

COORDENAÇÃO Raquel Varela
Roberto della Santa
Henrique Oliveira

RELATÓRIO **ANALÍTICO**

Inquérito Nacional sobre as Condições
de Vida e Trabalho do Pessoal de Voo da
Aviação Civil (INCVT-PVAC)
a partir de Portugal

Desgaste, Penosidade, Risco
Tripulantes de Cabina

SÚMULA

Inquérito realizado entre Fevereiro de 2018 e Maio de 2019. O presente Relatório Analítico refere-se aos resultados preliminares voltados sobretudo para a interpretação e transformação da organização do trabalho no setor.

FICHA TÉCNICA

Coordenação
Raquel Varela

Autores
Raquel Varela,
Roberto della Santa & Henrique M. S. Oliveira
(coords.)

Equipa científica do estudo social & Inquérito Nacional sobre as Condições de Vida e Trabalho do Pessoal de Voo da Aviação Civil (INCVT-PVAC) em Portugal | Set. 2019

Prof. Dra. Raquel Varela, historiadora do trabalho,
IHC-NOVA, IISH

Prof. Dr. Roberto della Santa, cientista social,
NIEP-UFF/UFRJ/NOVA

Prof. Dr. Henrique Silveira, matemático,
CAMGDS/Inst. Sup. Técnico/UL

Revisão técnica
António Simões do Paço

Capa e Paginação
Pedro Páscoa

SECÇÃO DE SAÚDE MENTAL ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE (OMS)

“Na 11ª versão da Classificação Internacional de Doenças (CID-11) da OMS o burnout foi por fim considerado um “fenómeno relacionado com o trabalho”.

GENEبرا, 28 de maio de 2019 – Na 11ª versão da CID-11, o burnout ou síndrome do esgotamento profissional foi considerado como fenómeno relacionado com o trabalho. Não foi, entretanto, designado como uma condição de “diagnóstico médico”.

Foi adscrito ao capítulo “Fatores que influenciam o estado de saúde/razões para os serviços de saúde”, que inclui tópicos que não são classificados como doenças, mas para os quais os indivíduos devem recorrer aos serviços de saúde.

No CID-11, o fenómeno social do burnout é, então, designado da seguinte forma:

“O burnout ou esgotamento profissional é uma síndrome conceptualizada como resultante do stress crónico no trabalho que não foi corretamente gerido”.

Três dimensões centrais caracterizam esta condição:

- 1) um sentimento de falta de energia e/ou de exaustão;*
- 2) distanciamento do trabalho, sentimentos de negativismo e/ou de cinismo em relação ao trabalho;*
- 3) perda de eficiência profissional.*

O termo burnout refere-se especificamente a fenómenos relativos ao trabalho e não deve ser usado para descrever experiências noutras áreas da vida em geral.

Esta questão já constava na CID-10, mas a definição agora é mais pormenorizada.

A Organização Mundial de Saúde está prestes a iniciar um trabalho de elaboração de linhas diretrizes fundadas em bases factuais relativamente à saúde mental nos locais de trabalho.”

ÍNDICE

Súmula / Ficha técnica	2
Breve introdução aos resultados estatísticos INCVT-PVAC	9
Vidas privadas ou questões públicas? – questões preliminares	9
<i>Metodologia de investigação: da confeção do anteprojecto à elaboração dos inquéritos</i>	11
Mas o que fazem, afinal, os tripulantes de cabina do pessoal de voo?	13
Um setor de alta <i>performance</i> – quem, como, quando, onde e porquê	14
Breve descrição do inquérito	17
Recolha e tratamento dos dados	18
Resumo da amostra	18
Erro e confiança das estimativas descritivas em face da dimensão da amostra:	18
Indicadores sociais descritivos da amostra	19
Q1a.01 Pessoal de voo por sexo	19
Q1a.02 Escolaridade	19
Q1a.03 Posição em médio, médio/longo e longo curso	19
Q1a.04 Idades à data do inquérito	20
Q1a.05 Tempos de serviço	21
Q1a.06 Número de filhos	21
Q1a.06I (Surge no inquérito no capítulo 2 a seguir à questão Q1b.23) Sinto falta de mais relacionamento com os filhos	22
Q1a.07 Tempo na categoria atual	22
Q1a.08 Companhia	25
Q1a.09 Base	25
Q1a.10 Contrato	26
Q1a.11 Função	26
Q1a.12 Horas de trabalho regular	27
Q1a.13 Horas de trabalho não programado	27
Q1a.14 Meses decorridos desde as últimas férias	28
Q1a.15 Número de dias gozados nas últimas férias	28
Indicadores responsivos binários	29
Q1b.01 Aplica-se um acordo de empresa ao meu contrato de trabalho	29
Q1b.02 Sinto falta de um maior convívio entre equipas durante os voos	29
Q1b.03 Sinto falta de um maior convívio entre equipas nas pernoitas	29
Q1b.04 Sinto falta de um maior convívio familiar	29
Q1b.05 Sinto falta de mais vida social	29
Q1b.06 Consigo descansar efetivamente nas folgas	30
Q1b.07 Sinto falta de mais intervalos	30
Q1b.08 Penso frequentemente em quanto tempo falta para a reforma	30
Q1b.09 Ultimamente já pensei em mudar de trabalho	30
Q1b.10 Ultimamente já pensei em mudar de função	30
Q1b.11 Ultimamente já pensei em mudar de companhia	30
Q1b.12 Ultimamente já pensei em mudar de base	31
Q1b.13 Sinto que os períodos de trabalho são adequados	31
Q1b.14 Tenho tempo para cuidar da família e de mim	31
Q1b.15 Sou sindicalizado/a	31
Q1b.16 Greves, protestos e campanhas laborais melhoram as condições de vida	31
Q1b.17 Possuo casa própria	32
Q1b.17I Possuo casa própria e está totalmente paga	32
Q1b.18 Tenho dívidas, hipotecas e compromissos financeiros	32
Q1b.19 Tenho cônjuge/companheira/o	32
Q1b.19I Tenho cônjuge/companheira/o, e este/esta tem trabalho remunerado fixo	32

Q1b.20 Tenho mulher/marido, filhos ou família próxima com problemas graves de saúde	32
Q1b.21 O meu pai/mãe foi piloto ou tripulante	33
Q1b.22 Gostava que um/a filho/a meu/minha fosse tripulante	33
Q1b.23 Gostava que um/a filho/a meu/minha fosse piloto	33
Q1b.24 Sou alvo de assédio moral no trabalho	33
Q1b.24I Da parte de quem	33
Tempos em deslocações pendulares	34
Q1c.01 Tempo médio necessário para chegar ao trabalho	33
Q1c.02 Tempo médio necessário para regressar a casa	34
Q2 e Q3 Desgaste profissional (exaustão, distância e eficiência)	35
Significado dos índices	35
R1 Análise do índice de exaustão emocional <i>per se</i> (IEE)	35
R2 Análise do índice de cinismo e distanciamento (ICD)	36
R3 Análise do índice de exaustão emocional combinado (IEE)	37
R3 Índice de realização profissional	38
Q4 Cansaço físico e dispêndio de energia	39
Significado do índice:	39
R3 Análise do índice de cansaço IC	39
Q5 Desgaste e indicadores sociodemográficos:	40
22 questões por escala de perceção	40
Q5.01 Falta de segurança ou continuidade no trabalho	41
Q5.02 Baixos salários e/ou rendimentos insuficientes	41
Q5.03 Isolamento dos colegas e falta de mais convívio	42
Q5.04 Conflitos com gestão, chefia e/ou coordenação	43
Q5.05 Imagem do pessoal de voo junto da opinião pública	43
Q5.06 Ameaça de fecho da companhia /despedimentos	44
Q5.07 Contacto negativo com as minhas hierarquias	45
Q5.08 Turnos e distribuição de tarefas fora do meu controle	45
Q5.09 Turnos e falta de tempo livre fora das horas de trabalho	46
Q5.10 Sensação de estado de alerta por conta da segurança	47
Q5.11 Desvio de função para tarefas comerciais/propaganda	47
Q5.12 Relação alterada entre sono e vigília no meu relógio biológico	48
Q5.13 Dores musculares decorrentes de atividades de trabalho	49
Q5.14 Preocupações com a reforma e uma idade mais avançada	49
Q5.15 Ansiedade/stress/mal-estar em relação à prevenção de acidentes	50
Q5.16 Distúrbios recorrentes na hora da descolagem ou da aterragem	51
Q5.17 Sofrimento psíquico em função dos riscos/perigos da profissão	51
Q5.18 Pesadelos ou mal-estar noturno envolvendo queda/incêndio/terrorismo	52
Q5.19 Desconforto em relação ao atendimento de passageiros inconvenientes	53
Q5.20 Dificuldades de gestão da tensão/medo/irritabilidade dos passageiros	53
Q5.21 Problemas de comunicação das ideias ou sentimentos para os outros	54
Q5.22 Alterações de nexo psicofísico (sensação de desconexão mente/corpo)	55
Q6 Desgaste e indicadores sociodemográficos II	55
36 questões por escala de concordância	55
Q6.01 Não tenho funções claras e responsabilidades reais	56
Q6.02 No essencial diria que estou contente no trabalho	56
Q6.03 Atualmente desfruto da vida com proveito	57
Q6.04 Sinto-me envolvido/a nas decisões tomadas no trabalho	58
Q6.05 Sinto ansiedade quando tenho de ir para o trabalho	58
Q6.06 Gosto dos meus colegas e do ambiente de trabalho	59

Q6.07 Sinto-me adaptado/a ao trabalho por turnos	60
Q6.08 Sinto que o consumo de drogas, álcool ou medicamentos é necessário para trabalhar	60
Q6.09 Causa-me ansiedade não saber qual será a minha rota nos dias ou semanas a seguir	61
Q6.10 Sinto muita pressão para mudar o ritmo ou intensidade da minha atividade laboral	62
Q6.11 Há divergências entre a forma como as minhas hierarquias orientam o trabalho e como eu acredito que este deveria ser	62
Q6.12 Sinto que o meu trabalho afeta negativamente a minha saúde física e psíquica	63
Q6.13 Não recomendaria a minha profissão a um amigo	64
Q6.14 Sou informado/a das questões importantes que se passam no trabalho	64
Q6.15 Consigo prever com antecedência como será o trabalho no dia seguinte	65
Q6.16 Preocupa-me o consumo de álcool na companhia	66
Q6.17 Preocupa-me o consumo de drogas na companhia	66
Q6.18 Preocupa-me o consumo de medicamentos na companhia	67
Q6.19 Acredito que o pessoal de voo deveria ter um regime especial de reforma	68
Q6.20 O trabalho que desempenho envolve pressão contínua e <i>stress</i> laboral	68
Q6.21 O trabalho que desempenho envolve esgotamento emocional e/ou físico	69
Q6.22 O trabalho que desempenho envolve condições laborais desgastantes	70
Q6.23 Tenho muita responsabilidade, mas pouca autoridade no local de trabalho	70
Q6.24 Atualmente acho a minha vida muito desinteressante	71
Q6.25 Sinto que é inútil fazer sugestões ou recomendações no trabalho	72
Q6.26 As exigências no trabalho são demasiado altas	72
Q6.27 Se pudesse, mudava de trabalho	73
Q6.28 Sinto solidariedade entre colegas	74
Q6.29 O meu sindicato escuta o que tenho para dizer	74
Q6.30 O Governo preocupa-se com as devidas condições de trabalho	75
Q6.31 Os políticos escutam as nossas reivindicações	76
Q6.32 Os diretores da companhia importam-se com as nossas condições de vida	76
Q6.33 Consigo descansar bem quando pernoito em hotéis	77
Q6.34 Consigo descansar bem quando pernoito no avião	78
Q6.35 As mudanças de fuso horário não me causam ansiedade	78
Q6.36 Nunca sinto <i>jet lag</i> , o que me permite descansar apropriadamente durante as escalas	79
Q7 Desgaste e indicadores sociodemográficos III	80
Questões sobre condições específicas de trabalho e de realização	80
20 questões por escala de concordância	80
Q7.01 Sinto que o trabalho que realizo é monótono ou repetitivo	80
Q7.02 Penso que não controlo a natureza e os limites do meu próprio trabalho	81
Q7.03 Identifico-me e realizo-me com o resultado do meu próprio trabalho	81
Q7.04 Sinto que trabalho muitas horas por semana, com jornadas intensivas	82
Q7.05 Penso que os períodos de trabalho são ajustados e bem organizados	82
Q7.06 Creio que o trabalho que realizo é valorizado na sociedade em geral	83
Q7.07 Acredito dispor de segurança e bem-estar em cada dia de trabalho	84
Q7.08 Percebo bem a necessidade das mudanças de funções no trabalho	85
Q7.09 Creio que o pessoal de voo é respeitado no seu local de trabalho	85
Q7.10 Compreendo a importância do pessoal de voo – e da atividade aeroportuária – para a sociedade em geral	86
Q7.11 O trabalho, com os seus perigos inerentes, nomeadamente de saúde, é bem monitorizado e regulamentado	87
Q7.12 O meu uniforme de trabalho é adequado para as funções nos diversos climas em que tenho de trabalhar	87
Q7.13 Anseio pela pausa ou pela folga a todo o custo	88

Q7.14 Sinto que sou mais “eu mesmo” quando como/bebo/durmo do que quando estou no trabalho	89
Q7.15 Um sindicato internacional (federação de sindicatos nacionais) é fundamental, face à globalização, para os interesses do pessoal de voo.	89
Q7.16 O pagamento de quotas é parte da força, independência e autonomia de qualquer associação sindical	90
Q7.17 Gosto de cooperar com os meus colegas nas mais diversas tarefas	91
Q7.18 Gosto de competir com os meus colegas nas mais diversas tarefas	91
Q7.19 Sinto que sou parte orgânica do funcionamento e da dinâmica do meu próprio setor e do meu sindicato	92
Q7.20 O papel da organização – fora do local de trabalho – pode influenciar as condições dentro do local de trabalho	93
Q8 Questões de bem-estar e de saúde	94
Questões sobre condições específicas de trabalho e de realização	94
25 questões primárias	94
Q8.01 Sinto dores de cabeça	94
Q8.02 Sinto tonturas	95
Q8.03 Sinto-me nauseado/a	96
Q8.04 Sinto-me adormecer involuntariamente	96
Q8.05 Sinto as extremidades inchadas	97
Q8.06 Sinto o abdómen inchado	98
Q8.07 Sinto as extremidades dormentes	98
Q8.08 Sinto problemas de dislexia/afasia/alalia	99
Q8.09 Sinto disfunções na coordenação motora	100
Q8.10 Sinto dificuldades respiratórias	100
Q8.11 Sinto dores musculares e/ou restrições a movimentos do corpo	101
Q8.12 Sinto articulações magoadas	102
Q8.13 Sinto a visão nublada	102
Q8.14 Sinto os olhos irritados	103
Q8.15 Sinto a garganta irritada	104
Q8.16 Sinto o nariz irritado	104
Q8.17 Sinto problemas de memória	105
Q8.18 Sinto tosse	106
Q8.19 Sinto incómodos olfativos	106
Q8.20 Sinto comichões no couro cabeludo	107
Q8.21 Sinto uma maior sensibilidade aos sons	108
Q8.22 Sinto dor/incómodo/zumbido no ouvido	108
Q8.23 Sinto diminuição do controle da própria conduta	109
Q8.24 Sinto défice de prazer/desejo/alegria	110
Q8.25 Sinto que o apetite/dieta/hábitos alimentares foram alterados devido ao trabalho	110
Q9 Relativamente ao consumo de tabaco	112
Q9 Quantidade diária de consumo	112
Q9a Sinto-me preocupado/a com o meu consumo de tabaco	113
Q10 Já alguma vez consultou um profissional de saúde por problemas de exaustão, stress, burnout, exaustão emocional ou outras questões ligadas ao trabalho?	114
Q10a Na sequência da pergunta anterior, foi-lhe diagnosticado algum problema de saúde dessa natureza (exaustão, stress, burnout, esgotamento emocional)?	114
Q10b Que problema foi diagnosticado especificamente?	114
Correlações entre variáveis do estudo	115
Índice de esgotamento emocional (IEE) e índice de cansaço (IC)	115

Índice de esgotamento emocional (IEE) e índice de realização profissional (IRP)	115
Índice de esgotamento emocional (IEE) e índice de <i>burnout</i> (IB)	115
Testes de hipóteses	116
Idade e esgotamento emocional	116
Companhia e esgotamento emocional	116
Assédio moral no trabalho e esgotamento emocional	117
Relação entre longo e médio curso e esgotamento emocional	117
Relação entre contactos negativos com hierarquia e conflitos com gestão, chefia e/coordenação e esgotamento emocional	117
Relação entre género e esgotamento emocional	118
Relação entre tipo de contrato e esgotamento emocional	118
Relação entre companhia e imagem pública da profissão	118
Relação entre companhia e baixos salários	118
Relação entre companhia e horas extra-horário	119
Assédio moral e companhia	119
Assédio moral e género	119
Algumas considerações parciais do estudo INCVT-PVAC	120
Notas preliminares	120
<i>Em busca de outra ciência social do trabalho: uma nova investigação, para quem e para quê?</i>	120
Assédio moral no trabalho e esgotamento emocional	131
Longo e médio curso e índice de esgotamento emocional	131
Contactos negativos com a hierarquia e conflitos com a gestão, chefia e/coordenação e esgotamento emocional	131
Género e esgotamento emocional	131
Tipo de contrato e esgotamento emocional	132
Companhia e imagem pública da profissão	132
Companhia e baixos salários	132
Companhia e horas extra	132
Assédio moral e companhia	133
Assédio moral e género	133
Para um ensaio de interpretação histórico-social do mundo laboral no século XXI:	133
<i>A centralidade do trabalho e a constituição do ser social do pessoal de voo - uma fábrica no ar?</i>	133
O labor emocional do pessoal de voo: do <i>milieu</i> pessoal privado à esfera pública do trabalho	134
A “alta <i>performance</i> ” no setor aeronáutico: ou o fazer “mais alto, mais forte, mais rápido”	136
Do ex- <i>glamour</i> romântico à nova condição proletária: a condição laboral do pessoal de voo	138
Do <i>branding</i> do corpo-trabalhador à crítica estética da mercadoria – ideologias e imaginários	141
Breve biografia dos autores	150

BREVE INTRODUÇÃO AOS RESULTADOS ESTATÍSTICOS | INCVT-PVAC

Vidas privadas ou questões públicas? – questões preliminares

Nesta parte do estudo contextualizamos, de modo preliminar, uma breve apresentação dos dados empíricos da Investigação sobre Condições de Vida e de Trabalho efetuada ao Pessoal de Voo da Aviação Civil em Portugal com ênfase especial no desgaste, penosidade e risco no grupo socioprofissional dos tripulantes de cabine em Portugal.

Começamos aqui uma abordagem teórico-metodológica que possibilite uma leitura esclarecida dos resultados já alcançados e alguma literacia sobre essa matéria.

Wright Mills, um dos mais influentes cientistas sociais da sua época, argumentou que talvez a distinção mais útil com que a teoria crítica da sociedade opera seja justamente aquela entre *problemas privados* e *questões públicas* (Mills, 1967: 395; Mills, 1959: 8). Para ele, os problemas têm a ver com “o caráter de um indivíduo e com aquelas zonas limitadas da vida social das quais ele está mais direta e pessoalmente consciente”. São problemas privados, da vida pessoal. Um tal nível de abstração requer atenção específica.

Para descrever esses problemas e resolvê-los, argumenta ele, devemos recorrer à biografia dos indivíduos e/ou ao escopo dos seus ambientes mais imediatos – o que Mills descreve como “o cenário social que está diretamente aberto à sua própria experiência pessoal e, em certa medida, à sua atividade intencional” (Mills 1967: 395-6). Um *problema* será, portanto, um assunto *particular*, “os valores acarinhados por um indivíduo são sentidos por ele como ameaçados” (ibid.: 396). Em contraste, as *questões* serão tudo aquilo que “transcende esses ambientes locais dos indivíduos e o alcance mais limitado da sua vida” (Mills, 1967: 396; Mills, 1959: 8). Já as *questões – públicas* – têm a ver com a organização social mais ampla de um sem-número de *milieux*: as funções, estruturas e dinâmicas da sociedade em geral, como um todo. Ultrapassam, e compreendem, as vidas individuais.

As *questões* são *assuntos públicos*. É então da própria natureza de uma questão pública, ao contrário de problemas privados, não poder ser muito bem definida nos termos do ambiente social quotidiano dos homens comuns. Uma *questão*, na verdade, envolve frequentemente uma crise, em geral, nas estruturas sociais. Amiúde os Estados, os governos e as empresas tendem a encobrir as *questões públicas*, apresentando-as enquanto *problemas privados*. Por exemplo, seria culpa dos indivíduos que eles não possam encontrar trabalho, em vez de resultado de uma situação económico-social? Além disso, devido ao senso comum – e à orientação de assistentes/educadores sociais – é frequente confundirem-se *questões* com *problemas* mais imediatos. Segundo Mills (1967: 534), eles costumam deslizar para aquém da estrutura, para se concentrar em situações isoladas, e a considerar questões como problemas de indivíduos. De facto, essa crítica de Mills sobre a ideologia profissional do que ele descreveu como “patologistas sociais” (os assistentes sociais que apenas se focalizam na adaptação individual, em vez da mudança estrutural) continua a ser, infelizmente, uma preocupação fundamental até hoje. Os determinantes sociais dos processos de saúde e doença do trabalho são uma das questões públicas chave para a interpretação sociológica (e a transformação social) do modo de vida total das mais diversas sociedades humanas, ao redor de todo o Planeta, na alvorada deste século XXI.

O presente estudo pressupõe o devido reconhecimento da *centralidade do trabalho* para a formação social portuguesa. Comungando desta premissa elementar confluíram aqui investigadores universitários do Observatório para as Condições de Vida e de Trabalho e dirigentes sindicais do SNPVAC, o Sindicato Nacional do Pessoal de Voo da Aviação Civil, com uma preocupação comum: a de perceber o reflexo sintomal do que é o mundo laboral, do trabalho na aviação civil em Portugal. Para responder conjuntamente a algumas *questões públicas* como, por exemplo: porquê uma grande parte dos tripulantes de cabina, após a jornada de trabalho, se sente esgotada? Quais são os nexos causais do sentimento deste desgaste psicofísico entre esses profissionais? De onde advém um tal sofrimento na aviação civil? Como compreender e/ou explicar um mal-estar tão difuso e generalizado nas funções, estruturas e dinâmicas desta atividade tão vital ao ser social?

No dia 28 de maio de 2019 (ver p.ii) – na 11ª edição da *Classificação Internacional de Doenças* da Organização Mundial da Saúde (CID-11 | OMS) – o *burnout* ou “síndrome do esgotamento profissional” foi considerado como um fenómeno social relacionado com o trabalho num importante ato de reconhecimento público da OMS. A síndrome do esgotamento profissional é resultante de sofrimento crónico no mundo laboral.

Segundo os textos do *Maslach Burnout Inventory*,¹ legitimado pela OMS, três dimensões caracterizam esta condição: (1) um sentimento de falta de energia e/ou de exaustão emocional; (2) distanciamento do trabalho, sentimentos de negativismo e/ou cinismo em relação ao trabalho e (3) uma sensação de perda de eficácia no trabalho e/ou de realização profissional. O termo *burnout* refere-se especificamente a fenómenos relacionados com o trabalho e, segundo a OMS (*apud* Maslach), não deveria ser utilizado para descrever experiências distintas noutras áreas da vida em geral — por exemplo, depressões, ansiedades, ataques de pânico, entre outras patologias.

O *desgaste profissional* não surge num qualquer tempo ou espaço. Apesar de já ser sido detetado há muito, a percepção ampliada deste problema surgiu *pari passu* com as políticas de austeridade num eterno retorno do “fazer mais com menos”, o chamado “ajuste estrutural”, do período de auge do neoliberalismo. Esta grande transformação, implicada na mercantilização do próprio trabalho, é um dos fatores cruciais para explicarmos e compreendermos este momento – crónico – de crise/crítica de tantos setores do mundo do trabalho afetados pelo universo da expansão, valorização e concorrência de e entre capitais no atual estágio da presente era de globalização neoliberal.

O primeiro registo da literatura clínica sobre o *burnout* surgiu no inverno de 1974, com o artigo de Herbert J. Freudenberger, “Staff Burn-Out”, na 30.ª edição do prestigiado *Journal of Social Issues* de Nova Iorque, EUA. Os anos 70 do século XX foram marcados por uma série de reestruturações produtivas em diferentes setores da acumulação de capital no hemisfério norte. Ocorre que o sistema metabólico-social de produção tipicamente capitalista tende há muito para a globalização não só do seu modo de ser, mas também das suas contradições. No chamado “Sul Global”,

antes da ascensão de Ronald Reagan (EUA) e Margaret Thatcher (UK), houve o momento da resistência política vietnamita, por um lado, e da revolução social portuguesa, por outro. Não por acaso, o termo *burnout* não teve qualquer impacto bibliográfico na produção intelectual portuguesa antes dos anos 1990; nem sequer foi traduzido por estas paragens. Nos anos 1970, a crise económica internacional (fim do padrão ouro-dólar, crise do petróleo e superdimensionamento de órgãos globais como o Banco Mundial e o FMI) manifestou-se com o *burnout* laboral, nos EUA, e a sua oposição diametral, em Portugal (a alegria das conquistas sociais da Revolução dos Cravos). Se a América do Norte e/ou a Inglaterra foram um inferno proverbial do trabalho em meados dos anos 70, o Portugal do biénio revolucionário que vai de 25 de Abril de 1974 até 25 de novembro de 1975 foi algo próximo ao paraíso terreno do trabalho. Se quiserem, enquanto no mundo do trabalho de língua inglesa se inventou o termo *burnout* para dar conta do quotidiano estranhado de produção heterónima, assujeitada e passivizada, o mundo do trabalho em língua portuguesa – no vértice da sua autonomia, emancipação e ativação – deu lugar ao *slogan* central “Trabalhar para viver, não viver para trabalhar”.

A linguagem é arena dos conflitos sociais. A contrarrevolução que se seguiu impôs novos ritmos e intensidades do trabalho em Portugal, numa clara regressão das condições de trabalho e vida no país. Para citar um exemplo muito recente – e nada promissor, para dizer o mínimo –, enquanto redigíamos as secções finais deste *Primeiro Relatório*, a Federação Nacional dos Professores, munida dos resultados finais de um estudo iniciado em 2017, que coordenámos, acionou a Procuradoria Geral da República para apurar quatro mortes de professores que podem ter como determinantes o excesso de trabalho, visto que envolvem o falecimento de docentes em plena atividade profissional, em 2019, reportadas pelos colegas como atividades excessivas. Nessa pesquisa, com profundidade e extensão inéditas em Portugal, provámos de modo cabal a correlação existente entre o desgaste profissional e o excesso de trabalho docente. Em várias investigações internacionais foi provada a relação entre sobrecarga de trabalho e doenças graves e/ou morte. Trata-se, obviamente, de um caso de saúde pública. O Estado, empresas e demais agências têm de assumir responsabilidades. A morte de pessoas no e por causa do trabalho, para além da clássica definição de acidente laboral, é um absoluto retrocesso relativamente ao Estado de bem-estar social: configura um declínio histórico nacional flagrante e escandaloso. Há muito que a figura de linguagem encarnada nesta expressão idiomática, o *burnout*, deixou de ser só uma metáfora num país que já viu arder, não só a floresta em Pedrogão Grande, mas todo um sistema de proteção e segurança. Alastram como rastilho de pólvora, cada vez mais, os casos de exaustão provocados, sobretudo, por excesso da carga de trabalho e escassez de condições laborais efetivas. Foram cruzadas linhas vermelhas.

Num contexto agitado como este, é imperativo que as ciências sociais recuperem a fibra moral e intelectual presente na sua própria génese. Assim, determinado modo de ciência social pública, comprometida com o mundo do trabalho, assume sentido e toma forma; nela uma sólida busca pela

¹ Para uma análise crítica e detalhada, sobre *burnout*/MBI – o modelo de inquérito proposto pela psicóloga social norte-americana, Prof. Dra. Cristina Maslach –, sugerimos fortemente a leitura de outro material da nossa autoria, i.e., o *Primeiro Relatório* do Inquérito Nacional sobre Condições de Vida e

objetividade científica, com toda a responsabilidade ética e compromisso valorativo a ela inerentes, não sai baralhada pela adoção de certa neutralidade. Pelo contrário, procurámos focar-nos nos nexos realmente existentes entre o que são as perturbações privadas e questões públicas, a partir do ser-que-trabalha. Acreditamos que é com uma mais-valia de rigor e de paixão que respondemos a esse repto. É esta a obrigação dos estudiosos do trabalho.

Metodologia de investigação: da confeção do anteprojecto à elaboração dos inquéritos

Foi com este espírito que a equipa técnica e científica concebeu o Inquérito Nacional sobre Condições de Vida e de Trabalho do Pessoal de Voo da Aviação Civil em Portugal. A ideia partiu de uma proposta da direcção do SNPVAC à Prof. Dra. Raquel Varela, para se realizar, em todo o País, um estudo científico-social da organização do trabalho no pessoal de voo da aviação civil e compreender, a partir das questões do modo de vida, os processos de saúde e doença – o bem-estar e o mal-estar – dos tripulantes de cabina no mundo do trabalho, com preocupação social e intelectual acrescida sobre os temas do desgaste, da penosidade e do risco neste grupo socioprofissional em Portugal.

O projecto foi abraçado pelo SNPVAC e uma equipa interdisciplinar e multiprofissional que realizou este trabalho: a Dra. Raquel Varela, o Dr. Roberto Barros e o Dr. Henrique Silveira. Desde o início, por incentivo geral da nossa equipa, foi sugerido que tal estudo não se autolimitasse ao que já se convencionou denominar *burnout* de acordo com o que é a tradição intelectual da psicologia social norte-americana, mas incluisse as questões públicas mais amplas. E que não individualizassem, passivizassem e/ou naturalizassem as perturbações de diferentes ordens. Para isso foi necessário, como veremos a seguir, desenvolver uma nova metodologia de trabalho que garantisse uma série de premissas que refundam um paradigma de ciência social pública, e orgânica, do trabalho.

Este estudo nacional contempla diversas concepções metodológicas de investigação social integradas e um conjunto de análises críticas interdisciplinares, a partir de uma ampla base de dados. Os factos foram analisados por uma equipa interdisciplinar multiprofissional das áreas de história e sociologia, de teoria social e metodologia científica, de matemática e estatística.

O trabalho é coordenado de forma tripartida pelos membros da equipa, como labor em equipa – multi, inter e transdisciplinar – cujos estudos e hipóteses continuam em curso. Embora tivesse sido realizado em conjunto, destacamos que Raquel Varela investigou o trabalho e conflitos sociais no setor. Roberto Barros elaborou criticamente o desenho

metodológico dos inquéritos, estabelecendo a partir daí o padrão científico-social de nexo entre estudos da síndrome de *burnout* e os inquéritos ao mundo do trabalho, por um lado, e abrindo aí caminho – através da teoria social – para cânones de interpretação de ordem reflexiva. Estudou ainda o sentido e a forma do trabalho do pessoal de voo. Finalmente, Henrique Silveira realizou uma ampla análise estatística da amostragem e coordenou toda a dimensão quantitativa desta investigação. Para além do núcleo central de coordenadores pudemos contar, durante todo o percurso, com a colaboração de colegas dos campos da antropologia, biologia, medicina social, psicanálise, psicologia, psiquiatria e saúde pública através do Observatório para as Condições de Vida e de Trabalho, via FCSH, em trabalho coletivo.

A partir de proposições típicas do que seria a pesquisa ação participante, isto é, a premissa de interação recíproca entre investigadores e participantes da situação estudada, supôs-se uma forma de ação planeada, de carácter socioeducacional e técnico-científico, tendo o instrumento passado por sucessivas sessões de debates com dirigentes sindicais e/ou profissionais da área para que fosse então precisado e aprimorado a partir da intervenção dos profissionais de voo que levam a cabo a sua atividade na aviação civil. De salientar que mesmo as questões formais, e não só de conteúdo, envolveram o sindicato, responsável direto pela recolha. Todo a atividade de recolha e tratamento dos dados só foi possível devido à equipa de direcção técnica do próprio SNPVAC e do empenho do nosso especialista informático. Em sucessivas aproximações, acercámo-nos das premissas em apreço.

Partindo da premissa elementar da centralidade axiológica do conhecimento da classe-que-vive-do-próprio-trabalho sobre processos, dinâmicas e vivências desde o trabalho realmente existente, incorporámos o que a psicodinâmica do trabalho denomina o “real do trabalho”, i.e., trabalho vivo no ser-precisamente-assim além de prescrições, normativas.

A sondagem de avaliação tem por meta perscrutar/medir/computar o objeto e a partir daí anunciar a respeito dele um parecer factual. O avaliador ideal deve comportar-se como o físico típico face a um ofício qualquer: analisa a sua consistência, testa, busca validá-lo ou invalidá-lo. Mas não é possível mensurar o trabalho social – tal como não se pode medir a subjetividade humana –, no sentido de aferir grandezas constantes face a unidades-padrão, predeterminadas.

O trabalho vivo – do mestre-artesão, de um ferramenteiro, de um cientista universitário ou de um tripulante de cabine – não pode ser reduzido a qualquer medida, não é intercambiável ou substituível. O facto mesmo da dita sondagem assumir a forma científico-natural tradicional torna tal operação mais facilmente executável, em torno a abstrações, e o resultado empírico mais plausível, já em números. Mas seja o tempo, valor, carga de trabalho e/ou tarefa executada, nada dá conta do real. A avaliação de desempenho, ao focar o evento ocasional, deixa escapar o processo total. Já que não é possível medir o trabalho socialmente necessário, resta-nos julgá-lo. Um julgamento de comentário pressupõe que a atividade em questão já passou às provas e

sobreviveu aos testes a que foi submetida. As atenções do julgamento voltam-se aí para a utilidade extrínseca e a beleza intrínseca, por um lado, e seus conflitos e contradições, por outro. O reconhecimento do valor é a premissa para tais juízos de utilidade e de beleza. Mas antes de reconhecer é preciso, literalmente, conhecer um ofício e os seus ossos. E não se trata de uma atividade vital facilmente apreensível à imediatez de um primeiro olhar. Em verdade, na sua parte fundamental, como veremos mais à frente, permanece oculta.

O presente instrumento é formado por sete conjuntos de questões que remontam ao estatuto de questionários típicos da síndrome de *burnout*, por um lado, e reconstituem o legado do inquérito operário de Karl Marx, escrito em 1880 e publicado pela *Revue Socialiste*. As condições em que o trabalho social é exercido, a repercussão do labor na saúde física e/ou moral dos trabalhadores, as ocorrências de acidentes de trabalho, ritmo/intensidade do trabalho, as formas dos contratos, os sistemas de controlo hierárquico, a questão salarial, os modos de pagamento, o valor unitário do trabalho, a fiscalização de órgãos estatais, a composição do capital, as formas sociais de resistência e luta são o seu azimute, por outro. A consciência social, a organização coletiva e a experiência de classe vivida, além da percebida, são eixos norteadores metódicos centrais do que é a concepção de ciência partilhada por Karl Marx e Friedrich Engels no século XIX.

Proposições típicas das sondagens de avaliação – predominantemente quantitativas – são, assim, combinadas com o cânone – sobretudo qualitativo – do julgamento de comentário. Em adição a tais paradigmas equacionamos ainda o *tertium datur* do inquérito sobre *Questões do Modo de Vida* (1923) classicamente formulado na obra homónima de Leão Trotsky. De modo pioneiro e *avant la lettre* ao que seria a *démarche* das ciências sociais e humanas colocam-se ali questões de cultura, quotidiano e modo de vida constitutivos do ser social, num sentido e de uma forma que talvez se tenham perdido das humanidades em geral. Fiéis à perspectiva de identidade sujeito-objeto proposta no estudo, incorporamos, a partir de tais premissas, tópicos relativos a antecedentes sociodemográficos, determinantes sociais (em níveis inter/intrapessoal, familiar, laboral e organizacional), o sofrimento no trabalho, desgaste profissional, organização laboral, problemática administrativa/gestão empresarial. Atentos aos nexos psicofísicos – de *objetivação do subjetivo* e *subjetivação do objetivo* – que caracterizam o grupo socioprofissional em estudo, arrolamos uma série complexa de perquirições anamnéticas, de um vasto rol de questões atinentes aos processos de saúde e doença (tonturas, dores, inchaço, náusea, disfunções, desordens, dificuldades, mágoa, etc.). Estamos convencidos de que a inteireza do seu ser, incluindo a sua corporeidade integral, está totalmente empenhada no conjunto de tarefas, fazeres, ações e condutas de atividade.

Mas não seria honesto deixar de referir uma questão fundamental a este estudo. O presente trabalho propõe a crítica de três eixos que compõe o Modelo *Burnout* de Investigar: (1) a intensificação e a sobrecarga de trabalho – i.e., a desmesura do capital e seus efeitos patogénicos sobre a saúde no trabalho – devem voltar ao centro da cena

e reemergir como determinantes sociais da descompensação psicopatológica; (2) a aposta estratégica na ideia-força de uma etiologia dialética, com o lugar de vanguarda do palco no encontro conflituoso entre função psico-física e dinâmica social – perturbação privada e questão pública – enquanto o nexo real de unidade e diversidade ineliminável da análise psicossocial e (3) uma crítica metodológica radicalmente antipositivista dos modelos de análise e interpretação, de alguma forma herdeiros do legado desta assim chamada “psicometria”, sobretudo quando são utilizados de forma absolutamente desapiedada com pressupostos antialéuticos que encarnam já as suas concepções – de homem, de vida, de mundo e de conhecimento. Para além de conceptualizações apenas “nosológicas” e/ou “semióticas”, as categorias de alienação, estranhamento e reificação, a nosso ver, são ainda cânones de interpretação – para já insubstituíveis – de todo o trabalho humano e socialmente necessário realmente existente. E a tal respeito não baralhamos convicções.

Mas por mais questionamentos que se façam à neuras-tenia, à fadiga e ao *burnout* nos séculos XIX, XX e XXI, não pretendemos “deitar fora o bebé junto com a água do banho”. A esfera pública foi tomada de assalto pela noção do *burnout* como questão social. A insistência no tema e a adesão que suscita levam-nos a crer que revela um sofrimento em busca de alguma forma – e alguma medida – de um autêntico reconhecimento público. A proposta que apresentamos é complexa. Trata-se de um velho conceito da filosofia clássica alemã. *Aufhebung* – trata-se, simultaneamente, de um movimento tripartido do que seria a conservação, negação e transcendência para a superação dialética da noção de *burnout*. Aquilo que pressupõe a “superação-conservando-o-superado-qual-superado-interiorizado” é ao mesmo tempo continuidade do seu núcleo central, rutura com o seu ambiente inicial e ultrapassagem das suas contradições imanentes através da elevação dos seus pressupostos.

A partir de uma análise de perto das implicações metodológicas e ontológicas do modelo, de forma crítico-reflexiva – não para rechaçá-lo peremptoriamente ou aderir sem reservas –, devemos, antes de tudo, reconhecer-lhe absoluta hegemonia no mundo da ciência e da saúde. São concepções de mundo, de vida, de homem e de conhecimento não só distintas das que defendemos, mas sobretudo adversárias, tanto do ponto de vista científico como social. Ignorar a existência, densa e visível, do oponente seria negar a própria realidade. Por estas razões, propomo-nos reabilitar o sentido original e germen de todo o ato crítico. Interrogar oponentes poderosos, ampliar o diálogo crítico e aceder ao seu valor cognitivo exige um certo juízo do adversário. Aqui, trata-se da apropriação crítica da verdade do outro e absorção desta dentro da sua própria visão de mundo, ora estendida e aprofundada.

Estamos convencidos de que uma superação concreta da categoria *burnout* só pode efetivar-se a partir da sua superação (*Aufhebung*) real. Ou seja, também a apreciação da hegemonia do conceito de *burnout* deve fazer-nos pensar que o mundo em que vivemos privilegia a via de acesso individualizante e passivizadora incutida na estrutura de “aferação psicométrica” e uma atitude acrítica e

irrefletida, própria do que Mills apelidara – nada carinhosa – como a do “patologista social”, isto é, a ideologia socioprofissional que prioriza a adaptação individual sobre as mudanças estruturais. Neste sentido preciso, até hoje, conchamar as pessoas a ultrapassarem uma ilusão relativa à situação em que vivem só pode significar convocá-las a superar a situação social mesma que precisa desta ilusão para se produzir e reproduzir tal qual. Ou seja, interpretar para transformar.

A partir da crítica metodológica de Michel Thiollent, do conceito de processo grupal em Martín-Baró e da própria noção de psicodinâmica do trabalho em Christophe Dejours, pudemos tecer considerações e trilhar caminhos mais amplos do que os permitidos pelo que é o modelo de aferição psicométrica. Já sob a inspiração de teóricos sociais como Pierre Bourdieu, Theodor Adorno e Florestan Fernandes, imprimimos a perspectiva de totalidade aos pressupostos críticos e reflexivos de uma ciência social voltada não sobretudo para as prerrogativas de mercado ou de Estado, mas sim em direção ao reino da liberdade humana. A ciência não pode almejar aspiração mais nobre do que esta missão histórica e universal.

Contudo, antes de passar à primazia objetiva do sujeito deste estudo, justamente para que o mesmo possa aceder de pleno direito ao material de que dispõe, é preciso registrar breve nota sobre o que entendemos ser este tal “trabalho em conjunto”.

A noção de interdisciplinaridade científica, multiprofissionalidade de atuação e labor intelectual coletivo pressupõe um novo tipo de trabalho que, para além de pertencer a um domínio da produção técnica ou especializada, está – por meio/desde as suas tarefas diretivas mais amplas – continuamente à prova do diálogo crítico entre teoria e prática, e é constantemente revisto. Com modo de produção sob gestão colegiada, preservando-se as especialidades técnicas de cada um e exercendo a crítica ampla e geral, dinamiza-se aqui uma estrutura distinta, para além do mestre-pensador individual. Um outro modo de atuar emerge aí: de sugestões recíprocas, autorreparações sistêmicas, observações metódicas e crítica simultânea, o qual dá forma intelectual a questões sociais, e vice-versa. Mais que um piedoso ideal, é toda uma questão de método, um programa de investigação.

Mas o método não é mais que um meio para um fim. Ou uma forma de certo conteúdo. Inseridos nos diferentes aparelhos e processos produtivo/reprodutivos de riqueza social os trabalhadores em geral – e os tripulantes em particular – são dotados de um determinado conhecimento socioprofissional específico. O trabalho humano tecnicamente qualificado e socialmente produtivo deve vincular-se à produção de conhecimento social mais amplo, tanto crítico e humanístico, quanto prático e científico. O que além de habilitar a execução da gestão laboral de um dado ramo de produção permite a conceção diretiva do todo social.

Desta forma reúnem-se uma série de fraturas realmente existentes na sociedade de classes: o mundo da cultura e o mundo do trabalho, o saber e o fazer, o sindicato e a universidade. É reconhecimento de duplo caráter; inte-

lectuais-trabalhadores e trabalhadores-intelectuais. Não existe labor manual desprovido de intelecto ou *intelligentsia* destituída de materialidade. Trata-se de saber o que se faz e fazer o que se sabe para ir além da própria esfera de atuação. Só assim, adjudicando sentido e atribuindo significado à sua própria atividade, é possível relacionar a tarefa de cada um com o trabalhador coletivo, apontar problemas e indicar soluções. Para além das respostas de cada setor, evocar uma ideia de país, um projeto de sociedade. Contudo, dar vez e voz ao mundo do trabalho, como centralidade da vida social em geral, pressupõe reorientar o núcleo do debate científico para duas questões: para quem, para quê?

Sendo assim, a exposição de resultados de forma acessível, o cuidado a todo o momento com ensinar a ciência utilizada (e os métodos aplicados) e a redação sempre didática de materiais de pesquisa passa a fazer parte, de forma orgânica, do ofício científico. Trata-se, antes de tudo, de uma forma na medida em que supõe uma maneira de se expressar e de comunicar perante uma esfera pública orientada para o mundo do trabalho. Mas um tal pressuposto, para ser efetivo, deve deixar o terreno da generalidade abstrata e realizar-se face o que é a forma imediata de cada setor em particular. Como já se disse, não há o reconhecimento antes de haver um conhecimento. E nós somos aquilo que fazemos. Inclusivamente o que fazemos para mudar aquilo que somos. Por isso impõe-se a questão:

Mas o que fazem, afinal, os tripulantes de cabina do pessoal de voo?

Segundo a classificação da Portaria N.º 133/2003, trata-se de “profissional o qual, integrado na tripulação de aeronave, previne a segurança de pessoas/bens, presta toda a assistência a passageiros e atua em emergências”. O perfil socioprofissional traçado pelo Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP) apresenta, como objetivo fulcral, “garantir a segurança e a assistência a passageiros a bordo de aeronaves”. Assim sendo, o IEFP caracteriza tal atividade com duas dimensões centrais: a) assegurar, permanentemente, condições de segurança a bordo da cabina de voo; e b) prestar a necessária assistência, a bordo, para os passageiros e tripulantes de voos de turno.

No contexto internacional alargado da aviação civil comercial trata-se de uma profissão tipicamente exercida a bordo de aeronaves de linha, com o objetivo fulcral de assegurar condições de segurança a bordo (na dupla aceção, de *safety* e *security*) e tem como meta principal prestar assistência, auxílio e apoio aos passageiros e tripulantes dos seus voos.

Embora tenham sentidos distintos, *security* e *safety* traduzem-se, no idioma português, numa só palavra. A primeira aceção está mais relacionada com segurança de

património, segurança pessoal, a nível militar, até mesmo com a soberania e estabilidade nacional. A segunda estaria relacionada com a saúde, integridade física, proteção contra perigos ou mesmo ausência de riscos provocados por condições inseguras. Se *security* irá proteger terceiros perante algum ato intencional, já *safety* refere-se à prevenção de atos não intencionais oriundos da inexistência de equipagem, estrutura e até mesmo fator humano. Algumas situações dizem respeito simultaneamente a ambas as aceções, como no evento mundialmente acompanhado dos atentados terroristas, em Nova Iorque, a 11 de setembro de 2001, quando o Boeing 767-223ER da American Airlines foi sequestrado por cinco membros da Al-Qaeda. O trágico acontecimento marcou um divisor de águas na história – mundial e da profissão.

O modo de atuar para o bem-estar/saúde, segurança e proteção de passageiros/tripulantes é o cerne do trabalho do pessoal de voo. Este é o trabalho realmente existente da profissão de tripulantes de cabina, o que distingue o fazer do pessoal de voo. Ainda que a sua imagem pública – mesmo os seus mitos fundacionais e imagens-fetichismo – transitem entre as figuras do prestador de serviços de bordo ou de prestação de serviços envolta em charme...

A análise, interpretação e caracterização das situações de risco, de perigosidade e/ou de emergência, bem como a definição, hierarquização e implementação de medidas adequadas a cada caso, fazem parte do núcleo central desta atividade. Para além das medidas corretivas *per se*, faz parte do *métier* realizarem-se a partir daí segundas apreciações – as chamadas “revisões” –, as quais têm como objetivo a confirmação de uma eficaz redução dos riscos relativamente às medidas assumidas ou os seus contínuos *briefings* e *de-briefings*.

O *corpus* alargado de evidências, junto ao levantamento científico bibliográfico, indicam ser uma profissão com um teor sócio-ocupacional de risco, penosidade e desgaste muito elevados. Para além das condições materiais de trabalho danosas e gravosas – que envolvem a vibração, ruído, toxicidade, etc. –, há toda uma organização social do trabalho não só altamente técnica, revista/supervisionada e especializada, mas também intensamente exposta tanto ao despotismo do mercado como ao domínio de Estado, em sucessivas reconversões/reestruturações da produção – e da reprodução – social do setor da aviação civil comercial de diversas formas, sob distintos aspetos, inclusivamente, a sua fetichização. Na secção final iremos tratar do tema da subsunção do trabalho efetivo à estética da forma mercadoria.

Dos vários pareceres e estudos científicos, no último quartel de século, resulta claro o nexo dinâmico-causal estabelecido entre o desempenho profissional a bordo de aeronaves e o desenvolvimento das mais diversas e graves questões de saúde do trabalho nos profissionais (lesões músculo-esqueléticas relacionadas, barotraumatismos e doenças da otorrinolaringologia, desordens várias *vis-à-vis* a dessincronização do relógio biológico provocadas pela travessia rápida de múltiplos fusos horários – distúrbios de sono e *stress*, ansiedade e/ou depressão). Especial atenção

deve ser dada à questão do ciclo circadiano, do regime de sono-vigília, e a tudo aquilo que implica laboração contínua, e/ou por turnos.

Não serão desenvolvidas aqui, de modo exaustivo e conclusivo, questões fulcrais como: contextualização efetiva do processo de produção ou das relações de trabalho na abordagem do horizonte profissional do pessoal de voo; a formação histórica do grupo socioprofissional dos tripulantes de cabina; as várias questões de método, gestão e organização; a sua divisão sócio-técnica de trabalho, a natureza e os limites da atividade em causa, bem como os regimes de acumulação impostos sobre a empregabilidade no setor ou o impacto da introdução de novas tecnologias de informática e comunicação – tal qual a incidência, para além da uma dimensão técnica, altamente qualificada, e/ou da estrita autodisciplina laboral, do *savoir-faire* à volta das estruturas e dinâmicas muitíssimo bem-delimitadas de regulação, institucionalização ou incessante supervisão sobre a profissão.

Um setor de alta *performance* – quem, como, quando, onde e porquê

Importa referir, não obstante, que tais fenómenos associados ao processo de saúde e doença relativos ao terreno da saúde, segurança e proteção do/no trabalho não podem ser circunscritos, como notámos já em diversos estudos, às considerações isoladas e parciais sobre as condições prévias e o ambiente de trabalho no interior da aeronave. Estes devem ser explicados e compreendidos a partir do sistema de relações sociais que compreendem, ultrapassam e estão a montante do ambiente de trabalho no interior da aeronave. A perspetiva da totalidade, o princípio de contradição e a categoria da mediação são por isso insubstituíveis para a consecução de um paradigma crítico de ciência social.

A aviação civil comercial sofreu, nas duas últimas décadas, uma transformação maciça: através do acréscimo significativo do *quantum* de voos por cada companhia, o número de setores realizados por tripulante, voando-se a uma altitude cada vez mais elevada – por questão de otimização do espaço aéreo bem como por questões económicas –, o que, por sua vez, levou ao aumento da degradação de todo o ambiente atmosférico no interior das aeronaves. A assis-tência, segurança, vigilância e emergência impuseram-se, deste modo, definitivamente, ao que já eram os aspetos de apoio associados inicialmente à atividade setorial do tripulante de cabina.

O rácio *work-to-rest* alterou-se muito significativamente, tornando-se já setor “de alta *performance*”, tanto ao nível físico como mental. O que não se alterou foram as condi-

ções físico-ambientais em que decorre – e decorrerá – a profissão, nomeadamente a altitude e/ou as variações de pressão, as vibrações, o ruído, as radiações ionizantes, a humidade relativa e a qualidade do ar.

A tais fatores físicos acrescem fatores químicos (derivados da manipulação de produtos com algum grau de toxicidade, a presença de vapores e gases tóxicos, de poeiras ou fumos), fatores biológicos (devido à mobilidade territorial, ao contacto com passageiros dos mais diferentes continentes, com exposição a vírus/bactérias/fungos), fatores ergonómicos (deslocamento de cargas, como *trolleys* de serviço, com 80 a 140 kg, em plano inclinado) e também os fatores organizacionais (relacionados com os horários, as escalas e a intensidade e ritmo de trabalho que conduzem à acumulação de fadiga, privação de sono, alimentação desadequada e níveis elevados de *stress* crónico, causados também pelo imperativo de trabalhar em fusos horários distintos).

De forma distinta, mas igualmente invariável, por assim dizer, impõem-se condicionantes de *stress* próprios do grupo socioprofissional e da atividade no setor, que representam um risco estrutural de desgaste psíquico e físico (como os riscos de acidente aéreo, incidente e/ou acidente a bordo, possibilidade de contrair doenças de trabalho no decurso da profissão e por causa dela, risco de atentados terroristas, etc.).

Apoiados numa sólida documentação e evidências empíricas e sucessivas hipóteses e categorização analítica, é possível referir, por exemplo, reconhecidos níveis da síndrome de *burnout* superiores a profissões em que estes problemas são normalmente associados. Os tripulantes de cabina (*cabin crew*) são ainda mais afetados pelo *stress* no trabalho do que outras profissões tipicamente associadas ao fenómeno do *burnout* (e.g. enfermeiros). “Estão registadas várias séries de ocorrências sintomáticas, com forte ênfase na literatura sobre como o *stress* crónico deve ser endereçado, quando considerados os efeitos – de longa duração na saúde – dos tripulantes de cabina.” (Cabon, 2017, p. 10, trad. nossa). Existe um sofrimento específico no setor de tripulantes.

Mesmo no interior de categorias socioprofissionais “de ar” afetas a regimes de trabalho e a condições semelhantes podem notar-se diferenças significativas. Um exemplo bastante evocativo são os efeitos (de longa duração) da síndrome de *jet lag* ou de *décalage horaire*. Já estão mais do que estabelecidos (e comprovados) no interior das comunidades científicas e das comunidades clínicas mundiais os efeitos negativos para a saúde da travessia rápida de múltiplos fusos horários. Os regimes de vigília e de sono são alterados, o que resulta em desregulação hormonal (melatonina e cortisol, entre outras), sendo que esta rutura dos ritmos circadianos provoca um amplo conjunto de desordens, dito como SCRD, ou *sleep and circadian rhythm disorders*. Existe farta evidência científica de uma forte associação entre este tipo de disfunções e doenças cardiovasculares, metabólicas, diabetes e determinadas tipologias de cânceros. Por outro lado, os horários irregulares, os turnos noturnos, os *early starts* (antes das 7 horas) têm um efeito semelhante ao *jet lag*, no sentido em que provocam severa dessincronização do relógio biológico e consequente desregulação hormonal. O restabelecimento

efetivo desta sincronização é muito difícil, particularmente quando cruzada com adaptações a fusos horários e tudo o mais que isso implica (v.g. climatização, alimentação, local e horário da dormida) e com uma densidade de voos que não permite uma recuperação total da homeostase (equilíbrio fisiológico). Muito embora esta questão afete tanto tripulantes de cabina (*cabin crew*) como tripulantes de voo (*cockpit crew*), podemos presumir que o impacto não é idêntico em ambos os grupos: “Pode-se presumir que, durante os períodos de serviço a bordo, a hipóxia (deficiência de oxigénio no sangue) é mais severa na tripulação de cabine do que na tripulação de voo. (...) Os valores alterados de frequência cardíaca registados pela tripulação de cabine são geralmente associados a cargas de trabalho físico penosas. Esta pode ser uma das causas adicionais de fadiga crónica na tripulação de cabina. (...) Além disso, é geralmente aceite que o desempenho profissional da tripulação de cabina é de importância fundamental para a segurança (ou *safety*) em diferentes situações de emergência” (cit. Moebus et. al., 2008).

A esperança de vida e a taxa de morbilidade neste grupo socioprofissional apresentam-se, pelas razões já expostas, sob incidência de fatores de risco, de penosidade e de desgaste. A atividade desempenhada gera uma série de problemas, cumulativos e de longa duração, que se objetivam em condições de trabalho delimitadas que levam, inequivocamente, a uma taxa de morbilidade singular (Andrade et. al., 2008). São índices em constante crescimento e que se encontram diretamente relacionados com o exercício do ofício em condições negativas para a saúde dos profissionais – de altitude, exposição a variações da pressão, vibração, ruído, radiação, qualidade do ar, horários irregulares, travessia rápida de fusos horários e abrupta perturbação de ritmos circadianos –, as quais são indubitavelmente específicas aos tripulantes. Importa referir que a natureza e os limites desta atividade não se esgotam nas condições supracitadas nem podem explicar-se apenas pela excecionalidade dos meios envolventes. Um tema a ser explorado, por exemplo, é a questão da administração das emoções e vivências.

As tarefas de segurança, o atendimento e o apoio assumem nítido contraste com uma espécie de mito fundacional e imagem-fetice em torno de ideias de *glamour*. Mais adiante iremos tratar esta intensiva (e extensiva) orquestração que teve lugar desde os primórdios da atividade até aos dias de hoje, em que se opera uma verdadeira e duradoura dissociação entre imagem e conceito de tripulante, no sentido da expropriação efetiva do seu saber-fazer e o encapsulamento final na típica forma-mercadoria da marca. Reduzir o seu real-do-trabalho à ação performática e a corporeidade integral do tripulante a um apêndice da indústria aeronáutica civil é também uma forma de desposseção laboral. São fontes de sofrimento no trabalho e desordens subjetivas – descompensações psíquicas – não só as horas largas (e ócio bem curto), mas também um certo déficit na psicodinâmica do reconhecimento social/profissional/público de uma categoria profissional cuja principal atribuição permanece longínqua dos olhares e ausente dos debates. O tripulante de voo cumpre uma função essencial que, como nas demais estruturas e agências deste tipo, permanece na maior parte das vezes oculta: a segurança dos passageiros.

Trata-se de uma força de trabalho altamente qualificada sob diferentes aspetos, tanto do ponto de vista da fluência em idiomas, do saber-fazer técnico, da resiliência aos fatores ambientais, etc. Por esta razão, adscvem grupos de recrutamento de quadros de trabalho simultaneamente manual e intelectual. O desafio que se nos apresenta do ponto de vista teórico-metodológico é justamente o de responder ao caráter multifacetado, de direção omnilateral, contidos no interior de uma laboração desta natureza, de difícil classificação.

A inteireza exigida, “de corpo e alma”, remete-nos para a superação da heterogeneidade, da fragmentação e da provisoriidade que caracterizam a estrutura da vida quotidiana por meio de uma atenção dirigida à satisfação de necessidades tácitas e essenciais das pessoas: o *care*, a reprodução social e o trabalho envolvendo seres humanos em diversas aceções.

Procurámos incorporar na presente investigação tanto uma compreensão da centralidade do trabalho, a partir da ontologia do ser social, como os seus constrangimentos na forma histórica assumida no presente estágio da classe trabalhadora, face ao mercado mundial, ao sistema internacional de Estados e aos conflitos sociais globais enquanto um todo. Obviamente, apesar do forte acento internacionalista inerente a este ramo de atividade, e da sua composição, a particularidade dos trabalhadores portugueses do setor deve ser mais amplamente considerada. A ligação com as regiões autónomas, insulares, dos Açores e da Madeira, o historial de laço com o mundo lusófono nos continentes africano, americano e asiático, bem como os fluxos migratórios laborais que caracterizam a sua formação, além do privilegiado lugar geopolítico, em relação a várias rotas de voos internacionais, fazem do grupo socio-profissional português uma aposta estratégica do setor no País.

O presente estudo, coordenado pela equipa científica do Observatório para as Condições de Vida e de Trabalho, apoia-se nos resultados de um esforço coletivo, realizado ao longo de anos, no âmbito de um projeto com sede na Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa, “Relações Laborais em Portugal e no Mundo Lusófono, 1800-2000: continuidades e ruturas”. Este projeto foi apoiado e integrado no projeto internacional sediado no Instituto Internacional de História Social (IISH), de Amsterdão, “Global Collaboratory on the History of Labour Relations, 1500-2000”, que tem por objetivo realizar o inventário global de todos os tipos de relações sociais de trabalho, nas suas mais diferentes facetas e combinações, cores e texturas, nuances e matizes. Durante anos, nós, da história global do trabalho, travámos contacto com muitas e diversas fontes e métodos de diferentes perspetivas no estudo do trabalho.

Finalmente, sem a participação efetiva dos tripulantes neste estudo, todo o esforço seria vão. Por esta razão cumpre-nos agradecer enormemente a todos os que se envolveram nesta investigação.

BREVE DESCRIÇÃO DO INQUÉRITO

O inquérito está dividido em sete capítulos e todas as questões serão demonstradas mais à frente:

1. Identificação socioprofissional da vida laboral:

15 questões de caracterização de vários tipos da amostra, sexo, idade, tempos de serviço, companhia, base, etc., com pergunta de segundo nível, que surge na secção 2;

24 questões, de resposta “sim” ou “não”, com três respostas de segundo nível;

2 questões sobre tempos de deslocamento por intervalos.

Total: 41 questões de primeiro nível e quatro questões de segundo nível.

2. Desgaste profissional (exaustão emocional, distanciamento e realização profissional):

5 questões sobre esgotamento emocional por frequência temporal subjetiva;

5 questões sobre distanciamento ou cinismo por frequência temporal subjetiva;

6 questões sobre realização profissional, por frequência temporal subjetiva.

Total: 16 questões sobre desgaste profissional (MBI).

3. Inventário com variáveis sobre o mal-estar trabalho/vida:

15 questões por frequência temporal subjetiva.

4. Desgaste e indicadores sociodemográficos I, questões mais gerais:

22 questões por escala de preocupação.

5. Desgaste e indicadores sociodemográficos II, determinantes sociais:

36 questões por escala de concordância.

6. Inquérito laboral sobre questões do modo de vida.

20 questões por escala de concordância.

7. Modelo de questionário sobre saúde e/no trabalho:

25 questões por frequência temporal objetiva;

2 questões por “sim” e “não”;

3 questões de segundo nível, uma com resposta por escala de preocupação, outra por “sim” e “não” e, finalmente, uma resposta aberta.

Total 188: 177 questões de primeiro nível, sete questões de segundo nível e quatro questões de controlo.

As escalas-Likert (de autoaplicação) são aqui utilizadas para avaliar as grandezas relativas a desgaste, indicadores sociodemográficos e determinantes sociais do mal-estar e cansaço físico, em variações de grau entre um valor mínimo e um valor máximo que poderá ser entre “nunca” e “sempre” ou “discordo totalmente” e “concordo totalmente”, com as graduações intermédias num total ímpar de escalões. Utilizámos sempre sete escalões para as graduações subjetivas.

RECOLHA E TRATAMENTO DOS DADOS

Entre 20 de março e 2 de maio de 2019 foram recolhidas 1361 respostas de plataforma *online* ao questionário que aqui se analisa. O informático permitiu a otimização do processo de recolha.

Os dados ficaram imediatamente disponíveis através de um ficheiro *software*, folha de cálculo; não existem quaisquer dados que permitam revelar as identidades dos vários respondentes.

Este ficheiro foi analisado pela equipa científica, apresentando-se aqui as principais conclusões dos indicadores obtidos. A secção das análises estatísticas e matemáticas foi feita recorrendo a planilhas de cálculo do Windows Excell e ao Sistema Computacional Wolfram Mathematica.

RESUMO DA AMOSTRA

A amostra recolhida apresentou os seguintes dados:

A amostra global inicial contou com 1361 respostas ao inquérito integral;

Foram validados 1312 inquéritos, preenchidos com relevância estatística.

Os dados são muito fiáveis devido à razoável dimensão quantitativa da amostra, mesmo descartando alguns inquéritos não totalmente preenchidos – a análise dos erros é feita na próxima secção.

ERRO E CONFIANÇA DAS ESTIMATIVAS DESCRITIVAS EM FACE DA DIMENSÃO DA AMOSTRA:

Da razoável dimensão da amostra, aproximadamente aleatória (face ao universo) – premissa esta elementar do método de amostragem probabilística – resultam as seguintes observações:

Erro baixo dos estimadores descritivos – médias;

A margem de erro máxima do estimador para o universo foi de 2,8% com confiança de 99% ou até mesmo superior.

No caso de se optar por uma confiança de 95%, a margem de erro máxima situa-se em 2,1%.

INDICADORES SOCIAIS DESCRIPTIVOS DA AMOSTRA

Q1a.01 Pessoal de voo por sexo

Sexo feminino: 67,7% dos respondentes.

Sexo masculino: 32,3% dos respondentes.

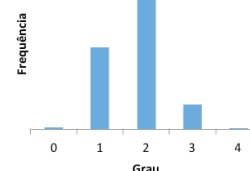
Mesmo considerando-se a fisionomia da força de trabalho portuguesa, que já possuía taxas de feminização de 40% nos anos 70, por conta da guerra colonial e da emigração por motivos económicos, trata-se de um setor orientado para o serviço e predominantemente feminino, à semelhança de enfermeiros e professores.

Q1a.02 Escolaridade

Respostas válidas: 1310;

Moda e mediana: licenciatura;

Grau	Freq. %
Outro – 0	0,6
12º Ano – 1	31,5
Licenciatura/bacharelato – 2	58,0
Mestrado – 3	9,6
Doutoramento – 4	0,3



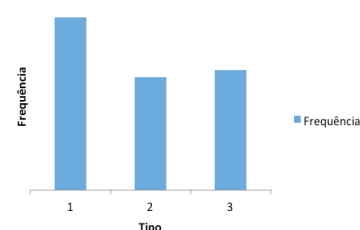
O grupo socioprofissional tem uma escolaridade muito elevada, sendo mais de 68% detentores de graus académicos iguais ou superiores a bacharelato/licenciatura. Como hipótese de trabalho aqui se concentram cenários de *status* e prestígio associados a uma imagem pública positiva, além de compor grupos de recrutamento de quadros entre os setores intelectuais mais especializados. Trata-se de uma força social de trabalho altamente instruída, tipicamente urbana e moderna. Em termos comparativos com outros grupos, apresenta altos níveis de formação integral. Além de ser uma categoria complexa (forte resiliência, componente de alto nexó psicofísico, trabalho intensivo, imagem difusa, etc.), o nível de escolaridade impõe expectativas de retorno. A psicodinâmica do reconhecimento cobra, aqui, um alto preço (potencialmente) de realização.

Q1a.03 Posição em médio, médio/longo e longo curso

Respostas válidas: 1300.

Moda e mediana: médio curso.

Tipo	Freq. %
Médio	42,6
Médio/longo	27,8
Longo	29,6



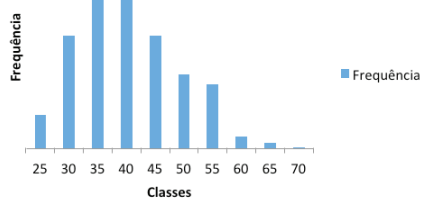
Q1a.04 Idades à data do inquérito

Respostas válidas 1295.

Média	38,25250965
Erro-padrão	0,240755175
Mediana	37
Moda	36
Desvio-padrão	8,66384185
Variância da amostra	75,0621556
Curtose	0,400858158
Assimetria	0,230344837

Apresentamos a tabela de frequências por classe etária em classes de cinco anos.

Classes	Freq. %
25	4,5
30	15,0
35	19,9
40	24,8
45	15,0
50	9,9
55	8,5
60	1,6
65	0,8
70	0,1



Trata-se de um grupo socioprofissional com uma média de 38 anos e moda e mediana um pouco abaixo. Cerca de 64,2% dos tripulantes respondentes tem uma idade de até 40 anos.

Tendo em vista as características demográficas e populacionais de Portugal e uma análise histórica das relações laborais, poder-se-ia dizer tratar-se de uma mediana típica no País.

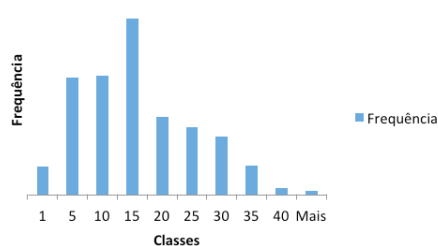
Mas basta olhar mais de perto a realidade de outros grupos socioprofissionais para se perceber que se trata, na verdade, de um quadro bastante específico sobre faixa etária. Relaciona-se com múltiplos fatores, desde a “alta performance” até ao recrutamento.

Q1a.05 Tempos de serviço

Respostas válidas: 1301.

<i>Experiência na profissão</i>	
Média	13,97925
Erro-padrão	0,256728
Mediana	12
Moda	11
Desvio-padrão	9,260023
Variância da amostra	85,74803
Curtose	-0,13996
Assimetria	0,709796

<i>Classes até</i>	<i>Freq. %</i>
1	4,2
5	17,2
10	17,4
15	25,8
20	11,4
25	9,8
30	8,5
35	4,2
40	0,9
Mais	0,5



Constata-se um grupo socioprofissional em crescimento com 4,2% de profissionais com menos de um ano de tempo de serviço. Já 21,4% dos profissionais têm menos de 5 anos de experiência.

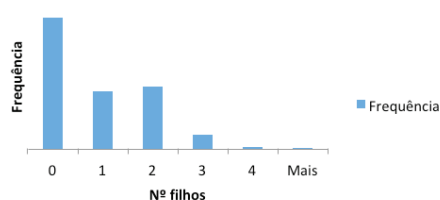
Não há, nesta etapa de análise, dados conclusivos para avançar outros elementos explicativos.

Q1a.06 Número de filhos

Respostas válidas: 1289

<i>Número de filhos</i>	
Média	0,948798
Erro-padrão	0,05263
Mediana	1
Moda	0
Desvio-padrão	1,889539
Variância da amostra	3,570358
Curtose	273,203
Assimetria	13,94623

<i>Nº filhos</i>	<i>Freq. %</i>
0	48,9
1	21,5
2	23,3
3	5,4
4	0,8
Mais	0,2



48.9% dos profissionais não têm filhos. Dos que têm, 70% têm, no máximo, um filho. Neste quesito, o grupo acompanha as tendências já observadas quanto ao planeamento familiar entre os mais jovens.

Há imensa dificuldade para as famílias urbanas criarem filhos sem redes de suporte tradicional.

Q1a.06I (Surge no inquérito no capítulo 2 a seguir à questão Q1b.23) Sinto falta de mais relacionamento com os filhos

Respostas válidas: 653 (apenas os que têm filhos).

Caso	Freq. %
Não	17,5
Sim	82,5

Q1a.07 Tempo na categoria atual

Respostas válidas: 1294.

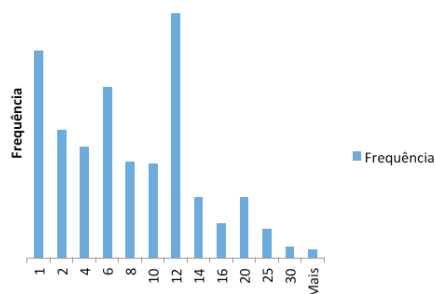
<i>Tempo de exercício profissional na categoria atual – Resultados globais</i>	
Média	7,741113
Erro-padrão	0,183303
Mediana	6
Moda	1
Desvio-padrão	6,593828
Variância da amostra	43,47857
Curtose	2,656067
Assimetria	1,387989
Intervalo	43
Mínimo	0
Máximo	43

Responderam 834 profissionais na classe de comissários.

<i>Tempo na posição de comissário</i>	
Média	7,852638
Erro-padrão	0,214235
Mediana	7
Moda	1
Desvio-padrão	6,186905
Variância da amostra	38,27779
Curtose	1,584326
Assimetria	1,085458
Intervalo	37
Mínimo	0
Máximo	37
Respostas válidas	834

Distribuição por classe nos comissários

Classe	Freq. %
1	16,5
2	10,2
4	8,9
6	13,7
8	7,7
10	7,5
12	19,5
14	4,8
16	2,8
20	4,8
25	2,3
30	0,8
Mais	0,6



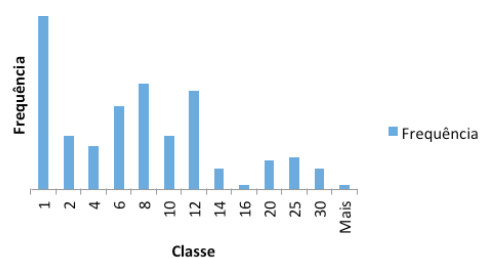
A permanência na categoria de comissário tem uma média de 7,8 anos, mas existem retenções elevadas; cerca de 19,5% dos profissionais estão no setor entre 10 e 12 anos na mesma posição e há profissionais com mais de vinte e cinco anos na mesma categoria socioprofissional.

A progressão na carreira ou a não mudança de escalão são fatores decisivos para o bem-estar.

Responderam 383 chefes de cabina.

Tempo na posição de chefe de cabina	
Média	7,730809
Erro-padrão	0,359401
Mediana	7
Moda	1
Desvio-padrão	7,033625
Variância da amostra	49,47188
Curtose	1,644342
Assimetria	1,339134
Intervalo	35
Mínimo	0
Máximo	35

Classe	Freq. %
1	39,9
2	11,8
4	9,7
6	18,5
8	23,5
10	11,8
12	21,8
14	4,6
16	0,8
20	6,3
25	7,1
30	4,6
Mais	0,8

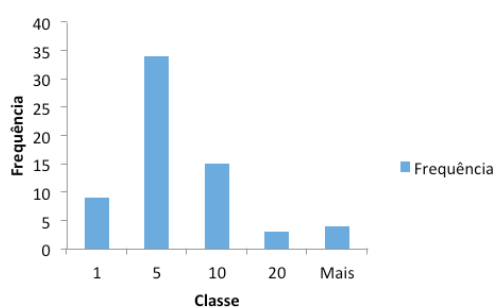


A permanência na categoria de chefe de cabina tem uma média de 7,7 anos, mas existem retenções elevadas entre 6 e 8 anos e entre 10 e 12 anos. Curiosamente, existe uma vaga de chefes de cabine recém-promovidos até um ano na categoria, o que fez baixar drasticamente a média.

Responderam 65 supervisores.

<i>Tempo na posição de supervisor</i>	
Média	6,296875
Erro-padrão	1,077981
Mediana	4
Moda	2
Desvio-padrão	8,62385
Variância da amostra	74,37078
Curtose	10,47895
Assimetria	3,213804
Intervalo	42

<i>Classe</i>	<i>Freq. %</i>
1	13,8
5	52,3
10	23,1
20	4,6
Mais	6,2

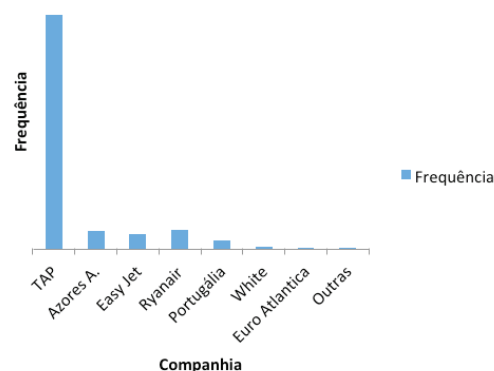


A permanência na categoria de supervisor tem uma média de 6,3 anos. Existe uma vaga de supervisores recentes nesta categoria, são já cerca de 55% com menos de cinco anos após a promoção, o que faz baixar a média de permanência. São dados de uma posição de hierarquia

Q1a.08 Companhia

Respostas válidas: 1306.

Companhia	Frequência	Freq. %
TAP	1019	78,0
Azores A.	78	6,0
Easy Jet	64	4,9
Ryanair	82	6,3
Portugália	39	3,0
White	11	0,8
Euro Atlântica	7	0,5
Outras	6	0,5



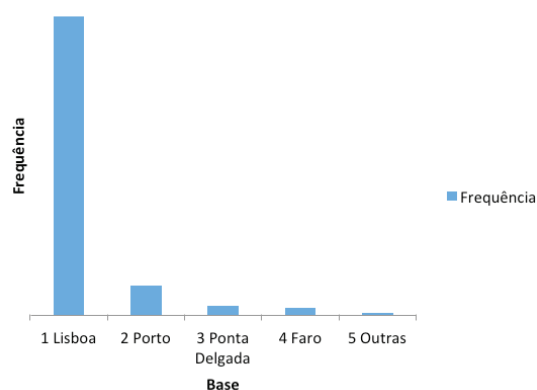
A esmagadora maioria dos respondentes pertence à TAP Air Portugal, com 78% de frequência relativa. Há dados relativamente a companhias como a Azores Airlines, a Ryanair e a Easy Jet.

A TAP Air Portugal é uma companhia de bandeira recentemente privatizada. O fenómeno da privatização e desnacionalização de capitais da TAP tem implicação decisiva.

Q1a.09 Base

Respostas válidas: 1289.

Base	Frequência	Freq. %
1 Lisboa	1124	85,9
2 Porto	112	8,6
3 Ponta Delgada	34	2,6
4 Faro	29	2,2
5 Outras	10	0,8



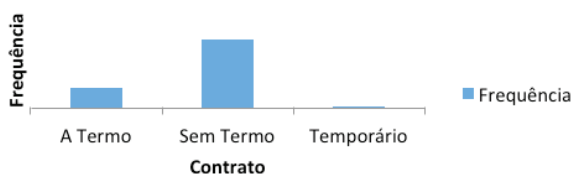
A maioria esmagadora dos respondentes provém da base de Lisboa, maior aeroporto do País.

Características nacionais como uma região da capital sobrepovoada e um interior desertificado evidenciam-se aqui.

Q1a.10 Contrato

Respostas válidas: 1289

Contrato	Freq. %
A termo	21,8
Sem termo	77,3
Temporário	0,9



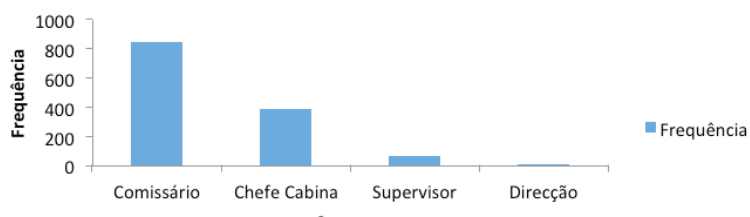
A maioria esmagadora dos respondentes tem um contrato estável.

A estabilidade nas companhias maioritárias, TAP e Azores Airlines, é notável.

Q1a.11 Função

Respostas válidas: 1303.

Função	Freq. %
Comissário	64,9
Chefe Cabina	30,0
Supervisor	5,1
Direção	0,1



A distribuição do quadro funcional e das hierarquias entre os respondentes revela um desvio abissal no contraste entre a base da pirâmide, extremamente alargada, e o topo, quase nulo.

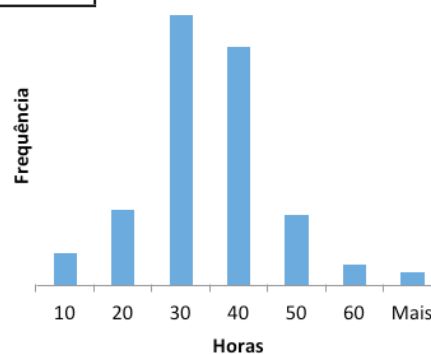
Q1a.12 Horas de trabalho regular

Respostas válidas: 1195.

<i>Carga horária semanal de trabalho normal</i>	
Média	32,42259
Erro-padrão	0,363399
Mediana	30
Moda	30
Desvio-padrão	12,56226
Variância da amostra	157,8104
Curtose	4,232233
Assimetria	0,671909

Horas	Freq. %
10	4,4
20	10,5
30	37,7
40	33,3
50	9,8
60	2,7
Mais	1,8

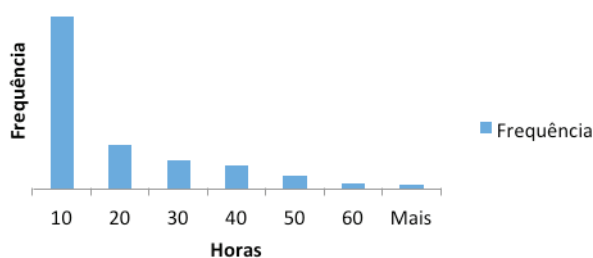
A maioria esmagadora dos respondentes trabalha até 40 horas por semana. Existem alguns casos de horas programadas excessivas – 14,3% trabalham mais de 40 horas por semana.

**Q1a.13** Horas de trabalho não programado

Respostas válidas: 1023

<i>Carga horária semanal de trabalho não programado</i>	
Média	14,87732
Erro-padrão	0,498553
Mediana	10
Moda	0
Desvio-padrão	15,94592
Variância da amostra	254,2724
Curtose	3,401495
Assimetria	1,667261

Horas	Freq. %
10	60,0
20	15,0
30	9,9
40	7,9
50	4,5
60	1,6
Mais	1,2

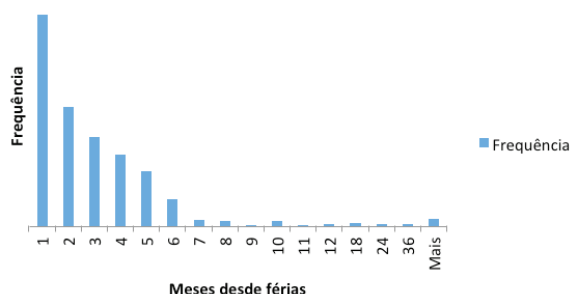


A maioria esmagadora dos respondentes – 78% – tem habitualmente horas não programadas: 1024 em 1312. Cerca de 40% têm mais de 10 horas não programadas por semana, quantidade, a nosso entender, excessiva, a somar-se a um número já excessivo de horas de voo programadas.

Q1a.14 Meses decorridos desde as últimas férias

Respostas válidas: 1259.

<i>Tempo decorrido desde o fim das últimas férias</i>	
Média	3,553217
Erro-padrão	0,212264
Mediana	2
Moda	1
Desvio-padrão	7,53162
Variância da amostra	56,72531
Curtose	78,001
Assimetria	8,221855



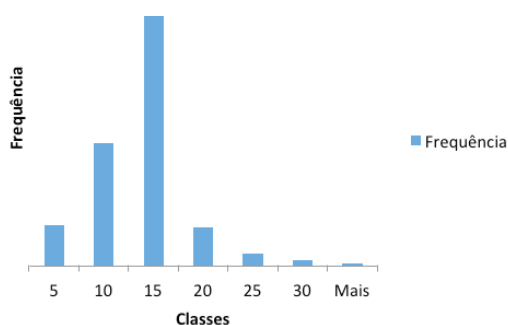
<i>Meses desde férias</i>	<i>Freq. %</i>
1	34,9
2	19,6
3	14,7
4	11,8
5	9,0
6	4,4
7	1,0
8	0,9
9	0,2
10	0,9
11	0,1
12	0,2
18	0,5
24	0,2
36	0,3
Mais	1,2

Os resultados entendem-se porque muitos tripulantes não tiram férias em períodos longos e o inquérito começou a ser feito depois do período habitual de férias, e.g. Natal/Carnaval/ Páscoa.

Q1a.15 Número de dias gozados nas últimas férias

Respostas válidas: 1277

<i>Número de dias gozados nas últimas férias</i>	
Média	12,73532
Erro-padrão	0,155788
Mediana	12
Moda	15
Desvio-padrão	5,567098
Variância da amostra	30,99258
Curtose	56,57127
Assimetria	4,405619



<i>Classes</i>	<i>Freq. %</i>
5	8,0
10	24,4
15	55,9
20	7,7
25	2,3
30	1,2
Mais	0,5

A maioria dos tripulantes, na última vez que gozou férias, tirou menos de 15 dias. As escolhas compatibilizam-se com cargas de trabalho elevadas, num rácio *work-to-rest* elevado.

INDICADORES RESPONSIVOS BINÁRIOS

Q1b.01 Aplica-se um acordo de empresa ao meu contrato de trabalho

Respostas válidas: 1305

<i>Caso</i>	<i>Freq. %</i>
Não	7,0
Sim	93,0

Q1b.02 Sinto falta de um maior convívio entre equipas durante os voos

Respostas válidas: 1309.

<i>Caso</i>	<i>Frequência</i>
Não	79,7
Sim	20,1

Q1b.03 Sinto falta de um maior convívio entre equipas nas pernoitas

Respostas válidas: 1297.

<i>Caso</i>	<i>Freq. %</i>
Não	66,6
Sim	33,4

Q1b.04 Sinto falta de um maior convívio familiar

Respostas válidas: 1308.

<i>Caso</i>	<i>Freq. %</i>
Não	20,7
Sim	79,3

Q1b.05 Sinto falta de mais vida social

Respostas válidas: 1304.

<i>Caso</i>	<i>Freq. %</i>
Não	22,0
Sim	78,0

Q1b.06 Consigo descansar efetivamente nas folgas

Respostas válidas: 1304.

Caso	Freq. %
Não	72,7
Sim	27,3

Q1b.07 Sinto falta de mais intervalos

Respostas válidas: 1297.

Caso	Freq. %
Não	19,3
Sim	80,7

Q1b.08 Penso frequentemente em quanto tempo falta para a reforma

Respostas válidas: 1311.

Caso	Freq. %
Não	38,7
Sim	61,3

Q1b.09 Ultimamente já pensei em mudar de trabalho

Respostas válidas: 1310.

Caso	Freq. %
Não	56,0
Sim	44,0

Q1b.10 Ultimamente já pensei em mudar de função

Respostas válidas: 1308.

Caso	Freq. %
Não	69,0
Sim	31,0

Q1b.11 Ultimamente já pensei em mudar de companhia

Respostas válidas: 1310.

Caso	Freq. %
Não	84,0
Sim	16,0

Q1b.12 Ultimamente já pensei em mudar de base

Respostas válidas: 1310.

Caso	Freq. %
Não	85,8
Sim	14,2

Q1b.13 Sinto que os períodos de trabalho são adequados

Respostas válidas: 1299.

Caso	Freq. %
Não	74,9
Sim	25,1

Q1b.14 Tenho tempo para cuidar da família e de mim

Respostas válidas: 1305.

Caso	Freq. %
Não	65,1
Sim	34,9

Q1b.15 Sou sindicalizado/a

Respostas válidas: 1310.

Caso	Freq. %
Não	5,6
Sim	94,4

Q1b.16 Greves, protestos e campanhas laborais melhoram as condições de vida

Respostas válidas: 1298.

Caso	Freq. %
Não	22,7
Sim	77,3

Q1b.17 Possuo casa própria

Respostas válidas: 1312.

Caso	Freq. %
Não	30,5
Sim	69,5

Q1b.17 Possuo casa própria e está totalmente paga

Respostas válidas: 907
(só considerados os que têm casa própria).

Caso	Freq. %
Não	87,1
Sim	12,9

Q1b.18 Tenho dívidas, hipotecas e compromissos financeiros

Respostas válidas: 1307.

Caso	Freq. %
Não	26,7
Sim	73,3

Q1b.19 Tenho cônjuge/companheira/o

Respostas válidas: 1312.

Caso	Freq. %
Não	27,0
Sim	73,0

Q1b.19I Tenho cônjuge/companheira/o, e este/esta tem trabalho remunerado fixo

Respostas válidas: 955 (só considerados os que têm companheiro/a).

Caso	Freq. %
Não	22,0
Sim	78,0

Q1b.20 Tenho mulher/marido, filhos ou família próxima com problemas graves de saúde

Respostas válidas: 1304.

Caso	Freq. %
Não	83,4
Sim	16,6

Q1b.21 O meu pai/mãe foi piloto ou tripulante

Respostas válidas: 1306.

Caso	Freq. %
Não	93,5
Sim	6,5

Q1b.22 Gostava que um/a filho/a meu/minha fosse tripulante

Respostas válidas: 1305.

Caso	Freq. %
Não	73,3
Sim	26,7

Q1b.23 Gostava que um/a filho/a meu/minha fosse piloto

Respostas válidas: 1299.

Caso	Freq. %
Não	58,0
Sim	42,0

Q1b.24 Sou alvo de assédio moral no trabalho

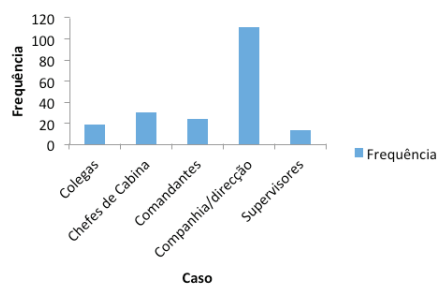
Respostas válidas: 1307.

Caso	Freq. %
Não	84,4
Sim	15,6

Q1b.24I Da parte de quem

Respostas válidas: 198 (apenas os que responderam sim na Q1b.27).

Caso	Freq. %
Colegas	9,6
Chefes de cabina	15,2
Comandantes	12,1
Companhia/direção	56,1
Supervisores	7,1



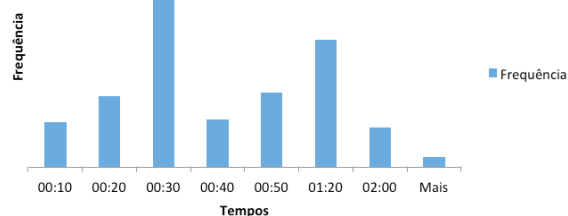
As queixas relativamente a assédio moral no local de trabalho devem-se sobretudo à companhia/direção. As queixas provêm maioritariamente de tripulantes masculinos.

TEMPOS EM DESLOCAÇÕES PENDULARES

Q1c.01 Tempo médio necessário para chegar ao trabalho

Tempo médio necessário para chegar ao trabalho	
Média	00:45
Erro-padrão	00:01
Mediana	00:30
Moda	01:00
Desvio-padrão	01:08

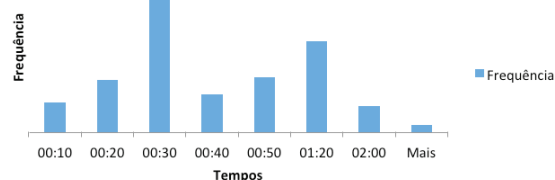
Tempos	Freq. %
00:10	7,2
00:20	11,3
00:30	34,2
00:40	7,5
00:50	11,8
01:20	20,2
02:00	6,3



Q1c.02 Tempo médio necessário para regressar a casa

Tempo médio necessário para chegar a casa	
Média	00:45
Erro-padrão	00:01
Mediana	00:30
Moda	01:00
Desvio-padrão	01:11

Tempos	Freq. %
00:10	6,6
00:20	11,6
00:30	33,2
00:40	8,6
00:50	12,2
01:20	20,4
02:00	5,8
Mais	1,6



Os tempos de acesso e regresso às bases a partir das habitações dos profissionais de voo não diferem significativamente. A esmagadora maioria, mais de 90%, reside a menos de 1.20 h da sua base e cerca de 50% dos respondentes residem a menos de 30 m (da sua base principal).

Q2 E Q3 DESGASTE PROFISSIONAL (EXAUSTÃO, DISTÂNCIA E EFICIÊNCIA)

Significado dos índices

Explicamos o significado dos índices utilizados no estudo:

Utilizando as questões 1 a 10, *i.e.*, questões Q2, do questionário baseado em Maslach, constrói-se o índice de exaustão emocional combinado (IEE); este índice inclui o teor de exaustão emocional (1-5) e de cinismo/distanciamento (6-10) de um modo articulado.

Com as questões 11 a 15, *i.e.*, questões Q3, baseadas em Maslach, obtém-se o índice de realização profissional (IRP);

Os índices foram normalizados entre 0 e 100 e resumem a conceptualização do *burnout*.

R1 Análise do índice de exaustão emocional *per se* (IEE)

Respostas válidas: 1312; análise das cinco primeiras questões Q2

<i>Esgotamento emocional per se</i>	
Média	46,95884146
Erro-padrão	0,56036173
Mediana	46,66666667
Moda	43,33333333
Desvio-padrão	20,29716514
Variância da amostra	411,9749129
Curtose	-0,245988308
Assimetria	0,304200203

<i>Classe</i>	<i>% acumu- lada</i>
10	3,20%
20	5,64%
30	14,49%
40	18,69%
50	21,43%
60	13,81%
70	9,46%
80	6,94%
90	4,58%
100	1,75%

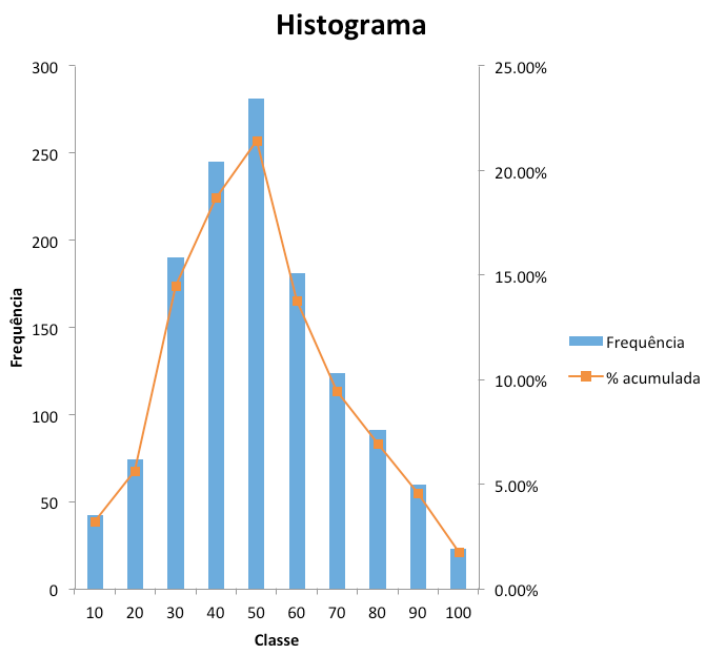
Poucos profissionais não exibem sinais significativos de esgotamento emocional *per se*; são apenas 8,85% abaixo dos vinte pontos.

33,18% dos profissionais apresentam alguns sinais preocupantes de exaustão emocional, entre 20 e 40 pontos;

35,24 % dos profissionais apresentam sinais muito elevados de exaustão emocional, entre 40 e 60 pontos;

16,4 % dos profissionais têm sinais críticos de exaustão emocional, entre 60 e 80 pontos;

6,33% dos profissionais estão em exaustão emocional extrema, entre 80 e 100 pontos, apresentando respostas máximas na maioria das questões.



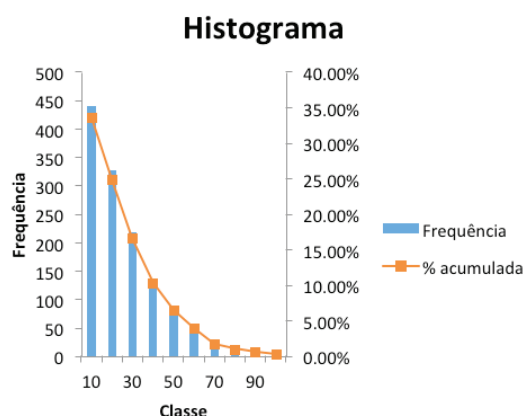
A análise do gráfico sugere que a distribuição do índice de exaustão emocional entre o pessoal de voo da aviação civil em Portugal é extremamente preocupante e com valores demasiado elevados. Trata-se de um componente crucial do desgaste profissional nos termos deste estudo.

R2 Análise do índice de cinismo e distanciamento (ICD)

Respostas válidas: 1312.

Cinismo e distanciamento		Classe	% acumulada
Média	22,39075203	10	33,64%
Erro-padrão	0,502251804	20	24,94%
Mediana	20	30	16,63%
Moda	20	40	10,37%
Desvio-padrão	18,19233409	50	6,56%
Variância da amostra	330,9610196	60	3,97%
Curtose	1,389464788	70	1,83%
Assimetria	1,170381395	80	1,07%
Intervalo	96,66666667	90	0,69%
Nível de confiança(99,0%)	1,295601057	100	0,31%

A conclusão que se pode tirar é que esta classe profissional não exhibe níveis preocupantes de cinismo ou de distanciamento em relação ao trabalho social.



A análise do gráfico sugere que a distribuição do índice de distanciamento laboral entre o pessoal de voo da aviação civil em Portugal é uma distribuição de valores extremos de cauda alongada; no entanto, esta variável específica não atinge níveis, no nosso entender, tão preocupantes.

R3 Análise do índice de exaustão emocional combinado (IEE) Combinação de R1 com R2.

Respostas válidas: 1312.

Esgotamento emocional		Classe	Freq. %
Média	34,6748	10	5,1
Erro-padrão	0,480937	20	17,1
Mediana	31,66667	30	25,5
Moda	25	40	20,7
Desvio-padrão	17,42029	50	13,6
Variância da amostra	303,4665	60	9,0
Curtose	0,30698	70	5,7
Assimetria	0,672214	80	2,1
Intervalo	98,33333	90	0,8
Mínimo	0	100	0,4
Máximo	98,33333		

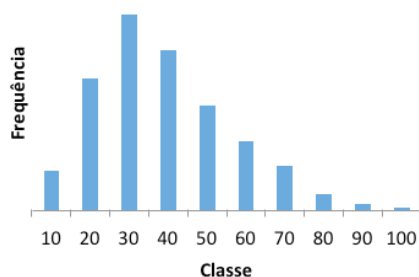
22,2% dos profissionais não mostram sinais de exaustão emocional combinada, índice abaixo de vinte pontos em cem possíveis.

46,2% dos profissionais apresentam alguns sinais de exaustão emocional combinada, entre 20 e 40 pontos;

22,6% dos profissionais apresentam sinais preocupantes de exaustão emocional combinada, entre 40 e 60 pontos;

7,8 % dos profissionais têm sinais críticos de exaustão emocional combinada, entre 60 e 80 pontos;

1,2% dos profissionais estão em exaustão emocional combinada extrema, entre 80 e 100 pontos, apresentando respostas máximas na maioria das questões.



A análise do gráfico sugere que a distribuição dos índices de exaustão emocional combinada (IEE) entre o pessoal de voo da aviação civil em Portugal é uma distribuição típica de valores extremos de cauda alongada, que valida o carácter extremo do índice de exaustão emocional. Outro facto digno de nota é que somando o cinismo à exaustão emocional, a componente positiva da falta de distanciamento/cinismo assume valores falsamente mais suaves do que o índice de esgotamento emocional *per se*. A problematização deve ser aqui pormenorizada.

R3 Índice de realização profissional

Respostas válidas: 1312.

Realização		Classe	Freq. %
Média	72,21164	10	0,2
Erro-padrão	0,448234	20	0,3
Mediana	73,61111	30	0,3
Moda	83,33333	40	1,8
Desvio-padrão	16,23574	50	8,5
Variância da amostra	263,5992	60	11,4
Curtose	0,46291	70	21,4
Assimetria	-0,54376	80	18,7
Intervalo	100	90	23,7
Mínimo	0	100	13,6
Máximo	100		

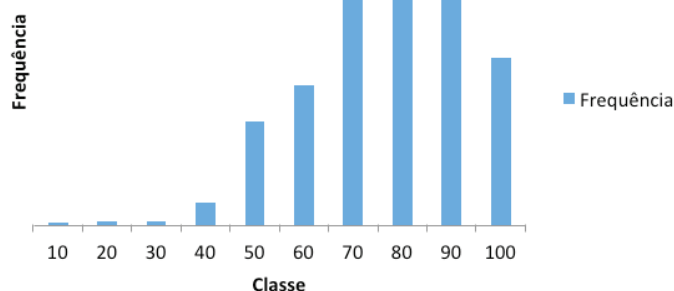
0,5% dos profissionais mostram níveis de realização profissional muito baixos, abaixo dos 20 pontos;

2,1% dos profissionais apresentam realização profissional baixa, entre 20 e 40 pontos;

19,9% dos profissionais apresentam sinais medíocres de realização profissional, entre 40 e 60 pontos;

40,1 % dos profissionais têm sinais elevados de realização profissional, entre 60 e 80 pontos;

37,3% dos profissionais têm uma excelente realização profissional, entre 80 e 100 pontos, apresentando respostas máximas em muitas questões.



O pessoal de voo apresenta um elevado índice de realização profissional nos termos do estudo.

Trata-se de um “empenho” e uma “envolvência” típicos de setores de “alta performance”.

Q4 CANSAÇO FÍSICO E DISPÊNDIO DE ENERGIA

Significado do índice:

Explicamos o significado do índice de cansaço físico utilizado no presente estudo:

Utilizando as questões 1 a 15 do questionário que medem cansaço/energia, constrói-se o índice de cansaço físico IC;

Um índice baixo, abaixo de 40, significa alta energia para realizar o trabalho e um índice elevado, acima de 60, significa um elevado cansaço perante o trabalho. Um índice entre 40 e 60 já indica algum cansaço perante o trabalho.

O índice foi normalizado entre 0 e 100.

R3 Análise do índice de cansaço IC

Respostas válidas: 1312.

Cansaço	
Média	49,16921
Erro-padrão	0,549136
Mediana	48,88889
Moda	47,77778
Desvio-padrão	19,89055
Variância da amostra	395,6338
Curtose	-0,36604
Assimetria	0,122396
Intervalo	100
Mínimo	0
Máximo	100

Classe	Freq. %
10	1,8
20	5,9
30	10,2
40	16,2
50	19,8
60	18,1
70	13,0
80	7,9
90	4,9
100	2,3

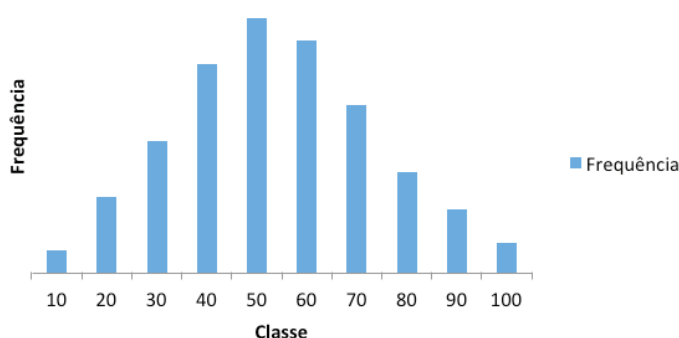
7,6% dos profissionais mostram alta energia, índice abaixo de vinte pontos em cem possíveis;

26,4% dos profissionais apresentam alguma energia, entre 20 e 40 pontos;

37,9% dos profissionais apresentam alguns sinais de cansaço, entre 40 e 60 pontos;

20,9 % dos profissionais têm sinais críticos de cansaço, entre 60 e 80 pontos;

7,2% dos profissionais estão em cansaço extremo, entre 80 e 100 pontos, apresentando respostas máximas na maioria das questões.



A análise do gráfico sugere que a distribuição do cansaço (IC) entre o pessoal de voo da aviação civil em Portugal é uma distribuição mais achatada do que a normal, com caudas elevadas e relativamente simétrica. Isto significa que existem muitos com elevado cansaço, mas também muitos profissionais com muita energia. Não são, portanto, valores extremos.

Q5 DESGASTE E INDICADORES SOCIODEMOGRÁFICOS

22 questões por escala de percepção

Utilizámos uma escala de sete níveis entre “não me afeta” e “afeta-me bastante”.

Enumeramos em seguida as questões e as respetivas estatísticas da amostragem.

Note-se que apenas não existe nenhuma preocupação na resposta “não me afeta” (nível 0), sendo também pouco preocupante o nível “afeta-me pouco” (nível 1).

Seguem-se as respostas em que já existem indícios de preocupação: “afeta-me com moderação” (nível 2) e “afeta-me” (nível 3).

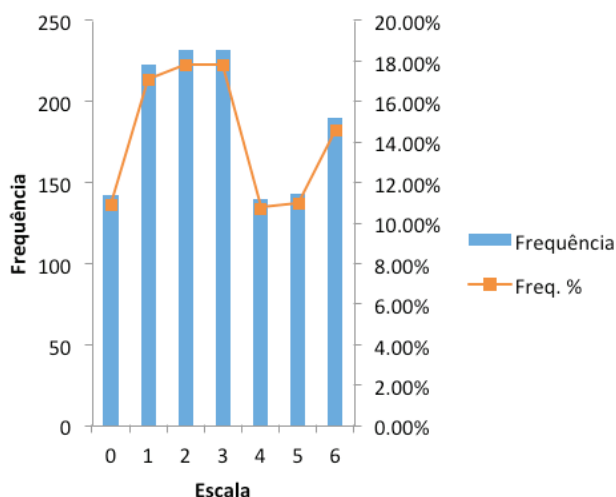
As respostas mais preocupantes são os três níveis mais elevados, “afeta-me de forma considerável” (nível 4), “afeta-me muito” (nível 5) e “afeta-me bastante” (nível 6). O inquérito apresentava os níveis de forma crescente e inequívoca, sem hipóteses de induzir em erro.

Q5.01 Falta de segurança ou continuidade no trabalho

Respostas válidas: 1302.

<i>Falta de segurança ou continuidade no trabalho</i>	
Média	2,917051
Erro-padrão	0,053316
Mediana	3
Moda	3
Desvio-padrão	1,923806
Variância da amostra	3,701031
Curtose	-1,11805
Assimetria	0,190611
Nível de confiança(99,0%)	0,137534

Escala	Frequência	Freq. %
0	142	10,91%
1	223	17,13%
2	232	17,82%
3	232	17,82%
4	140	10,75%
5	143	10,98%
6	190	14,59%



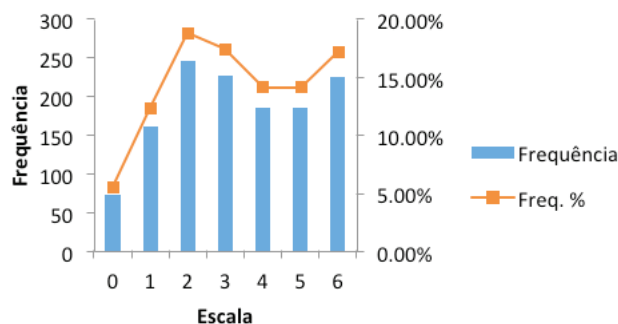
Existe um número muito elevado de profissionais com preocupações ao nível mais elevado; esta preocupação (segurança e continuidade) atravessa, transversalmente, toda a profissão.

Q5.02 Baixos salários e/ou rendimentos insuficientes

Respostas válidas: 1304.

<i>Baixos salários e/ou rendimentos insuficientes</i>	
Média	3,33819
Erro-padrão	0,050609
Mediana	3
Moda	2
Desvio-padrão	1,827533
Variância da amostra	3,339876
Curtose	-1,11027
Assimetria	-0,03006
Nível de confiança(99,0%)	0,130551

Escala	Frequência	Freq. %
0	73	5,60%
1	162	12,42%
2	246	18,87%
3	228	17,48%
4	185	14,19%
5	185	14,19%
6	225	17,25%



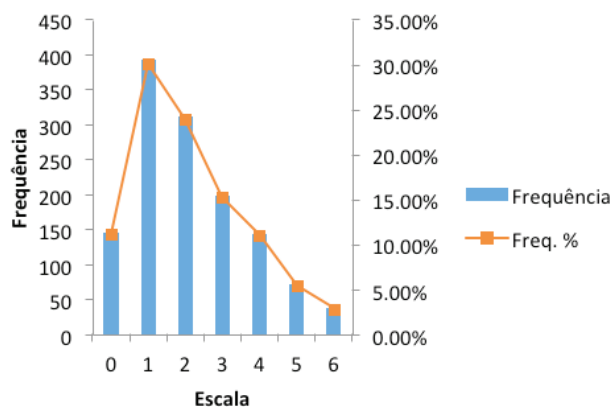
Existe um número muito elevado de profissionais com preocupações ao nível de rendimentos mais elevados, mas esta preocupação atravessa transversalmente toda a profissão/tripulação.

Q5.03 Isolamento dos colegas e falta de mais convívio

Respostas válidas: 1304.

<i>Isolamento dos colegas e falta de mais convívio</i>	
Média	2,130368
Erro-padrão	0,04192
Mediana	2
Moda	1
Desvio-padrão	1,513773
Variância da amostra	2,29151
Curtose	-0,22816
Assimetria	0,663721
Nível de confiança(99,0%)	0,108137

<i>Escala</i>	<i>Frequência</i>	<i>Freq. %</i>
0	146	11,20%
1	393	30,14%
2	312	23,93%
3	199	15,26%
4	144	11,04%
5	72	5,52%
6	38	2,91%

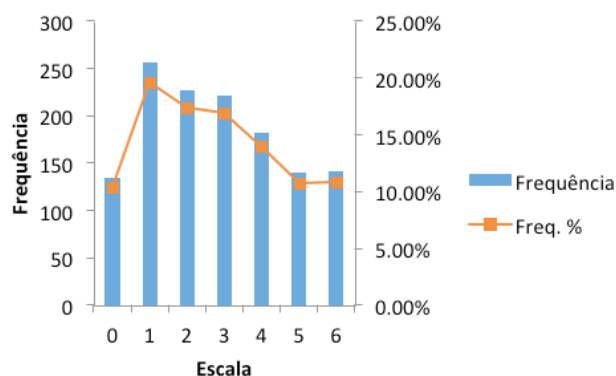


Q5.04 Conflitos com gestão, chefia e/ou coordenação

Respostas válidas: 1303.

<i>Conflitos com gestão, chefia e/ou coordenação</i>	
Média	2,80353
Erro-padrão	0,051133
Mediana	3
Moda	1
Desvio-padrão	1,845762
Variância da amostra	3,406839
Curtose	-1,0392
Assimetria	0,225125
Nível de confiança(99,0%)	0,131904

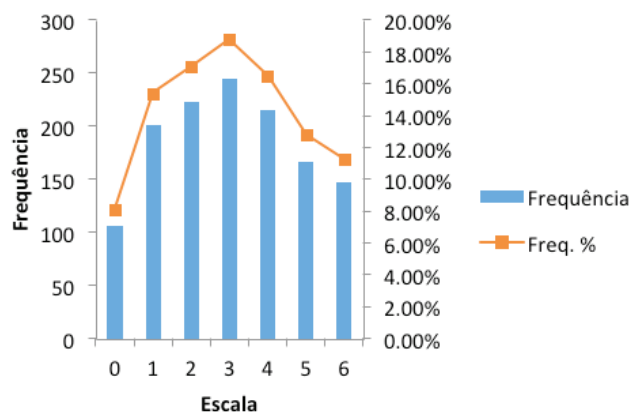
<i>Escala</i>	<i>Frequência</i>	<i>Freq. %</i>
0	135	10,36%
1	256	19,65%
2	227	17,42%
3	221	16,96%
4	182	13,97%
5	140	10,74%
6	142	10,90%

**Q5.05** Imagem do pessoal de voo junto da opinião pública

Respostas válidas: 1304.

<i>Imagem do pessoal de voo junto da opinião pública</i>	
Média	3,036043
Erro-padrão	0,049631
Mediana	3
Moda	3
Desvio-padrão	1,79222
Variância da amostra	3,212054
Curtose	-1,00923
Assimetria	0,049988
Nível de confiança(99,0%)	0,128028

Escala	Frequência	Freq. %
0	106	8,13%
1	201	15,41%
2	223	17,10%
3	245	18,79%
4	215	16,49%
5	167	12,81%
6	147	11,27%

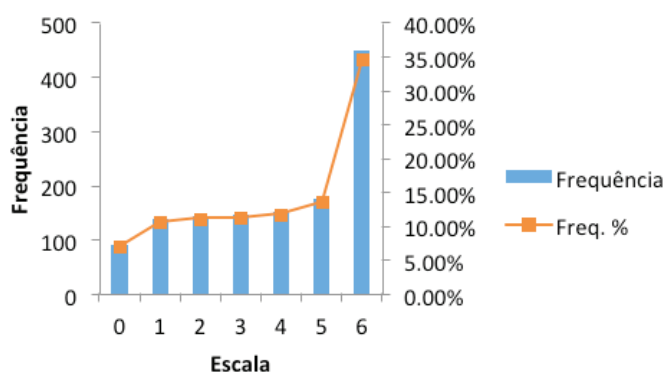


Q5.06 Ameaça de fecho da companhia /despedimentos

Respostas válidas: 1301.

Ameaça de fecho da companhia ou despedimentos	
Média	3,891622
Erro-padrão	0,056514
Mediana	4
Moda	6
Desvio-padrão	2,038423
Variância da amostra	4,155168
Curtose	-1,13341
Assimetria	-0,48982
Nível de confiança(99,0%)	0,145784

Escala	Frequência	Freq. %
0	92	7,07%
1	138	10,61%
2	145	11,15%
3	146	11,22%
4	153	11,76%
5	177	13,60%
6	450	34,59%



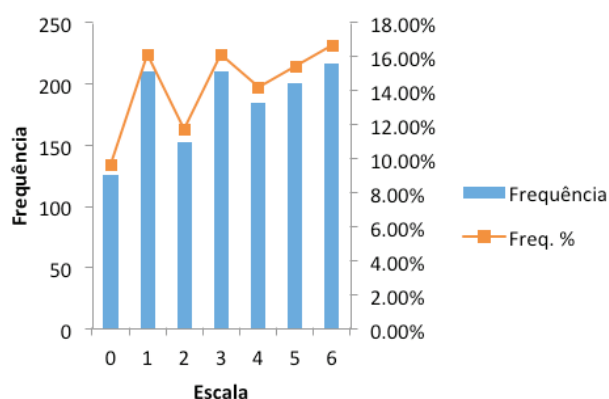
Esta ameaça afeta gravemente a profissão, a possibilidade de encerramento das empresas ou de despedimentos pesa de forma profunda na profissão: cerca de 60% respondem aos níveis 4, 5 e 6, o que é muito significativo. A privatização da TAP e a precariedade nas demais empresas podem constituir o pano de fundo mais proeminente para a figura relativa as tais questões públicas.

Q5.07 Contacto negativo com as minhas hierarquias

Respostas válidas: 1302.

<i>Contacto negativo com as minhas hierarquias</i>	
Média	3,22043
Erro-padrão	0,054361
Mediana	3
Moda	6
Desvio-padrão	1,961532
Variância da amostra	3,847607
Curtose	-1,23167
Assimetria	-0,09253
Nível de confiança(99,0%)	0,140231

<i>Escala</i>	<i>Frequência</i>	<i>Freq. %</i>
0	126	9,68%
1	210	16,13%
2	153	11,75%
3	210	16,13%
4	185	14,21%
5	201	15,44%
6	217	16,67%



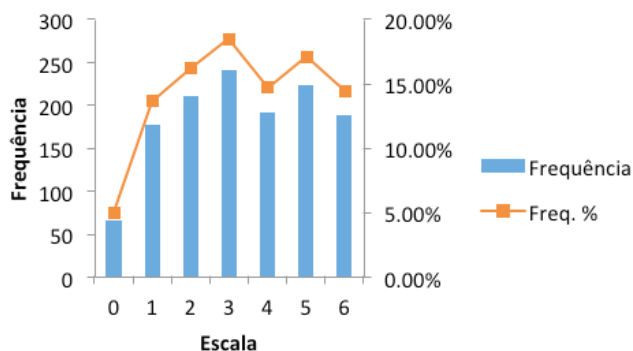
Esta preocupação volta a ser muito alta. A moda, isto é, o valor mais frequente, situa-se ao nível 6. Trata-se de uma experiência percebida em torno a conflitos, tensões e contradição.

Q5.08 Turnos e distribuição de tarefas fora do meu controle

Respostas válidas: 1299.

<i>Turnos e distribuição de tarefas fora do meu controle</i>	
Média	3,336413
Erro-padrão	0,049587
Mediana	3
Moda	3
Desvio-padrão	1,787214
Variância da amostra	3,194135
Curtose	-1,08256
Assimetria	-0,08093
Nível de confiança(99,0%)	0,127917

Escala	Frequência	Freq. %
0	66	5,08%
1	178	13,70%
2	211	16,24%
3	241	18,55%
4	192	14,78%
5	223	17,17%
6	188	14,47%

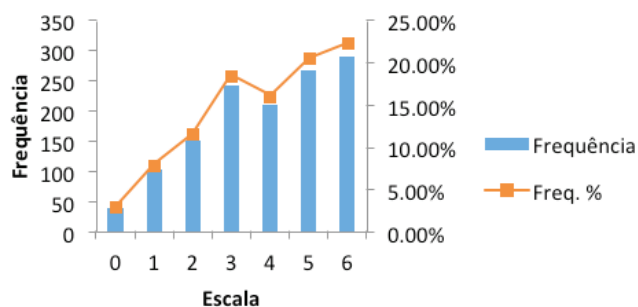


Q5.09 Turnos e falta de tempo livre fora das horas de trabalho

Respostas válidas: 1304.

Turnos e falta de tempo livre fora das horas de trabalho	
Média	3,878067
Erro-padrão	0,047351
Mediana	4
Moda	6
Desvio-padrão	1,70989
Variância da amostra	2,923724
Curtose	-0,82105
Assimetria	-0,42052
Nível de confiança(99,0%)	0,122147

Escala	Frequência	Freq. %
0	39	2,99%
1	103	7,90%
2	151	11,58%
3	242	18,56%
4	210	16,10%
5	268	20,55%
6	291	22,32%



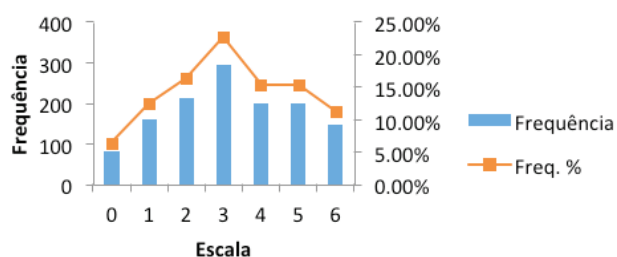
Existe um número muito elevado de profissionais com preocupações aos níveis mais elevados, com quase 60% dos profissionais a responderem aos níveis 4, 5 e 6. A questão dos turnos e do tempo livre voltado para uma vida plena de sentido fora do trabalho é central neste inquérito.

Q5.10 Sensação de estado de alerta por conta da segurança

Respostas válidas: 1299.

<i>Sensação de estado de alerta por conta da segurança</i>	
Média	3,193995
Erro-padrão	0,048027
Mediana	3
Moda	3
Desvio-padrão	1,730964
Variância da amostra	2,996235
Curtose	-0,91607
Assimetria	-0,04179
Nível de confiança(99,0%)	0,123891

<i>Escala</i>	<i>Frequência</i>	<i>Freq. %</i>
0	84	6,47%
1	162	12,47%
2	212	16,32%
3	295	22,71%
4	199	15,32%
5	200	15,40%
6	147	11,32%



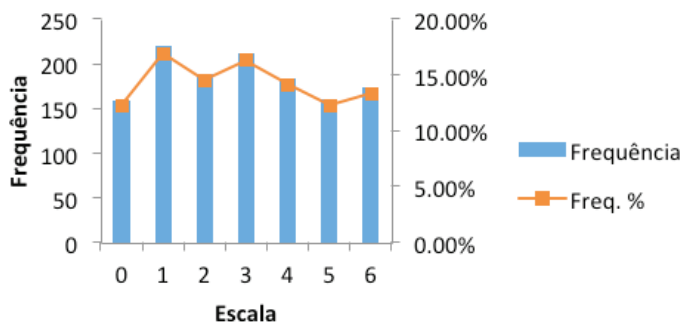
Esta preocupação atravessa toda o grupo, mais de 42% dos profissionais respondem aos níveis mais elevados. Mais de 63% dos profissionais são afetados de forma média a elevada por esta questão. Porém, ao mesmo tempo, preocupar-se é um atributo profissional.

Q5.11 Desvio de função para tarefas comerciais/propaganda

Respostas válidas: 1296.

<i>Desvio de função para tarefas comerciais/propaganda</i>	
Média	2,935185
Erro-padrão	0,053893
Mediana	3
Moda	1
Desvio-padrão	1,940138
Variância da amostra	3,764136
Curtose	-1,17606
Assimetria	0,088977
Nível de confiança(99,0%)	0,139023

Escala	Frequência	Freq. %
0	159	12,27%
1	220	16,98%
2	189	14,58%
3	212	16,36%
4	183	14,12%
5	160	12,35%
6	173	13,35%



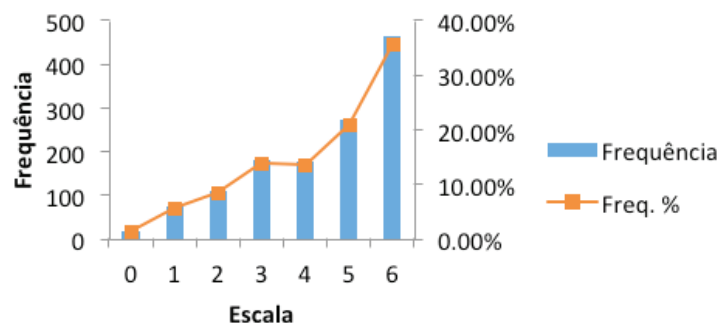
Esta preocupação atravessa transversalmente toda a profissão, mais de 56% dos tripulantes são afetados de forma média a elevada por esta questão: um indicador da mercantilização deste setor.

Q5.12 Relação alterada entre sono e vigília no meu relógio biológico

Respostas válidas: 1299.

Relação alterada entre sono e vigília no meu relógio biológico	
Média	4,39338
Erro-padrão	0,045457
Mediana	5
Moda	6
Desvio-padrão	1,638327
Variância da amostra	2,684116
Curtose	-0,48509
Assimetria	-0,76041
Nível de confiança(99,0%)	0,117261

Escala	Frequência	Freq. %
0	17	1,31%
1	73	5,62%
2	111	8,55%
3	182	14,01%
4	178	13,70%
5	274	21,09%
6	464	35,72%



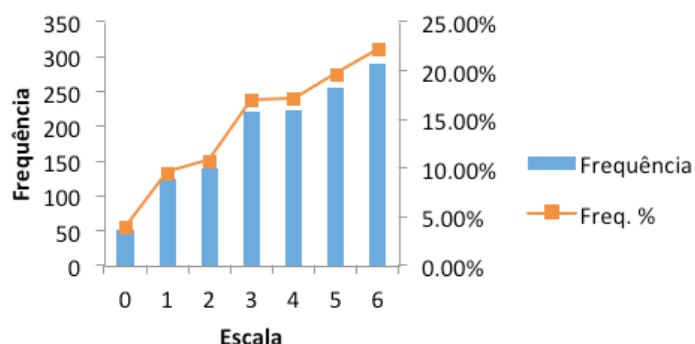
O histograma fala por si: esta questão afeta fortemente a classe. Quase 70% respondem aos três níveis mais elevados. Apenas 1,31% não são afetados pela questão, o que é revelador. O ciclo circadiano é um dos principais problemas do pessoal de voo. A situação é grave.

Q5.13 Dores musculares decorrentes de atividades de trabalho

Respostas válidas: 1304.

<i>Dores musculares decorrentes de atividades de trabalho</i>	
Média	3,81365
Erro-padrão	0,049001
Mediana	4
Moda	6
Desvio-padrão	1,769468
Variância da amostra	3,131018
Curtose	-0,86128
Assimetria	-0,4295
Nível de confiança(99,0%)	0,126403

<i>Escala</i>	<i>Frequência</i>	<i>Freq. %</i>
0	51	3,91%
1	124	9,51%
2	140	10,74%
3	221	16,95%
4	223	17,10%
5	256	19,63%
6	289	22,16%



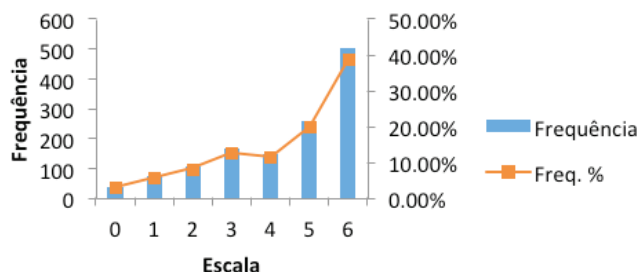
Existe um número muito elevado de profissionais com preocupações ao nível mais elevado, mas esta preocupação atravessa transversalmente toda a profissão, apenas 3,91% não são afetados por esta questão. As dores musculares não são a principal preocupação no grupo.

Q5.14 Preocupações com a reforma e uma idade mais avançada

Respostas válidas: 1302.

<i>Preocupações com a reforma e uma idade mais avançada</i>	
Média	4,394777
Erro-padrão	0,048296
Mediana	5
Moda	6
Desvio-padrão	1,742687
Variância da amostra	3,03696
Curtose	-0,363
Assimetria	-0,86103
Nível de confiança(99,0%)	0,124586

Escala	Frequência	Freq. %
0	38	2,92%
1	74	5,68%
2	108	8,29%
3	167	12,83%
4	149	11,44%
5	261	20,05%
6	505	38,79%



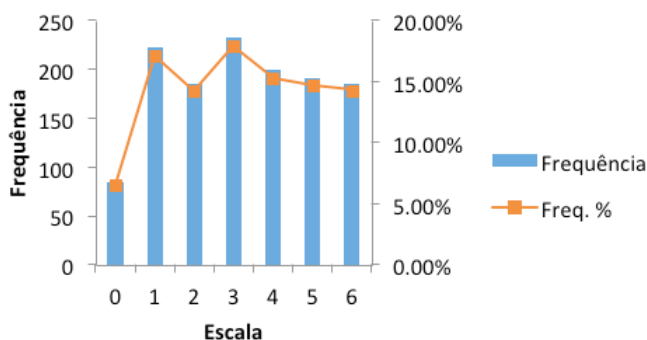
Existe um número muito elevado de profissionais com preocupações ao nível mais elevado, mas esta preocupação atravessa transversalmente toda a profissão, apenas 3,91% não são afetados por esta questão. As reformas e a idade são fonte de temor relativo neste grupo.

Q5.15 Ansiedade/**stress**/mal-estar em relação à prevenção de acidentes

Respostas válidas: 1302.

<i>Ansiedade/stress/mal-estar em relação à prevenção de acidentes</i>	
Média	3,194316
Erro-padrão	0,051139
Mediana	3
Moda	3
Desvio-padrão	1,84525
Variância da amostra	3,404948
Curtose	-1,13956
Assimetria	-0,0131
Nível de confiança(99,0%)	0,131918

Escala	Frequência	Freq. %
0	85	6,53%
1	223	17,13%
2	185	14,21%
3	233	17,90%
4	199	15,28%
5	191	14,67%
6	186	14,29%



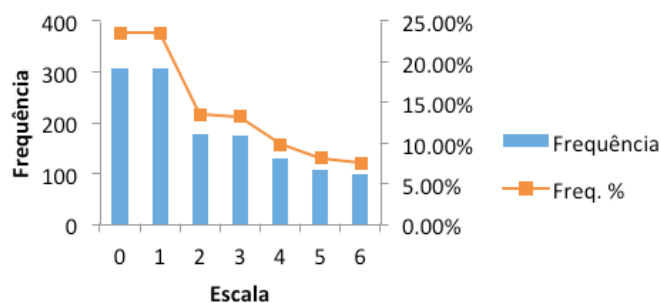
A distribuição parece uniforme, mas esta questão volta a ser esmagadora – apenas 6,53% dos profissionais não são afetados. Mais de 51% dos inquiridos responde entre médio, nível 3, e nível muito elevado, 6. Os riscos estruturais são um componente orgânico da organização laboral.

Q5.16 Distúrbios recorrentes na hora da decolagem ou da aterragem

Respostas válidas: 1301.

<i>Distúrbios recorrentes na hora da decolagem ou da aterragem</i>	
Média	2,174481
Erro-padrão	0,052902
Mediana	2
Moda	1
Desvio-padrão	1,908159
Variância da amostra	3,641071
Curtose	-0,85096
Assimetria	0,574664
Nível de confiança(99,0%)	0,136468

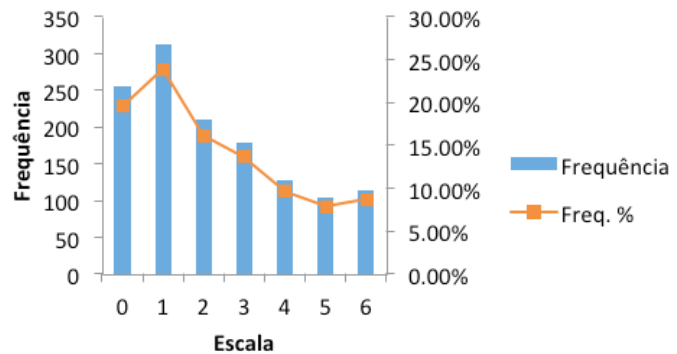
<i>Escala</i>	<i>Frequência</i>	<i>Freq. %</i>
0	307	23,60%
1	308	23,67%
2	177	13,60%
3	174	13,37%
4	129	9,92%
5	107	8,22%
6	99	7,61%

**Q5.17** Sofrimento psíquico em função dos riscos/perigos da profissão

Respostas válidas: 1304.

<i>Sofrimento psíquico em função dos riscos/perigos da profissão</i>	
Média	2,288344
Erro-padrão	0,052457
Mediana	2
Moda	1
Desvio-padrão	1,894287
Variância da amostra	3,588321
Curtose	-0,8346
Assimetria	0,549819
Nível de confiança(99,0%)	0,13532

<i>Escala</i>	<i>Frequência</i>	<i>Freq. %</i>
0	256	19,63%
1	313	24,00%
2	211	16,18%
3	179	13,73%
4	127	9,74%
5	104	7,98%
6	114	8,74%

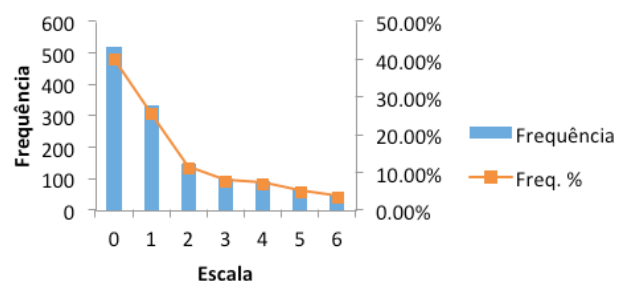


Q5.18 Pesadelos ou mal-estar noturno envolvendo queda/incêndio/terrorismo

Respostas válidas: 1312.

<i>Pesadelos ou mal-estar noturno envolvendo queda/incêndio/terrorismo</i>	
Média	1,45092
Erro-padrão	0,047259
Mediana	1
Moda	0
Desvio-padrão	1,706576
Variância da amostra	2,912401
Curtose	0,297165
Assimetria	1,149178
Nível de confiança(99,0%)	0,12191

<i>Escala</i>	<i>Frequência</i>	<i>Freq. %</i>
0	521	39,95%
1	333	25,54%
2	147	11,27%
3	102	7,82%
4	91	6,98%
5	65	4,98%
6	45	3,45%



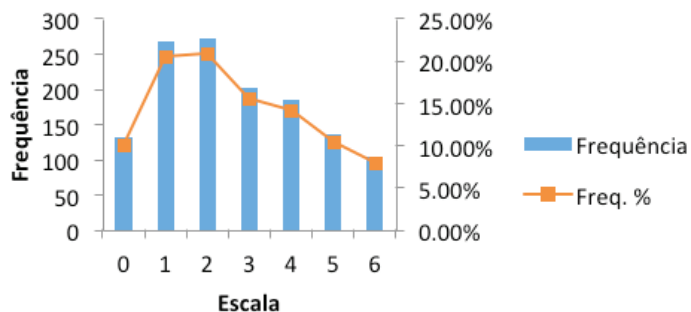
Q5.19 Desconforto em relação ao atendimento de passageiros inconvenientes

Respostas válidas: 1303.

Escala de desconforto em relação ao atendimento de passageiros inconvenientes

Média	2,66462
Erro-padrão	0,048898
Mediana	2
Moda	2
Desvio-padrão	1,765091
Variância da amostra	3,115545
Curtose	-0,91758
Assimetria	0,311023
Nível de confiança(99,0%)	0,126139

<i>Escala</i>	<i>Frequência</i>	<i>Freq. %</i>
0	132	10,13%
1	269	20,64%
2	273	20,95%
3	203	15,58%
4	186	14,27%
5	136	10,44%
6	104	7,98%

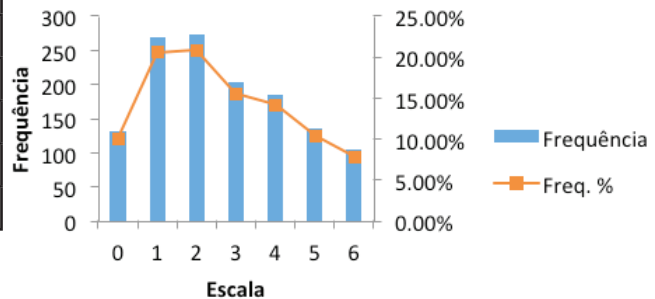
**Q5.20** Dificuldades de gestão da tensão/medo/irritabilidade dos passageiros

Respostas válidas: 1300.

Dificuldades de gestão da tensão/medo/irritabilidade dos passageiros

Média	2,300769
Erro-padrão	0,046767
Mediana	2
Moda	1
Desvio-padrão	1,686198
Variância da amostra	2,843263
Curtose	-0,55481
Assimetria	0,591334
Nível de confiança(99,0%)	0,12064

<i>Escala</i>	<i>Frequência</i>	<i>Freq. %</i>
0	132	10,13%
1	269	20,64%
2	273	20,95%
3	203	15,58%
4	186	14,27%
5	136	10,44%
6	104	7,98%

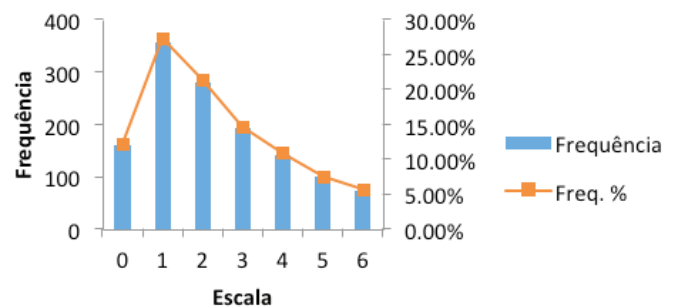


Q5.21 Problemas de comunicação das ideias ou sentimentos para os outros

Respostas válidas: 1312.

<i>Problemas de comunicação das ideias ou sentimentos para os outros</i>	
Média	1,917756
Erro-padrão	0,041878
Mediana	2
Moda	1
Desvio-padrão	1,510527
Variância da amostra	2,281692
Curtose	-0,12054
Assimetria	0,721915
Nível de confiança(99,0%)	0,10803

<i>Escala</i>	<i>Frequência</i>	<i>Freq. %</i>
0	159	12,23%
1	356	27,38%
2	279	21,46%
3	192	14,77%
4	142	10,92%
5	99	7,62%
6	73	5,62%

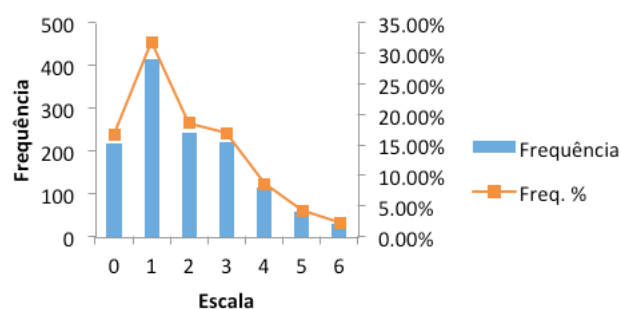


Q5.22 Alterações de nexo psicofísico (sensação de desconexão mente/corpo)

Respostas válidas: 1312.

<i>Alterações de nexo psicofísico (sensação de desconexão mente/corpo)</i>	
Média	2,235747
Erro-padrão	0,051562
Mediana	2
Moda	0
Desvio-padrão	1,857669
Variância da amostra	3,450934
Curtose	-0,9065
Assimetria	0,472361
Nível de confiança(99,0%)	0,133011

<i>Escala</i>	<i>Frequência</i>	<i>Freq. %</i>
0	218	16,76%
1	416	31,98%
2	243	18,68%
3	222	17,06%
4	114	8,76%
5	57	4,38%
6	31	2,38%

**Q6** DESGASTE E INDICADORES SOCIODEMOGRÁFICOS II**36 questões por escala de concordância**

Utilizamos uma escala de sete níveis entre “discordo totalmente” e “concordo totalmente”.

Enumeramos em seguida as questões e as respetivas estatísticas da amostragem lograda.

Os níveis são:

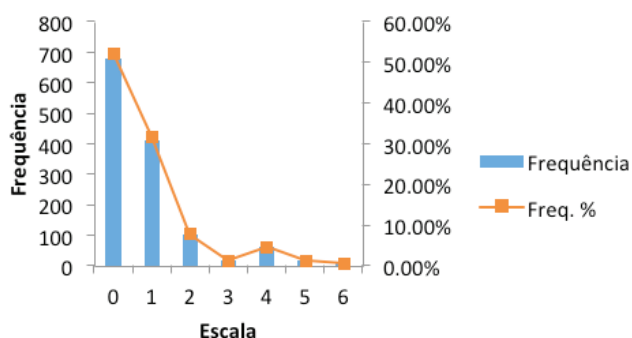
- “Discordo totalmente” (nível 0);
- “Discordo” (nível 1);
- “Discordo parcialmente” (nível 2);
- “Indiferente” (nível 3);
- “Concordo parcialmente” (nível 4);
- “Concordo” (nível 5);
- “Concordo totalmente” (nível 6);

O inquérito apresenta estes níveis de forma crescente e inequívoca, sem hipóteses de induzir em erro.

Q6.01 Não tenho funções claras e responsabilidades reais

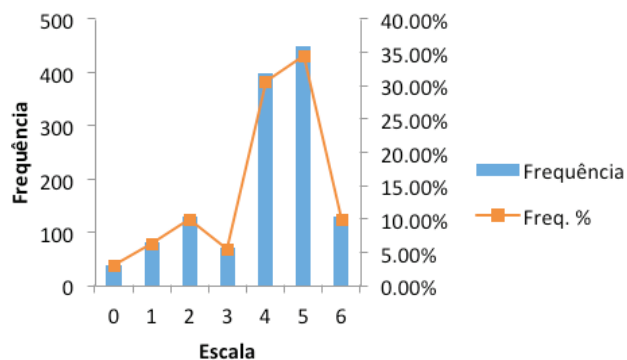
<i>Não tenho funções claras e responsabilidades reais</i>	
Média	0,803076923
Erro-padrão	0,032662653
Mediana	0
Moda	0
Desvio-padrão	1,177668687
Variância da amostra	1,386903535
Curtose	4,096374594
Assimetria	2,006340288
Respostas válidas:	1300
Nível de confiança(99,0%)	0,084257213

<i>Escala</i>	<i>Frequência</i>	<i>Freq. %</i>
0	681	52,38%
1	413	31,77%
2	103	7,92%
3	18	1,38%
4	61	4,69%
5	17	1,31%
6	7	0,54%

**Q6.02** No essencial diria que estou contente no trabalho

<i>No essencial diria que estou contente no trabalho</i>	
Média	3,979214781
Erro-padrão	0,041603836
Mediana	4
Moda	5
Desvio-padrão	1,499470579
Variância da amostra	2,248412018
Curtose	0,198651327
Assimetria	-0,951853923
Respostas válidas:	1299
Nível de confiança(99,0%)	0,107322184

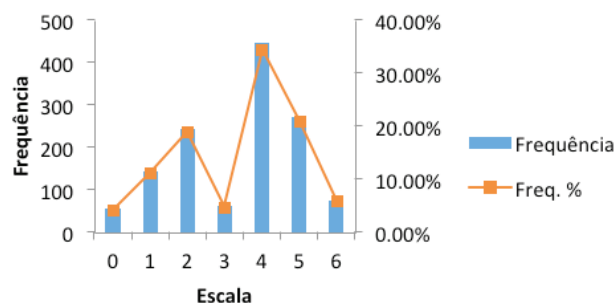
Escala	Frequência	Freq. %
0	39	3,00%
1	82	6,31%
2	130	10,01%
3	72	5,54%
4	398	30,64%
5	449	34,57%
6	129	9,93%



Q6.03 Atualmente desfruto da vida com proveito

Atualmente desfruto da vida com proveito	
Média	3,402006173
Erro-padrão	0,044379744
Mediana	4
Moda	4
Desvio-padrão	1,597670791
Variância da amostra	2,552551957
Curtose	-0,837719228
Assimetria	-0,431963207
Respostas válidas:	1296
Nível de confiança(99,0%)	0,11448337

Escala	Frequência	Freq. %
0	54	4,17%
1	144	11,11%
2	244	18,83%
3	61	4,71%
4	446	34,41%
5	272	20,99%
6	75	5,79%

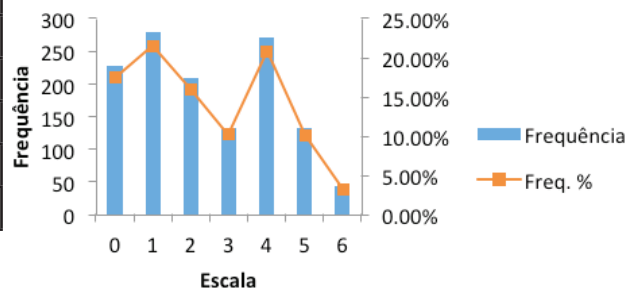


A distribuição é bimodal, com um elevado grupo (cerca de 35%) a responder negativamente e outro grupo elevado (quase 65%) a responder positivamente. Muito concordante com os números de adoecimento e de consultas médicas por motivos ligados ao grupo profissional.

Q6.04 Sinto-me envolvido/a nas decisões tomadas no trabalho

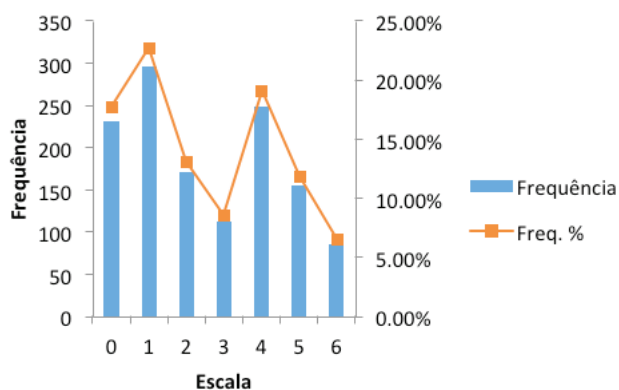
<i>Sinto-me envolvido/a nas decisões tomadas no trabalho</i>	
Média	2,393353941
Erro-padrão	0,049386169
Mediana	2
Moda	1
Desvio-padrão	1,776529731
Variância da amostra	3,156057884
Curtose	-1,158068602
Assimetria	0,224726689
Respostas válidas:	1294
Nível de confiança(99,0%)	0,127398391

<i>Escala</i>	<i>Frequência</i>	<i>Freq. %</i>
0	227	17,54%
1	280	21,64%
2	208	16,07%
3	133	10,28%
4	271	20,94%
5	132	10,20%
6	43	3,32%

**Q6.05** Sinto ansiedade quando tenho de ir para o trabalho

<i>Sinto ansiedade quando tenho de ir para o trabalho</i>	
Média	2,508461538
Erro-padrão	0,053107982
Mediana	2
Moda	1
Desvio-padrão	1,914835506
Variância da amostra	3,666595014
Curtose	-1,241825421
Assimetria	0,243005453
Respostas válidas:	1300
Nível de confiança(99,0%)	0,13699838

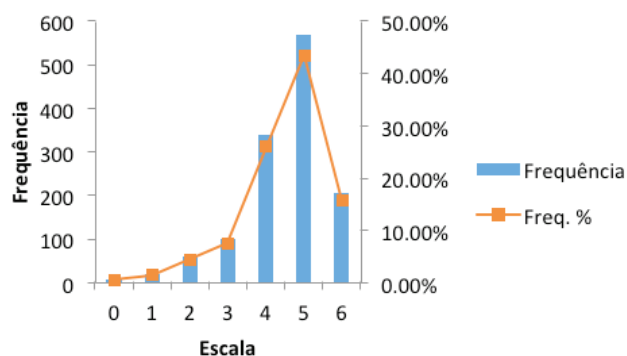
Escala	Frequência	Freq. %
0	231	17,77%
1	296	22,77%
2	171	13,15%
3	112	8,62%
4	249	19,15%
5	155	11,92%
6	86	6,62%



Q6.06 Gosto dos meus colegas e do ambiente de trabalho

Gosto dos meus colegas e do ambiente de trabalho	
Média	4,516525749
Erro-padrão	0,031487818
Mediana	5
Moda	5
Desvio-padrão	1,135746009
Variância da amostra	1,289918997
Curtose	1,618654539
Assimetria	-1,119987476
Respostas válidas:	1301
Nível de confiança(99,0%)	0,081226496

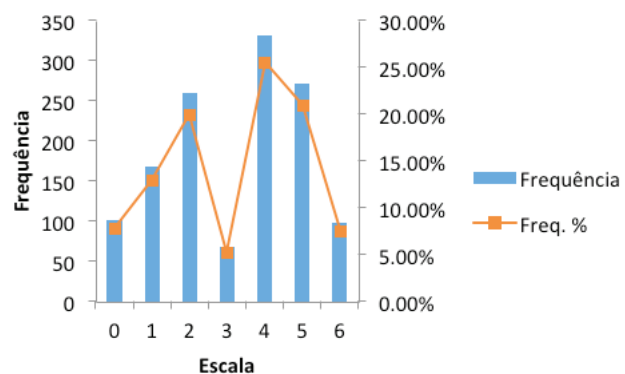
Escala	Frequência	Freq. %
0	7	0,54%
1	20	1,54%
2	60	4,61%
3	100	7,69%
4	340	26,13%
5	568	43,66%
6	206	15,83%



Q6.07 Sinto-me adaptado/a ao trabalho por turnos

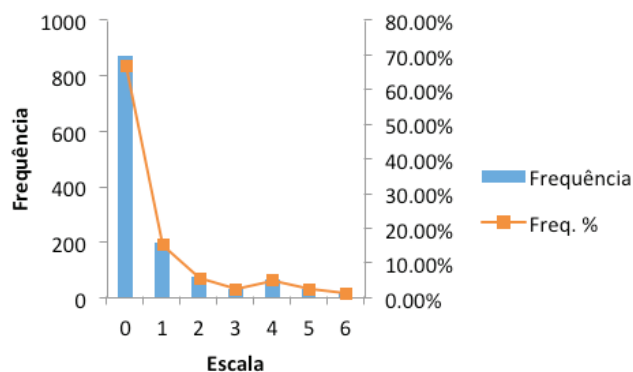
<i>Sinto-me adaptado/a ao trabalho por turnos</i>	
Média	3,208943716
Erro-padrão	0,049293582
Mediana	4
Moda	4
Desvio-padrão	1,775253471
Variância da amostra	3,151524886
Curtose	-1,122988603
Assimetria	-0,241593467
Respostas válidas	1297
Nível de confiança(99,0%)	0,127159116

<i>Escala</i>	<i>Frequência</i>	<i>Freq. %</i>
0	101	7,79%
1	168	12,95%
2	259	19,97%
3	68	5,24%
4	331	25,52%
5	272	20,97%
6	98	7,56%

**Q6.08** Sinto que o consumo de drogas, álcool ou medicamentos é necessário para trabalhar

<i>Sinto que o consumo de drogas, álcool ou medicamentos é necessário para trabalhar</i>	
Média	0,763259032
Erro-padrão	0,039186155
Mediana	0
Moda	0
Desvio-padrão	1,413420233
Variância da amostra	1,997756755
Curtose	3,369214278
Assimetria	2,052799009
Respostas válidas	1301
Nível de confiança(99,0%)	0,101085253

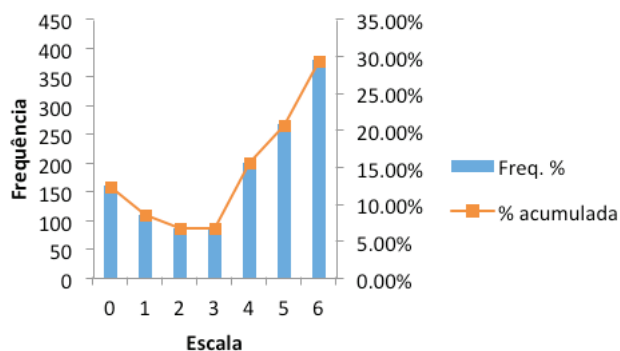
Escala	Frequência	Freq. %
0	874	67,18%
1	201	15,45%
2	74	5,69%
3	33	2,54%
4	68	5,23%
5	33	2,54%
6	18	1,38%



Q6.09 Causa-me ansiedade não saber qual será a minha rota nos dias ou semanas a seguir

<i>Causa-me ansiedade não saber qual será a minha rota nos dias ou semanas a seguir</i>	
Média	3,83756736
Erro-padrão	0,05851249
Mediana	4
Moda	6
Desvio-padrão	2,108886238
Variância da amostra	4,447401166
Curtose	-0,972864485
Assimetria	-0,654727412
Respostas válidas	1299
Nível de confiança(99,0%)	0,150940125

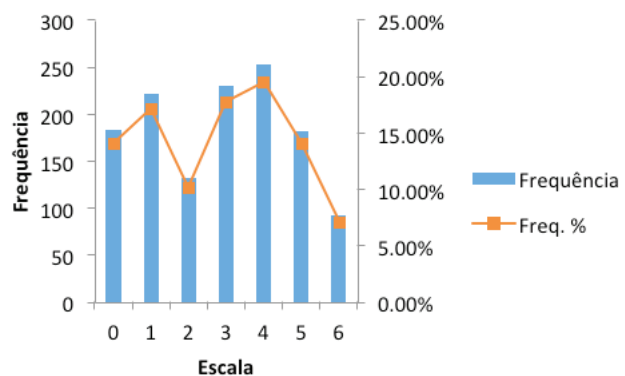
Escala	Frequência	Freq. %
0	161	12,39%
1	111	8,55%
2	88	6,77%
3	88	6,77%
4	202	15,55%
5	268	20,63%
6	381	29,33%



Q6.10 Sinto muita pressão para mudar o ritmo ou intensidade da minha atividade laboral

<i>Sinto muita pressão para mudar o ritmo ou intensidade da minha atividade laboral</i>	
Média	2,823166023
Erro-padrão	0,05150029
Mediana	3
Moda	4
Desvio-padrão	1,853295035
Variância da amostra	3,434702488
Curtose	-1,152198305
Assimetria	-0,032102668
Respostas válidas	1295
Nível de confiança(99,0%)	0,132851904

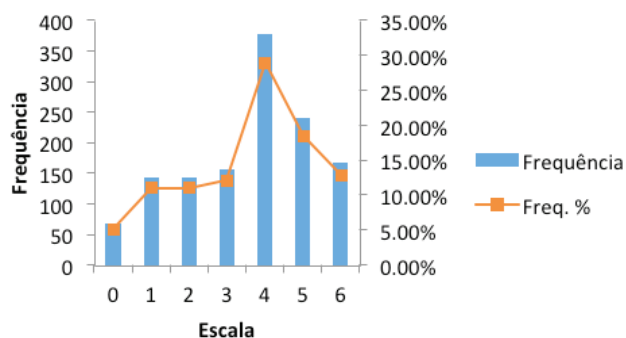
<i>Escala</i>	<i>Frequência</i>	<i>Freq. %</i>
0	183	14,13%
1	222	17,14%
2	132	10,19%
3	230	17,76%
4	253	19,54%
5	182	14,05%
6	93	7,18%



Q6.11 Há divergências entre a forma como as minhas hierarquias orientam o trabalho e como eu acredito que este deveria ser

<i>Há divergências entre a forma como as minhas hierarquias orientam o trabalho e como eu acredito que este deveria ser</i>	
Média	3,557781202
Erro-padrão	0,047335622
Mediana	4
Moda	4
Desvio-padrão	1,705396761
Variância da amostra	2,908378111
Curtose	-0,724999011
Assimetria	-0,444546841
Respostas válidas	1298
Nível de confiança(99,0%)	0,122108166

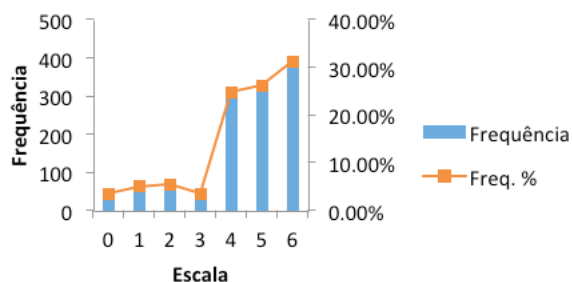
Escala	Frequência	Freq. %
0	68	5,24%
1	144	11,09%
2	144	11,09%
3	157	12,10%
4	377	29,04%
5	241	18,57%
6	167	12,87%



Q6.12 Sinto que o meu trabalho afeta negativamente a minha saúde física e psíquica

<i>Sinto que o meu trabalho afeta negativamente a minha saúde física e psíquica</i>	
Média	4,456723338
Erro-padrão	0,044579421
Mediana	5
Moda	6
Desvio-padrão	1,60362035
Variância da amostra	2,571598227
Curtose	0,746858504
Assimetria	-1,184879127
Respostas válidas	1294
Nível de confiança(99,0%)	0,114998724

Escala	Frequência	Freq. %
0	44	3,40%
1	66	5,10%
2	72	5,56%
3	44	3,40%
4	321	24,81%
5	341	26,35%
6	406	31,38%



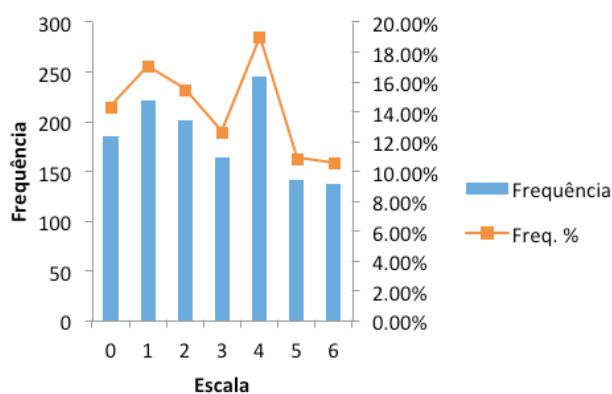
A soma das respostas 4, 5 e 6 perfaz 82,54% das alternativas assinaladas.

O nível de preocupação com a afetação da saúde física e mental pelo trabalho é notável.

Q6.13 Não recomendaria a minha profissão a um amigo

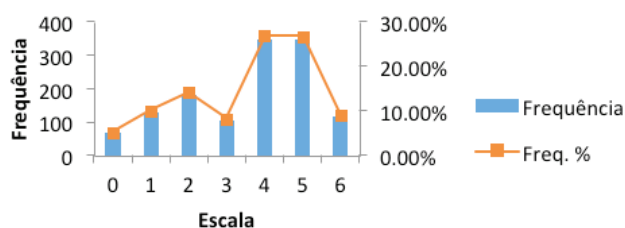
<i>Não recomendaria a minha profissão a um amigo</i>	
Média	2,797839506
Erro-padrão	0,053194319
Mediana	3
Moda	4
Desvio-padrão	1,914995479
Variância da amostra	3,667207684
Curtose	-1,159734566
Assimetria	0,107144486
Respostas válidas	1296
Nível de confiança(99,0%)	0,137221721

<i>Escala</i>	<i>Frequência</i>	<i>Freq. %</i>
0	186	14,35%
1	221	17,05%
2	201	15,51%
3	164	12,65%
4	246	18,98%
5	141	10,88%
6	137	10,57%

**Q6.14** Sou informado/a das questões importantes que se passam no trabalho

<i>Sou informado/a das questões importantes que se passam no trabalho</i>	
Média	3,577041602
Erro-padrão	0,046644347
Mediana	4
Moda	4
Desvio-padrão	1,680491686
Variância da amostra	2,824052305
Curtose	-0,742748688
Assimetria	-0,543322122
Respostas válidas	1298
Nível de confiança(99,0%)	0,120324937

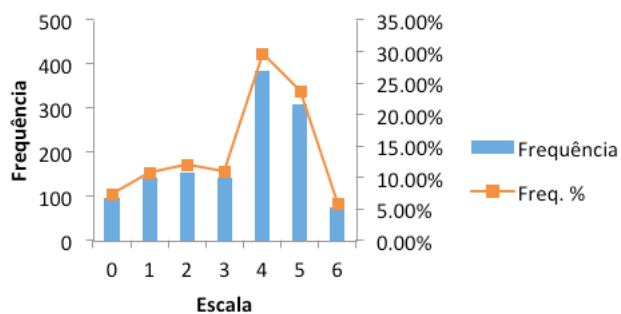
Escala	Frequência	Freq. %
0	67	5,16%
1	130	10,02%
2	183	14,10%
3	106	8,17%
4	348	26,81%
5	347	26,73%
6	117	9,01%



Q6.15 Consigo prever com antecedência como será o trabalho no dia seguinte

Consigo prever com antecedência como será o trabalho no dia seguinte	
Média	3,389530408
Erro-padrão	0,046621796
Mediana	4
Moda	4
Desvio-padrão	1,680326114
Variância da amostra	2,82349585
Curtose	-0,745496542
Assimetria	-0,540849613
Respostas válidas	1299
Nível de confiança(99,0%)	0,120266627

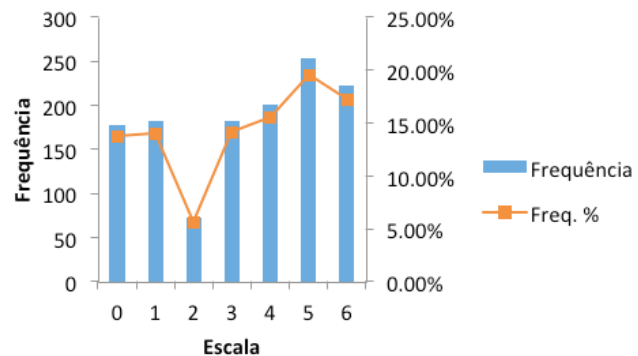
Escala	Frequência	Freq. %
0	95	7,31%
1	140	10,78%
2	155	11,93%
3	141	10,85%
4	385	29,64%
5	308	23,71%
6	75	5,77%



Q6.16 Preocupa-me o consumo de álcool na companhia

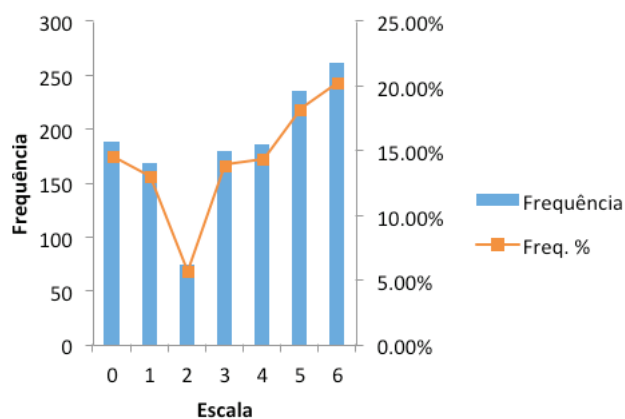
<i>Preocupa-me o consumo de álcool na companhia</i>	
Média	3,313225058
Erro-padrão	0,057358598
Mediana	4
Moda	5
Desvio-padrão	2,062518196
Variância da amostra	4,253981309
Curtose	-1,262688741
Assimetria	-0,290971814
Respostas válidas	1293
Nível de confiança(99,0%)	0,147964532

<i>Escala</i>	<i>Frequência</i>	<i>Freq. %</i>
0	178	13,77%
1	182	14,08%
2	73	5,65%
3	183	14,15%
4	201	15,55%
5	253	19,57%
6	223	17,25%

**Q6.17** Preocupa-me o consumo de drogas na companhia

<i>Preocupa-me o consumo de drogas na companhia</i>	
Média	3,358796296
Erro-padrão	0,058645107
Mediana	4
Moda	6
Desvio-padrão	2,111223862
Variância da amostra	4,457266195
Curtose	-1,287452165
Assimetria	-0,300303733
Respostas válidas	1296
Nível de confiança(99,0%)	0,151282745

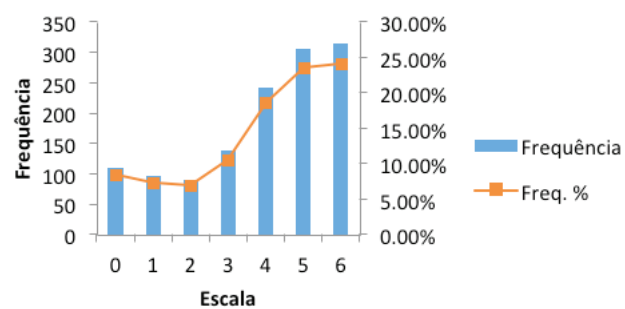
Escala	Frequência	Freq. %
0	189	14,58%
1	169	13,04%
2	74	5,71%
3	180	13,89%
4	186	14,35%
5	236	18,21%
6	262	20,22%



Q6.18 Preocupa-me o consumo de medicamentos na companhia

Preocupa-me o consumo de medicamentos na companhia	
Média	3,910631741
Erro-padrão	0,052779115
Mediana	4
Moda	6
Desvio-padrão	1,901513677
Variância da amostra	3,615754265
Curtose	-0,603891846
Assimetria	-0,727538932
Respostas válidas	1298
Nível de confiança(99,0%)	0,13615034

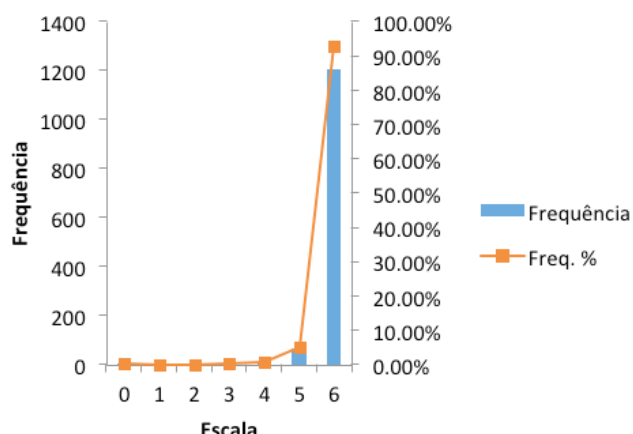
Escala	Frequência	Freq. %
0	111	8,55%
1	96	7,40%
2	90	6,93%
3	138	10,63%
4	243	18,72%
5	306	23,57%
6	314	24,19%



Q6.19 Acredito que o pessoal de voo deveria ter um regime especial de reforma

<i>Acredito que o pessoal de voo deveria ter um regime especial de reforma</i>	
Média	5,882806476
Erro-padrão	0,015506667
Mediana	6
Moda	6
Desvio-padrão	0,558455338
Variância da amostra	0,311872365
Curtose	65,33724652
Assimetria	-7,355871921
Respostas válidas	1297
Nível de confiança(99,0%)	0,040001435

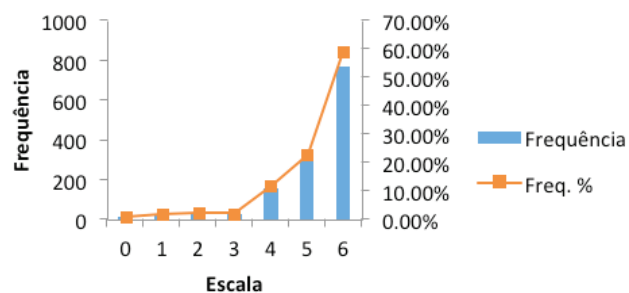
<i>Escala</i>	<i>Frequência</i>	<i>Freq. %</i>
0	6	0,46%
1	1	0,08%
2	1	0,08%
3	6	0,46%
4	11	0,85%
5	67	5,17%
6	1205	92,91%



Q6.20 O trabalho que desempenho envolve pressão contínua e **stress** laboral

<i>O trabalho que desempenho envolve pressão contínua e stress laboral</i>	
Média	5,259600614
Erro-padrão	0,032509726
Mediana	6
Moda	6
Desvio-padrão	1,173056144
Variância da amostra	1,376060717
Curtose	4,833709732
Assimetria	-2,102699661
Respostas válidas	1302
Nível de confiança(99,0%)	0,08386253

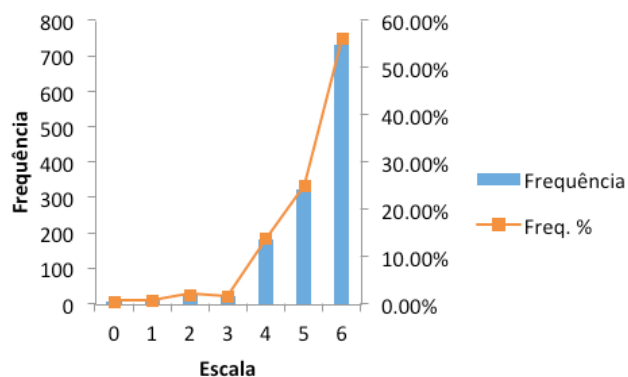
Escala	Frequência	Freq. %
0	10	0,77%
1	21	1,61%
2	30	2,30%
3	25	1,92%
4	155	11,90%
5	294	22,58%
6	767	58,91%



Q6.21 O trabalho que desempenho envolve esgotamento emocional e/ou físico

<i>O trabalho que desempenho envolve esgotamento emocional e/ou físico</i>	
Média	5,273497689
Erro-padrão	0,029508428
Mediana	6
Moda	6
Desvio-padrão	1,063122762
Variância da amostra	1,130230008
Curtose	4,860154033
Assimetria	-1,969308965
Respostas válidas	1298
Nível de confiança(99,0%)	0,076120686

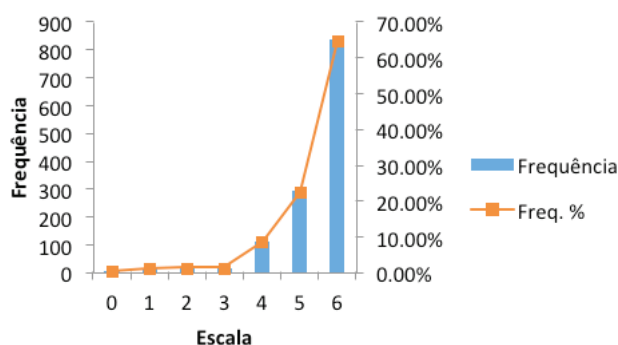
Escala	Frequência	Freq. %
0	7	0,54%
1	10	0,77%
2	26	2,00%
3	21	1,62%
4	180	13,87%
5	324	24,96%
6	730	56,24%



Q6.22 O trabalho que desempenho envolve condições laborais desgastantes

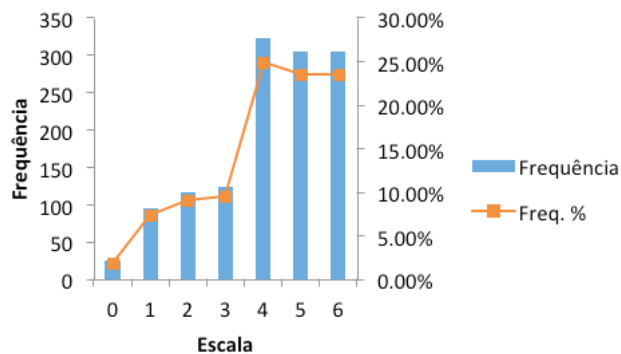
<i>O trabalho que desempenho envolve condições laborais desgastantes</i>	
Média	5,429121726
Erro-padrão	0,027702593
Mediana	6
Moda	6
Desvio-padrão	0,998062579
Variância da amostra	0,996128912
Curtose	7,275243107
Assimetria	-2,458131677
Respostas válidas	1298
Nível de confiança(99,0%)	0,07146231

<i>Escala</i>	<i>Frequência</i>	<i>Freq. %</i>
0	4	0,31%
1	16	1,23%
2	17	1,31%
3	18	1,39%
4	111	8,55%
5	293	22,57%
6	839	64,64%

**Q6.23** Tenho muita responsabilidade, mas pouca autoridade no local de trabalho

<i>Tenho muita responsabilidade, mas pouca autoridade no local de trabalho</i>	
Média	4,131944444
Erro-padrão	0,044759964
Mediana	4
Moda	4
Desvio-padrão	1,611358692
Variância da amostra	2,596476834
Curtose	-0,35518268
Assimetria	-0,708527169
Respostas válidas	1296
Nível de confiança(99,0%)	0,115464196

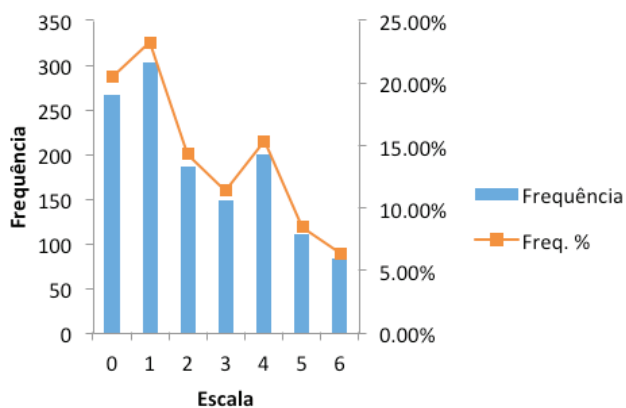
Escala	Frequência	Freq. %
0	25	1,93%
1	96	7,41%
2	117	9,03%
3	124	9,57%
4	323	24,92%
5	305	23,53%
6	306	23,61%



Q6.24 Atualmente acho a minha vida muito desinteressante

Atualmente acho a minha vida muito desinteressante	
Média	2,29
Erro-padrão	0,051837041
Mediana	2
Moda	1
Desvio-padrão	1,869011092
Variância da amostra	3,493202463
Curtose	-1,001468414
Assimetria	0,42980172
Respostas válidas	1300
Nível de confiança(99,0%)	0,133719837

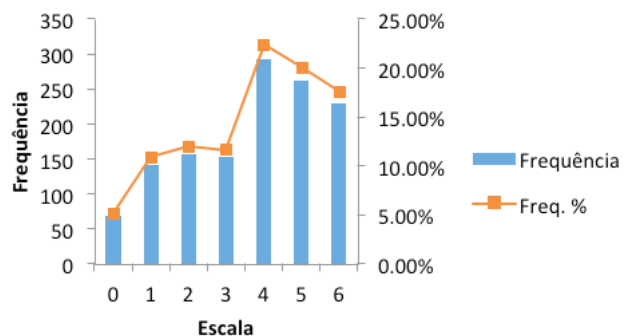
Escala	Frequência	Freq. %
0	267	20,54%
1	303	23,31%
2	187	14,38%
3	149	11,46%
4	200	15,38%
5	111	8,54%
6	83	6,38%



Q6.25 Sinto que é inútil fazer sugestões ou recomendações no trabalho

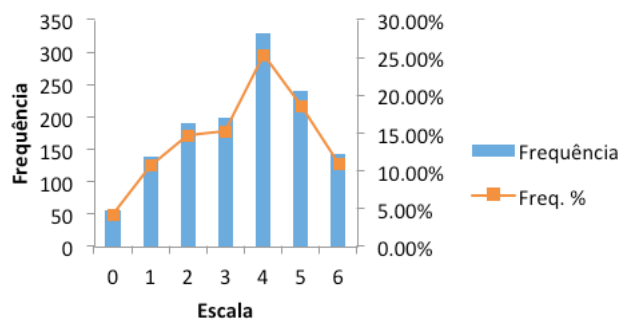
<i>Sinto que é inútil fazer sugestões ou recomendações no trabalho</i>	
Média	3,658986175
Erro-padrão	0,049631649
Mediana	4
Moda	4
Desvio-padrão	1,790870576
Variância da amostra	3,207217419
Curtose	-0,887407089
Assimetria	-0,426162216
Respostas válidas	1302
Nível de confiança(99,0%)	0,128030477

<i>Escala</i>	<i>Frequência</i>	<i>Freq. %</i>
0	68	5,22%
1	142	10,91%
2	157	12,06%
3	152	11,67%
4	292	22,43%
5	262	20,12%
6	229	17,59%

**Q6.26** As exigências no trabalho são demasiado altas

<i>As exigências no trabalho são demasiado altas</i>	
Média	3,462962963
Erro-padrão	0,045953975
Mediana	4
Moda	4
Desvio-padrão	1,654343113
Variância da amostra	2,736851137
Curtose	-0,800077996
Assimetria	-0,303217854
Respostas válidas	1296
Nível de confiança(99,0%)	0,118544306

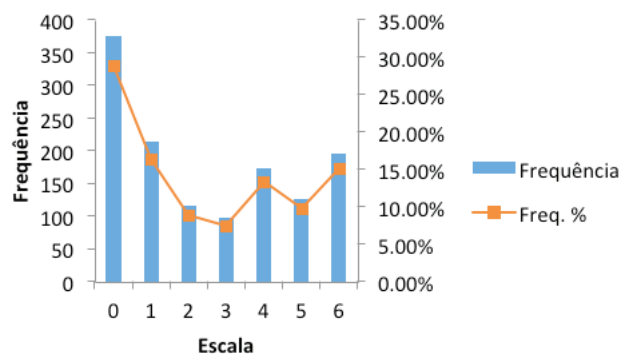
Escala	Frequência	Freq. %
0	56	4,32%
1	139	10,73%
2	191	14,74%
3	198	15,28%
4	329	25,39%
5	241	18,60%
6	142	10,96%



Q6.27 Se pudesse, mudava de trabalho

Se pudesse, mudava de trabalho	
Média	2,49537037
Erro-padrão	0,06201206
Mediana	2
Moda	0
Desvio-padrão	2,232434172
Variância da amostra	4,983762334
Curtose	-1,413032735
Assimetria	0,310384424
Respostas válidas	1296
Nível de confiança(99,0%)	0,159968242

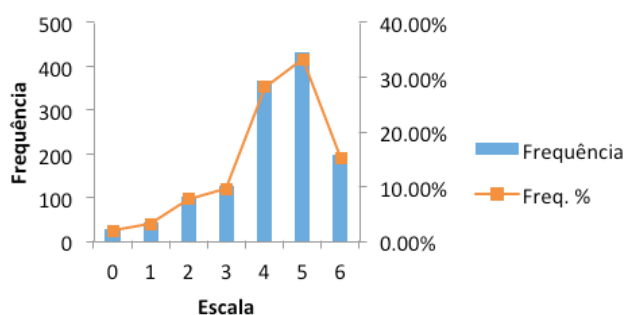
Escala	Frequência	Freq. %
0	375	28,94%
1	213	16,44%
2	116	8,95%
3	97	7,48%
4	173	13,35%
5	126	9,72%
6	196	15,12%



Q6.28 Sinto solidariedade entre colegas

<i>Sinto solidariedade entre colegas</i>	
Média	4,201233616
Erro-padrão	0,03876906
Mediana	4
Moda	5
Desvio-padrão	1,396224524
Variância da amostra	1,949442921
Curtose	0,63124476
Assimetria	-0,951368394
Respostas válidas	1297
Nível de confiança(99,0%)	0,100009761

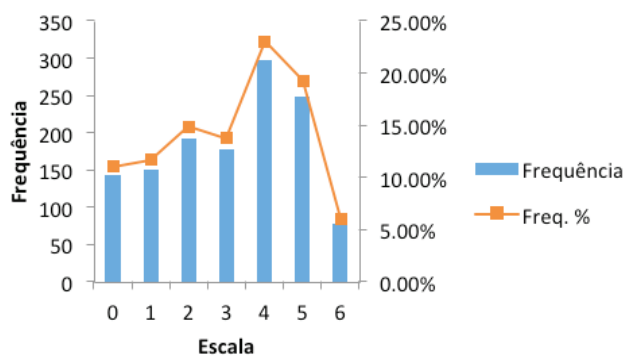
<i>Escala</i>	<i>Frequência</i>	<i>Freq. %</i>
0	27	2,08%
1	43	3,32%
2	102	7,86%
3	127	9,79%
4	367	28,30%
5	433	33,38%
6	198	15,27%



Q6.29 O meu sindicato escuta o que tenho para dizer

<i>O meu sindicato escuta o que tenho para dizer</i>	
Média	3,083010085
Erro-padrão	0,049512985
Mediana	3
Moda	4
Desvio-padrão	1,777647165
Variância da amostra	3,160029442
Curtose	-1,034899239
Assimetria	-0,260149207
Respostas válidas	1289
Nível de confiança(99,0%)	0,127726261

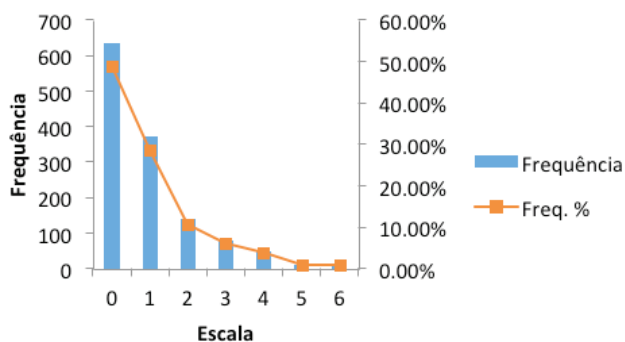
Escala	Frequência	Freq. %
0	143	11,09%
1	151	11,71%
2	192	14,90%
3	178	13,81%
4	298	23,12%
5	249	19,32%
6	78	6,05%



Q6.30 O Governo preocupa-se com as devidas condições de trabalho

O Governo preocupa-se com as devidas condições de trabalho	
Média	0,933744222
Erro-padrão	0,034521592
Mediana	1
Moda	0
Desvio-padrão	1,243735886
Variância da amostra	1,546878954
Curtose	2,61445597
Assimetria	1,633241854
Respostas válidas	1298
Nível de confiança(99,0%)	0,089052772

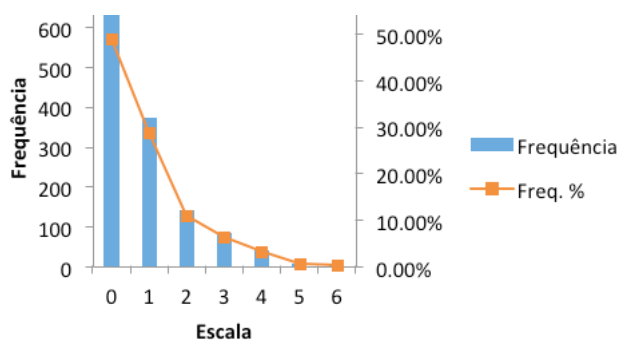
Escala	Frequência	Freq. %
0	636	49,00%
1	371	28,58%
2	139	10,71%
3	80	6,16%
4	49	3,78%
5	11	0,85%
6	12	0,92%



Q6.31 Os políticos escutam as nossas reivindicações

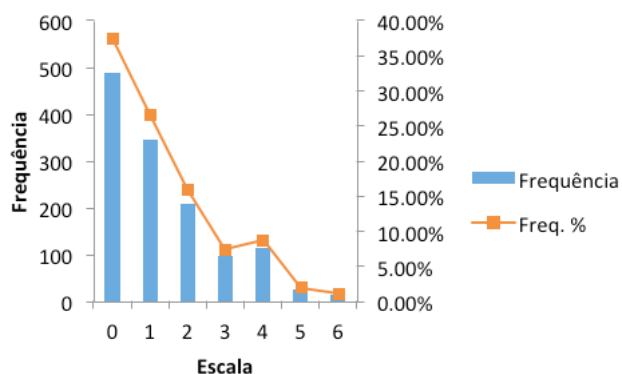
<i>Os políticos escutam as nossas reivindicações.</i>	
Média	0,896525097
Erro-padrão	0,032464584
Mediana	1
Moda	0
Desvio-padrão	1,168274055
Variância da amostra	1,364864268
Curtose	2,242246659
Assimetria	1,529839188
Respostas válidas	1295
Nível de confiança(99,0%)	0,083746748

<i>Escala</i>	<i>Frequência</i>	<i>Freq. %</i>
0	636	49,11%
1	375	28,96%
2	143	11,04%
3	84	6,49%
4	43	3,32%
5	8	0,62%
6	6	0,46%

**Q6.32** Os diretores da companhia importam-se com as nossas condições de vida

<i>Os diretores da companhia importam-se com as nossas condições de vida</i>	
Média	1,341294299
Erro-padrão	0,040605725
Mediana	1
Moda	0
Desvio-padrão	1,462933604
Variância da amostra	2,140174731
Curtose	0,376564037
Assimetria	1,063319731
Respostas válidas	1298
Nível de confiança(99,0%)	0,104747554

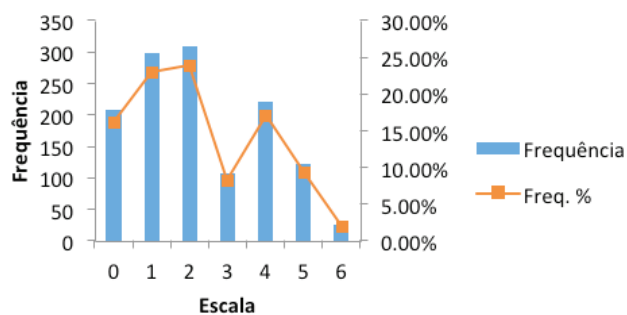
<i>Escala</i>	<i>Frequência</i>	<i>Freq. %</i>
0	488	37,60%
1	347	26,73%
2	209	16,10%
3	97	7,47%
4	115	8,86%
5	27	2,08%
6	15	1,16%



Q6.33 Consigo descansar bem quando pernoito em hotéis

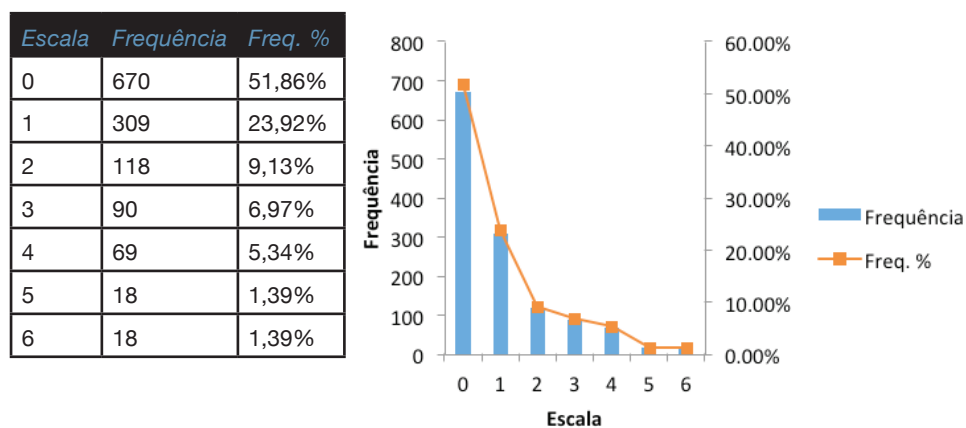
<i>Consigo descansar bem quando pernoito em hotéis</i>	
Média	2,237616099
Erro-padrão	0,046238044
Mediana	2
Moda	2
Desvio-padrão	1,661998801
Variância da amostra	2,762240014
Curtose	-0,92570885
Assimetria	0,391985368
Respostas válidas	1292
Nível de confiança(99,0%)	0,119277642

<i>Escala</i>	<i>Frequência</i>	<i>Freq. %</i>
0	208	16,10%
1	298	23,07%
2	309	23,92%
3	107	8,28%
4	222	17,18%
5	122	9,44%
6	26	2,01%



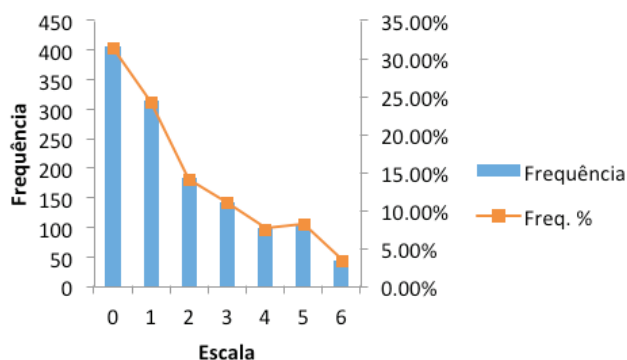
Q6.34 Consigo descansar bem quando pernoito no avião

<i>Consigo descansar bem quando pernoito no avião</i>	
Média	0,997678019
Erro-padrão	0,038768785
Mediana	0
Moda	0
Desvio-padrão	1,393520758
Variância da amostra	1,941900104
Curtose	1,889164168
Assimetria	1,5625707
Respostas válidas	1292
Nível de confiança(99,0%)	0,100009621

**Q6.35** As mudanças de fuso horário não me causam ansiedade

<i>As mudanças de fuso horário não me causam ansiedade</i>	
Média	1,776833977
Erro-padrão	0,04935843
Mediana	1
Moda	0
Desvio-padrão	1,776217831
Variância da amostra	3,154949783
Curtose	-0,461822472
Assimetria	0,808625019
Respostas válidas	1295
Nível de confiança(99,0%)	0,127326689

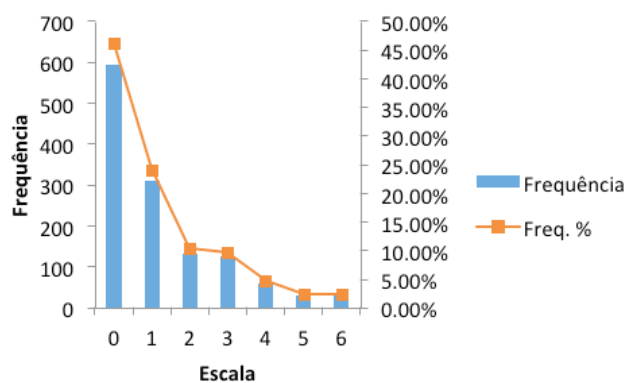
Escala	Frequência	Freq. %
0	406	31,35%
1	314	24,25%
2	183	14,13%
3	143	11,04%
4	98	7,57%
5	106	8,19%
6	45	3,47%



Q6.36 Nunca sinto **jet lag**, o que me permite descansar apropriadamente durante as escalas

<i>Nunca sinto jet lag, o que me permite descansar apropriadamente durante as escalas</i>	
Média	1,196734059
Erro-padrão	0,042701568
Mediana	1
Moda	0
Desvio-padrão	1,531314199
Variância da amostra	2,344923177
Curtose	1,233145685
Assimetria	1,379372109
Respostas válidas	1286
Nível de confiança(99,0%)	0,11015556

Escala	Frequência	Freq. %
0	594	46,19%
1	311	24,18%
2	133	10,34%
3	125	9,72%
4	60	4,67%
5	31	2,41%
6	32	2,49%



Q7 DESGASTE E INDICADORES SOCIODEMOGRÁFICOS III

Questões sobre condições específicas de trabalho e de realização

20 questões por escala de concordância

Mais uma vez utilizámos uma escala de sete níveis entre “discordo totalmente” e “concordo totalmente”.

Enumeramos em seguida as questões e as respetivas estatísticas.

Os níveis são:

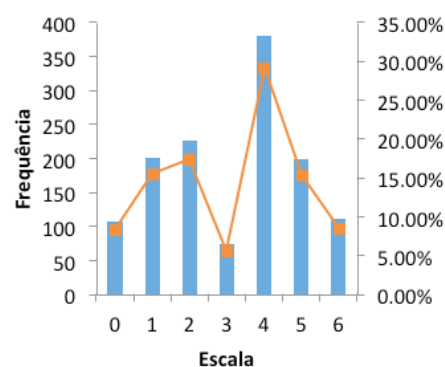
- “Discordo totalmente” (nível 0);
- “Discordo” (nível 1);
- “Discordo parcialmente” (nível 2);
- “Indiferente” (nível 3);
- “Concordo parcialmente” (nível 4);
- “Concordo” (nível 5);
- “Concordo totalmente” (nível 6);

O inquérito apresenta estes níveis de forma crescente e inequívoca, sem hipóteses de induzir em erro.

Q7.01 Sinto que o trabalho que realizo é monótono ou repetitivo

<i>Sinto que o trabalho que realizo é monótono ou repetitivo</i>	
Média	3,124423963
Erro-padrão	0,049639104
Mediana	4
Moda	4
Desvio-padrão	1,791139546
Variância da amostra	3,208180875
Curtose	-1,12197861
Assimetria	-0,176099511
Respostas válidas	1302
Nível de confiança(99,0%)	0,128049706

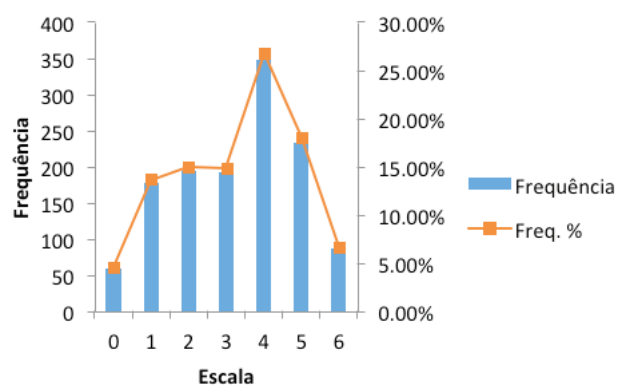
<i>Escala</i>	<i>Frequência</i>	<i>Freq. %</i>
0	108	8,29%
1	202	15,51%
2	226	17,36%
3	74	5,68%
4	380	29,19%
5	200	15,36%
6	112	8,60%



Q7.02 Penso que não controlo a natureza e os limites do meu próprio trabalho

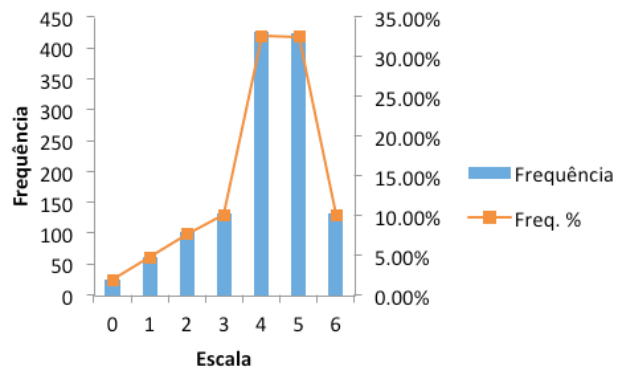
<i>Penso que não controlo a natureza e os limites do meu próprio trabalho</i>	
Média	3,267181467
Erro-padrão	0,045186609
Mediana	4
Moda	4
Desvio-padrão	1,626090221
Variância da amostra	2,644169407
Curtose	-0,885344053
Assimetria	-0,25871923
Respostas válidas	1295
Nível de confiança(99,0%)	0,116564917

<i>Escala</i>	<i>Frequência</i>	<i>Freq. %</i>
0	60	4,63%
1	178	13,75%
2	195	15,06%
3	193	14,90%
4	348	26,87%
5	234	18,07%
6	87	6,72%

**Q7.03** Identifico-me e realizo-me com o resultado do meu próprio trabalho

<i>Identifico-me e realizo-me com o resultado do meu próprio trabalho</i>	
Média	4,055342045
Erro-padrão	0,037873588
Mediana	4
Moda	4
Desvio-padrão	1,366076744
Variância da amostra	1,866165671
Curtose	0,562502781
Assimetria	-0,928672121
Respostas válidas	1301
Nível de confiança(99,0%)	0,097699332

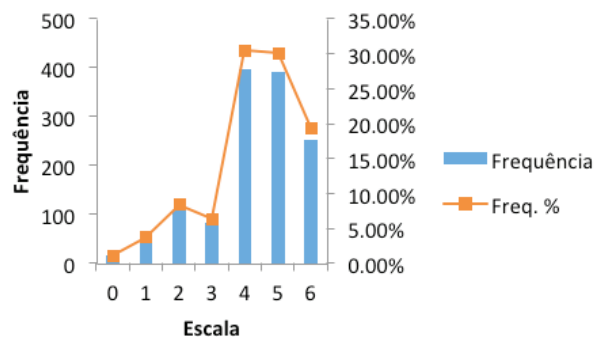
Escala	Frequência	Freq. %
0	24	1,84%
1	62	4,77%
2	101	7,76%
3	132	10,15%
4	426	32,74%
5	424	32,59%
6	132	10,15%



Q7.04 Sinto que trabalho muitas horas por semana, com jornadas intensivas

<i>Sinto que trabalho muitas horas por semana, com jornadas intensivas</i>	
Média	4,298151002
Erro-padrão	0,038470974
Mediana	4
Moda	4
Desvio-padrão	1,386023294
Variância da amostra	1,921060572
Curtose	0,443972207
Assimetria	-0,897311742
Respostas válidas	1298
Nível de confiança(99,0%)	0,099240697

Escala	Frequência	Freq. %
0	15	1,16%
1	49	3,78%
2	110	8,47%
3	83	6,39%
4	397	30,59%
5	391	30,12%
6	253	19,49%



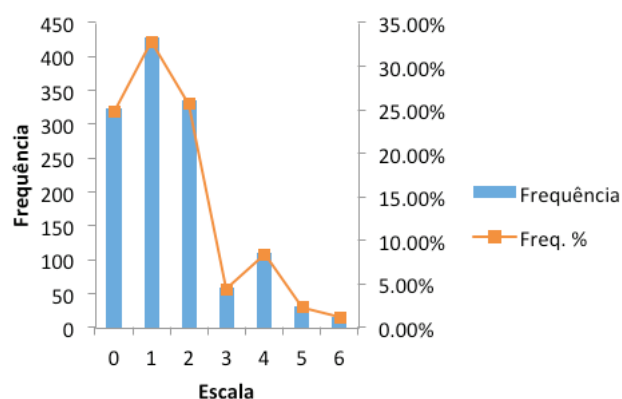
A autopercepção de sobrecarga de trabalho ou de trabalho excessivo é clara – e brutal.

As questões de saúde por sobrecarga de trabalho são uma pandemia global do século XXI.

Q7.05 Penso que os períodos de trabalho são ajustados e bem organizados

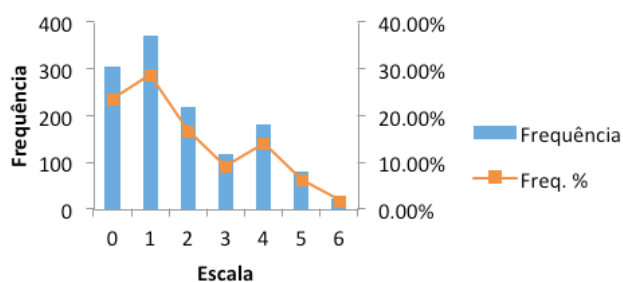
<i>Penso que os períodos de trabalho são ajustados e bem organizados</i>	
Média	1,505384615
Erro-padrão	0,037847596
Mediana	1
Moda	1
Desvio-padrão	1,364614479
Variância da amostra	1,862172677
Curtose	0,784758469
Assimetria	1,052733121
Respostas válidas	1300
Nível de confiança(99,0%)	0,097632393

<i>Escala</i>	<i>Frequência</i>	<i>Freq. %</i>
0	323	24,85%
1	428	32,92%
2	335	25,77%
3	58	4,46%
4	110	8,46%
5	31	2,38%
6	15	1,15%

**Q7.06** Creio que o trabalho que realizo é valorizado na sociedade em geral

<i>Creio que o trabalho que realizo é valorizado na sociedade em geral</i>	
Média	1,87037037
Erro-padrão	0,045641733
Mediana	1
Moda	1
Desvio-padrão	1,643102401
Variância da amostra	2,6997855
Curtose	-0,660045591
Assimetria	0,648640844
Respostas válidas	1296
Nível de confiança(99,0%)	0,117738837

<i>Escala</i>	<i>Frequência</i>	<i>Freq. %</i>
0	305	23,53%
1	371	28,63%
2	217	16,74%
3	118	9,10%
4	182	14,04%
5	81	6,25%
6	22	1,70%

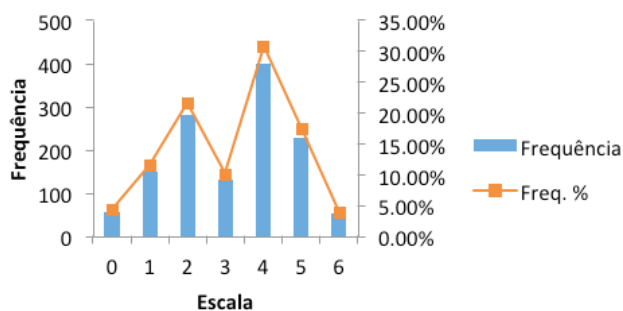


O pessoal de voo não se sente reconhecido pela sociedade em geral. Quase 70% discorda total ou parcialmente da observação e mais de 50% discordam fortemente. *Baixo reconhecimento*.

Q7.07 Acredito dispor de segurança e bem-estar em cada dia de trabalho

<i>Acredito dispor de segurança e bem-estar em cada dia de trabalho</i>	
Média	3,199384142
Erro-padrão	0,042970728
Mediana	4
Moda	4
Desvio-padrão	1,548735631
Variância da amostra	2,398582055
Curtose	-0,890485375
Assimetria	-0,260380035
Respostas válidas	1299
Nível de confiança(99,0%)	0,110848251

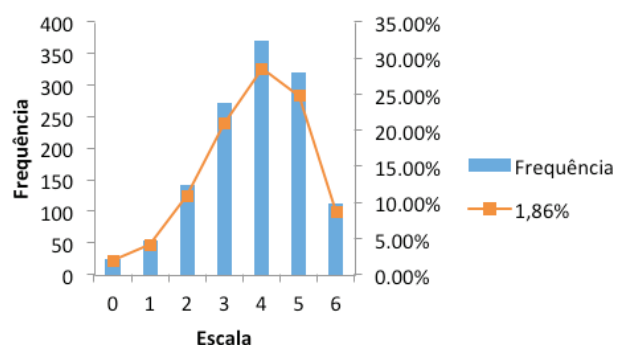
<i>Escala</i>	<i>Frequência</i>	<i>Freq. %</i>
0	56	4,31%
1	151	11,62%
2	281	21,63%
3	132	10,16%
4	400	30,79%
5	227	17,47%
6	52	4,00%



Q7.08 Percebo bem a necessidade das mudanças de funções no trabalho

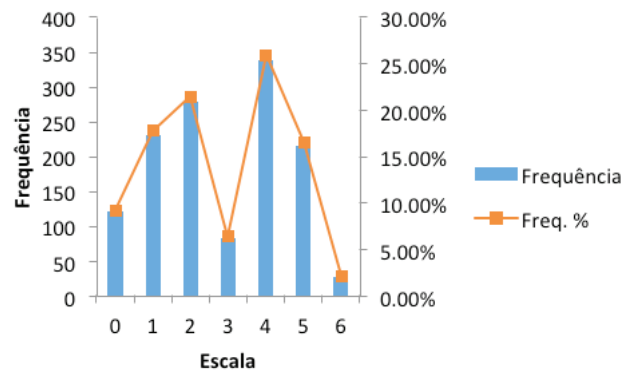
<i>Percebo bem a necessidade das mudanças de funções no trabalho</i>	
Média	3,794276875
Erro-padrão	0,038055054
Mediana	4
Moda	4
Desvio-padrão	1,368395382
Variância da amostra	1,87250592
Curtose	-0,08717043
Assimetria	-0,505728323
Respostas válidas	1293
Nível de confiança(99,0%)	0,098168338

<i>Escala</i>	<i>Frequência</i>	<i>Freq. %</i>
0	24	1,86%
1	54	4,18%
2	141	10,90%
3	271	20,96%
4	370	28,62%
5	321	24,83%
6	112	8,66%

**Q7.09** Creio que o pessoal de voo é respeitado no seu local de trabalho

<i>Creio que o pessoal de voo é respeitado no seu local de trabalho</i>	
Média	2,805234796
Erro-padrão	0,046855451
Mediana	3
Moda	4
Desvio-padrão	1,688747405
Variância da amostra	2,851867799
Curtose	-1,228100178
Assimetria	-0,06544765
Respostas válidas	1299
Nível de confiança(99,0%)	0,120869367

Escala	Frequência	Freq. %
0	121	9,31%
1	232	17,86%
2	280	21,56%
3	84	6,47%
4	338	26,02%
5	216	16,63%
6	28	2,16%

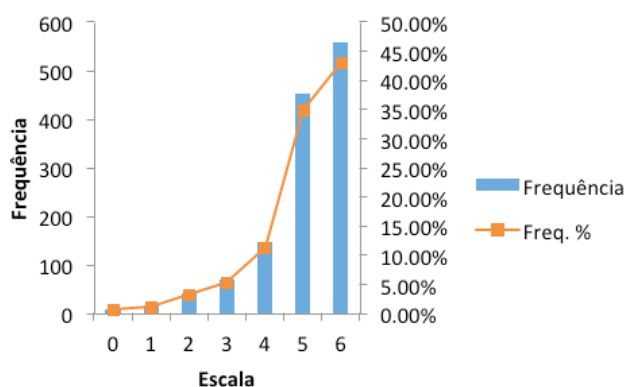


Q7.10 Compreendo a importância do pessoal de voo – e da atividade aeroportuária – para a sociedade em geral

Compreendo a importância do pessoal de voo – e da atividade aeroportuária – para a sociedade em geral

Média	5,023130301
Erro-padrão	0,033383501
Mediana	5
Moda	6
Desvio-padrão	1,202269616
Variância da amostra	1,445452231
Curtose	2,920050543
Assimetria	-1,64803246
Respostas válidas	1297
Nível de confiança(99,0%)	0,086117021

Escala	Frequência	Freq. %
0	10	0,77%
1	16	1,23%
2	43	3,32%
3	69	5,32%
4	147	11,33%
5	454	35,00%
6	558	43,02%

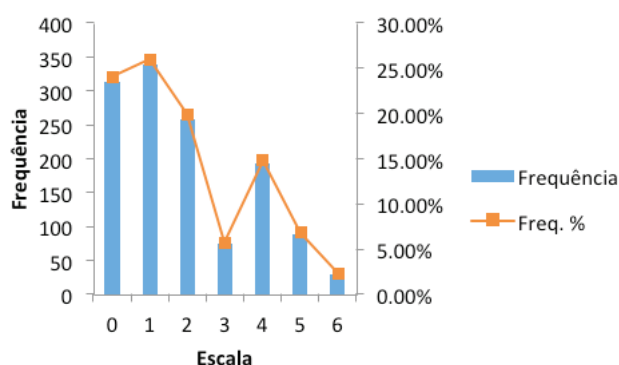


Q7.11 O trabalho, com os seus perigos inerentes, nomeadamente de saúde, é bem monitorizado e regulamentado

O trabalho, com os seus perigos inerentes, nomeadamente de saúde, é bem monitorizado e regulamentado

Média	1,910562837
Erro-padrão	0,046965119
Mediana	1
Moda	1
Desvio-padrão	1,691396459
Variância da amostra	2,860821982
Curtose	-0,668869012
Assimetria	0,654123702
Respostas válidas	1297
Nível de confiança(99,0%)	0,121152546

Escala	Frequência	Freq. %
0	313	24,13%
1	338	26,06%
2	259	19,97%
3	75	5,78%
4	193	14,88%
5	89	6,86%
6	30	2,31%

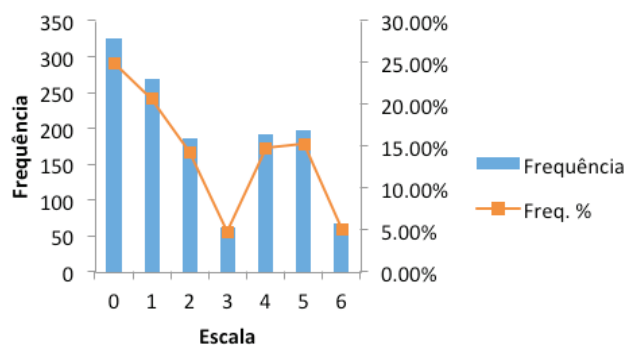


Q7.12 O meu uniforme de trabalho é adequado para as funções nos diversos climas em que tenho de trabalhar

O meu uniforme de trabalho é adequado para as funções nos diversos climas em que tenho de trabalhar

Média	2,299461124
Erro-padrão	0,055194033
Mediana	2
Moda	0
Desvio-padrão	1,989283621
Variância da amostra	3,957249324
Curtose	-1,298300647
Assimetria	0,363994569
Respostas válidas	1299
Nível de confiança(99,0%)	0,142379761

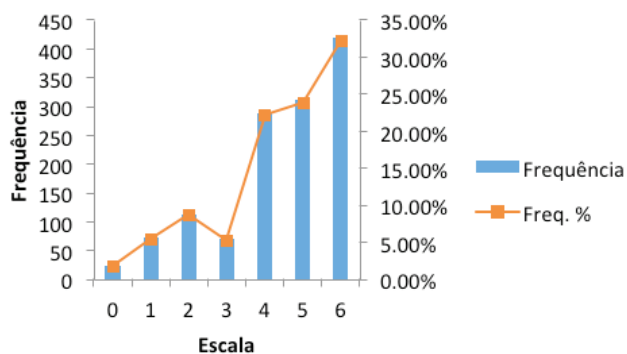
<i>Escala</i>	<i>Frequência</i>	<i>Freq. %</i>
0	325	25,02%
1	269	20,71%
2	186	14,32%
3	62	4,77%
4	192	14,78%
5	198	15,24%
6	67	5,16%



Q7.13 Anseio pela pausa ou pela folga a todo o custo

<i>Anseio pela pausa ou pela folga a todo o custo</i>	
Média	4,413394919
Erro-padrão	0,044474026
Mediana	5
Moda	6
Desvio-padrão	1,60291696
Variância da amostra	2,56934278
Curtose	0,049854954
Assimetria	-0,952278662
Respostas válidas	1299
Nível de confiança(99,0%)	0,114726192

<i>Escala</i>	<i>Frequência</i>	<i>Freq. %</i>
0	25	1,92%
1	72	5,54%
2	113	8,70%
3	70	5,39%
4	289	22,25%
5	311	23,94%
6	419	32,26%



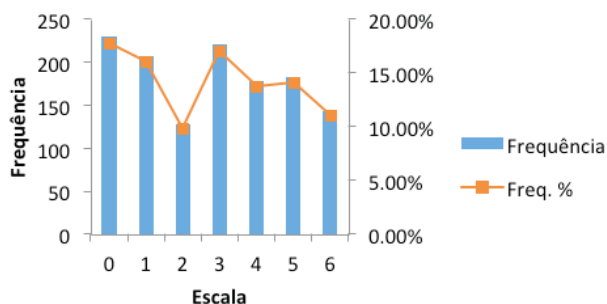
A necessidade de pausas e folgas é aqui percebida num contraste abissal com a sua escassez.

Q7.14 Sinto que sou mais “eu mesmo” quando como/bebo/durmo do que quando estou no trabalho

Sinto que sou mais “eu mesmo” quando como/bebo/durmo do que quando estou no trabalho

Média	2,797831139
Erro-padrão	0,055739755
Mediana	3
Moda	0
Desvio-padrão	2,002756613
Variância da amostra	4,011034052
Curtose	-1,262872334
Assimetria	0,06280998
Respostas válidas	1291
Nível de confiança(99,0%)	0,143788829

Escala	Frequência	Freq. %
0	230	17,82%
1	208	16,11%
2	128	9,91%
3	221	17,12%
4	178	13,79%
5	183	14,18%
6	143	11,08%

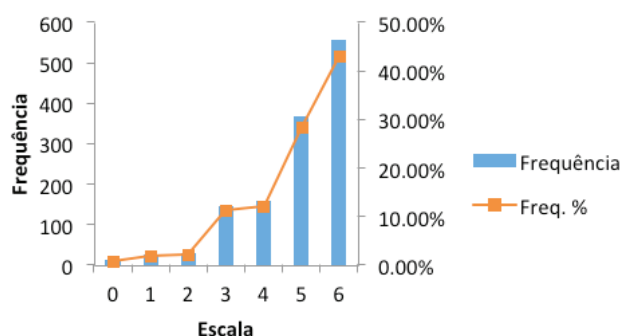


Q7.15 Um sindicato internacional (federação de sindicatos nacionais) é fundamental, face à globalização, para os interesses do pessoal de voo.

Um sindicato internacional (federação de sindicatos nacionais) é fundamental, face à globalização, para os interesses do pessoal de voo.

Média	4,901702786
Erro-padrão	0,036354843
Mediana	5
Moda	6
Desvio-padrão	1,306753077
Variância da amostra	1,707603605
Curtose	1,498830483
Assimetria	-1,327984135
Respostas válidas	1292
Nível de confiança(99,0%)	0,093782514

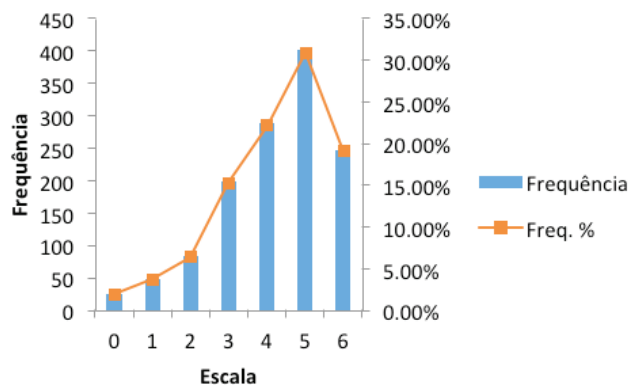
<i>Escala</i>	<i>Frequência</i>	<i>Freq. %</i>
0	11	0,85%
1	25	1,93%
2	27	2,09%
3	146	11,30%
4	157	12,15%
5	368	28,48%
6	558	43,19%



Q7.16 O pagamento de quotas é parte da força, independência e autonomia de qualquer associação sindical

<i>O pagamento de quotas é parte da força, independência e autonomia de qualquer associação sindical</i>	
Média	4,2187017
Erro-padrão	0,040224101
Mediana	5
Moda	5
Desvio-padrão	1,44694986
Variância da amostra	2,093663897
Curtose	0,236715276
Assimetria	-0,817869464
Respostas válidas	1294
Nível de confiança(99,0%)	0,10376358

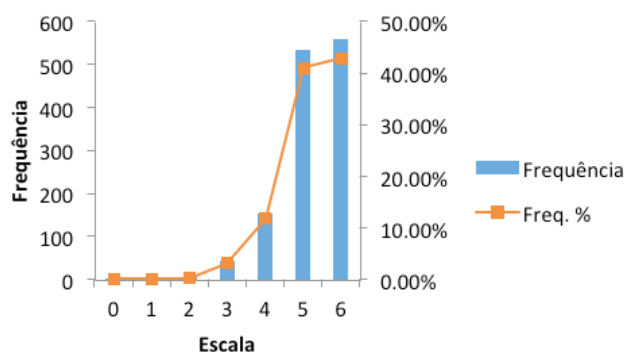
<i>Escala</i>	<i>Frequência</i>	<i>Freq. %</i>
0	25	1,93%
1	49	3,79%
2	84	6,49%
3	199	15,38%
4	288	22,26%
5	401	30,99%
6	248	19,17%



Q7.17 Gosto de cooperar com os meus colegas nas mais diversas tarefas

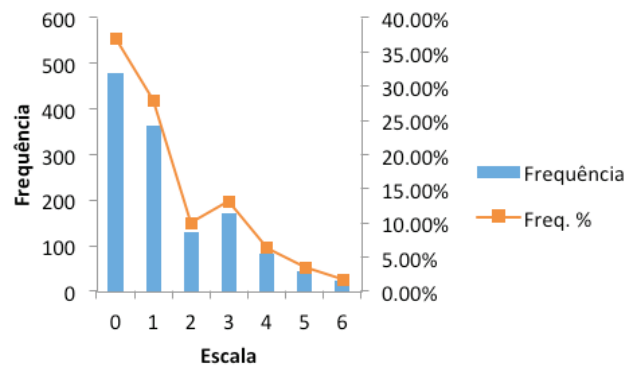
<i>Gosto de cooperar com os meus colegas nas mais diversas tarefas</i>	
Média	5,216653816
Erro-padrão	0,024122574
Mediana	5
Moda	6
Desvio-padrão	0,868747625
Variância da amostra	0,754722436
Curtose	4,016835209
Assimetria	-1,480300385
Respostas válidas	1297
Nível de confiança(99,0%)	0,062227271

<i>Escala</i>	<i>Frequência</i>	<i>Freq. %</i>
0	3	0,23%
1	3	0,23%
2	4	0,31%
3	42	3,24%
4	154	11,87%
5	533	41,09%
6	558	43,02%

**Q7.18** Gosto de competir com os meus colegas nas mais diversas tarefas

<i>Gosto de competir com os meus colegas nas mais diversas tarefas</i>	
Média	1,410355487
Erro-padrão	0,042996259
Mediana	1
Moda	0
Desvio-padrão	1,546670509
Variância da amostra	2,392189665
Curtose	0,249441966
Assimetria	1,045043731
Respostas válidas	1294
Nível de confiança(99,0%)	0,110914741

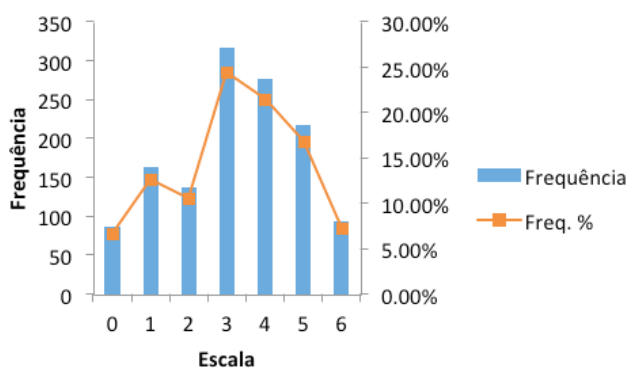
Escala	Frequência	Freq. %
0	480	37,09%
1	363	28,05%
2	130	10,05%
3	171	13,21%
4	83	6,41%
5	45	3,48%
6	22	1,70%



Q7.19 Sinto que sou parte orgânica do funcionamento e da dinâmica do meu próprio setor e do meu sindicato

<i>Sinto que sou parte orgânica do funcionamento e da dinâmica do meu próprio setor e do meu sindicato</i>	
Média	3,205882353
Erro-padrão	0,045855145
Mediana	3
Moda	3
Desvio-padrão	1,648235752
Variância da amostra	2,716681095
Curtose	-0,750469097
Assimetria	-0,2500967
Respostas válidas	1292
Nível de confiança(99,0%)	0,118289901

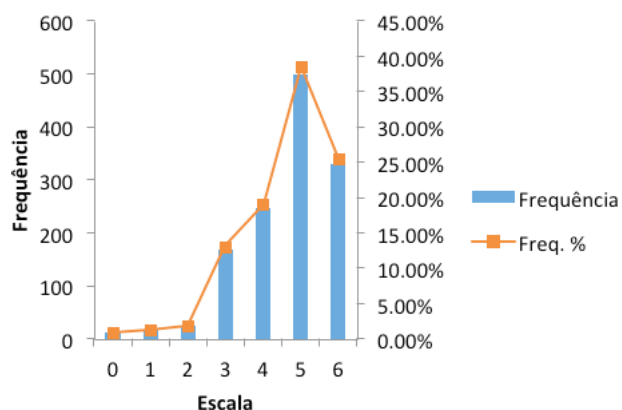
Escala	Frequência	Freq. %
0	87	6,73%
1	164	12,69%
2	137	10,60%
3	316	24,46%
4	277	21,44%
5	218	16,87%
6	93	7,20%



Q7.20 O papel da organização – fora do local de trabalho – pode influenciar as condições dentro do local de trabalho

<i>O papel da organização – fora do local de trabalho pode influenciar as condições dentro do local de trabalho</i>	
Média	4,655065739
Erro-padrão	0,033225284
Mediana	5
Moda	5
Desvio-padrão	1,194725029
Variância da amostra	1,427367894
Curtose	1,424333478
Assimetria	-1,07034034
Respostas válidas	1293
Nível de confiança(99,0%)	0,08570927

<i>Escala</i>	<i>Frequência</i>	<i>Freq. %</i>
0	11	0,85%
1	16	1,24%
2	24	1,86%
3	169	13,07%
4	246	19,03%
5	498	38,52%
6	329	25,44%



Q8 QUESTÕES DE BEM-ESTAR E DE SAÚDE

Questões sobre condições específicas de trabalho e de realização

25 questões primárias

Mais uma vez utilizámos uma escala de sete níveis de frequência, de nunca a sempre.

Enumeramos em seguida as questões e suas respectivas estatísticas. Atendendo a que os profissionais de voo têm escalas muito variáveis, não utilizámos medidas periódicas ou com pouco espaçamento no tempo, optando por frequências subjetivas num período alargado de um mês, o que pode apanhar diversos estádios de atividade e do grupo socioprofissional.

Os níveis são:

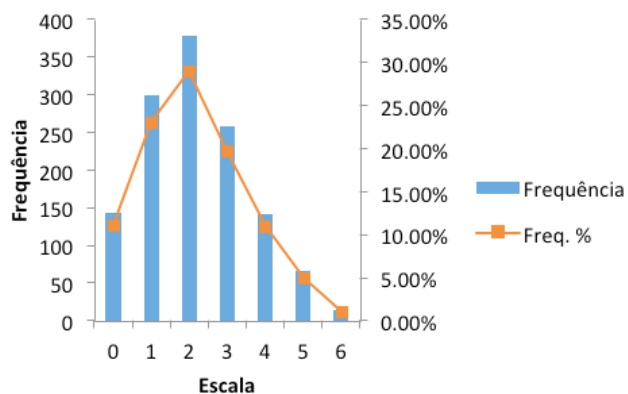
- “Nunca” (nível 0);
- “Uma vez por mês” (nível 1);
- “Duas a três vezes por mês” (nível 2);
- “Quatro a seis vezes por mês” (nível 3);
- “7 a 14 vezes por mês” (nível 4);
- “Mais de 15 vezes por mês” (nível 5);
- “Sempre” (nível 6);

O inquérito apresenta estes níveis de forma crescente e inequívoca, sem hipóteses de induzir em erro.

Q8.01 Sinto dores de cabeça

<i>Sinto dores de cabeça</i>	
Média	2,159754224
Erro-padrão	0,038315436
Mediana	2
Moda	2
Desvio-padrão	1,382544947
Variância da amostra	1,911430531
Curtose	-0,307293031
Assimetria	0,414495001
Respostas válidas	1302
Nível de confiança(99,0%)	0,098839018

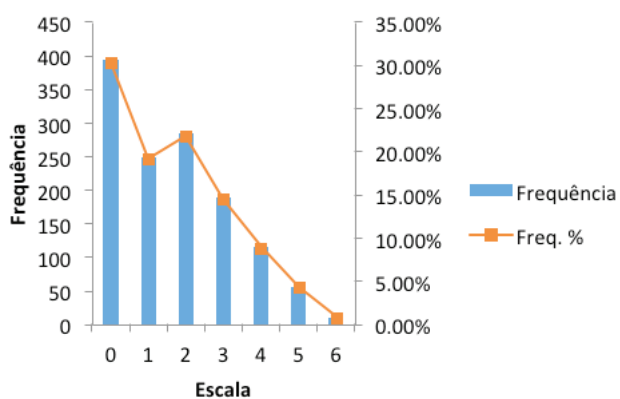
Escala	Frequência	Freq. %
0	144	11,06%
1	300	23,04%
2	378	29,03%
3	258	19,82%
4	142	10,91%
5	66	5,07%
6	14	1,08%



Q8.02 Sinto tonturas

Sinto tonturas	
Média	1,691538462
Erro-padrão	0,04245185
Mediana	2
Moda	0
Desvio-padrão	1,530623234
Variância da amostra	2,342807485
Curtose	-0,505453958
Assimetria	0,604900038
Respostas válidas	1300
Nível de confiança(99,0%)	0,109509618

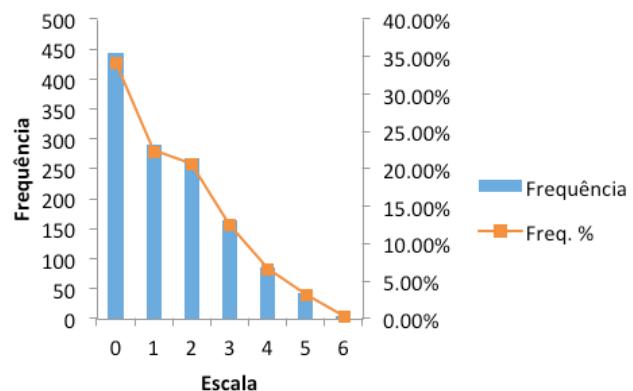
Escala	Frequência	Freq. %
0	394	30,31%
1	249	19,15%
2	284	21,85%
3	189	14,54%
4	116	8,92%
5	57	4,38%
6	11	0,85%



Q8.03 Sinto-me nauseado/a

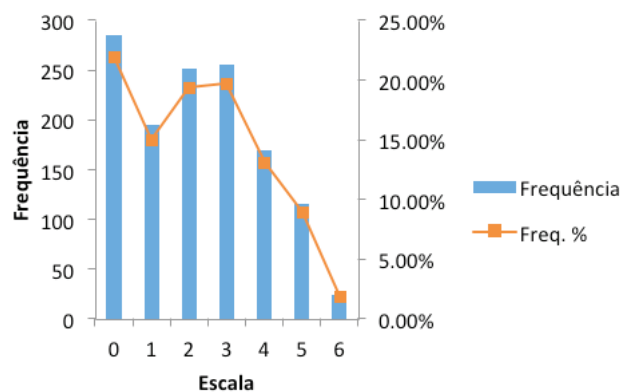
<i>Sinto-me nauseado/a</i>	
Média	1,460648148
Erro-padrão	0,039615937
Mediana	1
Moda	0
Desvio-padrão	1,426173717
Variância da amostra	2,033971471
Curtose	-0,22551256
Assimetria	0,765793061
Respostas válidas	1296
Nível de confiança(99,0%)	0,102194504

<i>Escala</i>	<i>Frequência</i>	<i>Freq. %</i>
0	443	34,18%
1	290	22,38%
2	268	20,68%
3	163	12,58%
4	86	6,64%
5	42	3,24%
6	4	0,31%

**Q8.04** Sinto-me adormecer involuntariamente

<i>Sinto-me adormecer involuntariamente</i>	
Média	2,211864407
Erro-padrão	0,046503682
Mediana	2
Moda	0
Desvio-padrão	1,675423809
Variância da amostra	2,807044941
Curtose	-0,939484785
Assimetria	0,24343776
Respostas válidas	1298
Nível de confiança(99,0%)	0,119962072

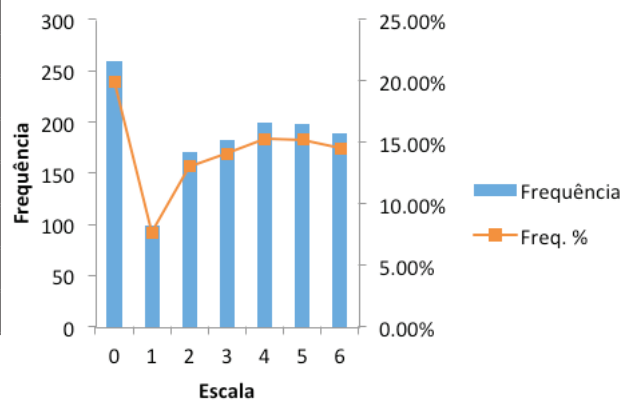
Escala	Frequência	Freq. %
0	285	21,96%
1	195	15,02%
2	252	19,41%
3	256	19,72%
4	170	13,10%
5	116	8,94%
6	24	1,85%



Q8.05 Sinto as extremidades inchadas

Sinto as extremidades inchadas	
Média	3,010785824
Erro-padrão	0,0576638
Mediana	3
Moda	0
Desvio-padrão	2,077497939
Variância da amostra	4,315997686
Curtose	-1,279580492
Assimetria	-0,109987754
Respostas válidas	1298
Nível de confiança(99,0%)	0,148750994

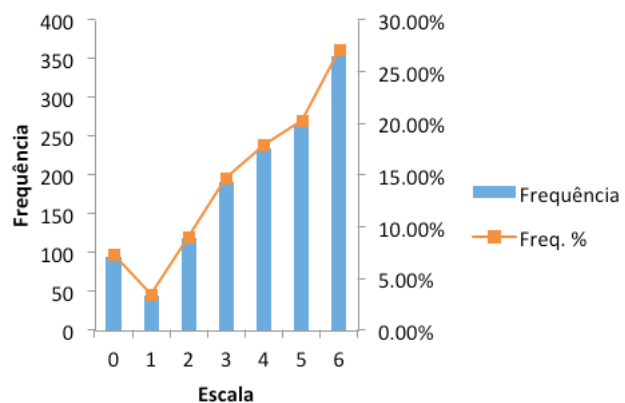
Escala	Frequência	Freq. %
0	260	20,03%
1	99	7,63%
2	170	13,10%
3	183	14,10%
4	199	15,33%
5	198	15,25%
6	189	14,56%



Q8.06 Sinto o abdómen inchado

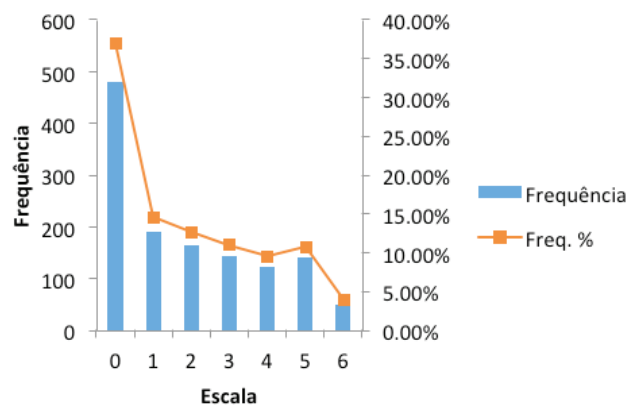
<i>Sinto o abdómen inchado</i>	
Média	4,02
Erro-padrão	0,050246506
Mediana	4
Moda	6
Desvio-padrão	1,81166352
Variância da amostra	3,282124711
Curtose	-0,394096672
Assimetria	-0,726107455
Respostas válidas	1300
Nível de confiança(99,0%)	0,129616861

<i>Escala</i>	<i>Frequência</i>	<i>Freq. %</i>
0	95	7,31%
1	45	3,46%
2	118	9,08%
3	192	14,77%
4	234	18,00%
5	263	20,23%
6	353	27,15%

**Q8.07** Sinto as extremidades dormentes

<i>Sinto as extremidades dormentes</i>	
Média	1,897376543
Erro-padrão	0,053620033
Mediana	1
Moda	0
Desvio-padrão	1,930321173
Variância da amostra	3,72613983
Curtose	-0,96706422
Assimetria	0,608163504
Respostas válidas	1296
Nível de confiança(99,0%)	0,138319906

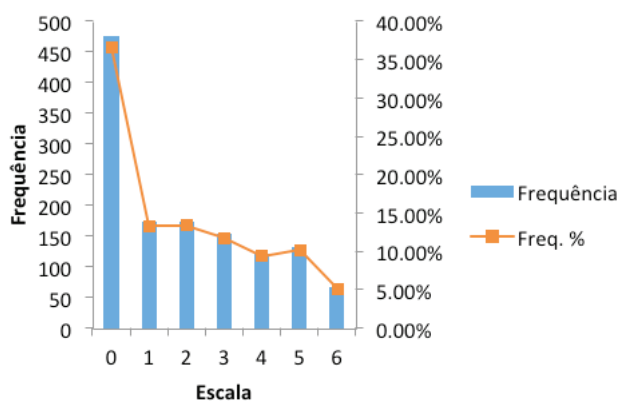
Escala	Frequência	Freq. %
0	481	37,11%
1	190	14,66%
2	165	12,73%
3	144	11,11%
4	124	9,57%
5	141	10,88%
6	51	3,94%



Q8.08 Sinto problemas de dislexia/afasia/alalia

Sinto problemas de dislexia/afasia/alalia	
Média	1,947530864
Erro-padrão	0,054354412
Mediana	1
Moda	0
Desvio-padrão	1,956758824
Variância da amostra	3,828905096
Curtose	-0,964381758
Assimetria	0,590110067
Respostas válidas	1296
Nível de confiança(99,0%)	0,140214333

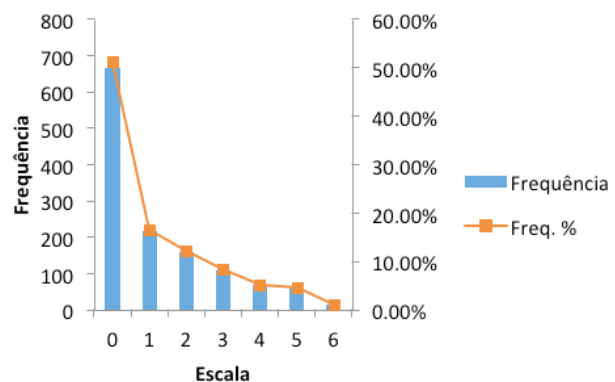
Escala	Frequência	Freq. %
0	476	36,73%
1	173	13,35%
2	174	13,43%
3	153	11,81%
4	122	9,41%
5	132	10,19%
6	66	5,09%



Q8.09 Sinto disfunções na coordenação motora

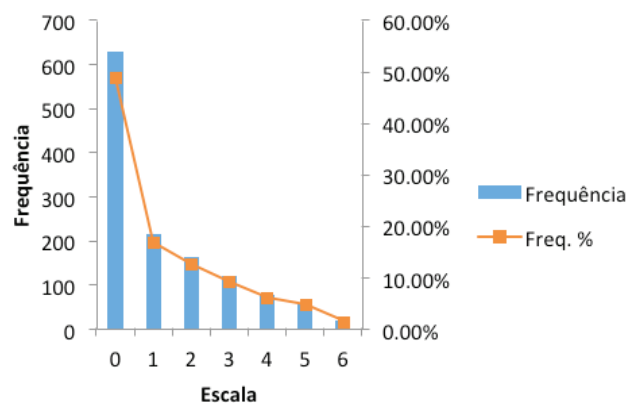
<i>Sinto disfunções na coordenação motora</i>	
Média	1,190769231
Erro-padrão	0,043752787
Mediana	0
Moda	0
Desvio-padrão	1,577529185
Variância da amostra	2,48859833
Curtose	0,551938282
Assimetria	1,246094061
Respostas válidas	1300
Nível de confiança(99,0%)	0,11286554

<i>Escala</i>	<i>Frequência</i>	<i>Freq. %</i>
0	667	51,31%
1	216	16,62%
2	160	12,31%
3	110	8,46%
4	69	5,31%
5	62	4,77%
6	16	1,23%

**Q8.10** Sinto dificuldades respiratórias

<i>Sinto dificuldades respiratórias</i>	
Média	1,274418605
Erro-padrão	0,044971027
Mediana	1
Moda	0
Desvio-padrão	1,615205054
Variância da amostra	2,608887365
Curtose	0,297576453
Assimetria	1,14964573
Respostas válidas	1290
Nível de confiança(99,0%)	0,11600946

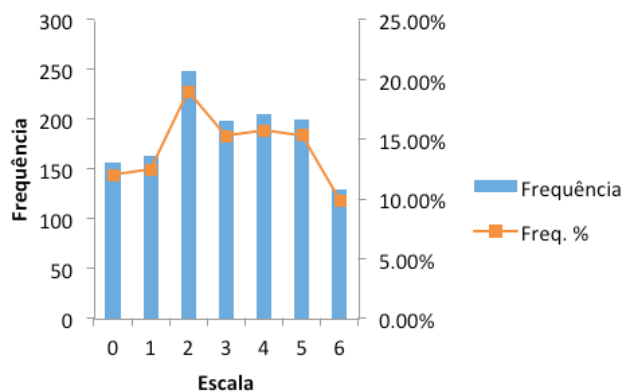
Escala	Frequência	Freq. %
0	630	48,84%
1	217	16,82%
2	163	12,64%
3	120	9,30%
4	79	6,12%
5	61	4,73%
6	20	1,55%



Q8.11 Sinto dores musculares e/ou restrições a movimentos do corpo

<i>Sinto dores musculares e/ou restrições a movimentos do corpo</i>	
Média	2,959262106
Erro-padrão	0,05144883
Mediana	3
Moda	2
Desvio-padrão	1,855727287
Variância da amostra	3,443723763
Curtose	-1,091804459
Assimetria	0,005330806
Respostas válidas	1301
Nível de confiança(99,0%)	0,132718251

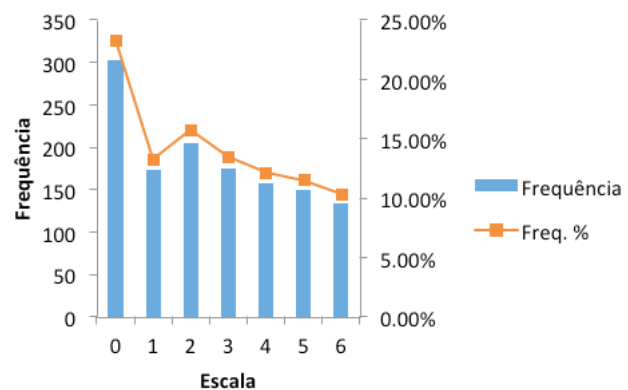
Escala	Frequência	Freq. %
0	157	12,07%
1	163	12,53%
2	248	19,06%
3	199	15,30%
4	205	15,76%
5	200	15,37%
6	129	9,92%



Q8.12 Sinto articulações magoadas

<i>Sinto articulações magoadas</i>	
Média	2,537750385
Erro-padrão	0,056165097
Mediana	2
Moda	0
Desvio-padrão	2,023503041
Variância da amostra	4,094564558
Curtose	-1,202783893
Assimetria	0,251524122
Respostas válidas	1298
Nível de confiança(99,0%)	0,144884904

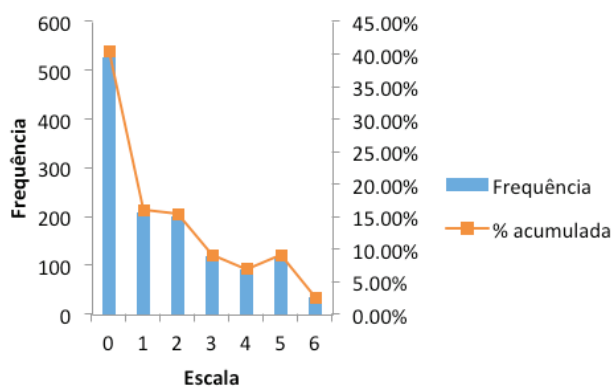
<i>Escala</i>	<i>Frequência</i>	<i>Freq. %</i>
0	303	23,34%
1	173	13,33%
2	205	15,79%
3	175	13,48%
4	158	12,17%
5	150	11,56%
6	134	10,32%



Q8.13 Sinto a visão nublada

<i>Sinto a visão nublada</i>	
Média	1,636574074
Erro-padrão	0,050202331
Mediana	1
Moda	0
Desvio-padrão	1,80728393
Variância da amostra	3,266275204
Curtose	-0,499353498
Assimetria	0,846999683
Respostas válidas	1296
Nível de confiança(99,0%)	0,129503497

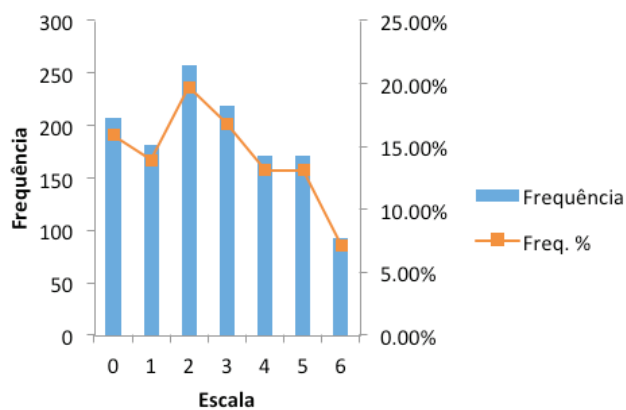
Escala	Frequência	Freq. %
0	526	40,59%
1	209	16,13%
2	200	15,43%
3	118	9,10%
4	91	7,02%
5	118	9,10%
6	34	2,62%



Q8.14 Sinto os olhos irritados

Sinto os olhos irritados	
Média	2,655119323
Erro-padrão	0,0509764
Mediana	3
Moda	2
Desvio-padrão	1,837273189
Variância da amostra	3,375572771
Curtose	-1,032543673
Assimetria	0,167035255
Respostas válidas	1299
Nível de confiança(99,0%)	0,13149986

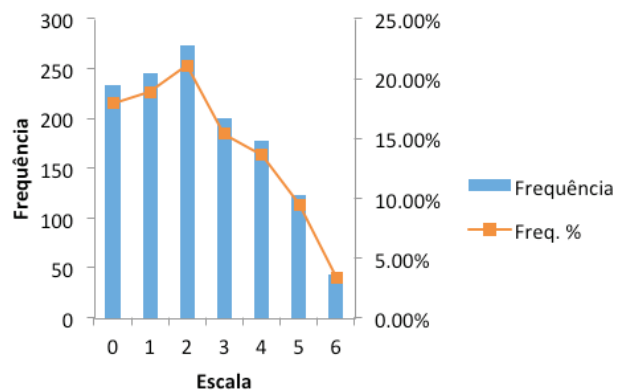
Escala	Frequência	Freq. %
0	207	15,94%
1	181	13,93%
2	257	19,78%
3	219	16,86%
4	171	13,16%
5	171	13,16%
6	93	7,16%



Q8.15 Sinto a garganta irritada

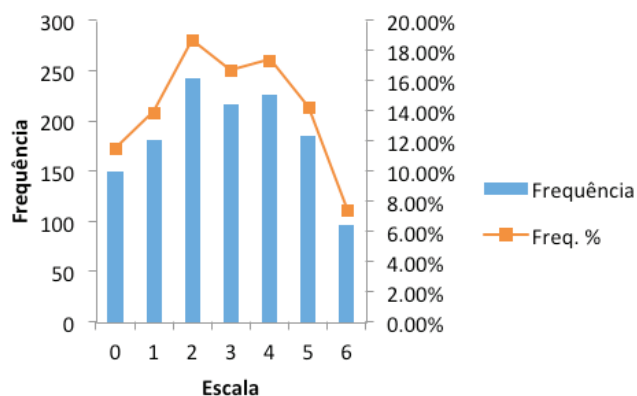
<i>Sinto a garganta irritada</i>	
Média	2,299382716
Erro-padrão	0,047456892
Mediana	2
Moda	2
Desvio-padrão	1,708448122
Variância da amostra	2,918794985
Curtose	-0,8636373
Assimetria	0,343435597
Respostas válidas	1296
Nível de confiança(99,0%)	0,122421277

<i>Escala</i>	<i>Frequência</i>	<i>Freq. %</i>
0	233	17,98%
1	245	18,90%
2	274	21,14%
3	200	15,43%
4	177	13,66%
5	123	9,49%
6	44	3,40%

**Q8.16** Sinto o nariz irritado

<i>Sinto o nariz irritado</i>	
Média	2,870669746
Erro-padrão	0,049517377
Mediana	3
Moda	2
Desvio-padrão	1,784687591
Variância da amostra	3,185109798
Curtose	-1,02215102
Assimetria	0,025908636
Respostas válidas	1299
Nível de confiança(99,0%)	0,127736131

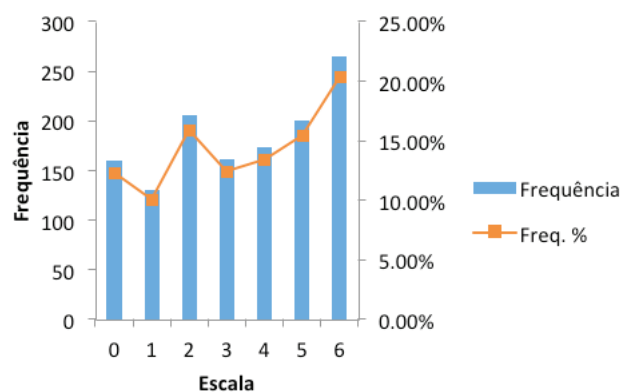
Escala	Frequência	Freq. %
0	150	11,55%
1	181	13,93%
2	243	18,71%
3	217	16,71%
4	226	17,40%
5	185	14,24%
6	97	7,47%



Q8.17 Sinto problemas de memória

<i>Sinto problemas de memória</i>	
Média	3,325635104
Erro-padrão	0,056567127
Mediana	3
Moda	6
Desvio-padrão	2,038772167
Variância da amostra	4,15659195
Curtose	-1,250284804
Assimetria	-0,177779379
Respostas válidas	1299
Nível de confiança(99,0%)	0,145921824

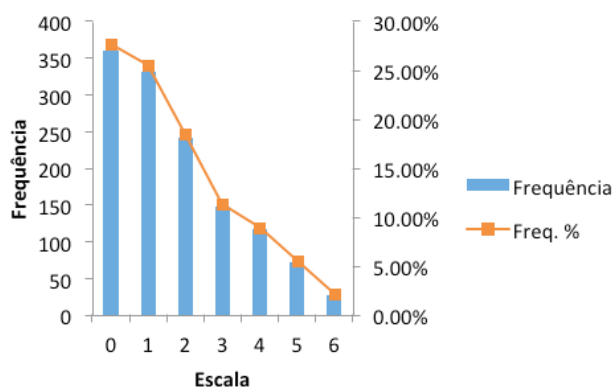
Escala	Frequência	Freq. %
0	160	12,32%
1	131	10,08%
2	206	15,86%
3	162	12,47%
4	174	13,39%
5	201	15,47%
6	265	20,40%



Q8.18 Sinto tosse

<i>Sinto tosse</i>	
Média	1,739030023
Erro-padrão	0,044935206
Mediana	1
Moda	0
Desvio-padrão	1,619538631
Variância da amostra	2,622905376
Curtose	-0,272086669
Assimetria	0,785342176
Respostas válidas	1299
Nível de confiança(99,0%)	0,115915861

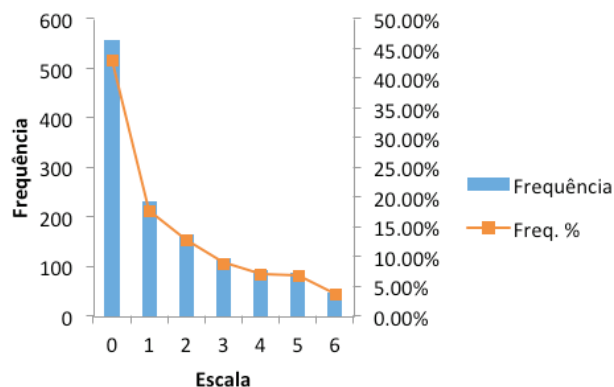
<i>Escala</i>	<i>Frequência</i>	<i>Freq. %</i>
0	360	27,71%
1	332	25,56%
2	241	18,55%
3	148	11,39%
4	117	9,01%
5	73	5,62%
6	28	2,16%



Q8.19 Sinto incómodos olfativos

<i>Sinto incómodos olfativos</i>	
Média	1,540603248
Erro-padrão	0,050231294
Mediana	1
Moda	0
Desvio-padrão	1,806232401
Variância da amostra	3,262475487
Curtose	-0,197367593
Assimetria	0,988277517
Respostas válidas	1293
Nível de confiança(99,0%)	0,129578654

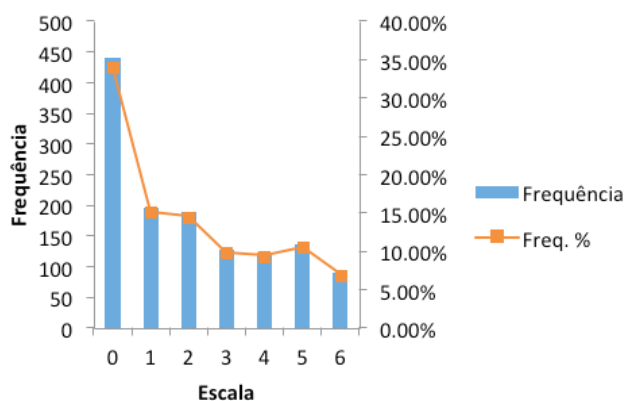
Escala	Frequência	Freq. %
0	557	43,08%
1	230	17,79%
2	165	12,76%
3	115	8,89%
4	91	7,04%
5	87	6,73%
6	48	3,71%



Q8.20 Sinto comichões no couro cabeludo

Sinto comichões no couro cabeludo	
Média	2,046153846
Erro-padrão	0,055647115
Mediana	2
Moda	0
Desvio-padrão	2,006385259
Variância da amostra	4,025581808
Curtose	-1,001171429
Assimetria	0,577509756
Respostas válidas	1300
Nível de confiança(99,0%)	0,143548378

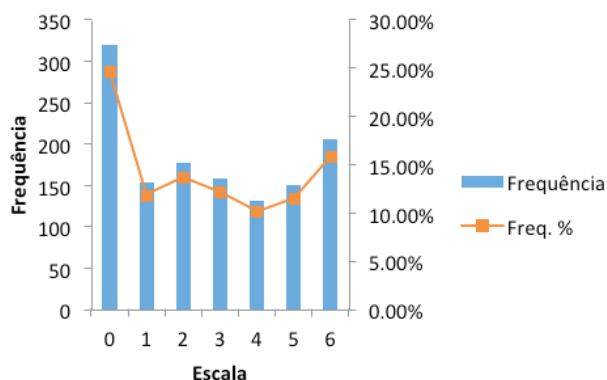
Escala	Frequência	Freq. %
0	441	33,92%
1	196	15,08%
2	188	14,46%
3	127	9,77%
4	122	9,38%
5	137	10,54%
6	89	6,85%



Q8.21 Sinto uma maior sensibilidade aos sons

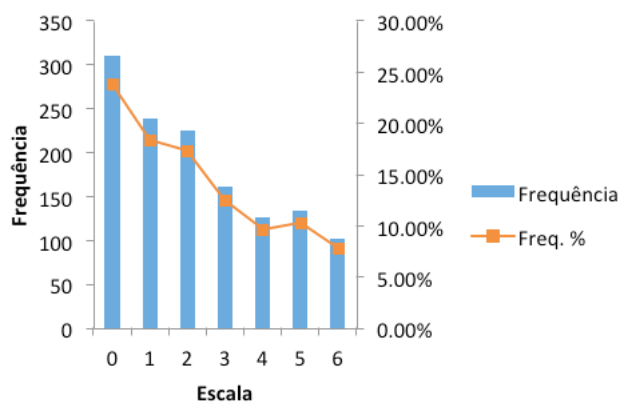
<i>Sinto uma maior sensibilidade aos sons</i>	
Média	2,694915254
Erro-padrão	0,060387643
Mediana	2
Moda	0
Desvio-padrão	2,175631927
Variância da amostra	4,73337428
Curtose	-1,368544661
Assimetria	0,187445201
Respostas válidas	1298
Nível de confiança(99,0%)	0,155777489

<i>Escala</i>	<i>Frequência</i>	<i>Freq. %</i>
0	320	24,65%
1	154	11,86%
2	178	13,71%
3	158	12,17%
4	132	10,17%
5	150	11,56%
6	206	15,87%

**Q8.22** Sinto dor/incómodo/zumbido no ouvido

<i>Sinto dor/incómodo/zumbido no ouvido</i>	
Média	2,280985373
Erro-padrão	0,053800657
Mediana	2
Moda	0
Desvio-padrão	1,939064064
Variância da amostra	3,759969444
Curtose	-0,98037415
Assimetria	0,471396418
Respostas válidas	1299
Nível de confiança(99,0%)	0,138785378

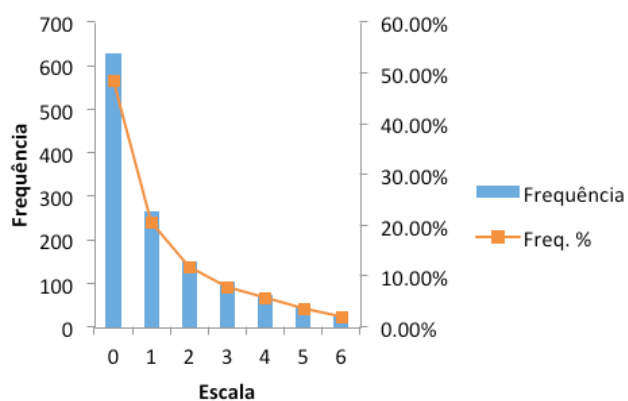
Escala	Frequência	Freq. %
0	310	23,86%
1	239	18,40%
2	226	17,40%
3	162	12,47%
4	126	9,70%
5	134	10,32%
6	102	7,85%



Q8.23 Sinto diminuição do controle da própria conduta

Sinto diminuição do controle da própria conduta	
Média	1,200772201
Erro-padrão	0,043478725
Mediana	1
Moda	0
Desvio-padrão	1,564630119
Variância da amostra	2,448067409
Curtose	0,858668744
Assimetria	1,312546185
Respostas válidas	1295
Nível de confiança(99,0%)	0,112159201

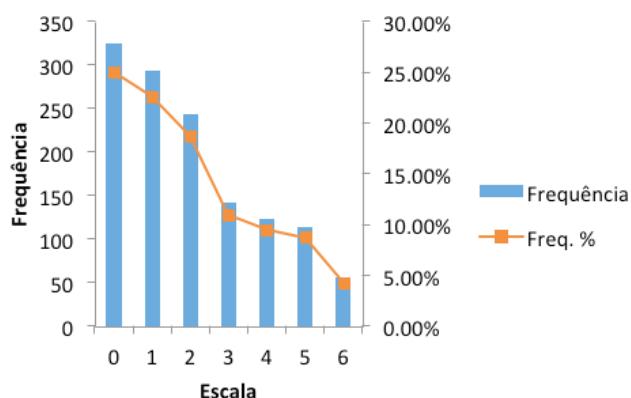
Escala	Frequência	Freq. %
0	629	48,57%
1	266	20,54%
2	152	11,74%
3	103	7,95%
4	74	5,71%
5	46	3,55%
6	25	1,93%



Q8.24 Sinto défice de prazer/desejo/alegria

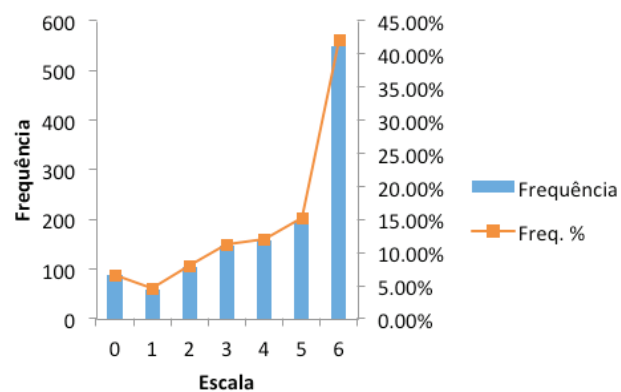
<i>Sinto défice de prazer/desejo/alegria</i>	
Média	2,008487654
Erro-padrão	0,049719808
Mediana	2
Moda	0
Desvio-padrão	1,789913101
Variância da amostra	3,203788908
Curtose	-0,663290244
Assimetria	0,645925179
Respostas válidas	1296
Nível de confiança(99,0%)	0,128258766

<i>Escala</i>	<i>Frequência</i>	<i>Freq. %</i>
0	325	25,08%
1	293	22,61%
2	243	18,75%
3	142	10,96%
4	123	9,49%
5	114	8,80%
6	56	4,32%

**Q8.25** Sinto que o apetite/dieta/hábitos alimentares foram alterados devido ao trabalho

<i>Sinto que o apetite/dieta/hábitos alimentares foram alterados devido ao trabalho</i>	
Média	4,317484663
Erro-padrão	0,052954206
Mediana	5
Moda	6
Desvio-padrão	1,912226154
Variância da amostra	3,656608864
Curtose	-0,387942509
Assimetria	-0,896537815
Respostas válidas	1304
Nível de confiança(99,0%)	0,13660108

<i>Escala</i>	<i>Frequência</i>	<i>Freq. %</i>
0	87	6,67%
1	60	4,60%
2	105	8,05%
3	146	11,20%
4	158	12,12%
5	198	15,18%
6	550	42,18%



Q9 RELATIVAMENTE AO CONSUMO DE TABACO

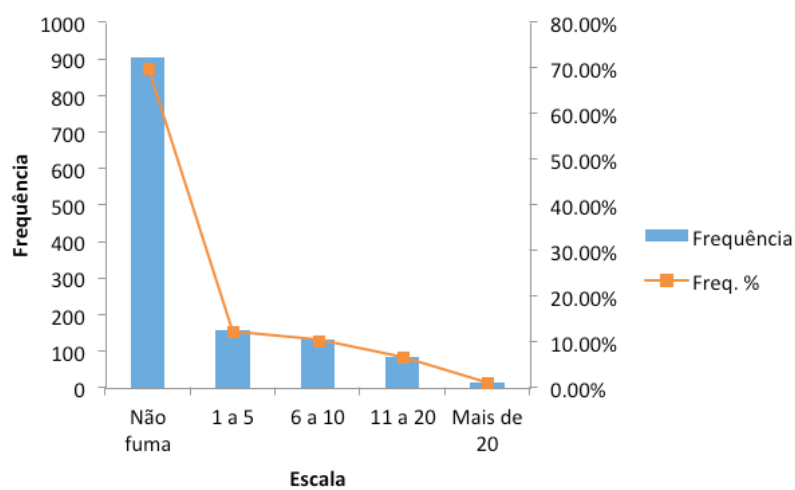
Dividimos os respondentes entre não fumadores e fumadores.

Dentro dos fumadores obtivemos 4 classes: 1 a 5 cigarros por dia, 6 a 10 cigarros por dia, 11 a 20 cigarros por dia, mais de 20 cigarros por dia. Os resultados são apresentados de seguida.

Ver ainda testes de hipóteses sobre o assunto.

Q9 Quantidade diária de consumo

Escala	Frequência	Freq. %
0	906	69,85%
1	159	12,26%
2	133	10,25%
3	85	6,55%
4	14	1,08%



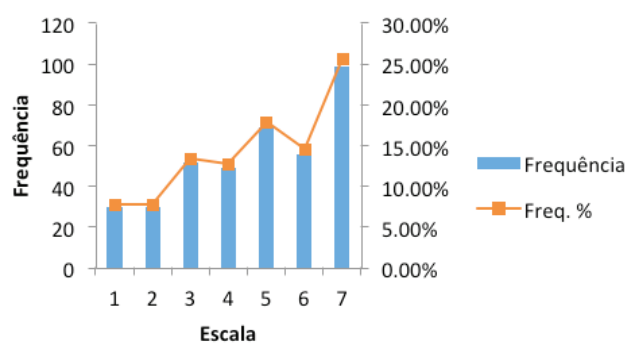
Dentro do grupo dos fumadores encontramos:

Fumadores	Freq. %
1 a 5	40,66%
6 a 10	34,02%
11 a 20	21,74%
Mais de 20	3,58%

Q9a Sinto-me preocupado/a com o meu consumo de tabaco

Dentro dos fumadores foi estabelecida uma escala de preocupação com o consumo com sete patamares. Apresentam-se aqui os resultados.

<i>Escala</i>	<i>Frequência</i>	<i>Freq. %</i>
1	30	7,79%
2	30	7,79%
3	52	13,51%
4	49	12,73%
5	69	17,92%
6	56	14,55%
7	99	25,71%



<i>Caso</i>	<i>Frequência</i>	<i>Freq. %</i>
Não	840	64,67%
Sim	459	35,33%

Mais de 35% dos profissionais de voo consultaram serviços de saúde com problemas clínicos associados à sua profissão, um número estatisticamente muito elevado e relevante no grupo.

Q10 JÁ ALGUMA VEZ CONSULTOU UM PROFISSIONAL DE SAÚDE POR PROBLEMAS DE EXAUSTÃO, *STRESS* *BURNOUT*, EXAUSTÃO EMOCIONAL OU OUTRAS QUESTÕES LIGADAS AO TRABALHO?

Caso	Frequência	Freq. %
Não	840	64,67%
Sim	459	35,33%

Mais de 35% dos profissionais de voo consultaram serviços de saúde com problemas clínicos associados à sua profissão, um número estatisticamente muito elevado e relevante no grupo.

Q10a Na sequência da pergunta anterior, foi-lhe diagnosticado algum problema de saúde dessa natureza (exaustão, *stress*, *burnout*, esgotamento emocional)?

Escala	Freq. %
Não	22,91%
Sim	77,09%

Dos profissionais que consultaram médicos, 77% foram diagnosticados efetivamente com uma doença associada à sua profissão. Este número coincide com aproximadamente 27% dos profissionais desta área (foram-lhes diagnosticados problemas de saúde relacionados com o trabalho).

Q10b Que problema foi diagnosticado especificamente?

Publicamos aqui uma lista não exaustiva dos problemas mencionados. Note-se que alguns tripulantes de cabina manifestam já uma sobreacumulação e diversos tipos de problemas:

Exaustão: 105.
 Depressão: 81.
Burnout: 65.
Stress: 62.
 Esgotamento: 62.
 Esgotamento emocional: 35.
 Distúrbios do sono: 29.
 Ansiedade: 28.
 Bipolaridade: 2.
 Fibromialgia: 2.
 Cefaleias: 2.
 Ataques de pânico: 2.
 Todos os sintomas acima: 2.

CORRELAÇÕES ENTRE VARIÁVEIS DO ESTUDO

(Entre -0.3 e 0.3 não há correlação)

Utilizámos o coeficiente de correlação ordinal de Spearman, o que é justificado porque estamos a classificar escalas de preferências e não variáveis numéricas contínuas.

Índice de esgotamento emocional (IEE) e índice de cansaço (IC)

Existe um forte índice de correlação linear entre o índice de esgotamento emocional (IEE) e o índice de cansaço (IC) de 0.82.

Índice de esgotamento emocional (IEE) e índice de realização profissional (IRP)

Existe alguma correlação negativa entre o índice de esgotamento emocional (IEE) e o índice de realização profissional (IC) de -0.32

Índice de esgotamento emocional (IEE) e índice de *burnout* (IB)

Existe correlação entre o índice de esgotamento emocional (IEE) e o índice de *burnout* (IB) de -0.81.

Correlação entre idade e EE	0,148854487
Correlação entre IC e EE	0,820644651
Correlação entre IR e EE	-0,33831474
Correlação entre IB e EE	0,81275479
Correlação entre IC e IB	0,639369243
Correlação entre IC e IR	-0,22798143

TESTES DE HIPÓTESES

Entre as variáveis fundamentais para explicar o *burnout* estão, em nosso entender, o esgotamento emocional, uma variável de valores extremos, quer pelas suas características intrínsecas, quer pela forma das distribuições (de causa alongada) que lhe estão associadas. Pode aí afirmar-se sem dúvida que qualquer valor acima de 4-Likert nas respostas ao inquérito já é preocupante.

Segue-se o indicador de cansaço, que usualmente tem distribuição aproximadamente normal e, finalmente, a realização profissional. É necessário entender as causas do *burnout*. Para tal verificámos as variáveis que estão associadas a estes indicadores de acordo a séries históricas.

Note-se que o cansaço anda quase sempre associado ao *burnout*. Existe uma correlação muito alta assinalada anteriormente entre estas duas variáveis. No entanto, há profissionais muito cansados que ainda não exibem esgotamento emocional ou falta de realização profissional. Cremos que se o cansaço se tornar recorrente e não for corrigido de alguma forma, o mesmo profissional passará ao estágio seguinte, *i.e.*, um acréscimo do esgotamento emocional. Estes dados são sustentados inequivocamente pelos números. Pode-se afirmar que enquanto há profissionais cansados sem *burnout* (combinação neste caso de esgotamento emocional e de falta de realização profissional), não há funcionários em *burnout* que não estejam cansados.

Idade e esgotamento emocional

Dividimos a classe em 10 escalões etários, por classes de cinco anos, dos vinte aos setenta anos. Dividimos o índice de esgotamento emocional em 10 classes de 0 a 100, com amplitude de 10 unidades. Temos então $(10-1) \times (10-1) = 81$ graus de liberdade.

Obtivemos um teste de Chi-quadrado com valor elevado de 148,4 o que com 81 graus de liberdade indica um *p-value* de 0,001827.

Estas duas variáveis não são independentes. Podemos ainda observar a partir dos dados que o esgotamento emocional sobe consoante a idade, o que ainda está por ser explicado.

Companhia e esgotamento emocional

As companhias são:

TAP (código 1), Azores A. (código 2), Easy Jet (código 3), Ryanair (código 4), Portugália (código 6), White (código 7), Euro Atlantic (código 8) e Outras (código 5).

Dividimos o índice de esgotamento emocional em 10 classes de 0 a 100, com amplitude de 10 unidades. Temos então $(8-1) \times (10-1) = 63$ graus de liberdade.

Obtivemos um teste de Chi-quadrado com um *p-value* de $3,44 \times 10^{-97}$. Estas duas variáveis não são independentes, *i.e.*, companhia e índice de esgotamento emocional.

Existem três companhias que se destacam pela negativa em relação a este quesito:

Azores Airlines, com contribuição muito significativa para o IEE médio.

Easy Jet, com uma contribuição elevada para o IEE médio.

Ryanair, com valores muito elevados de contribuição para o valor do

teste pelo lado negativo, i.e., com índice médio muito alto de esgotamento emocional nos seus profissionais.

A TAP apresenta-se melhor do que a média das companhias nos índices muito elevados. No entanto, tem muitos profissionais, mais do que a média esperada, no quarto escalão de esgotamento emocional (entre os 30 e os 39 pontos), o que poderá indicar que no futuro, se a situação não for combatida e se as condições de trabalho degenerarem, estes trabalhadores poderão cair para estádios mais avançados em esgotamento emocional, típicos de desgaste.

O facto de umas companhias apresentarem melhores resultados do que outras não significa que não tenham índices preocupantes, significa que há situações extremas nas companhias a seguir mencionadas: a Air Azores, acima da média, a Easy Jet, grave, e a Ryanair, muito grave.

Assédio moral no trabalho e esgotamento emocional

Dividimos a classe em dois escalões, “sofre assédio” e “não sofre assédio”. Dividimos o índice de esgotamento emocional em 10 classes, de 0 a 100, com amplitude de 10 unidades. Temos então $(10-1) \times (2-1) = 9$ graus de liberdade.

Obtivemos um teste de Chi-quadrado com valor elevado de 139, o que com 9 graus de liberdade indica um *p-value* de $1,76 \times 10^{-25}$, o que significa que as variáveis não são independentes.

Observando os dados, prova-se que o esgotamento emocional é muitíssimo mais alto em casos de assédio moral no trabalho.

Relação entre longo e médio curso e esgotamento emocional

Dividimos a classe dos profissionais de voo em três escalões, “apenas médio curso” e “médio e longo curso” e “longo curso”. Dividimos o índice de esgotamento emocional em 10 classes de 0 a 100, com amplitude de 10 unidades. Temos então $(10-1) \times (3-1) = 18$ graus de liberdade.

Obtivemos um teste de Chi-quadrado com valor de 35.58, o que com 9 graus de liberdade indica um *p-value* de $7,9 \times 10^{-3}$, o que significa que, com uma certeza de 99%, as variáveis não são independentes.

Observando os dados, prova-se que o esgotamento emocional é mais elevado no “longo curso” e no “médio e longo curso”. No entanto, os casos mais numerosos de alto nível de esgotamento emocional situam-se no “médio curso”, com seis níveis observados no escalão 9 e quatro níveis no escalão 10, i. e., entre os 80 e os 100 pontos. No “longo curso” encontramos quatro casos no nível 9 e três casos no nível 10.

Relação entre contactos negativos com hierarquia e conflitos com gestão, chefia e/coordenação e esgotamento emocional

Dividimos a classe dos profissionais de voo em sete escalões, de acordo com o relacionamento com as hierarquias. Dividimos o índice de esgotamento emocional em 10 classes de 0 a 100, com amplitude de 10 unidades. Temos então $(10-1) \times (7-1) = 54$ graus de liberdade.

Obtivemos um teste de Chi-quadrado com valor de 65 no caso de contactos negativos com as hierarquias e de 41.72 no caso dos conflitos com as chefias, o que com 64 graus de liberdade indica *p-values* de, respetivamente, 0,25 e 0,94, o que significa que não podemos rejeitar a hipótese nula, i. e., não podemos portanto afirmar que tais variáveis estão correlacionadas.

Por outro lado, como hipótese de trabalho, podemos referir que o conflito, ao contrário do que se possa pensar, pode vir a ser um fator de equilíbrio psicodinâmico contra a exaustão.

Relação entre género e esgotamento emocional

Dividimos a classe dos profissionais de voo em dois escalões, de acordo com o género declarado pelo respondente. Dividimos o índice de esgotamento emocional em 10 classes de 0 a 100, com amplitude de 10 unidades. Temos então $(10-1) \times (2-1) = 9$ graus de liberdade.

Obtivemos um teste de Chi-quadrado com valor de 7 o que nos dá um p -value de, respetivamente, 0,67, o que significa que não podemos rejeitar a hipótese nula, i. e., não podemos afirmar que as variáveis estão relacionadas.

O esgotamento emocional afeta da mesma forma o género feminino e o género masculino.

Relação entre tipo de contrato e esgotamento emocional

Dividimos a classe dos profissionais de voo em três escalões, “Contrato sem termo” e “Contrato a termo” e “Tarefairo”. Dividimos o índice de esgotamento emocional em 10 classes de 0 a 100, com amplitude de 10 unidades. Temos então $(10-1) \times (3-1) = 18$ graus de liberdade.

Obtivemos um teste de Chi-quadrado com valor de 95,25 o que com 9 graus de liberdade indica um p -value de 2×10^{-12} , o que significa, com uma certeza quase absoluta, que as variáveis não são independentes.

Observando os dados, prova-se que o esgotamento emocional é mais elevado nos contratos sem termo. Há apenas dois tarefairos a responder, de forma que não consideramos relevantes os resultados estatísticos destes últimos. Sem evidência suficiente para obter conclusão cabal.

Relação entre companhia e imagem pública da profissão

Nas questões seguintes as companhias são:

TAP (código 1), Azores A. (código 2), Easy Jet (código 3), Ryanair (código 4), Portugalia (código 6), White (código 7), Euro Atlantic (código 8) e Outras (código 5).

O índice de preocupação com imagem pública da classe tem sete classes. Temos então $(8-1) \times (6-1) = 35$ graus de liberdade.

Obtivemos um teste de Chi-quadrado com um p -value de 0.49, um valor extremamente elevado.

Não se pode estabelecer nenhuma relação entre estas duas variáveis. Os dados apontam para preocupações transversais a todas as companhias.

Relação entre companhia e baixos salários

O índice de preocupação com os baixos salários tem sete classes. Temos então $(8-1) \times (6-1) = 35$ graus de liberdade.

Obtivemos um teste de Chi-quadrado com um p -value de 0.26, também um valor extremamente elevado.

Não se pode estabelecer nenhuma relação entre estas duas variáveis. Os dados apontam para preocupações transversais a todas as companhias.

Relação entre companhia e horas extra-horário

Estabelecemos um índice de sete patamares de horário extra, entre 0 e 9 horas: escalão 1, entre 10 e 19 horas, escalão 2, e assim sucessivamente até ao escalão maior ou igual a 60 horas extra. Temos então $(8-1) \times (6-1) = 35$ graus de liberdade.

Obtivemos um teste de Chi-quadrado com um *p-value* de 0,04, um valor relativamente alto que não nos permite com grande certeza eliminar a hipótese de independência.

Isto significa que as diferentes companhias poderão ter políticas diferentes de atribuição de horas extra, mas os dados não o permitem afirmar com clareza.

Na TAP atribuem-se em geral seis por cento a mais de horas extra do que o valor esperado no primeiro escalão, entre o segundo e o quarto escalão aparece um menor volume de funcionários afetados com horas extra, respetivamente -20%, -5% e -2%, para aparecerem valores anormalmente altos de horas extra no sétimo escalão, 9% acima do valor esperado, para funcionários com mais de 60 horas extra por semana.

Assédio moral e companhia

Estudámos o assédio moral por companhia, dividido em dois escalões, “sente assédio” e “não sente assédio”. Temos então $(8-1) \times (2-1) = 14$ graus de liberdade.

Obtivemos um teste de Chi-quadrado com um *p-value* de $2,5 \times 10^{-22}$, um valor muito baixo que nos permite estabelecer com grande certeza que as companhias são diferentes no que toca ao assédio moral.

Há menos assédio moral na TAP, e estes são dados muito seguros, pois a amostra para esta companhia é elevada: nesta questão aparecem 1019 membros desta companhia a responder. Parece haver menor assédio moral na Easy Jet, mas a amostra deveria ser maior (há apenas 64 respostas). Há maior assédio moral na Azores Airlines; os dados apontam para alguma certeza neste caso, pois são muito pronunciados (108% acima do esperado, *i.e.*, mais do dobro do valor esperado) e na Ryanair; neste caso, os valores reportados pelos respondentes são extremamente altos e preocupantes, com 225% de assédio acima do valor esperado, e valores médios muito acima de todas as outras companhias. Ao contrário da TAP, a Portugália regista valores de assédio mais elevados do que o valor médio esperado, mas os dados aqui são outra vez pouco claros devido a que a amostra é pequena, com apenas 39 respostas nesta categoria.

Este dado, que revela muitas diferenças entre as companhias e alguma preocupação social, mereceria maior investigação, nomeadamente com um inquérito muito curto sobre tal tema, dirigido especificamente para aclarar a matéria. O título poderia ser: “Inquérito sobre assédio moral no pessoal de voo”. Este tipo de inquérito dirigido e muito curto poderia ser feito em escassas quatro semanas, incluindo análise estatística e relatório final, para aclarar o tópico.

Assédio moral e género

Estudámos o assédio moral, por género, dividido em dois escalões: “sente assédio” e “não sente assédio”. Temos então $(2-1) \times (2-1) = 1$ graus de liberdade.

Obtivemos um teste de Chi-quadrado com um *p-value* de 1%, um valor muito baixo que nos permite estabelecer, com 99% de probabilidade, que existe diferença no tratamento de género sobre o pessoal de voo. Analisando os dados verifica-se que os homens se queixam mais do que as mulheres do assédio moral – no contexto laboral do pessoal de voo da aviação civil.

(Fórmula clássica/Súmula anglo-saxónica para a apresentação científica de investigações sociais)

IMRAD – Modelo com Introdução– –Metodologia–Resultados&–Discussão

O método de exposição baseado no Modelo IMRAD é constituído por Introdução, Metodologia, Resultados e Discussão. A presente ideia-chave é apresentar-se ao tópico, socializar o conhecimento acumulado sobre antecedentes, indicadores e consequentes do fenómeno, expor algumas perguntas norteadoras que guiem a investigação, arrolar breve revisão da literatura disponível, explicar as sucessivas hipóteses e concatenação categorial. Descrever-se a partir daí o objeto de investigação, a amostragem e fontes utilizadas, demonstrar o desenho metodológico, o método relativo a toda a recolha/organização/tabulação de dados e informações sociais, abordagens/técnicas/testes/instrumentos. Avaliar as hipóteses de trabalho, apresentar de forma clara os conhecimentos resultantes da investigação (histogramas, infografias, etc.). E, por fim, debater implicações teórico-empíricas dos resultados da investigação, as contribuições para o campo de conhecimento adscrito e uma sugestão de futuras pesquisas, novos problemas e hipóteses de trabalho.

ALGUMAS
CONSIDERAÇÕES
PARCIAIS DO ESTUDO
INCVT-PVAC

NOTAS PRELIMINARES

Em busca de outra ciência social do trabalho: uma nova investigação, para quem e para quê?

O Modelo Burnout de Investigação diz respeito às perturbações individuais de reação disfuncional ao sofrimento laboral cumulativo prolongado – na aceção clássica formado por três componentes (exaustão, distância e ineficácia) –, e às suas formas de adequação privadas ou mitigação individual das circunstâncias. Neste estudo, o Inquérito Nacional sobre as Condições de Vida e de Trabalho do Pessoal de Voo da Aviação Civil (INCVT-PVAC), o ponto de partida é, diferentemente, reconhecer a centralidade do trabalho para a formação social em que se vive e o desgaste profissional como questão pública de organização do modo de vida da sociedade. Sociedade esta que carece de interpretação e de transformação. Por esta razão, foi preciso ampliar o escopo e o espectro do inquérito de forma a incorporar, relacionar e soerguer indicadores canónicos para auscultação do mundo laboral realmente existente.

Consideramos, pois, fundamental caracterizar as perturbações individuais dos tripulantes de cabina em Portugal junto com questões públicas mais gerais. Para esse fim, foi convidada uma equipa científica para a realização de um estudo histórico-social com o intuito de perscrutar, compreender e descrever os processos de saúde e doença e as suas questões no modo de vida. Mais especificamente, esta investigação teve por objetivo: (1) listar indicadores de exaustão, distância e ineficácia (MBI); (2) identificar uma descrição socio-ocupacional detalhada da vida laboral; (3) analisar diversos antecedentes sociodemográficos, psicossociais, ambientais, organizativos e laborais do desgaste profissional; (4) levantar consequentes aos níveis inter e intrapessoal, familiar, laboral e organizacional; (5) aferir vários indicadores (autoavaliados) de cansaço físico e dispêndio de energia; (6) inquirir a relação entre o mundo do trabalho e as questões do modo de vida; e (7) perquirir a autoanamnese nos processos de saúde e doença do pessoal de voo em atenção a questões de penosidade, risco e desgaste.

Os determinantes sociais do sofrimento no trabalho remontam a questões de organização laboral, administrativas e de gestão empresarial. Mas também devem ser relacionados com a organização, consciência ou experiência de processos grupais envolventes. O nexó psicofísico, fulcral à atividade estudada, exige atenção ao duo objetivo-subjetivo, isto é, as condições laborais dadas são fatores fundamentais para a análise do pessoal de voo, tanto quanto são preponderantes os processos grupais relacionados com as mesmas condições.

Esta secção expõe a: descrição/recorte, objeto de estudo, modelo teórico-metodológico subjacente à investigação, uma análise e caracterização da amostragem, o tempo-espaço da presente pesquisa social, método/implicação da recolha, fontes/conceções em análise.

O inquérito nacional está dividido em sete capítulos distintos, com diferentes conjuntos de questões, a saber: (1) identificação socio-ocupacional da vida laboral, 15 questões de caracterização de vários tipos da amostra (sexo, idade, tempo de serviço, companhia, base, etc.) – com perguntas de segundo nível, que surgem na secção 2 –, 24 questões de resposta “Sim”/“Não”, com três respostas de segundo nível – e duas questões sobre tempos de deslocamento por intervalos, totalizando, finalmente, 41 questões de primeiro nível e quatro questões de segundo nível; (2) desgaste profissional (exaustão emocional, distanciamento e realização profissional – *burnout*), cinco questões sobre o esgotamento emocional/erosão por frequência temporal subjetiva, cinco questões sobre distanciamento/cinismo e/ou negativismo por uma frequência temporal subjetiva, e seis questões sobre eficácia/realização profissional, por frequência temporal subjetiva, no total, 16 questões sobre o desgaste profissional (MBI-GS); (3) inventário com variáveis sobre mal-estar/trabalho/vida, 15 questões, frequência temporal subjetiva; (4) desgaste/indicadores sociodemográficos I, questões mais gerais, 22 questões por escala de preocupação; (5) desgaste/indicadores sociodemográficos II, determinantes sociais, 36 questões por escala de concordância; (6) inquérito laboral sobre questões do modo de vida, 20 questões por/ em escala de concordância, e (7) modelo de questionário sobre saúde e/no trabalho, 25 questões, por frequência temporal objetiva; duas questões por “Sim”/“Não”; três questões de segundo nível, uma com resposta por escala de preocupação, outra por “Sim”/“Não” e finalmente uma resposta aberta, num total de 188 itens, 177 questões de primeiro nível, sete questões de segundo nível e quatro questões de controlo.

As escalas-Likert, de autoavaliação, foram utilizadas para avaliar as grandezas relativas a desgaste, indicadores sociodemográficos e determinantes sociais de mal-estar e cansaço físico, em variações de grau entre um valor mínimo e um valor máximo, que poderá ser entre “Nunca” e “Sempre” ou “Discordo totalmente” e “Concordo totalmente”, com as graduações intermédias, num total ímpar de escalões. Utilizámos sempre sete escalões para as graduações subjetivas.

Entre 20 de março e 2 de maio de 2019 foram recolhidas 1361 respostas da plataforma *online* ao questionário. As questões foram disponibilizadas de forma anónima e confidencial, junto com um “Termo de Consentimento Informado, Esclarecido e Livre” para a sua realização consciente – como é habitual para a participação individual em estudos de investigação envolvendo seres humanos –, de acordo com a Declaração de Helsínquia e a Convenção de Oviedo.² Os dados ficaram imediatamente disponíveis, através de um ficheiro de *software*, em folha de cálculo, e não existem quaisquer dados que permitam revelar as identidades dos vários respondentes. Este ficheiro foi analisado pela equipa científica, apresentando-se aqui os principais fatores de explicação, compreensão e interpretação de resultados dos indicadores obtidos.

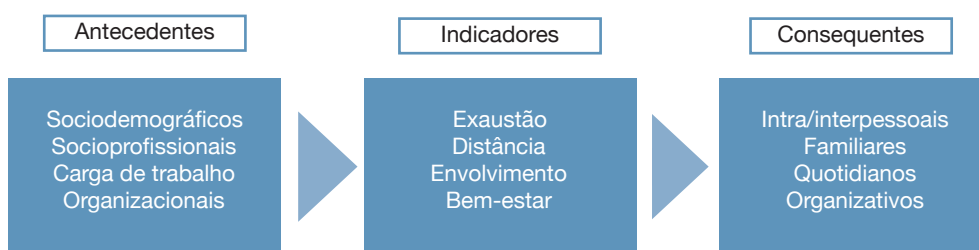
A amostra recolhida apresentou os seguintes dados: a amostra global inicial contou com 1361 respostas ao inquérito integral. Foram validados 1312 inquéritos, preenchidos com relevância estatística. Os dados são muito fiáveis devido à razoável dimensão quantitativa da amostra, mesmo descartando alguns inquéritos não totalmente preenchidos. A análise dos erros é feita a seguir. O fator erro e confiança, das estimativas descritivas, em face da dimensão da amostra, decorre da razoável dimensão da amostra, aproximadamente aleatória face ao universo integral, premissa esta elementar do método de amostragem probabilística, resultando um erro baixo dos estimadores descritivos/médias; margem de erro máximo do estimador para o universo de 2,8% com uma confiança de 99% ou até mesmo superior. No caso de optar por confiança 95%, a margem de erro máxima situa-se nos 2,1%.

Este estudo nacional contempla um inquérito de múltiplas dimensões e inclui variáveis económicas, sociais, culturais, demográficas, geográficas, de saúde e proteção no trabalho, para além da envolvimento típica, de autoavaliação, de tópicos psicossociais isolados. Os dados e as análises de cada um dos investigadores, sublinhamos, têm sido discutidos coletivamente, buscando estabelecer os nexos

² O documento utilizado representa uma espécie de “contrato” entre investigadores e participantes e é vertido em linguagem simples e corrente, livre portanto de quaisquer termos técnicos ou especializados. Trata-se de um procedimento deontológico habitual, recomendado pelos Comitês de Ética de Investigação junto a seres humanos no âmbito académico, de acordo com a Declaração de Helsínquia e a Convenção de Oviedo. Os respondentes foram informados do objetivo científico, da forma de participação individual, da garantia de anonimato/confidencialidade, do teor voluntário da recolha, do contacto e da possibilidade de desistir.

dinâmico-causais e estabelecer modelos científicos integrais adequados de investigação histórico-social. Há, ora em curso, processos de literacia *em números* – *do pessoal de letras* – e *vice-versa*. Uma série de múltiplas determinações, com riqueza de relações e mediações, torna o atual estudo no que pode vir a ser, esperamos, um caminho pioneiro e inovador neste terreno.

As conclusões avançadas nesta fase do trabalho reportam à análise de parte das variáveis, colocando hipóteses que resultam do contributo analítico de todos os membros da equipa, mas devem no futuro ser coligidas – num trabalho em curso – após nova análise grupal qualitativa, cruzando outras variáveis que resultam do inquérito e estabelecendo análises comparativas com as outras realidades, nacionais ou internacionais. Fizemos também uma série de cruzamentos de dados e testes de hipóteses neste âmbito.



FLUXOGRAMA EXPLICATIVO DA RECOLHA E ANÁLISE DOS DADOS |
INFOGRÁFIA ILUSTRATIVA DO INQUÉRITO

A validação fatorial do inquérito multidimensional apoia-se em aproximadamente 40 anos de estudos. O método estatístico de amostragem probabilística é aquele que utiliza alguma forma de “seleção aleatória.” A técnica aqui utilizada foi a amostragem aleatória aproximada que foi aferida contra dados conhecidos da população e que corresponderam à amostra com erros muito pequenos, inferiores a 1.5%. (estrutura etária e sexo).

A seguir, indicamos dezoito secções, contendo a totalidade dos dados e material empírico coligido pelo estudo social. Neste momento do método expositivo importa centralmente descrever objetivamente as informações arroladas e dispor o conteúdo material do que já foi apresentado através dos histogramas, i.e., uma ferramenta estatística de representação gráfica em colunas de um conjunto de dados previamente tabulado e dividido em classes e infografias ou textos visuais informativos associados a elementos sobretudo não-verbais.

(1) Escolaridade/sexo/escala de voo | Q1a1, Q1a2 e Q1a3

Os indicadores sociais descritivos da amostra revelam 67,7% de respondentes mulheres e 32,3% de respondentes homens. Considerando-se a fisionomia social da força de trabalho portuguesa, que possuía taxas de feminização de 40% ainda nos anos 70, devido à guerra colonial e à emigração, e hoje de 49%, o pessoal de voo é um setor orientado para os serviços, com composição predominantemente feminina, como enfermeiros e professores, por exemplo. Entre os tripulantes inquiridos há 42,6% de médio curso, 27,8% de médio/longo curso e 29,6% de longo curso. A faixa maioritária do pessoal de voo concentra-se na média.

O grupo socioprofissional em estudo tem uma escolaridade muito elevada: mais de 68% completaram o ensino superior. O que aumenta os cenários de *status* ou prestígio associados a uma imagem pública positiva, além de ser evidente que estão entre os grupos de recrutamento de quadros especializados. Trata-se de uma força social de trabalho específica e altamente instruída, tipicamente urbana, moderna e cosmopolita. Em termos comparativos, revela altos níveis de formação integral no setor aeronáutico. A psicodinâmica do reconhecimento social cobra (potencialmente) um alto preço de realização, além de tenderem a expectativas ascendentes de autonomia.

(2) Idade e tempo de Serviço | Q1a4 e Q1a5

Trata-se de um grupo socioprofissional com uma média de 38 anos e moda e mediana um pouco abaixo. Cerca de 64,2% dos tripulantes respondentes tem uma idade de até 40 anos. Tendo em vista as características demográficas e populacionais de Portugal e uma análise histórica das relações laborais, poder-se-ia dizer tratar-se de uma mediana típica no País. Mas basta olhar mais de perto a realidade de outros grupos socioprofissionais para se perceber que se trata, em verdade, de um quadro bastante específico quanto à faixa etária. Relaciona-se com múltiplos fatores, desde a “alta performance” que é necessária para o trabalho até às formas de recrutamento. Constatou-se um grupo socioprofissional em crescimento, com 4,2% de profissionais com menos de um ano de tempo de serviço. 21,4% dos profissionais têm menos de 5 anos de experiência. Não há dados conclusivos na atual fase de análise para avançar outros aspetos de explicação/hipóteses de trabalho. Para cotejar dados a este respeito, recomendamos “Tripulantes de Cabina da TAP Air Portugal inscritos no SNPVAC – Fragilidade e Poder: uma perspetiva sociológica sobre segurança no transporte aéreo” (2001), Pinto, M.S., Univ. Nova de Lisboa.

(3) Família/filhos/carreira | Q1a6, Q1a.06I e Q1a7

48,9% dos profissionais não tem filhos. Dos que têm, 70% têm no máximo um filho. Neste quesito, o grupo acompanha as tendências já observadas quanto ao planeamento familiar entre os mais jovens. Há porventura, entre outros fatores e correlações, imensa dificuldade para as famílias urbanas criarem os seus filhos sem redes de suporte tradicional.

A permanência nas categorias de comissários tem, enquanto média, 7,8 anos, mas existem retenções elevadas, cerca de 19,5% de profissionais estão no setor entre 10 e 12 anos na mesma posição e há profissionais com mais de 25 anos na mesma categoria socioprofissional. A progressão na carreira ou uma não-mudança de escalão são fatores decisivos para o bem-estar. A permanência na categoria de chefe de cabina tem uma média de 7,7 anos, mas existem retenções elevadas, entre 6 e 8 anos e entre 10 e 12 anos. Curiosamente, existem vagas de chefes de cabine recém-promovidos até um ano na categoria, o que fez baixar drasticamente a média. A permanência na categoria de supervisor tem uma média de 6,3 anos. Existe uma vaga de supervisores recentes nesta categoria, são cerca de 55% com menos de cinco anos após a promoção, o que faz baixar a média de permanência. São dados arquetípicos de uma posição social de hierarquia.

(4) Companhia e base aérea | Q1a8 e Q1a9

A esmagadora maioria dos respondentes pertence à TAP Air Portugal: 78% de frequência relativa. A TAP Air Portugal é uma companhia de bandeira que foi recentemente privatizada. A maioria esmagadora dos respondentes provém da base de Lisboa, o maior aeroporto do País. As características nacionais amplamente conhecidas, capital macrocéfala, são evidenciadas neste setor socio-ocupacional.

(5) Contratos/funções/jornadas de trabalho | Q1a10, Q1a11 e Q1a12

A maioria esmagadora dos respondentes tem um contrato de trabalho seguro/estável. A estabilidade no emprego das companhias maioritárias, TAP e Air Azores, é bastante elevada face à realidade nacional. A distribuição dos quadros funcionais e das hierarquias entre os respondentes revela-nos aqui um viés abissal no contraste entre a base da pirâmide, extremamente alargada, e o topo, quase nulo – muitos na base, poucos no topo. A maioria esmagadora dos respondentes trabalha até 40 horas por semana. Existem alguns casos de horas programadas muito excessivas e 14,3% trabalham mais de 40 horas por semana.

(6) Horários/descansos/férias | Q1a13, Q1a14 e Q1a15

A maioria esmagadora dos respondentes (mais de 78%) tem horas não programadas habitualmente (1024, em 1312). Cerca de 40% têm mais de 10 horas não programadas por semana, quantidade, em nosso entender, excessiva, a somar a um número já excessivo de horas programadas de voo. Os resultados sobre descanso anual entendem-se porque muitos tripulantes não tiram férias em períodos longos e o inquérito começou a ser feito depois do período habitualmente escolhido, e.g., Natal/Carnaval/Páscoa. A maioria dos tripulantes, na última vez que gozou das mesmas, tirou menos de 15 dias de férias. As escolhas tratam de compatibilizar cargas de trabalho elevadas, num rácio *work-to-rest* elevado.

(7) Inquérito Social sobre Condições de Vida e de Trabalho | Q1b1-Q1b14

Em termos de contratação coletiva, 93% estão abrangidos por acordos de empresa. A maioria sente que convive na empresa, confirma-se aqui a natureza laboral do trabalho coletivo e a especificidade do setor. Mas o mesmo não se passa ao nível das relações pessoais e familiares. Quase 80% sentem falta de um maior convívio familiar. Quase 80% sentem falta de maior vida social. Mais de 72% não conseguem descansar efetivamente nas folgas, e mais de 80% sentem falta de mais intervalos no trabalho. O cansaço é patente nesta atividade. Mais de 60% contam os dias para a reforma. Contudo as intenções de mudança de trabalho, função, companhia ou base são relativamente baixas. Três quartos dos tripulantes, em maioria absoluta, consideram inadequados os períodos de trabalho. Um 65% reclamam por mais tempo, seja para cuidar da família, seja para si próprios.

(8) Sindicalização/apoio à greve/casa própria/dívidas/assédio | Q1b15-Q1b.24

A taxa de sindicalização dos inquiridos é altíssima, 94,4%. 77,3% apoiam greves, protestos e campanhas como meios eficientes para mudar a vida. Um terço dos respondentes da amostra não possui casa própria, e dos que são proprietários só 20% tem a casa totalmente paga. 73% estão endividados, com hipotecas/compromissos financeiros. 73% tem relacionamento duradouro e 78% dos que têm companheiros são casados com pessoas com emprego fixo. Somente 6% são filhos de pessoas do setor aeronáutico. Apenas um quarto dos respondentes gostaria de ter filho tripulante, enquanto 48% gostariam de ter um filho piloto. Um 15,6% dos tripulantes sofreram assédio moral, 56% do qual advém da direção/companhia (as queixas provêm maioritariamente de pessoal do sexo masculino).

(9) Tempo casa-trabalho | Q1.c1

Os tempos de ida e volta às bases a partir das habitações dos diversos profissionais de voo não diferem significativamente. A esmagadora maioria, mais de 90%, reside a menos de 1.20 h da sua base, e cerca de 50% dos respondentes residem a menos de 30 minutos (das imediações da base principal). Os tempos de ida e volta são coincidentes.

(10) Exaustão emocional, distanciamento do trabalho e realização profissional | Q2 e Q3

Poucos profissionais não exibem sinais significativos de esgotamento emocional *per se*, são apenas 8,85% abaixo dos vinte pontos. 33,18% dos profissionais apresentam alguns sinais preocupantes de esgotamento emocional, entre os 20 e os 40 pontos; 35,24 % dos profissionais apresentam sinais muito elevados de exaustão emocional, entre 40 e 60 pontos; 16,4 % dos profissionais têm sinais

críticos de exaustão emocional, entre 60 e 80 pontos e 6,33% dos profissionais estão em exaustão emocional extrema, entre 80 e 100 pontos, apresentando aqui respostas máximas à maioria das questões relativas ao IEE.

A análise do gráfico sugere-nos que a distribuição do índice de exaustão entre o pessoal de voo da aviação civil em Portugal é extremamente preocupante e com os valores demasiado elevados. Trata-se de um componente crucial do desgaste profissional nos termos do estudo. Por outro lado, a conclusão que se pode tirar é que esta classe profissional não exhibe níveis preocupantes de cinismo ou de distanciamento em relação ao seu trabalho. A análise do gráfico sugere-nos que a distribuição do índice de distanciamento em relação ao trabalho entre o pessoal de voo da aviação civil em Portugal é uma distribuição de valores extremos de “cauda alongada”, não obstante esta variável específica não atingir níveis, segundo os pressupostos do estudo, tão preocupantes quanto a outra. 22,2% dos profissionais não mostram sinais de exaustão emocional combinada, índice abaixo de vinte pontos em cem possíveis; 46,2% dos profissionais apresentam alguns sinais de exaustão emocional combinada, entre 20 e 40 pontos; 22,6% dos profissionais apresentam sinais preocupantes de exaustão emocional combinada, entre 40 e 60 pontos; 7,8 % dos profissionais têm sinais críticos de exaustão emocional combinada, entre 60 e 80 pontos; 1,2% dos profissionais estão em exaustão emocional combinada extrema, entre 80 e 100 pontos, apresentando respostas máximas na maioria das questões. A análise do gráfico sugere que a distribuição do índice de exaustão emocional combinada entre o pessoal de voo da aviação civil em Portugal é uma distribuição de valores extremos de “cauda alongada”, o que valida o carácter extremo dos índices de exaustão emocional. Outro facto digno de nota é que, somando o cinismo à exaustão emocional, a componente positiva da falta de distanciamento/cinismo assume valores equívocos, falsamente mais suaves que o relativo ao IEE *de per se*.

A problematização deve ser aqui pormenorizada. 0,5% de profissionais exibem níveis de realização profissional muito baixos, abaixo dos 20 pontos; 2,1% dos profissionais apresentam realização profissional baixa, entre 20 e 40 pontos; 19,9% dos profissionais apresentam sinais medíocres de realização profissional, entre 40 e 60 pontos; 40,1 % dos profissionais têm sinais elevados de realização profissional, entre 60 e 80 pontos; 37,3% dos profissionais têm uma excelente realização profissional, entre 80 e 100 pontos, apresentando respostas máximas em muitas questões. Concluímos que o pessoal de voo apresenta elevado índice de realização profissional, nos termos do estudo. Trata-se, em geral, de “envolvimento” típico de setores de “alta performance”.

(11) Cansaço físico e dispêndio de energia | Q4

Uns 7,6% dos profissionais mostram alta energia, índice abaixo de vinte pontos em cem possíveis graduações; 26,4% dos profissionais apresentam alguma energia, entre 20 e 40 pontos; 37,9% dos profissionais apresentam alguns sinais de cansaço, entre 40 e 60 pontos; 20,9 % dos profissionais têm sinais críticos de cansaço, entre 60 e 80 pontos; 7,2% dos profissionais estão em cansaço extremo, entre 80 e 100 pontos, apresentando respostas máximas na maioria das questões. A análise fina da infografia sugere que a distribuição do cansaço (IC) entre o pessoal de voo da aviação civil em Portugal é uma distribuição mais “achatada” do que a normal, com “caudas” elevadas; relativamente simétrica. Isto significa que existem muitos com elevado cansaço, mas também muitos profissionais com amplas reservas de energia. Não se trata, portanto, de uma curva típica de valores extremos.

(12) Exploração, estranhamento e emancipação | Q5.1-Q5.6

Existe um número muito elevado de profissionais de voo com preocupações ao nível da segurança laboral e continuidade da empresa, que atravessam, transversalmente, toda a profissão. Há também um número elevado de profissionais com preocupações elevadas ao nível de rendimentos/salário, mas tal preocupação social atravessa transversalmente toda a profissão/tripulação, embora em níveis não tão elevados. Os seus níveis de conflitualidade (autopercebida) com as suas direções/setor de gestão e as chefias apresentam uma curva de distribuição equivalente e com uma baixa incidência. Menos de 40% deixam-se afetar por questões da imagem pública do setor. A ameaça de encerramento da empresa afeta gravemente o conjunto da profissão, a possibilidade de encerramento de empresas ou de despedimentos pesa, de forma profunda, no setor; cerca de 60% respondem aos níveis 4, 5 e 6, o que é muito significativo. A recente privatização da TAP e a precariedade laboral nas

demais companhias aéreas podem constituir o pano de fundo mais proeminente para a figura relativa a tais questões públicas, tão preponderantes. A preocupação é bastante alta.

(13) Pertença, envolvimento, saúde/proteção | Q5.7-Q5.11

A preocupação com a hierarquia é muito alta. A moda, *i.e.*, o valor mais frequente, situa-se no nível 6. Trata-se de uma experiência percebida em torno a conflitos e contradições. Turnos e distribuição de responsabilidades afetam de modo grave mais de 45% do pessoal. 60% preocupam-se muito com a questão do tempo livre de que dispõem além do trabalho. A questão dos turnos e do tempo livre voltado para uma vida plena de sentido fora do trabalho é central neste inquérito, como na própria vida das pessoas – em geral e do setor. O estado de alerta atravessa todo o grupo, mais de 42% dos profissionais respondem aos níveis mais elevados. Mais de 63% dos profissionais são afetados, de forma média a elevada, por esta questão. Mas ao mesmo tempo trata-se de um atributo socioprofissional. O desvio de função e a mercantilização preocupam transversalmente toda a profissão, mais de 56% de tripulantes são afetados de forma significativa.

(14) Ciclo circadiano/dores musculares/reformas/idade avançada | Q5.12-Q5.14

O histograma sobre sono e vigília fala por si: a questão afeta fortemente a classe. Quase 70% respondem aos três níveis mais altos. Apenas 1,31% não são afetados pela questão, o que é muitíssimo revelador. O ciclo circadiano é central. A situação é grave. As dores musculares, por sua vez, são uma preocupação que atravessa transversalmente toda a profissão, apenas 3,91% não são afetados por esta questão. As dores musculares, contudo, não são a principal preocupação no grupo. Sobre reformas e idade avançada existe um número muito elevado de profissionais com preocupações ao nível mais elevado, mas a preocupação atravessa algo transversalmente toda a profissão, apenas 3,91% não são afetados. Reformas e idade avançada são fonte de temor relativo.

(15) Mal-estar/risco laboral/distúrbios e trabalho | Q5.15-Q5.23

No quesito ansiedade/stress/mal-estar em relação à prevenção de acidentes a distribuição parece uniforme, mas esta questão volta a ser esmagadora – apenas 6,53% dos profissionais não são afetados. Mais de 51% dos inquiridos responde entre nível médio (3) e muito elevado (6). Os riscos estruturais são um componente orgânico da organização. A ampla maioria, mais de 60%, não se deixa afetar por aterragens e descolagens. Também mais de 60% declaram não sofrer psiquicamente com os riscos desta profissão. 15% da população tem pesadelos com situações envolvendo fogos, quedas e terrorismo. Mais de 50% não tem nenhum tipo de desconforto relevante junto a passageiros atípicos (inconvenientes). Só 30% se sentem afetados pela irritabilidade/medo/tensão de passageiros. Um quarto da população estudada tem dificuldades em expressar ideias ou sentimentos. Mais de 60% da amostragem não declaram distúrbios evidentes denexo psicofísico.

(16) Autonomia/bem-estar/ambiente de trabalho | Q6.1-Q6.10

Mais de 85% declaram absoluta clareza de funções na organização do trabalho aeronáutico. Mais de 75% declaram um convicto contentamento com o labor desenvolvido no setor. Sobre desfrutar a vida com proveito a distribuição é bimodal, com um elevado grupo (cerca de 35%) a responder negativamente e um outro grupo elevado (quase 65%) a responder positivamente. É muito concordante com números de adoecimento e de consultas médicas por motivos ligados a desordens laborais no setor. O baixo envolvimento em processos decisórios – a heteronomia – está em mais de 58%. Aproximadamente 38% apresentam índices graves de percepção de ansiedade ao ir para o trabalho. Mais de 65% gostam dos colegas e do ambiente social de trabalho. Mais de 53% dizem-se adaptados ao trabalho por turnos, cifra que pode estar relacionada com a percepção generalizada de que a atividade

pressupõe, e impõe, a organização do trabalho por turnos. Mais de 88% dos tripulantes não acha que o consumo de drogas, álcool ou medicamentos seja necessário para trabalhar (ainda que se trate de um assunto-tabu, *i.e.*, de difícil explicitação). A ansiedade por não saber qual será a respetiva rota nos dias ou semanas a seguir afeta gravemente mais de 65% do pessoal de voo. Já a pressão para mudar o ritmo ou intensidade da atividade laboral apresenta valores não extremos e distribuição equitativa.

(17) Organização do trabalho/vida laboral/modo de vida | Q6.11-Q6.36

Mais de 60% dos tripulantes inquiridos tem grandes discordâncias com a forma de organização do trabalho proposta pelas respetivas hierarquias. Quase 83%, uma maioria esmagadora, apresenta índices altos, muito altos e altíssimos de autopercepção em relação à afetação da sua saúde física/psíquica pelo trabalho desenvolvido. Um índice seríssimo. Mais de 50% do pessoal de voo não recomendaria aos amigos ser tripulante de cabina em grau alto, muito alto e altíssimo (4, 5 e 6). Aproximadamente 30% dos tripulantes não se sentem plenamente informados sobre as questões fundamentais relacionadas com o trabalho. O consumo de álcool, drogas e medicamentos preocupa agudamente mais da metade da tripulação inquirida, sendo os índices relativos a medicamentos os mais preocupantes (66,48% | 4, 5 e 6). 92,91% dos tripulantes concordam totalmente que a profissão deveria oferecer um regime especial de reforma. Mais de 93% acreditam de forma convicta que a profissão lida com pressão contínua e *stress* laboral. Mais de 95% creem claramente que o trabalho desenvolvido gera esgotamento emocional e/ou físico. Também mais de 95% percebem condições desgastantes em grau elevado. Sobre os tópicos a respeito de “muita responsabilidade, mas pouca autoridade” no local de trabalho, quase um quarto assinalou concordância total. Quase 60% discordam frontalmente da afirmação sobre a vida desinteressante, contudo, 60% concordam em termos elevados que fazer sugestões e recomendações no trabalho é algo inútil. 55% concordam frontalmente que têm exigências demasiado altas no trabalho. Ainda assim, mais da metade pensam fortemente que não trocariam de trabalho. O nível de solidariedade percebido entre colegas é altíssimo, de quase 77%. Quase 50% responderam, com convicção, que o sindicato escuta aquilo que têm para dizer. Mais de 88% discordam, frontalmente, de que o Governo se preocupe com os profissionais e 90% discordam frontalmente de que os políticos profissionais escutem as suas reivindicações. 80% discordam frontalmente que diretores da companhia se importem com as condições de vida dos tripulantes de cabina. 43% discordam abertamente de que descansem bem nos pernoitos de hotel. 85% discordam abertamente de que descansem bem em pernoitos no avião. 70% veem-se gravemente afetados pelas mudanças de fuso horário. Mais de 80% sentem-se gravemente afetados por *jet lag* nas suas alterações do regime de sono e de vigília. Trata-se de um elevado índice de discordâncias no campo laboral, com um forte nível de concordância com a atividade sindical.

(18) Alienação do trabalho/reconhecimento público/ cooperação laboral | Q7

Mais de 53% concordam frontalmente que o seu trabalho é monótono ou repetitivo. Mais de 50% concordam abertamente que não controlam a natureza e os limites do seu trabalho. Mais de 75% identificam-se e realizam-se inequivocamente com o seu trabalho. 80% concordam inequivocamente que têm sobrecarga de trabalho, jornadas intensivas. A autopercepção de sobrecarga de trabalho ou de trabalho excessivo é clara e brutal. As questões de saúde por sobrecarga de trabalho são uma pandemia global do século XXI. Mais de 80% discordam francamente que o seu trabalho seja bem organizado e distribuído. Quase 70% discordam abertamente que o trabalho seja bem visto pela sociedade em geral. O pessoal de voo não se sente reconhecido pela sociedade em geral. Quase 70% discorda total ou parcialmente da observação, e mais de 50% discordam fortemente da mesma. Mais de metade dos tripulantes entendem haver inequívoco bem-estar e segurança no trabalho. 62,11% percebem convictamente a necessidade das mudanças de funções no trabalho. Mais de 46% acredita convictamente que o pessoal de voo é respeitado no seu local de trabalho. Quase 90% percebe fortemente a importância do pessoal de voo e da atividade aeroportuária para a sociedade em geral. Mais de 70% do pessoal acredita fortemente que o trabalho, com os riscos de saúde inerentes, não é bem monitorizado e regulamentado. Mais de 60% do pessoal discorda fortemente que os uniformes estejam adaptados ao clima. Quase 80% anseiam fortemente por pausas e/ou folgas. A necessidade de

pausas e folgas é aqui percebida num contraste abissal com a sua escassez. Quase 85% concordam, fortemente, com a necessidade de um sindicato internacional do setor. Aproximadamente 70% apoiam entusiasticamente o pagamento de quotas para o sindicato. Mais de 96% diz enfaticamente que gosta de cooperar, apenas 12% o dizem sobre competir. Mais de 45% sentem ser parte orgânica do funcionamento e da dinâmica do próprio setor e respetivo sindicato. 83% dos tripulantes crê, fortemente, que a organização fora do local de trabalho pode influenciar as condições laborais dentro do seu local de trabalho. Trata-se de uma categoria, não só bastante escolarizada e especializada, como combativa. Há alguma contradição entre asserções sobre limites do trabalho e autorrealização laboral.

(19) Correlações entre variáveis | IEE/IC/IRP

Utilizamos o coeficiente de correlação ordinal de Spearman, o que é justificado porque estamos a perscrutar escalas-Likert (autoavaliação) e não variáveis numéricas contínuas. Efetuamos os cálculos tanto com os coeficientes de Spearman (correlação ordinal), quanto com os de Pearson (correlação covariante) e dão resultados muito concordantes. Em estatística, o primeiro coeficiente, em homenagem ao psicólogo estatístico Charles Spearman, avalia a intensidade da relação entre duas variáveis, enquanto a segunda, em homenagem ao matemático Karl Pearson, o faz com relações lineares e/ou não lineares. O recurso à correlação entre variáveis é um importante elemento auxiliar para a investigação:

Índice de esgotamento emocional (IEE) e índice de cansaço (IC):

Existe um forte índice de correlação linear entre o índice de esgotamento emocional (IEE) e o índice de cansaço (IC) 0.82. São, portanto, variáveis altamente correlacionadas.

Índice de esgotamento emocional (IEE) e índice de realização profissional (IRP):

Existe alguma correlação negativa entre o índice de esgotamento emocional (IEE) e o índice de realização profissional (IC) -0.32.

Índice de esgotamento emocional (IEE) e índice de burnout (IB):

Existe alta correlação negativa entre o índice de esgotamento emocional (IEE) e o índice de *burnout* (IB) -0.81.

Correlação de idade e IEE	0,148854487
Correlação entre IC e IEE	0,820644651
Correlação entre IR e IEE	-0,33831474
Correlação entre IB e IEE	0,81275479
Correlação entre IC e IB	0,639369243
Correlação entre IC e IR	-0,22798143

O cansaço físico e a exaustão emocional estão fortemente vinculados e corroboram uma nossa hipótese sobre a especificidade do setor em relação ao nexo relacional psicofísico. A objetivação das subjetividades (ou somatização) e a subjetivação das objetividades (ou mentalização) são processos desigualmente articulados e influenciam-se reciprocamente. Porém, os altos níveis de exaustão emocional e de decréscimo de energia não implicam, de modo automático, índices iguais de ineficácia no trabalho ou não realização profissional.

O trabalho emocional deste setor de “alta *performance*” talvez explique este pormenor no que diz respeito à coexistência da experiência percebida de exaustão emocional e de eficácia, o que é potencialmente muito preocupante em termos de uma profissão voltada para a segurança. Se assim for, talvez se possa compreender, de forma análoga, a baixa correlação negativa entre cansaço físico e realização profissional.

(20) Testes de hipóteses

As hipóteses testadas, para avançar de um plano descritivo para um quadro analítico, são parte de um processo necessariamente experimental e por tentativas da atual pesquisa empírica. Trata-se do ponto da trajetória onde é possível e necessário formular hipóteses diretivas, isto é, algumas respostas provisórias para uma questão referente a relações conceptuais.

Num de seus mais atualizados recenseamentos críticos, Maslach aborda a estrutura triádica num significativo deslizamento de sentido daquele com que se iniciou o seu ambicioso programa de investigação em pesquisa psicométrica do trabalho: a) “*overwhelming exhaustion*”, b) “*feeling of cynicism*”/“*detachment from the job*” e, por fim, c) “*sense of ineffectiveness*”/“*lack of accomplishment*.” Ora, é evidente que as novas escolhas de léxico são mais que novos arranjos.

A experiência autopercebida do desgaste profissional está relacionada classicamente com: a) exaustão esmagadora, b) sentimento de cinismo/distanciamento do trabalho e c) sensação de ineficácia/falta de realização – termos estes constituídos e constituintes de uma série de múltiplas determinações e relações diversas no que se refere à metáfora do *burnout*.

Trata-se de um estado geral de exaustão físico-emocional-mental causado pelo seu envolvimento, intenso e duradouro, em situações de grande exigência cognitivo-afetiva no trabalho, sobretudo no trabalho em contacto direto e a envolver a atenção (cuidado, ensino, terapia, acolhimento) a pessoas. As exigências são geralmente causadas pela combinação de expectativas elevadas e de um sofrimento crónico no trabalho, por um lado, e intensificação, ou magnificação, de sobrecarga ou excesso de trabalho, por outro.

Iremos rever agora algumas técnicas de medição destes fluxos sociais e psíquicos. Para isso é necessária alguma introdução ou familiaridade com o jargão estatístico.

Os testes de hipóteses de parâmetros são procedimentos estatísticos que visam averiguar se os dados sustentam uma hipótese, ou conjectura, sobre uma característica da população.

O teste qui-quadrado χ^2 de Pearson, ou “teste Chi-quadrado de Pearson”, é um teste estatístico, aplicado a dados categóricos, para se avaliar a probabilidade de qualquer diferença observada acontecer por acaso. É adequado para amostras não-pareadas. Entre os diversos testes Chi-quadrado existentes (e.g. correção de continuidade de Yates, teste da razão da máxima verossimilhança, teste de Portmanteau/séries temporais, etc.) é o mais utilizado. As suas propriedades foram primeiramente investigadas pelo autor em 1900.

O papel principal das análises estatísticas é de estabelecer se os resultados obtidos têm significado estatístico de acordo com limites pré-estabelecidos. O nível de significância é o limite que se toma como base para afirmar que um certo desvio é decorrente do acaso ou não. A significância de um resultado, por sua vez, é denominada valor-P ou *p-value*. Já os “graus de liberdade” são os números de classe dos resultados subtraídos dos números de informações da amostra, necessários para o cálculo dos valores esperados em cada uma. Para se testar algo é necessário estabelecer uma hipótese nula e uma alternativa, sendo ambas antagónicas. A “hipótese nula” será a hipótese tida como verdadeira até que prova empírica indique o contrário, por exemplo, a afirmação quanto a um parâmetro de dada população.

Testa-se a dita “hipótese nula” afirmando-se que a distribuição de frequências de um certo evento observado numa amostra é consistente com uma distribuição teórica particular. Os eventos considerados devem ser mutuamente excludentes e devem ter probabilidade total = 1. Um caso comum para este teste é em eventos que cobrem o valor de saída de uma variável categórica. Um simples exemplo seria a hipótese de que um dado de 6 lados é “honesto” (ou seja, todos os seis possíveis lados – 1, 2, 3, 4, 5 e 6 – são igualmente prováveis). O teste de hipótese sobre cansaço e esgotamento emocional é fundamental para tal estudo.

Cansaço e esgotamento emocional

Uma das variáveis fundamentais para explicar o *burnout* relativo ao pessoal de voo está, em nosso entender, no esgotamento emocional. Essa variável apresenta-se com valores extremos, quer pelas

suas características intrínsecas, quer pela forma das distribuições (de “cauda alongada”, como se diz em estatística) que lhe estão associadas. Pode-se afirmar sem dúvida que qualquer valor acima de 4–Likert nas respostas ao inquérito já é preocupante.

Segue-se um indicador de cansaço, que usualmente tem distribuição aproximadamente normal e, finalmente, o fator de realização profissional. O cansaço anda quase sempre associado à síndrome de esgotamento profissional. Existe uma correlação muito alta, assinalada anteriormente, entre estas duas variáveis. No entanto, há profissionais muito cansados que ainda não exibem exaustão emocional ou falta de realização profissional. Cremos que se o cansaço se tornar recorrente e não for mitigado de alguma forma, o mesmo profissional passará ao estágio seguinte, *i.e.*, a certo acréscimo do esgotamento emocional.

Estes dados são sustentados inequivocamente pelos números. Pode-se afirmar aqui que enquanto há profissionais cansados sem *burnout* (combinação neste caso de esgotamento emocional e falta de realização), não os há emocionalmente exaustos sem estar cansados. Agora vejamos – para além da exaustão e do cansaço – os resultados do teste de hipóteses relativo às demais variáveis.

Idade e esgotamento emocional

Dividimos a classe em 10 escalões etários, por classes de cinco anos, dos vinte aos setenta anos. Dividimos o índice de esgotamento emocional em 10 classes de 0 a 100, com amplitude de 10 unidades. Temos então $(10-1) \times (10-1) = 81$ graus de liberdade.

Obtivemos um teste de Chi-quadrado com valor elevado, de 148,4, o que, com 81 graus de liberdade, indica um *p-value* de 0,001827. Estas duas variáveis não são independentes. Pode-se ainda observar, a partir dos dados, que o esgotamento emocional sobe consoante a idade.

As hipóteses estatísticas não esgotam o quadro analítico necessário para avançar ensaios de interpretação. O que reiteramos como ponto de situação, com o nível de dados e a qualidade de informações amealhadas junto a estudos do trabalho no mundo lusófono, é que há uma relação não-transitiva e não-aditiva entre cansaço e exaustão, por um lado, e por outro, uma correlação clara entre o cansaço físico e a exaustão emocional.

Companhia e esgotamento emocional

As companhias são: TAP (código 1), Azores Airlines (código 2), Easy Jet (código 3), Ryanair (código 4), Portugália (código 6), White (código 7), Euro Atlantic (código 8) e Outras (código 5). Dividimos o índice de esgotamento emocional em 10 classes de 0 a 100, com amplitude de 10 unidades. Temos então $(8-1) \times (10-1) = 63$ graus de liberdade.

Obtivemos um teste de Chi-quadrado com um *p-value* de $3,44 \times 10^{-07}$. Estas duas variáveis, *i.e.*, companhia e índice de esgotamento emocional, não são independentes. Existem três companhias que se destacam pela negativa: (a) Azores Airlines, com contribuição muito significativa para o IEE médio; (b) Easy Jet, com uma contribuição elevada para o IEE médio e (c) Ryanair, com valores muito elevados de contribuição para o valor do teste pelo lado negativo, *i.e.*, com índice médio muito alto de esgotamento emocional nos seus profissionais. A TAP apresenta-se algo melhor do que a média das companhias nos índices muito elevados. No entanto, tem muitos profissionais, mais do que a média esperada, no quarto escalão de esgotamento emocional (entre os 30 e os 39 pontos), o que poderá indicar que no futuro, se a situação não for combatida e as condições de trabalho degenerarem, estes trabalhadores poderão cair para estádios mais avançados em esgotamento emocional, típicos de desgaste. O facto de umas companhias apresentarem melhores resultados do que outras não significa, contudo, que não tenham índices preocupantes, significa sim que há situações extremas nas companhias a seguir mencionadas: a Air Azores, acima da média, a Easy Jet, grave e a Ryanair, muito grave.

Assédio moral no trabalho e esgotamento emocional

Dividimos a classe em dois escalões, “Sofre assédio” e “Não sofre assédio”. Dividimos o índice de esgotamento emocional em 10 classes, de 0 a 100, com amplitude de 10 unidades. Temos então $(10-1) \times (2-1) = 9$ graus de liberdade.

Obtivemos um teste de Chi-quadrado com valor elevado de 139 o que, com 9 graus de liberdade, indica um p -value de $1,76 \times 10^{-25}$, o que significa que as variáveis não são independentes.

Observando os dados, prova-se que o esgotamento emocional é muitíssimo mais alto em casos de assédio moral no trabalho.

Longo e médio curso e índice de esgotamento emocional

Dividimos a classe dos profissionais de voo em três escalões, “Apenas médio curso” e “Médio e longo curso” e “Longo curso”. Dividimos o índice de esgotamento emocional em 10 classes de 0 a 100, com amplitude de 10 unidades. Temos então $(10-1) \times (3-1) = 18$ graus de liberdade.

Obtivemos um teste de Chi-quadrado com valor de 35,58 o que, com 9 graus de liberdade, indica um p -value de $7,9 \times 10^{-3}$, o que significa que, com uma certeza de 99%, as variáveis não são independentes.

Observando os dados, prova-se que o esgotamento emocional é mais elevado no “longo curso” e no “médio e longo curso”. No entanto, os casos mais numerosos de alto nível de esgotamento emocional situam-se no “médio curso”, com seis níveis observados no escalão 9 e quatro níveis no escalão 10, i. e., entre os 80 e os 100 pontos. No “longo curso” encontramos quatro acasos no nível 9 e três casos no nível 10.

Contactos negativos com a hierarquia e conflitos com a gestão, chefia e/coordenação e esgotamento emocional

Dividimos a classe dos profissionais de voo em sete escalões, de acordo com o relacionamento com as hierarquias. Dividimos o índice de esgotamento emocional em 10 classes de 0 a 100, com amplitude de 10 unidades. Temos então $(10-1) \times (7-1) = 54$ graus de liberdade.

Obtivemos um teste de Chi-quadrado com valor de 65 no caso de contactos negativos com as hierarquias e de 41,72 no caso dos conflitos com as chefias, o que, com 64 graus de liberdade, indica p -values de, respetivamente, 0,25 e 0,94, o que significa que não podemos rejeitar a hipótese nula, i. e., não podemos afirmar que tais variáveis estão correlacionadas.

Por outro lado, como hipótese de trabalho, podemos referir que o conflito, ao contrário do que se possa intuir, pode vir a ser fator de equilíbrio psicodinâmico contra a exaustão.

Género e esgotamento emocional

Dividimos a classe dos profissionais de voo em dois escalões, de acordo com o género declarado pelo respondente. Dividimos o índice de esgotamento emocional em 10 classes de 0 a 100, com amplitude de 10 unidades. Temos então $(10-1) \times (2-1) = 9$ graus de liberdade.

Obtivemos um teste de Chi-quadrado com valor de 7 o que nos dá um p -value de 0,67, o que significa que não podemos rejeitar a hipótese nula, i. e., não podemos afirmar que as variáveis estão relacionadas.

A exaustão emocional afeta igualmente o sexo feminino e o sexo masculino.

Tipo de contrato e esgotamento emocional

Dividimos a classe dos profissionais de voo em três escalões, “Contrato sem termo” e “Contrato a termo” e “Tarefeiro”. Dividimos o índice de esgotamento emocional em 10 classes de 0 a 100, com amplitude de 10 unidades. Temos então $(10-1) \times (3-1) = 18$ graus de liberdade.

Obtivemos um teste de Chi-quadrado com valor de 95,25 o que, com 9 graus de liberdade, indica um *p-value* de 2×10^{-12} , o que significa, com uma certeza quase absoluta, que as variáveis não são independentes.

Observando-se os dados de perto, prova-se que o esgotamento emocional é mais elevado em contratos sem termo. Há apenas dois tarefeiros a responder, de forma que não consideramos relevantes os resultados estatísticos destes últimos. Não há evidência suficiente, portanto, para obter conclusão cabal.

Companhia e imagem pública da profissão

Nas questões seguintes as companhias são:

TAP (código 1), Azores Airlines (código 2), Easy Jet (código 3), Ryanair (código 4), Portugalia (código 6), White (código 7), Euro Atlantic (código 8) e Outras (código 5).

O índice de preocupação com imagem pública da classe tem sete classes. Temos então $(8-1) \times (6-1) = 35$ graus de liberdade.

Obtivemos um teste de Chi-quadrado com um *p-value* de 0,49, um valor extremamente elevado.

Não se pode estabelecer nenhuma relação entre estas duas variáveis. Os dados apontam para preocupações transversais a todas as companhias.

Companhia e baixos salários

O índice de preocupação com os baixos salários tem sete classes. Temos então $(8-1) \times (6-1) = 35$ graus de liberdade.

Obtivemos um teste de Chi-quadrado com um *p-value* de 0,26, também um valor extremamente elevado.

Não se pode estabelecer nenhuma relação entre estas duas variáveis. Os dados apontam para preocupações transversais a todas as companhias.

Companhia e horas extra

Estabelecemos um índice de sete patamares de horário extra, entre 0 e 9 horas: escalão 1, entre 10 e 19 horas, escalão 2, e assim sucessivamente até ao escalão maior ou igual a sessenta horas extra. Temos então $(8-1) \times (6-1) = 35$ graus de liberdade.

Obtivemos um teste de Chi-quadrado com um *p-value* de 0,04, um valor relativamente alto que não nos permite com grande certeza eliminar a hipótese de independência.

Isto significa que as diferentes companhias poderão ter políticas diferentes de atribuição de horas extra, mas os dados não o permitem afirmar com a clareza necessária.

Na TAP atribuem-se em geral seis por cento a mais de horas extra do que o valor esperado no primeiro escalão, entre o segundo e o quarto escalão aparece um menor volume de funcionários afetados com horas extra, respetivamente -20%, -5% e -2%, para aparecerem valores anormalmente altos de horas

extra no sétimo escalão, 9% acima do valor esperado, para funcionários com mais de sessenta horas extra por semana.

Assédio moral e companhia

Estudámos o assédio moral por companhia, dividido em dois escalões, “sente assédio” e “não sente assédio”. Temos então $(8-1) \times (2-1) = 14$ graus de liberdade.

Obtivemos um teste de Chi-quadrado com um p -value de $2,5 \times 10^{-22}$, um valor muito baixo que nos permite estabelecer com grande certeza que as companhias são diferentes no que toca ao assédio moral.

Há menos assédio moral na TAP, e estes são dados muito seguros, pois a amostra para esta companhia é elevada. Nesta questão aparecem 1019 membros desta companhia a responder. Parece haver menor assédio moral na EasyJet, mas a amostra deveria ser maior (há apenas 64 respostas). Há maior assédio moral na Azores Airlines. Os dados apontam para alguma certeza neste caso, pois são muito pronunciados (108% acima do esperado, *i.e.*, mais do dobro do valor esperado) e na Ryanair. Neste caso os valores reportados pelos respondentes são extremamente altos e preocupantes, com 225% de assédio acima do valor esperado, e valores médios muito acima de todas as outras companhias. Ao contrário da TAP, a Portugália regista valores de assédio mais elevados do que o valor médio esperado, mas os dados aqui são outra vez pouco claros, devido ao facto de a amostra ser pequena, com apenas 39 respostas nesta categoria específica.

Assédio moral e género

Estudámos o assédio moral, por género, dividido em dois escalões: “sente assédio” e “não sente assédio”. Temos então $(2-1) \times (2-1) = 1$ graus de liberdade.

Obtivemos um teste de Chi-quadrado com um p -value de 1%, um valor muito baixo que nos permite estabelecer com 99% de probabilidade que existe diferença no tratamento de género no pessoal de voo. Analisando os dados verifica-se que os homens se queixam mais do que as mulheres do assédio moral, no contexto laboral do pessoal de voo da aviação civil. No atual estágio da investigação não logramos avançar explicações para tal.

Importa agora referir algumas notas de explicação e compreensão à volta deste estudo social.

Para um ensaio de interpretação histórico-social do mundo laboral no século XXI: *A centralidade do trabalho e a constituição do ser social do pessoal de voo – uma fábrica no ar?*

As novas tendências no ambiente de trabalho, trazidas pela reestruturação produtiva do século XX, encontram-se significativamente sumarizadas na subjetividade e objetividade do ser-que-trabalha, em geral e, em específico, no grupo socioprofissional aqui analisado. No grupo socioprofissional dos tripulantes de cabina é possível reconhecer de modo representativo as engrenagens de envolvimento/subjugação do mundo do trabalho tanto no espaço-tempo de trabalho quanto nos processos de produção e de reprodução social do pessoal de voo. Das novas modalidades no mercado de trabalho reconfigurado já conhecidas – típicas de um novo espírito capitalista afeto à empresa “enxuta”/produção “flexível”, com trabalho precário –, supostamente substituídas da reificação mais típica da produção maquinista e taylor-fordista,³ surge uma nova lógica de controle/organização do trabalho, ou seja, uma espécie de espoliação da subjetividade. Mais que o habitual “vestir a camisola” da firma, trata-se de um processo multifacetado.

Nesse contexto, há uma intensiva movimentação de remissão de valores da empresa para a vida social – e da vida social para a empresa –, num processo de imbricação simultânea. Tal “fábrica no ar”, se assim a podemos chamar, combina desigualmente a ampliação da maquinaria tecno-científico-informático-comunicacional, a intensa sobre-exploração do trabalho, o acréscimo da precarização e uma significativa perda de direitos sociais laborais. A massificação dos voos e a reestruturação do setor tiveram um impacto brutal na subjetividade. Uma capacidade de apropriação efetiva dos nexos psicofísicos do trabalho vivo com a utilização de ideias e imagens cada vez mais presentes na realidade dos trabalhadores, instala-se (não sem luta ou resistência), de forma hegemónica, na atualidade do trabalho. São verdadeiros valores-fetice e utopias de mercado que “contaminam” as relações laborais.

Estamos aqui a referir-nos a noções onnipresentes – e já muito interiorizadas – como as de “células produtivas”, “trabalho em equipa/rede”, “círculos de controle de qualidade”, “polivalências e/ou multifuncionalidades” (*multitask*), “metas” (*goals*), “competências”, “colaboradores/consultores/parceiros”, enquanto autêntica “novilíngua”, cuja substância mais granítica se encontra na razão inversa entre o nome e a coisa. Certa psicodinâmica/psicopatologia das pulsões no trabalho e dado sistema de controle do metabolismo social, que articula em si e para si, de modo contraditório, mentes e corpos do ser-que-trabalha, são mobilizados com determinadas razões e sentidos específicos.

A noção de metabolismo social envolta nas questões do modo de vida constitui um ponto de partida para organizar, no plano teórico-metodológico, uma série de *savoir-faires* do trabalho vivo como aspetos elementares do atual ser social. Sobretudo, na cultura vivida do quotidiano do trabalho.

A desefetivação do trabalho vivo no capitalismo tardio põe em relevo severas implicações psicocorporais, universalizando as situações geradoras de *stress* crónico no trabalho e, deste modo, generalizando, de forma inexorável, a própria metáfora do *burnout* ao mundo do trabalho. Tem lugar uma série de complexos de dessocialização/dissociação/desefetivação daquilo que constitui o cerne do ser genérico, a partir da degradação ampliada do trabalho. Trabalho que, ao fim e ao cabo, é um elemento – constitutivo e constituidor – do próprio ser humano, isto é, a protoforma vital de todas as esferas de vida do nosso ser social.

O que soa realmente impressionante é que é a própria Maslach quem admite que nem sequer pretendia estudar o mundo do trabalho quando iniciou o seu programa de investigação de há 40 anos e, com autêntica honestidade intelectual, declara que não foram os estudiosos ou clínicos que inventaram o termo *burnout*, que surgiu de baixo para cima na própria percepção dos trabalhadores sobre a experiência vivida do trabalho realmente existente. E, apesar de o fulcro das suas atenções estar voltado para fatores individuais de adoecimento, admite também que perturbações privadas/personalidade individual/“meio” do qual se provém nem de longe são tão relevantes para o *burnout* como a questão social do trabalho. Terá a equipa de Maslach prestado atenção à teoria crítica da sociedade com um atraso de 40 anos? Vale a pena, mais à frente, voltarmos a este debate e atualizarmos o processo de “crítica crítica”.

Os processos de acumulação por expropriação coadunam-se com um conjunto articulado de aspetos de coerção e consentimento, além da ininterrupta desposseção de capacidades, relações sociais, saberes, fazeres, valores e/ou crenças. Os denominados ambientes tóxicos de trabalho – e aqui não estamos a referir-nos ao ar da cabina, mas sim à sua aura – são produto de uma sociabilidade destrutiva e de uma certa cultura do medo, que reconstitui toda uma envolvência

³ Estamos convencidos, apesar de não haver aqui espaço para maior debate, de que o núcleo central da sociabilidade própria do chamado “americanismo” persiste na atual era, inclusive o caráter operário de grande indústria/tapete-rolante coextensivo aos serviços.

socioemocional e ideopolítica propícia aos novos simulacros de consenso pressupostos no presente regime de produção e reprodução da vida em sociedade.

Os processos de expropriação da criatividade intelectual e moral não apenas do mundo dos trabalhadores, mas de clientes, consumidores e/ou usuários de produtos ou serviços, instigados a agregar valor à típica produção de mercadorias, são exemplos de uma determinada sociabilidade destrutiva que preside ao atual sociometabolismo – o modo de vida total – vigente no capitalismo global.

O labor emocional do pessoal de voo: do *milieu* pessoal privado à esfera pública do trabalho

No capítulo “The Great Salesroom” do livro *White Collar*, de Wright Mills, argumenta-se que, quando se vende “a própria personalidade” – no movimento de intercâmbio de produtos/serviços –, tem lugar o vivo envolvimento num autêntico processo de autoestranhamento de si crescentemente presente em sociedades capitalistas avançadas. Aqui é importante introduzir um componente fundamental da atividade vital realizada por tripulantes de cabina, o aspeto singular do chamado “labor emocional”.

A partir dos trabalhos de E. Goffman, S. Freud e K. Marx, Arlie R. Hochschild explora a ideia de “função sîgnica” do labor emocional na interação ativa, consciente e social entre seres humanos como portadora do próprio *self* no seu livro *The Managed Heart* (2003). O seu clássico estudo empírico de campo sobre o trabalho quotidiano do pessoal de cabine e dos cobradores levou-o a apreciar como trabalhadores de setores tão diversos tentam preservar o sentido de *self* (e/ou “de si”), ponderando as normas de conduta prescritas pelo trabalho, e como limitam a oferta das suas disposições emocionais para fazer emergir as demonstrações dos sentimentos “verdadeiros”. E, contudo, sofrem de um sentido de inadequação/hipocrisia por serem “falsos”/“mecânicos”/“cínicos”. Quanto mais profundamente um sistema comercial determinado se fincar no intercâmbio volitivo da demonstração de emoções privadas – tanto emissores quanto recetores – mais se realizará o trabalho extra de subtrair o que é impessoal e aceitar ou não a oferta em jogo.

Emanar alegria no meio de uma depressão crónica, suprimir o medo no meio do perigo ou intercambiar bom humor em situações de rudeza são parte fundamental do real-do-trabalho dos tripulantes de cabina que nos cumprimentam de ombros direitos e sorriso no rosto, quando porventura podem estar acabrunhados por dentro e com vontade de chorar.

No capítulo sétimo da sua obra seminal, “Between the Toe and the Heel: jobs and emotional labor”, o autor justifica a opção de utilizar extremos opostos do labor emotivo, representados pelos cobradores, especialistas em voz de comando, e o pessoal de cabina, especialistas na boa vontade, como diapa-são espectral da variabilidade de matizes emocionais que podemos encontrar entre ambos os polos diametrais.

Mas é no sexto capítulo, “Feeling Management: from private to commercial uses”, que a profissão é analisada em profundidade, no começo da segunda parte, quando as atenções se voltam para a vida pública, ou, como diz o próprio autor, “quando um dom se transforma numa mercadoria e uma mercadoria é reconvertida num sentimento” (p. 86).

Quando regras sobre como se sentir ou sobre como expressar sentimentos são definidas pela administração, quando os trabalhadores têm menos direitos à cortesia do que os clientes, quando a interpretação de personagens, superficial ou profunda, é a forma de venda da própria força de trabalho, e quando as capacidades privadas de acolhimento e empatia são colocadas ao serviço de fins empresariais, o que acontece com a forma como uma pessoa se relaciona com os seus sentimentos e/ou expressão facial? Quando a empatia simulada (= polidez fingida) é reconvertida em ferramenta ao serviço do trabalho, o que poderá uma pessoa aprender sobre si mesma e os seus sentimentos? (op. cit. Hochschild, 1983/2003, pp. 89-90, trad. nossa.)

O labor emocional⁴ é uma forma social específica de autoalienação/estranhamento de si. Este “tipo” de trabalho requer que a pessoa esteja em bom estado de espírito e sentimento enquanto estiver presente no ambiente de trabalho, apesar de todas as perturbações vividas. No trabalho deve-se, em regra, agir e sentir de uma determinada maneira, e ofertar o melhor serviço ao cliente, mesmo que, e quando, isso implicar uma contradição interna.

⁴ Para mais referências sobre labor emocional: Lee (2015), Okabe (2019), Williams (2003) e Taylor (2006)

O chefe ou superior pode dizer ao subordinado para “deixar os seus problemas em casa”, o que significa que ele deve agir como se nada tivesse ocorrido, mesmo sentindo-se mal. Os comissários de bordo da Delta AirLines, por exemplo, devem manter um estado artificial de alegria durante toda a sua jornada de trabalho, apesar da sua exaustão, e podem até levar a euforia artificial para fora do trabalho, para as suas vidas sociais. O sentido coetâneo de alienação das suas próprias emoções e estranhamento de si é, aí, simultâneo à coisificação e mercantilização dos próprios sentimentos e pensamentos do tripulante.

Tal lógica empresarial na indústria aeronáutica civil cria uma série de conexões entre concorrência, expansão de mercado, publicidade e propaganda, expectativas agigantadas de demonstrações afetivas dos passageiros e uma procura corporativa por simulações emocionais. Quando as condições efetivas permitem tal atuação, desta lógica, o resultado é uma transmutação exitosa do sistema de sentimentos privados que já descrevemos. O velho registo do intercâmbio de emoções – as regras de sentimentos, a atuação leve e/ou profunda – é agora reconvertido num novo regime. As premissas do teórico clássico da dramaturgia moderna, Konstantin Stanislavski, deslocam-se aí do palco para a cabina do avião: “agir, no trabalho, como se a cabina fosse a sua própria sala de estar, em casa”, tal como preconiza, no caso da memória emotiva do ator. O registo privado dá lugar ao regime corporativo. Ocorre então um movimento de duplo caráter: de alienação e autoestranhamento.

Para esse pessoal, o “sorrir” é separado da sua função usual e reunido a uma outra, o de se expressar o “sentir” de uma empresa, sendo exortados a sorrir mais e até “mais sinceramente”. O que tem então lugar é um curioso caso de “guerra de sorrisos”: quando e onde é do desejo da companhia sorrir mais e melhor, este torna-se mais apagado, miúdo e sem brilho.

A noção de “labor emocional”, como processo de gerir sentimentos e expressões para satisfazer os requisitos afetivos de um trabalho, através de uma dada exibição facial e corporal, publicamente, no local de trabalho, para melhorar o estado de espírito do cliente e atrair mais vendas, divulgação e lucratividade por sua simpatia e apoiar esse esforço, evocando sentimentos que fazem a exibição “agradável” ou “simpática” parecer mais amigável, não tem nada de natural – trata-se de um artifício, de construção social, da forma mercadoria.

Para além da mercantilização do trabalho, ou do comércio de emoções, importa referir que o controle sobre a própria conduta, do ponto de vista do tripulante de cabina, é um vetor crucial para a segurança/proteção, de nexos psicofísico, dos passageiros em voo, do pessoal técnico, além, como é evidente, da sua própria segurança mental e corporal. A sua instrução para controlar sentimentos de passageiros durante períodos de turbulência e situações perigosas envolve ainda o treino da supressão do próprio medo e ansiedade. Porém, o rendimento requerido no trabalho não se reduz ao aspeto apenas emocional. O aumento da intensidade e ritmo do trabalho não encerram, não obstante, a sua fisionomia. Isto é, a interação recíproca entre o labor emocional e o trabalho físico é mais uma das componentes do ambiente geral de risco/penosidade/desgaste do grupo socioprofissional em questão.

A “alta performance” no setor aeronáutico: ou o fazer “mais alto, mais forte, mais rápido”

Outro aspeto fundamental presente no estudo é a categorização da “alta performance”. O conceito de alta performance, típico do complexo categorial da modernidade capitalista avançada, refere desde o alto rendimento, velocidade e eficiência de veículos automotores como carros, barcos e aviões, até ao alto desenvolvimento técnico-científico, aplicado à administração de desportos de alto nível, por exemplo. Penetrou, sem maior dificuldade, no mundo vocabular dos negócios, das corridas de cavalos e/ou do universo lexical militar e, sob esta forma e com este sentido, operou verdadeira ressignificação no pessoal de voo.

A Comissão Britânica de Empregos e Competências define *high performance working* como “uma abordagem geral – na administração de empresas – que objetiva estimular um ambiente de maior envolvimento efetivo dos empregados e de maior compromisso tácito em vias de alcançar altos níveis de desempenho (...) concebida deste modo para ampliar esforços discricionários dos empregados voltados para o próprio trabalho e para otimizar a utilização das suas competências e aptidões nos seus respetivos domínios de atuação laboral.”

As chamadas práticas de trabalho de alta performance são descritas como estratégias de gestão

voltadas para o aumento da produtividade do trabalho e acréscimo da taxa de lucro das empresas, concebidas para aumentar de forma sustentada e duradoura o envolvimento do empregado, o alto rendimento laboral, assegurar a fidelização e a confiança da clientela. Envolvem-se aí noções de planeamento, ferramentas psicométricas validadas, estratégias de recrutamento e posicionamento, táticas de liderança e monitorização, avaliação individual de desempenho, flexibilização das funções e carreiras, sistemas de recompensa e/ou de classificação, trabalho em rede e mediação de conflitos, premissas baseadas no mérito profissional, organização do *briefing* de células, entre outros vetores. Como contrapartida a esta linguagem, algo filistina, uma série de manuais de boas práticas açambarcam definições de transparência pública, *fairness* e outras baseadas em dada razão do agir comunicacional e consenso intersubjetivo entre as partes. Mais uma vez trata-se duma “novilíngua” empresarial às avessas do autêntico sentido do trabalho vivo.

A noção de desgaste/resiliência de materiais – oriunda, esta, da engenharia de produção – espalhou-se para a gestão da força de trabalho. István Mészáros foi assertivo ao asseverar nos seus estudos que a obsolescência programada de mercadorias atinge novo patamar e impõe-se já, também, no terreno da composição da força de trabalho hodierna. Não por acaso, trata-se de um grupo socioprofissional relativamente jovem a exercer a tarefa subreptícia.

A crescente liberalização, a massificação dos voos civis e o advento das empresas de aviação *low-cost* imprimiram uma significativa, extensa e profunda alteração paradigmática. As profundas mudanças no Quadro das FTL – Flight Time Limitations – ligam-se ao alto rácio *work-to-rest*, com representativas alterações tanto ao nível físico quanto mental. A alta *performance* do pessoal de voo tem a ver com a natureza e limites desta atividade vital, não só no sentido do desenvolvimento da resiliência física, a uma série de fatores de alto risco, à saúde/segurança/proteção no/do trabalho, fartamente coligidos no estudo, mas também está relacionada com a administração de emoções/vivências na cabina de voo. Não é difícil correlacionar a forma da alta *performance* com o desgaste, a exaustão e o *burnout*.

O estranhamento de si em trabalhadores da aeronáutica civil manifesta-se na perda de sentido do fim da atividade, realizando o respetivo labor apenas como meio de vida (e.g., salários), para chegar ao término da jornada laboral ou apenas no sentido de satisfazer a outrem. Em linguagem distante das premissas da psicomетria, a autoalienação contribui com vigor para a exaustão no trabalho e pode provocar diferentes formas de sofrimento psíquico que potencialmente evocam a síndrome de *burnout* ou manifestações de *stress* laboral, as quais corroem as diversas áreas da vida social. O trabalhador pode sentir-se estranhado do seu próprio trabalho, da sua produção e de outros trabalhadores e ser levado a sentir-se ausente de si mesmo e não-partícipe da humanidade: “alienação do homem em essência, perda de objetividade do homem e perda do realismo dele como autodescoberta, manifestação da sua natureza, objetivação, realização” (Marx, 2004). Esta verdadeira “fábrica no ar” reproduz em série um “tapete rolante” e a sua inexorável circulação, uma linha de montagem que combina, desigualmente, ser resiliente e sorrir mais e melhor.

Isto adquire contornos e texturas dramáticas por exemplo na desconexão espacial e temporal, no afastamento da família e dos amigos, na sensação avassaladora de constante não-lugar ou não pertença e desde a própria escala que de um modo ou de outro define uma forma brutal de heteronímia em relação ao próprio devir. Opera-se severa descompensação psicocorporal, aliada a disruptiva compressão espaciotemporal. Diferentes formas de impacto objetivo e subjetivo – consciente e inconsciente – têm lugar.

O lema olímpico clássico, *Citius, Altius, Fortius* (mais rápido, mais alto, mais forte), ou mesmo o aforisma imperial *Veni, Vidi, Vici* (vim, vi e venci), é aqui mais do que metafórico. Não é verdade, porém, segundo estudos do trabalho, que “quem corre por gosto não cansa”.

A desregulamentação/flexibilização das jornadas de trabalho, com invulgar intensificação e multiplicação das horas trabalhadas, atingem o paroxismo quando estão em causa não só a saúde e a proteção, mas a própria segurança de trabalhadores, funcionários e clientes. A Comissão Europeia impôs para pilotos da aviação civil comercial um regime de laboração com 11 horas de voos noturnos, 14 horas consecutivas de serviço e 22 horas acordados antes de fazer aterragens. Pergunta Pietro Basso, em *Tempos Modernos, Jornadas Antigas* (Unicamp, Campinas, 2018): “É surpreendente que 50% deles sintam-se supercansados e muitos recorram a drogas e álcool para resistir?” (p. 16). Junto ao desemprego em massa, a sobrecarga de trabalho é uma das mais graves doenças laborais dos nossos tempos, não apenas nos países do Sul global mas, também, progressivamente, no Norte mundial. A feroz intensificação e um crescente prolongamento das jornadas de trabalho na América do

Norte, na Europa e no Japão, bem como as suas consequências na vida dos trabalhadores assalariados, são uma das contradições iminentes da época atual. Apoiado por sólida documentação, com farta evidência de fontes empíricas primárias e uma análise consistente, face a categorias analíticas com rico desenvolvimento teórico, o autor demonstra que o fenómeno social se configura numa tendência de longo termo, debate as causas de fundo e ilustra a urgência de uma viragem histórica, em direção à redução da jornada de trabalho.

Há uma abrupta e vil assimetria entre as horas trabalhadas e os pagamentos recebidos. Gradualmente perde-se a fronteira entre o tempo de trabalho e o tempo de vida. No estudo em causa, o sociólogo procura explicar (e compreender) quais teriam sido as causas para um tal entrave no desenvolvimento dos direitos sociais dos trabalhadores, principalmente em relação ao tempo que as suas funções exigem. Para Basso, não estamos a retornar à era da Revolução Industrial, mas continuamos presos às mesmíssimas estruturas sociais que deram origem/desenvolvimento ao sistema metabólico social atual.

“Na verdade, isso tudo jamais desapareceu do historial das relações sociais capitalistas, tanto é que afligem as condições de vida – e de trabalho – de quatro quintos da espécie.” É banal países em desenvolvimento a impor longas jornadas de trabalho e salários baixos. Não é difícil encontrar notícias a denunciar a sobre-exploração do trabalho humano por empresas globais. Contudo, o excesso de trabalho não ocorre apenas na indústria. O chamado setor de serviços também padece do mesmo. Aliás, é errónea a utilização desse termo, pois “terciário” foi a categoria inventada para buscar racionalizar o fenómeno pós-industrial de diversificação de ocupações, mas que não consegue abarcar a pluralidade existente de funções atualmente existente no modo de produção capitalista. O tempo da grande indústria está a penetrar, cada vez mais profunda e extensamente, no mundo laboral, por definição empoeirado e lento, dos aparelhos burocráticos, como se vê na privatização de setores públicos. Um brutal exemplo deste processo de aceleração é a ascensão da Ryanair, umbilicalmente associada aos baixos salários, de tipo asiático, a longas jornadas, de tipo americano, a uma série de atos francamente antissindicaís, irreconciliáveis com a democracia, em qualquer aceção possível.

Nos termos da legislação em vigor, os tripulantes estão incluídos no âmbito de aplicação do regime que regula o tempo de trabalho do pessoal móvel de voo da aviação civil, designadamente no que respeita aos limites dos tempos: de serviço, de voo, ou de repouso. Nos termos da Diretiva Comunitária Europeia 2000/79, o “tempo de trabalho” refere-se a qualquer período durante o qual o pessoal está a trabalhar ou se encontra à disposição da entidade patronal e no exercício da sua atividade ou das suas funções, de acordo com as legislações e/ou práticas nacionais. Já o “tempo de voo real” refere-se ao tempo decorrido entre o momento em que a aeronave se desloca do local onde se encontra estacionada com o objetivo de levantar voo até ao momento em que estaciona no local de destino designado para o efeito e os motores são desligados. No âmbito da organização do tempo de trabalho são estabelecidas 2000 horas como limite máximo anual de tempo de trabalho e 900 horas de tempo de voo real (cláusula 8.^a), devendo estas ser repartidas, uniformemente, ao longo de todo o ano (n.º 3). O pessoal de voo tem direito a férias anuais remuneradas de pelo menos quatro semanas, de acordo com as condições de obtenção e de concessão previstas nas legislações e/ou práticas nacionais. O período mínimo de férias anuais remuneradas não pode ser substituído por retribuição financeira, exceto nos casos de cessação da relação de trabalho. Os Estados-membros podem, segundo termos legais, manter ou introduzir disposições mais favoráveis do que as previstas na presente diretiva.

Em Portugal, a diretiva foi transposta para o ordenamento jurídico nacional através do Decreto-Lei n.º 139/2004, o qual define e regula o tempo de trabalho do pessoal de voo, designadamente no que respeita aos limites dos tempos: de serviço, de voos e de repouso. Os membros das tripulações não podem exceder as 190 horas de tempo de trabalho, num período de 28 dias consecutivos, e 60 horas, num período de sete dias. No que ao tempo de voo real diz respeito, está limitado a 900 horas num ano, e a 100 horas em 28 dias consecutivos. A escala de voo e a Flight Time Limitation são o viés férreo a marcar o quotidiano do pessoal. O FTL é insustentável, inseguro e indecente. O pior dos mundos

Do ex-glamour romântico à nova condição proletária: a condição laboral do pessoal de voo real e actual

Desde as origens remotas do próprio grupo socioprofissional concorre uma série algo complexa de determinações históricas e mediações sociais operando sobre a sua definição. A ideia e a imagem fulcral sobre o teor da profissão encontram-se envoltas em ilusão e alusão, num processo, assaz contra-

ditório, de revelações e ocultamentos do seu conteúdo. São ideologias e imaginários que circulam desde os próprios circuitos do mercado e das mercadorias, junto ao típico galanteio amoroso da sua forma dominante, sobretudo com natureza/limites eivados pelo que é o processo de corporificação da marca.

Os mitos fundacionais a respeito da formação deste setor da classe trabalhadora moderna remontam à própria história da aeronáutica civil, numa série de imagens-fetice interpostas. Aqui fertilizam-se reciprocamente os factos de a profissão ser altamente exposta e cada vez mais socializada às multidões, de um lado e, por outro, ter conteúdo tão pouco conhecido. A exploração de atributos físicos, relativos a dimensões biométricas determinadas, e acerca sobretudo de caracteres de beleza/delicadeza/cuidado, tipificados como pertencentes à condição feminina, justapõe-se a um período de larga introdução da força de trabalho das mulheres por ocasião da Segunda Guerra Mundial.

Os comissários de bordo são os profissionais que por definição atuam a bordo dos aviões, a zelar pela segurança, o bem-estar e o conforto dos passageiros. Quando do sexo feminino, esta profissional é formalmente chamada comissária, no Brasil, e assistente em Portugal; ou, popularmente, aeromoça ou hospedeira de bordo. A categoria de comissários é incluída no mesmo grupo socioprofissional designado “pessoal de voo”, “navegantes comerciais” ou até mesmo “tripulantes de cabina”, tal como referimos no texto, e junto a pilotos/engenheiros/técnicos de voo, perfaz a tripulação do avião civil comercial.

Estas tripulações tornaram-se rapidamente parte integrante do setor aeronáutico civil. Os primeiros comissários foram contratados nos anos 20 do século XX, nos Estados Unidos e na Inglaterra, pioneiros da aeronáutica civil. As companhias aéreas começaram por contratar enfermeiras para os seus primeiros voos, como fez a United Airlines, a partir dos anos 30 do século XX. O requerimento da habilitação em enfermagem foi sendo abandonado no início da Segunda Guerra Mundial devido à escassez de enfermeiras. Graças à guerra, passou a contratar-se outro tipo de pessoal.

O fenómeno da feminização da função de tripulante é multideterminado por vários fatores: entre teores objetivos e subjetivos, conscientes e inconscientes, estruturais e contingentes.

A primeira comissária de bordo chamava-se Ellen Church, e antecipou a contratação de enfermeiras enquanto tendência. As exigências para a admissão decorriam do facto de que, diferentemente do comissariado de comboios e de navios, o espaço exíguo e o caráter da navegação exigiam uma formação em socorrismo, motores e meteorologia. Mais adiante ver-se-á como evoluíram os critérios de admissão e as suas exigências técnicas.

Nos Estados Unidos, esta profissão foi uma das poucas, na década de 1930, a permitir mulheres. O que, juntamente com a Grande Depressão, levou a um grande número de candidatas para escassas vagas. Duas mil mulheres concorreram então a apenas 43 lugares na Transcontinental e Western Airlines, em 1935. As comissárias de bordo assumiram o conjunto de tarefas e rapidamente substituíram os seus colegas masculinos. Em 1936 elas assumiram esse papel. Foram selecionadas pelos seus conhecimentos e características, por um lado e, por outro, também foram recrutadas a partir de certo campo e *habitus* de classe. As linhagens e passagens da acumulação originária de quadros demarcaram dada posição.

Menções às formas do corpo, peso total, altura ideal, faixa etária e exames físicos – além das suas habilitações literárias, estado civil, exame de visão e uma perfeita saúde – eram acompanhadas, nos anúncios de emprego, da exploração da sexualidade feminina e completadas com uniformes apertados junto à cintura e com acessórios como luvas e chapéus.

O requisito de serem solteiras, para a admissão, e a premissa da demissão caso viessem a casar, perfazem a quadratura deste círculo.

A subtileza, a graça e a força conformam um delicado arranjo necessário para a formação integral da tripulação de cabina. O posicionamento de classe em termos de distinção social e juízos estéticos configura um diapasão sociológico intermediário entre os setores das denominadas “*lower upper classes*” e as “*upper middle classes*”, na fronteira entre as classes altas e as médias, portanto.

Numa altura em que não existiam voos civis de massas e as viagens aéreas constituíam um privilégio restrito a certas franjas, o papel da tripulação era algo material e simbolicamente qual um garante das noções de bem-vestir, de bem-estar e de bem-falar, normas de conduta – e regras de etiqueta – facilmente identificáveis aos setores médios. Para tanto, exigiam-se altos níveis de escolaridade e garantiam-se salários acima da média. Os novos conhecimentos técnicos, subsequentes à habilitação

em enfermagem, envolvem áreas de segurança, proteção e saúde. São parte da formação profissional operações de gestão de evacuação de passageiros, em caso de emergência, utilização de escorregas de evacuação/jangadas salva-vidas, combate a incêndios em voo, primeiros-socorros, RCP, desfilbrilhação, procedimentos de aterragem/emergência, emergências de descompressão, gestão dos recursos dos tripulantes e certificação, manutenção e controlos de segurança.

Se o trabalho é uma expressão dos nexos metabólico-sociais entre seres sociais e natureza circundante, com o desenvolvimento de interrelações com outros seres sociais com vista à produção de valores de uso, para a satisfação de necessidades, também é, em nova fase, a articulação de ciência e técnica aplicadas à inovação e pesquisa industrial no sentido da valorização de capitais e desenvolvimento das forças produtivas. A ciência, contudo, não logra tornar-se na principal força produtiva, posto que interage com o trabalho, *i.e.*, o saber científico e o saber laborativo justapõem-se no capitalismo tardio, sem que o primeiro faça cair por terra o segundo. Nos últimos anos, o trabalho sofreu uma grande transformação, desde a mudança de uma abordagem inicialmente técnica para outra científica, até adquirir linhas de centralidade tecnológica (a técnica-ciência aplicada à produção de investimento capitalista) que alteram grandemente as próprias conceptualizações de saber e de labor, até à “quarta revolução tecnológica” (4.0) em torno da célere automatização dos processos de trabalho e das relações de produção. A aeronáutica civil comercial insere-se globalmente neste acelerado e convulso contexto mundial, trazendo novas dimensões espaço-temporais e abrindo um leque de novas perspetivas.

A história social da aeronáutica civil comercial tem pouco mais de cem anos. Para efeitos do presente estudo, centrámos o nosso foco na história do tempo presente e distinguimos quatro diversos estágios histórico-sociais. Um primeiro em torno do advento pioneiro do próprio transporte regular de passageiros e demarcado durante o período entre guerras. O histórico voo transatlântico de Charles Lindberg é o marco divisor de águas nesta etapa. Outro segundo momento, no segundo pós-guerra, marcado pela generalização de leis e de regulamentos aeronáuticos internacionais num já franco desenvolvimento neste sentido. O terceiro, fortemente associado ao último quartel do século XX, tem a ver sobretudo com a abertura de mercados, desregulamentação e globalização capitalista atuante no setor. O quarto e último está recionado com o pós-11 de setembro de 2001 e a crise económica internacional instaurada no ramo, por um lado e, por outro, a generalização de uma mudança de paradigma associado ao *low cost* e *high risk*. A transição do terceiro para o quarto período corresponde ao cerne das mudanças em presença neste estudo.

A função do tripulante de cabina é fornecer serviços de rotina e responder a emergências para garantir segurança/conforto aos passageiros de companhias aéreas a bordo de aviões. No entanto, o caráter supostamente *chic* ou glamoroso do setor correspondem a uma certa nostalgia ou romantização de um passado mítico. O histórico de greves das diferentes categorias que compõem o setor aeronáutico – de controladores aéreos a operadores em terra – é já mais do que característico do conflito social num grupo socioprofissional pertencente à classe que vive do próprio trabalho, ainda que com as suas idiosincrasias.

E que fazem, propriamente, os tripulantes de cabina antes e depois de cada voo?

Antes de cada voo, os tripulantes participam no *briefing* de segurança junto aos pilotos e pessoal de voo. Examinam listas de verificação de segurança e emergência, os locais e as quantidades de equipamentos de emergência e outros recursos específicos para esse tipo de aeronave. São verificados os detalhes do embarque (necessidades especiais, crianças pequenas a viajar desacompanhadas, etc.). As condições climáticas são então discutidas, incluindo antecipação de turbulências. Verificam-se condições de segurança para garantir que todos os equipamentos (coletes salva-vidas, lanternas, extintores de fogo) estejam a bordo, na quantidade certa e em condições adequadas. Qualquer item inoperacional ou ausente deve ser relatado e corrigido no inventário de voo. Monitorizam a cabina quanto a cheiros e situações incomuns. Auxiliam no carregamento de bagagem de mão, verificação de peso, tamanho, dimensões e produtos perigosos. Certificam-se de que aqueles que estão sentados nas filas de saída de emergência estejam dispostos e sejam capazes de ajudar na evacuação, e tratam de deslocar aqueles que não estão dispostos/aptos a sair da fila para outro assento. Fazem uma demonstração de segurança ou monitorizam os passageiros enquanto assistem a um vídeo de segurança. Em seguida, “protegem a cabine”, garantindo que as mesas das bandejas estejam arrumadas, que as costas das cadeiras estão na posição vertical, os apoios de braços para baixo, as malas arrumadas corretamente, e que os cintos de segurança sejam apertados antes da descolagem (serviço pré-partida). Tudo isso antes do transporte propriamente dito, ou seja, antes da descolagem.

Já no ar, os tripulantes de cabina geralmente servem bebidas e/ou comida aos passageiros, usando um carrinho de serviço (*trolley*) das companhias aéreas. Quando não estiverem a cumprir as obri-

gações de serviço ao cliente, os tripulantes de cabina devem realizar periodicamente verificações de cabine e auscultar ruídos ou situações incomuns. As verificações também devem ser feitas no lavatório para garantir que o detetor de fumo não tenha sido desativado/destruído e para reabastecer suprimentos conforme necessário. Verificações regulares no *cockpit* devem ser feitas para garantir a saúde, proteção e segurança dos pilotos. Devem responder a luzes de chamada que lidam com certas solicitações especiais. Durante as turbulências, os comissários de bordo devem garantir que a cabine esteja segura. Antes do desembarque, todos os itens soltos, bandejas e lixo, devem ser recolhidos e protegidos juntamente com o equipamento de serviço e de cozinha. Todos os líquidos quentes devem ser descartados. Uma verificação final da cabine deve ser concluída antes da aterragem. É vital que os tripulantes de cabina permaneçam conscientes, pois a maioria das emergências ocorre durante a descolagem e a aterragem. Após esta última, os tripulantes de cabina devem permanecer estacionados nas saídas e monitorizar o avião e a cabine enquanto os passageiros desembarcam do avião. Também auxiliam quaisquer passageiros com necessidades especiais e crianças pequenas a sair do avião e escoltam as crianças, enquanto gerem a documentação adequada e o processo de identificação para acompanhá-los até à pessoa designada para levá-los, além de auxiliar com indicações relativas aos voos de conexão.

O trabalho realmente existente – metucioso e diligente, atento e cuidador, empático e securitário – dificilmente evoca festas de cocktails ou receções de luxo no estrangeiro. Trata-se, sobretudo, de um trabalho altamente qualificado, rigoroso, penoso, desgastante e de alto risco estrutural envolvido, desenvolvido sob toda a espécie de intempéries conhecidas no mundo do trabalho – tenha-se em vista a longa lista de acidentes laborais e doenças relacionadas com a ocupação em causa –, com grande nível de especialização técnica e séria implicação de funções diretivas. Se as condições de trabalho evocam a estranha combinação entre a rarefação atmosférica e baixa temperatura, típica do cimo das montanhas nevadas e a baixa humidade própria dos desertos mais secos e quentes de todo o planeta, a organização do trabalho emula o desempenho de alta *performance* do *ballet* clássico e da natação sincronizada que, tradicionalmente, associam força física, destreza mental e ligeireza. Conformam um grupo socioprofissional de difícil e complexa classificação, tendo em vista o rol heteróclito de competências/ atribuições manuais e intelectuais que lhe são adjudicadas.

Para além do que é prescrito e normatizado, o real-do-trabalho típico desta profissão exige lidar desembaraçadamente com a rotina e o inesperado. Além disso, o tripulante deverá estar preparado para jornadas disruptivas e com o trabalho em horários incomuns.

Pelas razões acima, conclui-se que este grupo socioprofissional requer um conjunto de características – de personalidade, físicas e psíquicas – algo diferenciadas. A formação do pessoal navegante comercial era antigamente feita pelas próprias companhias aéreas. Hoje, a formação pode ser feita em escolas autónomas que oferecem os seus cursos certificados pelas autoridades de aviação civil, por exemplo as agências reguladoras de Portugal e Brasil. Os cursos de formação incluem matérias como segurança no voo, emergências, navegação aérea, meteorologia, sobrevivência, legislação/regulamentação da aviação civil comercial, primeiros socorros e língua estrangeira. Em Portugal, a carreira inclui as categorias de comissário de bordo/assistente de bordo/chefe de cabine e de supervisor. Já no Brasil, o grupo socioprofissional inclui diversas categorias: comissário auxiliar, chefe de cabine, comissário internacional, supervisor de cabine e chefe internacional. Mas por que terá o ideário/imaginário predominante associado tanto *glamour* à função? Não é possível responder a essa questão sem debater o chamado fetichismo da mercadoria.

Do *branding* do corpo-trabalhador à crítica estética da mercadoria – ideologias e imaginários

Já referimos a intensiva/extensiva coadunação que teve lugar desde a génese e devir da aviação civil comercial, que operou certa *décalage* entre imagem e conceito do trabalho da tripulação, enquanto autêntica espoliação de seu *savoir-faire* e o encapsulamento por fim na típica forma-mercadoria da marca, neste caso as bandeiras comerciais de voo: a alusão ao *charme* e à elegância do pessoal de voo como atributo das empresas e, enfim, representação material-sensível e “personificação”/“encarnação” de certas insígnias – o “cuidado”, a “elegância” e a “disciplina” dos corpos-trabalhadores como metonímia e metáfora da própria imagem-voltada-para-o-consumo da marca aérea (o logo) empresarial.

Reduzir o seu real-do-trabalho à *performance* atuante e a corporalidade tripulante a um apêndice ou

apparatchik é, também, uma forma de expropriação de si. Tal coisificação do tripulante e a reconstituição de seu corpo-trabalhador em imagem-fetice ressignificou a sua função por via da subsunção real do trabalho do pessoal de voo ao capital aeronáutico.

A mercantilização dos sorrisos e da empatia são modos de gestão afetiva e comércio de emoções com vista a um processo, complexo, de afirmação de uma marca. Trata-se da ideia de que o que se compra e vende seria não um serviço ou uma viagem, mas sobretudo a experiência vivida, o estilo de vida, algo imaterial e, enfim, inalienável. Se, por um lado, não corresponderia à verdade referir esse processo como exclusivamente coercivo/externo, tão pouco seria correto reputá-lo enquanto apenas consensual/interno.

Para o presente estudo não nos interessam os aspetos elementares de como a publicidade e a criação e gestão das marcas (*branding*) do sistema metabólico-social de controle do capital conformou a disciplina, laboral e extralaboral, de corpos, dentro e fora do trabalho, no sistema empresarial aeronáutico, a ponto de transformar as escolas de formação das tripulantes de cabina em autênticos dispositivos de moldagem de mentes e corações exemplares de determinado ideal de representação social do sexo feminino. Tão pouco há tempo ou espaço para um estudo de caso sobre como, desde os anos 60 e 70 em diante, a imagem-fetice da comissária de bordo integrou estruturalmente o modelo de negócios – e/ou o próprio regime de acumulação – neste setor, desde propaganda assente em determinada noção sobre o saber-estar, orientação-para-a-ação e valores das mulheres. Como é evidente, a exploração de certa economia libidinal e objeto de desejo foi esteio instrumental para a acumulação, expansão e concentração de capitais.

Por ora basta-nos registar pelo menos duas notas de esclarecimento teórico-metodológico, respetivamente sobre os nexos entre ideologia e imaginário. Por tal combinação pode-se compreender um “projeto de sociedade” mais ou menos consciente, mais ou menos organizado, além das próprias motivações/intenções das suas impoções programáticas. Não um sistema de crenças e/ou valores autoconsciente/bem-articulado, numa aceção “logocêntrica”, mas um conjunto de dimensões afetivo/inconscientes, mítico/simbólicas, maneiras de ver que se reconstituem em relações vividas, aparentemente espontâneas, dos sujeitos para com as estruturas de poder, a soprar um subtil aroma ao quotidiano. Um “discurso” ou “ato” primariamente teatral/perfomático ou retórico não significa que seja desprovido de conteúdo propositivo ou que as proposições efetivas que chega a fazer – inclusive morais ou normativas – não possam ser avaliadas, junto ao cânone da verdade. Trata-se de noção muito distinta da ideologia tal sistema rígido e imaginário qual algo laxo.

Como vimos, o processo de feminização da força de trabalho nos setores da tripulação de cabina foi algo diferente de um esquema unilateral ou denexo causal simples. Resultou antes de uma série de multideterminações com riqueza de diversas mediações. Muito embora haja muitas particularidades e contingências envolvidas, trata-se também de um movimento de caráter mais amplo e geral em torno da dinâmica das populações. A distribuição de emprego por diferentes grupos socioprofissionais realmente existentes é um indicador relativamente persistente de certa divisão sexual do trabalho (trabalho pago e não pago, esfera pública ou privada, produção e reprodução, especializado ou não). Ainda que Portugal seja um caso à parte, com alta taxa de feminização laboral desde os 60, a sexualização funcional atende a três vetores: afinidade com a esfera doméstica, interdição de autoridade/hierarquia e monopólio masculino sobre os objetos técnicos e a maquinaria. Pelo menos em traços gerais, esta seria a estrutura da divisão sexual do trabalho.

Mas existe um aspeto da realidade, não menos objetivo por ser mais elusivo à análise, que está para além da dimensão típica do processo de produção capitalista, a jusante, mas não aquém do horizonte da reprodução ampliada de capital, a montante. Trata-se do fetice da mercadoria ou, especificamente, da fetichização da mercadoria que a força de trabalho feminina constitui no ramo particular da aeronáutica civil comercial em geral. Para tratar deste aspeto, que combina desigualmente a teoria do valor e do inconsciente, precisamos de recorrer à chamada crítica da estética da mercadoria (Wolfgang Fritz Haug, São Paulo, UNESP, 1997) e relacionar questões económicas e formas estéticas.

Suspendamos por um momento o juízo em direção ao plano da abstração. Quando Marx, n’*O Capital*, diz que “a mercadoria ama o dinheiro”, ao qual ela “acena”, com o seu preço, lançando pois, “galanteios amorosos”, a alegoria dirige-nos à sua base histórico-social. A produção social de mercadorias opera objetivando a valorização como estímulo amoroso. Assim, um género inteiro de mercadorias faz galanteios amorosos aos compradores imitando e oferecendo nada mais que os mesmos galanteios em si, com os quais os compradores tentam cortejar os seus objetos, humanos, de desejo sensual. Quem busca amor faz-se bonito e amável. Todas as joias e têxteis, aromas e adornos se oferecem enquanto meio hábil para representar a beleza e a amabilidade. Do mesmo modo, as mercadorias

retiram a sua linguagem estética do galanteio amoroso entre seres humanos. A relação então inverte-se e as pessoas retiram a sua expressão estética das mercadorias. Ou seja, ocorre aqui uma primeira reação conjunta da forma social de uso das mercadorias, ora motivada pela valorização sobre a sensualidade material humana. A possibilidade de expressão da sua estrutura impulsiva não só se condensa como, também, a sua ênfase se desloca. Sob um forte estímulo estético, valor de troca e libido, moldam-se, tal qual as pessoas na história do ganso de ouro, tornando-se um imenso tesouro. Ou, se quiserem, capital. O processo de valorização do valor não é infenso à sexualidade e a sexualidade não é incólume ao modo de vida capitalista.

Os corpos-movidos-a-desejo, os corpos-encouraçados-de-poder e os corpos-para-o-labor, enfim, encontram-se na pele, cabelos, cores e texturas do seu próprio corpo unitário e total, isto é, são uma só e mesma materialidade sensível, ou seja, um só e mesmo corpo.

Até ao presente momento, já discorremos sobre o caráter árduo e disruptivo deste tipo de labor, sobretudo em torno das condições fisicamente extenuantes e das jornadas de trabalho esmagadoras, para não dizer do trabalho por turnos, da decalagem e dessincronia. Também referimos a questão do labor emocional e o problema da alta *performance*, além de dissertar sobre a nova condição proletarizada que emerge *ex-abrupto* de uma certa romantização sobre os tempos passados, com os mitos fundacionais e as imagens-fetichismo associadas. Também tocámos no difícil tópico do fetichismo mercantil de que se reveste o corpo-trabalhador da tripulação de cabina e a espoliação de seu labor pelo mercado mundial que atravessa o tempo-espço dos mais diversos rincões do Planeta. Inquirimos sobre as suas condições de vida e de trabalho das mais diferentes formas e aspetos, inclusive atentando ao grupo de recrutamento laboral e especialização técnica específicos. O isolamento social e os fatores de *stress*, de emergências médicas e/ou passageiros disruptivos a bordo – para além das questões intrínsecas de segurança para a profissão – aliam-se ao brutal desequilíbrio experimentado entre a vida profissional e a vida pessoal. São questões fundamentais sobre temas preponderantes de um programa de investigação.

Neste momento temos a oportunidade de, para além dos tópicos da penosidade e do risco, realizar algumas considerações finais que coloquem o Inquérito Nacional Condições de Vida e de Trabalho do Pessoal de Voo da Aviação Civil e o presente estudo histórico social ao serviço de uma determinada reflexão, tal como referimos, sobre questionários acerca da síndrome de esgotamento profissional – em especial, o Modelo Burnout de Investigar, tal qual o viemos denominando –, um balanço e perspectivas de crítica metodológica que nos ajude a divisar mais longe a respeito do que são condições de vida e de trabalho dos tripulantes de cabina em Portugal, e sobre o pessoal de voo em geral.

Com isso, esperamos traçar um retrato mais realista do mundo do trabalho no País, num setor estratégico da economia nacional, mas também uma maneira alternativa, de vigorosa antítese às formas dominantes de investigação social, sobretudo no que diz respeito às relações entre o nexo físico e psíquico, o individual e o social, o quantitativo e o qualitativo, o objetivo e o subjetivo, sendo que este último perfaz a mola fundamental que pode dar lugar e hora à luta e à resistência do próprio mundo do trabalho.

As intensas mudanças ocorridas no mundo do trabalho impactam fortemente sobre os trabalhadores. A incorporação das mudanças tecnológicas, a reconfiguração organizativa do trabalho, a transnacionalização das empresas, novos regimes de acumulação, entre outros, são alguns dos fatores que contribuem para uma maior precarização nas relações de trabalho, a degradação das condições sociais de trabalho, a flexibilização dos contratos, o aumento de altas taxas de desemprego e a intensificação da concorrência, tornando cada vez mais inexorável a lógica flexível do mercado de trabalho, ainda e quando exponha também as empresas a fragilidades crescentes, no sentido de contratendências inesperadas relativas à força de trabalho e novas potencialidades estratégicas divisadas pelo trabalho.

Ainda que as ameaças geradas pela organização do trabalho sejam evidentes, também o mundo do trabalho pode beneficiar de um modelo de negócios saturado de *choke points*, produção *just in time* ou da própria internacionalização do modo de produzir, recorrendo, por exemplo, à solidariedade global e às paralisações setoriais. São primordialmente necessários trabalhadores que possibilitem produção, funcionamento, distribuição e manutenção/atenção/reparo sem fim numa cadeia internacionalizada, no espaço, e concentrada no tempo. Por isso, as sociedades humanas sob o signo

do capitalismo tardio baseiam-se crescentemente em contratos de trabalho que consignam a sua saúde em sentido integral, penhorando assim – e cada vez mais – a própria integridade do seu nexos psicofísico mediante a venda da própria força de trabalho no mercado. A lógica dos danos/riscos e da penosidade do trabalho, contudo, continua hegemonicamente assente sob caracteres objetivistas, *i.e.*, físicos/químicos/biológicos. Os fatores individuais de adoecimento relacionados com o trabalho são muito importantes, é verdade; contudo, o nosso estudo indica que é preciso ir além dos nexos causais simples, diretos e unilaterais/monodeterminados, dando mais atenção às relações psicofísicas, à ordenação societária do trabalho, ao contexto efetivo alargado, e à própria subjetividade humana.

O setor específico de transportes que caracteriza o ramo da aeronáutica civil comercial e a sua singular inserção na cadeia de produção e reprodução da economia capitalista atual – com o deslocamento de pessoas, bens, serviços e capitais num fluxo contínuo e célere, no espaço internacional ampliado, e aproximando distâncias, entre o local e o global, num curto período de tempo – é sobretudo um estudo de caso altamente representativo das suas potencialidades intrínsecas e das suas contradições imanentes, inclusive da tão propalada reconversão tecnocientífico-informática-comunicacional e seus impactos produtivos/relacionais gerais que foram tão propalados como impulsores de um novo mundo laboral.

O trabalho realmente existente do tripulante de cabina apresenta uma combinação singular de fatores que não são equalizáveis noutros grupos socioprofissionais análogos. Entre os aspetos que afetam as suas vidas laborais estão: altitude, pressurização, ruídos, microvibrações, radiações cósmicas, qualidade do ar, temperaturas, jornadas noturnas, amplitude térmica, transposição de fusos, tempos de descanso/trabalho, compressões de tempo, afastamentos frequentes do âmbito familiar e a fragmentação vivida das relações interpessoais afetivas mais estruturantes da vida intrapsíquica individual. A convivência recursiva com um tal nexos de variáveis traz graves consequências para a saúde – física/mental e social/laboral – do profissional, manifestando-se em fadiga crónica, alterações de sono e dos ciclos circadianos, a “desadaptação” ao voo e também se reflete na vida pessoal e familiar em geral. A conciliação de tempos específicos de trabalho no transporte aéreo, particularmente em longas jornadas, é mais problemática se comparada com outros setores, o que torna urgente e necessária a discussão da reconciliação consigo mesmo, ou seja, o próprio processo de humanização da tripulação em termos de sociabilidade extralaboral.

Quem cuida dos cuidadores, quem atende aos atendentes e quem assegura os seguradores?

O conceito de divisão sexual do trabalho, que se refere a uma forma de divisão do trabalho socialmente necessário, decorrente de relações sociais entre sexos, foi abordada aqui de modo sumário, sobretudo no que se refere à distribuição entre grupos socioprofissionais, em geral, e ao trabalho específico aqui tratado. Ao discutir as aproximações possíveis e imagináveis entre a sociologia do trabalho, a história do trabalho e a psicodinâmica do trabalho pode-se afirmar certa objeção de uma clivagem estrita entre esferas trabalho/fora do trabalho, o público e o privado, além das relações de produção e reprodução social. Já no que tange à singularidade do trabalho aqui estudado, o aspeto do labor emocional, como autoalienação/estranhamento de si, combina-se desigualmente com a reificação específica representada pela cultura da marca e o fetichismo da mercadoria que assola a ideia e/ou a imagem da tripulação de cabina. O que se nos exige uma reflexão articulada entre teoria do valor e teoria do inconsciente, no sentido de uma teoria crítica da sociedade capitalista totalizante.

A intensificação dos ritmos e as intensidades de trabalho, das horas trabalhadas e jornadas de labor, sobretudo com a caracterização de um setor estratégico de “alta *performance*”, remetem para um debate inadiável sobre fatores transindividuais de adoecimento societário que tem a ver tanto com os ciclos circadianos como com a comercialização dos afetos. Enquanto não há saúde para o tripulante, não poderá haver segurança para os passageiros. Não há contornos de racionalização possível para a situação limite a que chegou a aviação civil comercial.

Anexo | Micro-Questionário Laboral para Tripulantes de Cabina em Portugal 2019

Por razões de anonimato e confidencialidade utilizamos pseudónimos na publicação das respostas no relatório:

1 O constante deslocamento no espaço e contínuas alterações de tempo não causam somente a sensação de *jet-leg* ou sentido de desnorte. Descreva, por favor, uma jornada ou algum voo em que acredita ter experimentado maior alheamento, vazio e/ou sensação de “estar em branco”.

2 Para além do *status* e prestígio de projeção e imagem, sobretudo de meios massivos e opinião pública, cada tripulante terá pelo menos um punhado de histórias nas quais não será possível deixar de orgulhar-se do que faz. Quando sentiu que fez a diferença no trabalho? Conte-nos, por favor, essa experiência vivida.

3 O trabalho do tripulante sofreu modificações nas últimas décadas, não só associadas à privatização das companhias públicas, mas a uma série de reestruturações produtivas em todo o setor. Acredita que isto interfere na atividade aérea? Porquê?

4 As categorias de desgaste, penosidade e risco são já patentes no pessoal de voo. A OMS reclassificou há semanas a síndrome da exaustão profissional (ou *burnout*) como um diagnóstico legítimo no Catálogo Internacional de Classificação de Doenças (ou ICD-11). O *stress* laboral crónico, composto por uma sensação de esgotamento, sentimentos negativos face ao trabalho e eficácia profissional reduzida, leva a um quadro psicofísico limite. Tente reconstruir, pelas suas próprias palavras, os momentos em que sentiu ter chegado ao fim da linha.

5 O sucesso comercial das empresas – *low cost* e tradicionais – reside muito em atacar direitos e combater os sindicatos. O recurso à greve tem sido uma importante ferramenta de organização. Descreva a mais importante mobilização do último período e, se possível, identifique aquilo que a torna diferente do restante.

6 Por fim, de maneira absolutamente livre e desapegada escreva algo sobre o bem-estar e/ou o mal-estar na profissão de tripulante que acredita ter passado ao lado desta equipa científica. Muito obrigado por participar.

Resp. 1 | Célia Machado

Há alguns verões, perante uma escala com vários voos de longo curso separados apenas pelas 48 horas de folga regulamentares, em duas situações diferentes acordei sem saber efetivamente onde estava, ou mais “engraçado” ainda, a confundir o tipo de quarto em que estava.

Situações médicas e/ou situações de medo de voar, em que se consegue acalmar efetivamente o passageiro, e minimizar a relação de medo com o voo.

Sim, acredito que interfere, aliás o FTL (Flight Time Limitations) é um forte exemplo disso. Quem criou aquele conjunto de regras/leis não tem a mínima noção do que é voar e o que é esta profissão, caso contrário há limites de horas que nunca deveriam ser possíveis por lei.

Felizmente, nunca senti nada disto. Tento não levar trabalho para casa, nem deixar-me levar por boatos ou outras questões que podem também provocar esse mesmo desgaste. Tento sempre compensar com descanso o esforço físico que tenho nos voos.

Quando se tem uma greve nos próximos dias que tem por base o não cumprimento da lei do país em que essa empresa opera, penso que diz muito da postura de algumas empresas.

Não sei se terá passado ao lado, mas penso que a questão emocional tem um peso enorme em muitas destas questões associadas ao desgaste. O desgaste físico existe e quanto a isso é relativamente fácil contabilizar e balizar as coisas, mas as questões emocionais são mais difíceis de definir e mensurar. Esta profissão tem muitas coisas boas, sem dúvida alguma, mas pode provocar muitos desequilíbrios a nível pessoal e familiar, contribuindo também para situações de desgaste, *burnout*, etc.

Resp. 2 | Cláudio Bianchi

Essencialmente os voos com serviço noturno deixam-me com uma sensação de ausência de força anímica nos dois/três dias seguintes. Ao fim desse prazo já estão planeados outros voos, sem que se tenha recuperado devidamente antes de uma outra jornada de trabalho.

Em voos feitos para Caracas numa altura em que estava instalada uma crise económica e política, algumas companhias deixaram de voar para esta cidade. A TAP continuou a efetuar os voos. Os passageiros que embarcavam no voo de regresso a Lisboa agradeciam aos tripulantes o facto de não termos deixado de voar para o Aeroporto de Caracas, dizendo: “Obrigado por não nos terem abandonado.”

A massificação dos voos leva a que o cansaço gerado pelo aumento da carga de trabalho nos torne menos disponíveis para os passageiros e também menos atentos para as questões de segurança a bordo.

Sentir uma vontade de chorar quando, ainda em casa, vou vestir a farda para ir voar. Ficar com uma sensação de angústia por saber que o tempo que tenho de descanso entre cada voo não é suficiente para recuperar efetivamente do cansaço.

No caso da Ryanair, a greve levada a cabo pelo SNPVAC alterou a forma de atuação desta companhia. A Ryanair foi obrigada a implementar a legislação nacional nos países onde opera, coisa que anteriormente não fazia.

Algo que me deixa realizado quando transportamos passageiros idosos é o facto de estes agradecerem por se terem sentido bem entregues nas “nossas mãos” – e dizerem que só querem voar com a nossa companhia.

Resp. 3 | Fernando Castro

No regresso do voo OAK (Oakland, Califórnia, EUA) em que a diferença horária é de 8 horas, a sensação de alheamento é total, misturada com perda de memória, irritabilidade e muita insónia. Parece que estou a viver numa espécie de “bolha”, em que tudo em matéria de sons, cheiros e tátil não me pertencem. A memória de curta duração é muito afetada; estes sintomas persistem cerca de 2/3 dias.

Há cerca de 15 anos, quando um passageiro alegou ter uma bomba, tive que pôr em prática todo o meu conhecimento técnico e formação laboral, de forma a evacuar o avião em menos de um minuto.

Acredito, pois a parte comercial, os horários, a concorrência e a necessidade de fidelizar clientes obrigam a que por vezes a segurança possa estar em causa. Porque existe uma grande pressão sobre todos os empregados (de terra, mecânicos, comandantes e o próprio pessoal de cabine) para pôr o avião no ar, custe o que custar.

Eu não senti, cheguei mesmo ao fim, após vários anos de assédio laboral (processos disciplinares sem motivo, pois foram todos arquivados; faltas que não existiam por justificar), sofri um acidente em que o avião, à descolagem, levou com um relâmpago e desligou. Demos a volta e aterrámos. Na sequência deste evento, tive de ser acompanhado, por acidente de trabalho, por três psicólogos e um psiquiatra; todos eles concordaram tratar-se de síndrome de *burnout*.

A mobilização mais importante nestes anos foi a greve transnacional da Ryanair, pois foi uma união ativa de vários trabalhadores, de várias culturas diferentes, que se juntaram em torno de um objetivo comum.

Na minha opinião o trabalho realizado identifica todos os problemas desta profissão. Apenas ficam a faltar os tais grupos focais, ou entrevistas pessoais, para que problemas como os meus possam ser contados, porque as histórias pessoais têm contornos difíceis de descrever por meio da palavra escrita, sem contacto.

Resp. 4 | Guilherme Pereira

Voo de JFK, em que chegamos a JFK às 2 horas Lis Time, com uma diferença de 5 horas, passando a menos de 30 horas, regressando do JFK no dia seguinte às 4 horas Lis Time. Com a diferença horária, na manhã seguinte à chegada, o organismo desperta cedo, sendo praticamente impossível dormir antes da saída do voo. Durante o voo e pelo tempo de voo reduzido, não é possível descansar a bordo. A chegada a Lisboa torna-se assim dura, sem qualquer noção do tempo e do espaço. Regressando a casa, com três filhos que tenho, não dá para dormir, passando o dia de chegada completamente “em branco.”

Num voo de longo curso, um passageiro sentiu-se mal, desmaiou, e foi necessário efetuar manobras de reanimação. Nesse dia foi a tripulação que iniciou todo o processo de reanimação, sendo depois apoiados por um médico que estava a bordo. Nesse voo, por sorte, existia um médico. Mas nem sempre isso acontece.

Interfere, claramente. Além de terem otimizado o espaço nos aviões, em que foram efetuados os *retrofits* com o objetivo de aumentar o número de lugares vendáveis, passaram também a existir mais rotas e mais frequências. Tendo em conta todas as limitações do Aeroporto de Lisboa, os horários de saída e tempos de rotação fazem que o tempo útil de preparações seja de extremo desgaste, antes até de iniciar o voo.

Talvez num voo noturno, após 4 dias de madrugadas, terminei a semana com um voo noturno. Após esses dias todas a acordar às 3/4/5 horas, tenho de planeamento um voo que me iria obrigar a ficar acordado toda a noite. Nesse voo acusei o cansaço e percebi que estava no limite quando na parte final me sentei para aterragem e já não me aguentava com os olhos abertos. Difícil depois foi ainda ter de conduzir até casa.

A mobilização efetuada na Ryanair. Nunca nos anos de existência desta empresa (já cerca de 30 anos) algum sindicato teria efetuado uma ação contra a mesma. Os portugueses foram os primeiros a dar este passo. Tudo isto para exigir o cumprimento da legislação portuguesa. Torna-a diferente por nestes anos todos os trabalhadores serem ameaçados e coagidos. E só após uma decisão do tribunal holandês, eles se puderam sindicalizar e reivindicar os seus direitos.

A constante insistência pelos serviços de operações e escalas, que tanto nas folgas como nas férias, chegam a telefonar 5 a 6 vezes por dia para pedir favores de efetuar voos extra, interrompendo desta forma o nosso repouso, as folgas e até as férias.

BIBLIOGRAFIA DE REFERÊNCIA BÁSICA

- Adorno, T. e Horkheimer, M. (1947). *Dialética do Esclarecimento: fragmento filosófico*, várias edições.
- Andrade, F., Branco, N., Oliveira, F., Ribeiro, J. (2008). *Tripulante de Cabina: Risco Profissional e Desgaste na Profissão. Relatório Técnico dos Peritos Médicos*. Lisboa: SNPVAC.
- Bandeira, M. & Neves, M. (1993). *Relatório da Comissão Técnica encarregada de estudar as profissões com acentuado grau de penosidade e de desgaste*. Lisboa: Ministério do Emprego e da Segurança Social.
- Bagshaw, M. (2008). Cosmic radiation in commercial aviation. *Travel Medicine and Infectious Disease*, 6 (3), 125-127.
- Basso, Pietro (2004/2018). *Tempos modernos, jornadas antigas*. Edunivcamp, Unicamp.
- Borges, V. Estudo sobre as condições de trabalho dos tripulantes de cabina na aviação civil comercial (2005). Faculdade de Motricidade Humana. Universidade Técnica de Lisboa.
- Bourdieu, Pierre (2001). *Por um conhecimento engajado*. Contrafogos. Rio de Janeiro: Zahar, 2001.
- Burstrom, L., Lindberg, L. & Lindgren, T. (2006). Cabin attendants' exposure to vibration and shocks during landing. *Journal of Sound and Vibration*, 298 (3), 601-605.
- Moebus P., Stone, B., Robertson, K. Gundel, A., Vejvoda, M., Spencer, M., Akersted, T., Simons, R., Cabon, P., Mollard, R. & Folkard, S. (2008). *Scientific and Medical Evaluation of Flight Time Limitations*. Final Report. Zurich: Moebus Aviation.
- Cioglu, H. Alziadeh, M. Mohany, A. & Kishawy, H. (2015). Assessment of the whole-body vibration exposure and the dynamic seat comfort in passenger aircraft. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 45, 116-213.
- Chen, C.F., & Kao, Y.L. (2012). Investigating the antecedents and consequences of burnout and isolation among flight attendants. *Tourism Management*, 33 (4), 868-874.
- Cho, K. (2001). Chronic 'jet lag' produces temporal lobe atrophy and spatial cognitive deficits. *Nature Neuroscience*, 4 (6), 567-568.
- De Angelis, G. Caldora, M. Santaquilani, M. Scipione, R. & Verdecchia, A. (2002). Radiation-induced health effects on atmospheric flight crew members: clues for a radiation-related risk analysis. *Advances in Space Research*, 30 (4), 1017-1020.
- Dejours, Christophe (1990). *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*. São Paulo: Cortez; Oboré.
- Dumas, A., Angeli, D. & Trancossi, M. (2014). High altitude airship cabin sizing, pressurization and air conditioning. *Energy. Procedia*, 45, 977-986.
- Gassmann, A.S., Gonzalez, M. & Mathelin, C. (2015). Les hôtesses de l'air sont-elles à risque accru de cancer du sein? *Gynécologie Obstétrique & Fertilité*, 43 (1), 41-48.
- Grun, G. Trimmel, M. & Holm, A. (2012). Low humidity in the aircraft cabin environment and its impact on well-being: Results from a laboratory study. *Building and Environment*, 47.
- Hansen, J. (2017). Environmental noise and breast cancer risk? *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 43 (6), 505-508.
- Fernandes, Florestan (1976). *Sociologia em uma era de revolução social*. Rio de Janeiro: Zahar.
- Harrison, V. & Mackenzie R.S. (2016). An emerging concern: toxic fumes in airplane cabins. *Cortex*, 74, 297-302.
- Hammer, G. P., Blettner, M & Zeeb, H. (2009). Epidemiological studies of cancer in aircrew. *Radiation Protection Dosimetry*, 136 (4), 232-239.
- Haus, E.L., & Smolensky, M.H. (2013). Shift work and cancer risk: potential mechanistic roles of circadian disruption, Light at night, and sleep deprivation. *Sleep Medicine reviews*, 17 (4), 273-284.
- Hochschild, Arlie (1983/2003). *The Managed Heart*. University of California Press, Berkley.
- Hostens, I. & Ramon, H. (2003). Descriptive analysis of combine cabin vibrations and their effect on the human body. *Journal of Sound and Vibration*, 266 (3), 453-464.
- Lee, Chongho; An, Myungsook; Noh, Yonghwi (2015-09-01). "The effects of emotional display rules on flight attendants' emotional labor strategy, job burnout and performance". *Service Business*. 9 (3): 409-425.

- Marx, Karl (1842/2004). *Manuscritos Econômico-Filosóficos*. Boitempo, São Paulo, 1a. Ed.
- Martin-Baró, I (1989). *Sistema, grupo y poder*. San Salvador: UCA, Colección Textos Universitarios.
- Mathäß, S. (2012). Antecedentes do Bem-Estar em Tripulantes de Cabina: Características do trabalho, Fadiga e Experiências de Recuperação. Lisboa: ISPA.
- Mellert, V., Baumann, I. Freese, N. & Weber, R. (2008). Impact of sound and vibration on health, travel comfort and performance of flight attendants and pilots. *Aerospace Science and Technology*, 12(1), 18-25.
- Michaelis, S., Burdon, J. & Howard, C.V. (2017). Aerotoxic Syndrome: A New Occupational Disease?, *Public Health Panorama*, 3, 2, 198-211.
- Mills, C. Wright (1959) *The Sociological Imagination*. New York: Oxford University Press.
- Mills, C. Wright (1963, 1967) *Power, Politics and People*. (The collective essays of C. Wright Mills). Edited by Irving H. Horowitz. New York: Oxford University Press.
- Moebus P., Stone, B., Robertson, K. Gundel, A., Vejvoda, M., Spencer, M., Akersted, T., Simons, R., Tavares, C. (2011). Percepção de Risco dos Tripulantes de Cabina da SATA Air Açores. Ponta Delgada: Universidade dos Açores.
- Okabe, Noriko (2019). Kantola, Jussi Ilari; Nazir, Salman; Barath, Tibor (eds.). Role Ambiguity and Trust Repair of Flight Attendants: Emotional Labor of Human Service Employees. *Advances in Human Factors, Business Management and Society*. Advances in Intelligent Systems and Computing. Springer International Publishing. 783: 84–96.
- Pang, L., Qin, Y., Liu, D. & Liu, M. (2014). Thermal comfort assessment in civil aircraft cabins. *Chinese Journal of Aeronautics*, 27 (2), 210-216.
- Pinilla, S. Asorey, H. & Núñez, L.A. (2015). Cosmic rays induced background radiation on board of comercial flights. *Nuclear and Particle Physics Proceedings*, 267, 418-420.
- Pinto, M.S.F.S. (2001) Tripulantes de Cabina: fragilidade e poder – uma perspectiva sociológica sobre a segurança no transporte aéreo. Instituto Mediterrânico. Universidade Nova de Lisboa.
- Rafnsson, V., Hrafnkelsson, J. Tulinius, H. et al (2003). Risk factors for cutaneous malignant melanoma among aircrews and a random sample of the population. *Occupational and Environmental Medicine*, 60 (11), 815-820.
- Rotger, T. (1997). Le confort acoustique dans les cabines d'avions. Salon du Bourget: *Acoustique & Techniques*, 29-38.
- Sanlorenzo, M., Wehner, M.R., Linos, E. et al (2015). The Risk of Melanoma in Airline Pilots and Cabin Crew: A Meta-analysis. *JAMA Dermatology*, 151 (1), 51-58.
- Sveinsdóttir, H., Gunnarsdóttir, H., & Friðriksdóttir, H. (2007). Self-assessed occupational health and working environment of female nurses, cabin crew and teachers. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 21 (2), 262-273.
- Stripolli, M. (2017) *Pénibilité du Métier de Personnel de Cabine*. Paris: UNSA, p. 20.
- Taylor, Ian; Brotheridge, Celeste M. (2006-01-01), "Chapter 7 Cultural Differences in Emotional Labor in Flight Attendants", *Individual and Organizational Perspectives on Emotion Management and Display, Research on Emotion in Organizations*, 2, Emerald Group Publishing Limited, pp. 167–191
- Thiollent, Michael (1982). *Crítica metodológica, investigação social e enquete operária*. Polis, São paulo, 3a ed.
- Touiton, Y., Reinberg, A. & Touiton, D. (2017). Association between light at night, melatonin secretion, sleep deprivation, and the internal clock: health impacts and mechanisms of circadian disruption. *Life Sciences*, 173, 94-106.
- Vejvoda, M., Samel, A., Maab, H. Luks, N., Linke-Hommes, A., Schulze, M., Mawet, L. & Hinninghofen, H. (2000). *Untersuchung zur Beanspruchung des Kabinenpersonals auf transmeridianen Strecken*. Report DLR-ME-FP32. Cologne, Germany.
- Uva, A. (1998) Contribuição para o Estudo da Exposição Profissional ao Ozono em Cabinas de Avião. Tese de Doutoramento. Universidade Nova de Lisboa.
- Winder, C. & Balouet, J-C. (2000). Aerotoxic Syndrome: Adverse Health Effects Following Exposure To Jet Oil Mist During Commercial Flights. In I. Eddington, *Proceedings of the International Congress on Occupational Health Conference*, pp.196-199.
- Williams, Claire (2003-11-01). "Sky Service: The Demands of Emotional Labour in the Airline Industry". *Gender, Work & Organization*, 10 (5): 513–550.
- Wey, B., Mohan, K.R. & Weisel, C.P. (2012). Exposure of flight attendants to pyrethroid insecticides on commercial flights: urinary metabolite levels and implications. *International Journal of Hygiene and Environmental Health*, 215 (4), 465-473.
- Zambujal, R. (2013). *Fadiga Ocupacional e Processos de Regulação Emocional: Um estudo exploratório com Tripulantes de Cabina*. Lisboa: ISPA.
- Zeeb, H., Blettner, M. Langner et al (2003). Mortality from cancer and other causes among airline cabin attendants in Europe: a collaborative cohort study in eight countries. *American Journal of Epidemiology*, 158 (1), 35-46.

Breve biografia dos autores

Prof. Dra. Raquel Varela

É historiadora, investigadora e professora universitária na Universidade Nova de Lisboa/IHC e *fellow scholar* do International Institute for Social History. Autora e organizadora de 25 livros sobre história do trabalho, do movimento operário e de história global. É fundadora da Rede de Estudos Globais do Trabalho (Nova Deli/Índia). Foi a responsável científica das comemorações oficiais dos 40 Anos do 25 de Abril em Portugal (2014). Em 2013, recebeu o Santander Prize for Internationalization of Scientific Production. É coordenadora de vários projetos, entre eles o estudo *Evolução da Força Social de Trabalho Médica no SNS (ORDEM DOS MÉDICOS/FCSH, 2016)*, *Condições de Vida e Trabalho dos Professores em Portugal (FENPROF/UNL, 2018)* e do *Estudo de Trabalho e Automação dos Portos a Nível Global (UNI/International Dockworkers Council, 2015)*. No último período coordenou, sob a orientação do Colaboratório Global para a História das Relações Laborais, sediado no Instituto Internacional de História Social, em Amsterdão –, o Projeto “Relações de Trabalho em Portugal e no Mundo Lusófono – 1800-2000: continuidade e mudança”, sediado na Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa. É comentarista residente no programa de debate público semanal na RTP3 “O Último Apaga a Luz”.

Prof. Dr. Roberto della Santa

Professor de Teoria Sociológica e de Metodologia Científica da CFCH/UFRJ, no Campus da Praia Vermelha e membro do programa de pós-graduação na área de Teoria Social e Política da ESS/UFF, no Campus Niterói Gragoata. Investigador em História Global do Trabalho – FCSH/UNL-Lisboa. Foi investigador no CLACSO/Buenos Aires, *fellow scholar* na Universitat Autònoma de Barcelona, bolsheiro da Swedish International Cooperation Agency/Stockholm e Grant Konrad Adenauer/Berlin. Membro do Comité Científico do Observatório para as Condições de Vida e de Trabalho (OCVT) da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas (FCSH), na Universidade Nova de Lisboa (UNL). Foi coordenador da equipa científica do Inquérito Nacional sobre as Condições de Vida e de Trabalho na Educação (INCTVE) em Portugal (FENPROF/FCSH-Universidade Nova de Lisboa, 2018). É especialista em teoria crítica da sociedade, metodologia das ciências sociais e estudos sociais do trabalho – com pesquisa sobre cultura, quotidiano e modo de vida constitutivos do ser social. É realizador de programações educativas, sobre língua, literaturas e culturas lusófonas na RDP-Internacional.

Prof. Dr. Henrique Oliveira

Professor de Matemática no Instituto Superior Técnico da Universidade de Lisboa e membro investigador do Centro de Análise Matemática, Geometria e Sistemas Dinâmicos. Doutorado em Matemática, tem lecionado as cadeiras de Equações Diferenciais, Bifurcações em Equações Diferenciais e Sistemas Dinâmicos. É especializado em sistemas dinâmicos, área em que tem publicado a maioria dos seus artigos de investigação e orientado teses de doutoramento e, ainda, de mestrado. É atualmente um dos vice-presidentes do Departamento de Matemática do Instituto Superior Técnico e ainda vice-presidente do Centro Internacional de Matemática. Foi coordenador da equipa científica do Inquérito Nacional sobre as Condições de Vida e de Trabalho na Educação (INCTVE) em Portugal (FENPROF/FCSH-Universidade Nova de Lisboa, 2018).

