, tomamos o tempo enquanto métrica de desigualdade no segundo capítulo, em uma análise teórica que percorreu autores clássicos e contemporâneos.

O tempo social (ELIAS, 1984) aparece enquanto um alicerce teórico, uma vez que é medida quantitativa dotada de significado subjetivo. Este, como mostramos, se torna um recurso de valor direcionado ao cuidado com a aparência que compõe um capital específico utilizado no mercado de trabalho. Neste cenário as reproduções ganham destaque, já que apesar do avanço em participação das mulheres no setor, a dominação masculina ainda afeta diretamente o grupo. A busca pela aquisição de *capital de aparência* visando manutenção de seus empregos resultam em violências cotidianas de gênero e de raça.

Isso revelou um setor do mercado de trabalho que usa a apresentação da mulher como moeda ao relacionar seu desempenho laboral com o ideal inalcançável de feminilidade vigente, naturalizando esse comportamento e desqualificando uma atividade de cuidado pessoal que ocupa espaço na realidade das mulheres. De maneira mais acirrada com relação às mulheres negras, que precisam realizar intervenções em seus

traços para adequarem-se aos manuais de aparência e postura previstos pelas empresas. Movimentos de reprodução e ruptura se destacaram na análise da questão proposta e ampliaram as possibilidades de abordagem da aparência no mercado de trabalho.

Por isso, a busca por evidências empíricas renova a ciência social e revela o caráter inacabado da mesma. A presente pesquisa explorou um fenômeno multifacetado a partir de recortes específicos, de modo que é pertinente sistematizar modelos que ajudem a compreender a relação entre indivíduo e sociedade, e de que maneira esta se expressa no objeto de estudo. Considerando que as escolhas práticas dependem de interiorizações de exterioridades (BOURDIEU. 1992), houve sistematização teórica e empírica na busca por compreender as relações analisadas e estruturas de poder vigentes que se expressam no campo através das ações. Havendo deslocamento da centralidade do marcador de gênero para sua associação com as desigualdades raciais.

Considerar a subjetividade da mulher negra frente a instituição social do tempo é uma tarefa complexa e nesse sentido abrimos outra chave analítica teórica e empírica menos explorada. Seu tempo dedicado ao cuidado e manutenção da aparência exige o reconhecimento do posicionamento particular do sujeito que se destacou no decorrer da pesquisa. Isso só foi possível através de escuta simultaneamente crítica e empática dos discursos, analisando e confrontando os posicionamentos individuais com dados objetivos investidos na aparência e compartilhados nas redes sociais, sendo contextualizados e triangulados com a teoria de gênero já descrita. Cabe, para futuras análises, reflexão sobre a questão racial mais cuidadosa e aprofundada.

As dinâmicas laborais e rotinas de beleza são dimensões interligadas para as comissárias de bordo. A mulher se torna uma extensão da marca de transporte aéreo tendo sua feminilidade supervalorizada e constantemente recompensada. As funcionárias são responsáveis pelas boas-vindas aos passageiros, dar as instruções de segurança e desembarcar todos com tranquilidade, atuando em caso de contratemplos e controlando com destreza as situações de possível conflito. Enquanto construção, a feminilidade hegemônica inclui uma capacidade de servir respeitosamente e se ajustar de forma disciplinada em uniformes e etiquetas comportamentais.

O objetivo final da pesquisa proposta consta no terceiro capítulo e passa por metodologias que garantiram algumas contribuições e serviram para tratar um problema

mais amplo do campo de pesquisa. Estão ancoradas em dados que perdem o sentido se descolados da totalidade analisada (HAGUETTE, 1987), e dos discursos produtores de uma verdade contextual que será considerada nas futuras análises produzidas. Sabe-se que a construção de um problema a ser investigado nas Ciências Sociais passa por um debate metodológico que inclui a posição do pesquisador no campo, e a natureza do conhecimento a ser produzido a partir da questão proposta.

Assim, no terceiro capítulo apresentamos os discursos que indicam a relevância das mulheres negras nesse setor para reconhecermos continuidades e rupturas de desigualdades estruturais identificadas em diferentes contextos do mercado de trabalho. Estratégias de ocupação e resistência vem sendo traçadas por homens e mulheres que atuam no setor e reconhecem sua ausência. O Quilombo Aéreo enquanto unidade de formação aeronauta abre um caminho de análise promissor sobre o aumento da população negra que ainda é minoria no setor. Esse cenário evidentemente influi na maneira como o racismo é identificado no setor como um todo. Isso se reflete na percepção de todas as mulheres negras entrevistadas, que enfatizaram as demandas sobre suas aparências como uma violência racial contra suas apresentações pessoais.

Reconhecer o cuidado com a aparência enquanto um fator que acentua desigualdades de raça e gênero no mercado de trabalho é uma possível contribuição. O uso da imaginação sociológica para encontrar uma nova medida de desigualdade mostrou assim, um viés de raça latente de modo que “a análise de um problema metodológico nos ajuda a ver traços gerais de organizações que ainda não estão registrados na literatura sociológica.” (BECKER, 2007, P 32) Por isso, novas abordagens ficam demarcadas para a continuidade da busca pela compreensão de uma questão sociológica que aponta traços gerais de um cenário amplo de desigualdades em diferentes organizações e grupos sociais.

Anexos.

Anexo 1 – Cartilha CEAB.

Conheça a rotina e o dia a dia dessa profissão



As aeromoças são profissionais essenciais para o sucesso de um voo. Elas são vistas como pessoas glamorosas e a maioria das meninas já pensou em adotar essa profissão pelo menos uma vez na vida. Mas a verdade é que a rotina delas é bastante diferente do que imaginamos. É claro que ela é culturalmente bastante enriquecedora e divertida por causa das imensas possibilidades de destino. Mas não são somente as chances de lazer que fazem essa profissão tão fascinante.

Entre a chegada com muitas horas de antecedência ao horário do voo, passando por todos os procedimentos de segurança, e até os cuidados com passageiros em si, são inúmeras as funções das aeromoças que devem ser feitas com bastante responsabilidade.

Para esclarecer melhor como funciona a rotina das comissárias de bordo, e até ajudar as candidatas às vagas, preparamos este infográfico completo.

1. Antes de decolar: agenda imprevisível!



 <p>Quando pensamos em viagens, a maioria das pessoas associa esse momento aos planos para fins de semana, feriados e férias. Ou seja, com datas específicas marcadas. Mas para as aeromoças a rotina não é tão planejada assim. A verdade é que elas devem estar sempre a postos para assumir um voo caso seja necessário.</p>	 <p>É claro que existem escalas disponibilizadas pelas companhias aéreas, mas não dá para garantir que a aeromoça estará junto com a família em todas as datas comemorativas. É possível que você tenha que voar durante o natal e consiga uma folga no ano novo. Ou num ano perca o dia das mães, mas consiga estar presente no ano seguinte. O mais importante aqui é não criar expectativas e sempre tirar o melhor proveito de cada situação.</p>
 <p>É importante lembrar que em algumas companhias existe também a figura da aeromoça de plantão. Ou seja, uma profissional que não foi escalada para nenhum voo, mas que está à disposição caso seja necessário substituir uma colega que não possa comparecer de última hora. Ela fica no aeroporto, pronta para trabalhar (vestida com o uniforme, maquiada e com sua mala em mãos) e, caso não seja convocada, volta para casa ao final do expediente.</p>	 <p>Por exemplo, se a comissária for escalada para passar o ano novo na Europa, não há tanto problema nisso, não é mesmo? É claro que nem sempre os amigos e família poderão se encontrar com ela lá, mas definitivamente essa seria uma situação inesquecível.</p>



2. No avião: muita calma e empatia



Em um voo tranquilo, os passageiros interagem com as comissárias poucas vezes. Nas boas-vindas à aeronave, durante as instruções de segurança, quando o lanche é servido e durante o desembarque. E é claro que todos desejamos que a viagem aconteça dentro do planejado. Mas caso tenham contratemplos, são elas as responsáveis por lidar com cada uma das situações diferentes.



Caso algum passageiro passe mal, as aeromoças são treinadas para prestar o primeiro atendimento. E até mesmo para identificar o problema, solicitar providências mais urgentes e até notificar o piloto caso seja necessário pousar no aeroporto mais próximo. Elas também estão preparadas para lidar com infortúnios em decorrência de turbulências em voo, desde a posição segura que os passageiros devem ficar até o uso das máscaras de oxigênio.



Essas são apenas algumas das situações que podem acontecer durante o trabalho de uma aeromoça. Como você deve ter percebido, é fundamental saber manter a calma e ter bastante empatia com as pessoas que estão envolvidas em cada momento. Acima de tudo, o voo pode ser um momento muito estressante para algumas pessoas e as comissárias devem saber entender isso.

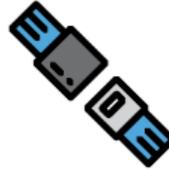


Por fim, devem saber mediar conflitos entre passageiros em voo. Eles podem acontecer por causa dos assentos marcados, conversas em volumes elevados e até bebês chorando. Por isso, é importante ter bastante jogo de cintura.

3. No trajeto: deixando o voo mais seguro



A gentileza é uma característica fundamental de quem deseja se tornar uma aeromoça. Mas como uma autoridade em voo, essas profissionais também devem ser firmes em momentos de necessidade. Mas não confunda: posicionamento firme não tem nenhuma relação com falta de educação.



Uma situação em que a firmeza da voz faz toda a diferença é quando o passageiro se recusa a seguir as regras de segurança da aeronave. Ora, elas existem porque profissionais já simularam e estudaram todas as possibilidades e como evitar que aconteçam acidentes. Por isso devem ser seguidas por todos sempre. Quando for necessário exigir o cumprimento delas, é a postura da comissária que fará a diferença.



Por fim, faz parte das atribuições de segurança das comissárias de bordo se assegurar que as pessoas sentadas próximas às saídas de emergências estão preparadas para assumir suas funções caso necessário. Elas devem ser instruídas propriamente e se não se sentirem confortáveis, devem ser realocadas para outros assentos.



Também é responsabilidade dessas profissionais garantir que as bagagens de mão estejam dentro das dimensões recomendadas, por mais que essa averiguação já tenha sido feita no check-in e no embarque. Da mesma forma, elas devem estar acondicionadas no compartimento acima das poltronas, que deve ter seu fechamento perfeito. Ou ainda, embaixo dos assentos e jamais no caminho das rotas de emergência.



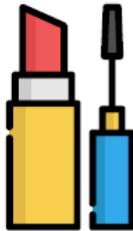
4. No céu ou em terra: tempo para se cuidar



As aeromoças são a imagem da empresa traduzida em uma pessoa. Já pensou ser atendido por uma comissária com o uniforme sujo? O que as pessoas pensariam sobre as condições da aeronave e até mesmo do lanche que será servido?



É a aparência delas que transmite o cuidado que toda a companhia tem com a prestação de seus serviços. Por isso, é fundamental que o uniforme esteja impecável, sempre limpo e bem passado. Os cabelos também devem estar totalmente limpos e presos para não impedirem que o trabalho seja feito e nem prejudicarem a higiene alimentar.



Apesar de o conceito de padrão de beleza estar em decadência (ainda bem), é importante manter uma aparência agradável. Isso significa fazer uma maquiagem que deixe a aeromoça sempre apresentável e não exagerar na quantidade de produtos e nem em cores muito chamativas. O mesmo serve para as unhas, que devem sempre estar bem cuidadas e feitas.

5. Ao chegar ao destino: cultura nunca é demais



Por mais que uma comissária seja especializada em voos domésticos, sempre existe a possibilidade de ela ter contato com pessoas de outros países. Para aquelas que voam internacionalmente, essa é uma certeza.



Isso significa que será necessário saber lidar com muitas culturas diferentes e ser polida com todas as pessoas durante os voos. Para atingir esse nível de proficiência, é fundamental estudar bastante sobre os diferentes costumes nos países de destino e aqueles próximos. Por exemplo, se você for voar para a França, é provável que tenham europeus de outros países no seu voo. Por isso, nunca ache que o seu conhecimento é suficiente.



Tão importante quanto o conhecimento cultural é saber falar outras línguas. O inglês é a mais importante delas. Mas assim que você souber se comunicar nesse idioma, chega a hora de aprender novos, como o espanhol e o francês, por exemplo. Ou seja, uma boa aeromoça nunca para de estudar.



6. Aeromoça/comissária de voo: uma meta de vida



Se tornar uma comissária de bordo é um sonho. Não apenas porque essa profissão é muito fascinante, mas também porque ela permite conhecer todo o mundo trabalhando. Quem não gostaria de encher o passaporte de carimbos e ainda ser muito bem paga para isso?



Portanto, é fundamental se dedicar aos estudos e trabalhar firme para ser promovida o mais rápido possível. Esse não é um emprego como outros que existem, é uma meta de vida. E, certamente, trará experiências de vida incríveis.



ANEXO 2 – Roteiro de Entrevista

- Se apresente, considerando sua vida pessoal e como chegou na carreira.

- 1 Em média, quanto tempo você leva se arrumando para o trabalho?
- 2 No geral, (fora do contexto trabalho) você leva esse mesmo tempo?
- 3 Você realiza outros investimentos na aparência? Se sim, quais?
- 4 Como você se sente quando fica “pronta(o) para o trabalho”?
- 5 Com relação a aparência, complete a frase “eu não saio para trabalhar sem fazer ...”

Referências Bibliográficas

BEAUVOIR, S. *O Segundo Sexo. 1. Fatos e Mitos*. São Paulo: Difusão Europeia do Livro, 4ª edição. 1970

BONELLI, M da Gloria. Profissionalismo, gênero e significados da diferença entre juízes e juízas estaduais e federais. 2003.

BECKER, Howard S. **Segredos e truques da pesquisa**. Editora Schwarcz-Companhia das Letras, 2007.

BOURDIEU, Pierre. Le capital social. **Actes de la recherche en sciences sociales**, v. 31, n. 1, p. 2-3, 1980.

BOUDIEU, P. *Pierre Bourdieu avec Löïc Wacquant; réponses*. Paris: Seuil. 1992.

BOURDIEU, Pierre. Razones prácticas. **Sobre la teoría de la acción**. Barcelona: **Anagrama**, v. 233, 1997.

BOURDIEU, P; CHAMBOREDON, J. C; PASSERON, J. C. A profissão do sociólogo: preliminares epistemológicas. Petrópolis: Vozes, 1999.

BUTLER, Judith. *Undoing gender*. Psychology Press, 2004.

CASTELLITTI, C. Corpo e disciplina na carreira de comissaria de bordo na Varig. **Anais Seminário Interno dos Alunos do Programa de Pós-Graduação em Antropologia Social do Museu Nacional**, p. 1-16, 2014.

CASTELLITTI, C. **A carreira de comissária de bordo na Varig: processos de**

individualização feminina em contextos urbanos. Tese de Doutorado. Tese de Doutorado, Programa de Pós-Graduação em Antropologia Social, Museu Nacional/UFRJ. 2018.

CARNEIRO, Sueli. "Mulheres em movimento." *Estudos avançados* 17.49 (2003)

CAROLINO, GM. (2017) A Profissionalização da Prática da Aviação: Uma Abordagem Exploratória Sobre os Rumos do Contexto Profissional no Brasil. Revista Conexão Sipaer, Vol. 8, No. 1, pp. 3-9.

CASTRO, B. **Afogados em contratos: o impacto da flexibilização do trabalho nas trajetórias dos profissionais de TI.** Tese de doutorado em Ciências Sociais. Campinas: IFCH, Unicamp. 2013

CASTRO, B; CHAGURI, M. **Um tempo só para si: gênero, pandemia e uma política científica feminista.** Blog DADOS, 2020.

CELLARD, A. A análise documental. In: POUPART, J. et al. **A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos.** Petrópolis, Vozes, 2008.

CORDEIRO, M. **O tempo desigualmente distribuído: gênero e carreira acadêmica entre cientistas sociais.** Paper apresentado na ABET, p. 367-399, 2015

CONNELL, Robert W.; MESSERSCHMIDT, James W. Masculinidade hegemônica: repensando o conceito. **Revista Estudos Feministas**, v. 21, n. 01, p. 241-282, 2013.

DAMASCENO, Caetana Maria. **“Cor’ e ‘boa aparência’ no mundo do trabalho doméstico: problemas de pesquisa da curta à longa duração”.** In: XXVII SIMPÓSIO NACIONAL DE HISTÓRIA – CONHECIMENTO HISTÓRICO E DIÁLOGO SOCIAL, 2013, Natal. Anais do XXVII Simpósio Nacional de História.

DEDECCA, C. Tempo, trabalho e gênero. **Reconfiguração das relações de gênero no trabalho**, p. 21-52, 2004.

DESLANDES, S; COUTINHO, T. Pesquisa social em ambientes digitais em tempos de COVID-19: notas teórico-metodológicas. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 36, p. e00223120, 2020.

ELIAS, N. **Sobre o tempo**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1984.

ELIAS, N; HAMMER, H. **über den Prozeß der Zivilisation**. Frankfurt: Suhrkamp, 1939.

FLICK, Uwe. **Qualidade na pesquisa qualitativa: coleção pesquisa qualitativa**. Bookman editora, 2009.

GOLDENBERG, M. O corpo como capital: para compreender a cultura brasileira. **Arquivos em movimento**, v. 2, n. 2, p. 115-123, 2006.

GUEDES, M. A presença feminina nos cursos universitários e nas pós-graduações: desconstruindo a ideia da universidade como espaço masculino. **História, Ciências, Saúde-Manguinhos**, v. 15, p. 117-132, 2008.

HAGUETTE, T. M. F. **Metodologias qualitativas na sociologia**. Petrópolis: Vozes, 1987.

HAKIM, C. **Capital erótico: Pessoas atraentes são mais bem-sucedidas**. A ciência garante. Editora Best Seller, 2013.

HILL COLLINS, P. Aprendendo com a outsider within. **Sociedade e Estado**, v. 31, p. 99-127, 2016.

HIRATA, Helena. **Mudanças e permanências nas desigualdades de gênero**. 2015.

HIRATA, H; KERGOAT, D. **Novas Configurações da divisão sexual do trabalho**. Cadernos de Pesquisa, v. 37, n. 132, p. 595-609, set./dez. 2007

HOCHSCHILD, Nina Irwin, and Mark Ptashne. "Repressor structure and the mechanism of positive control." *Cell* 32.2 (1983): 319-325.

JANNUZZI, P. Indicadores sociais no Brasil: conceitos, fontes de dados e aplicações. In: **Indicadores sociais no Brasil: conceitos, fontes de dados e aplicações**. 2009. p. 141-141.

JESUS, Claudiana Guedes de. **Desregulamentação e trabalho na aviação comercial brasileira (1990 – 2002)** Campinas, SP.: (s.n.), 2005

JESUS, J. C. et al. **Trabalho doméstico não remunerado no Brasil: uma análise de produção, consumo e transferência**. 2018.

KERGOAT, D. "**Dinâmica e consubstancialidade das relações sociais**." *Novos estudos CEBRAP* 86 (2010)

KREIN, José Dari; CASTRO, Bárbara. **As formas flexíveis de contratação e a divisão sexual do trabalho**. São Paulo, 2015.

MIGUEL, L. F. **Política de interesses, política do desvelo: representação da "singularidade ferminina"**. 2001 <https://doi.org/10.1590/S0104-026X2001000100015>

Disponível em <https://www.scielo.br/j/ref/a/zsVTgNyNX3yJ5m6gSQ7QFhr/?lang=pt>

Acesso em: 19/05/2023

ORTNER, Sherry B. **"Patterns of history: Cultural schemas in the foundings of Sherpa religious institutions."** *Culture through time: Anthropological approaches* (1990)

DE PAIVA ABREU, A; HIRATA, H; LOMBARDI, M. **Gênero e trabalho no Brasil e na França: perspectivas interseccionais.** Boitempo Editorial, 2017.

PARAHYBA, V. **Beleza, feminilidade e reflexividade : um estudo sobre a mediação agência estruturada por mulheres intelectuais.** 2011. Dissertação (Mestrado). Programa de Pós-Graduação em Sociologia, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2011.

PORTES, Alejandro. **"The two meanings of social capital."** *Sociological forum*. Vol. 15. No. 1. Kluwer Academic Publishers-Plenum Publishers, 2000.

ROTENBERG, L. **Mulher, tempo e trabalho: o cotidiano de mulheres comissárias de voo.** 2014. DOI <https://doi.org/10.1590/S0102-71822014000200023>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/psoc/a/jTvsFB79XzXR6LWJN7yn7yh/abstract/?lang=pt#>. Acesso em: 19 maio 2023

SILVA, Gilda Olinto do Valle. **CAPITAL CULTURAL, CLASSE E GÊNERO EM BOURDIEU.** INFORMARE - Cad. Prog. Pós-Grado Cio Inf., v.1, n.2, p.24-36,jul.1dez. 1995.

SIBILIA, P. **O show do eu: a intimidade como espetáculo.** Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 286 p. A fabricação virtual de si mesmo. 2008.

SOUSA, L. P. D., & GUEDES, D. R. **A desigual divisão sexual do trabalho: um olhar sobre a última década.** Estudos Avançados, 30(87), 123-139. 2016 Recuperado de <https://www.revistas.usp.br/eav/article/view/119119>

WOLF, N. **O Mito da Beleza: como as imagens de beleza são usadas contra as mulheres.** Rio de Janeiro: Rocco, 1992.