

PERFIL, DESAFIOS E PERSPECTIVAS PROFISSIONAIS DE AGENTES E AUXILIARES DE AEROPORTO: UM ESTUDO DE CASO NO FLORIPA AIRPORT

Júlia Brito Vieira

Orientador: Léo Serpa

RESUMO

Este estudo investiga o perfil, os desafios e as perspectivas profissionais de agentes e auxiliares de aeroporto, os quais são essenciais para as operações aéreas e a experiência do passageiro. O objetivo é compreender o perfil sociodemográfico e profissional dos colaboradores do Aeroporto de Florianópolis - Floripa Airport, suas percepções sobre formação, desafios, condições de trabalho, satisfação e crescimento na aviação civil. Para isso, aplicou-se um formulário quantitativo a profissionais do setor. Os formulários foram enviados entre fevereiro e março de 2025 e a análise dos dados foi realizada na sequência utilizando o software Jamovi. Na análise utilizou-se o coeficiente de Spearman para análise de correlação, buscando padrões e relações relevantes. Os resultados indicaram que a formação e as atualizações contínuas reduzem o estresse e aumentam a satisfação dos profissionais. Profissionais mais velhos relatam menor estresse, enquanto os mais jovens valorizam mais as capacitações. Conclui-se com o estudo, que investir em qualificação, reconhecer a senioridade e melhorar as oportunidades de crescimento, assim como a justiça salarial, são cruciais para o bem-estar e a retenção desses profissionais, contribuindo para um ambiente aeroportuário mais humano, seguro e eficiente.

Palavras-chave: aeroporto; agentes aeroportuários; condições de trabalho; Floripa Airport; desenvolvimento profissional.

ABSTRACT

This study investigates the profile, challenges, and professional perspectives of airport agents and assistants, who are essential for air operations and passenger experience. The objective is to understand the sociodemographic and professional profile of employees at Florianópolis Airport – Floripa Airport, as well as their perceptions regarding training, challenges, working conditions, job satisfaction, and career growth in civil aviation. For this purpose, a quantitative survey was conducted with professionals in the sector. The questionnaires were distributed between February and March 2025, and data analysis was subsequently carried out using Jamovi software. Spearman's correlation coefficient was applied to identify relevant patterns and relationships. The results indicated that education and continuous training reduce stress and increase professional satisfaction. Older employees reported lower stress levels, while younger professionals placed greater value on training opportunities. The study concludes that investing in qualification, recognizing seniority, and improving career advancement opportunities, along with ensuring fair compensation, are crucial for the well-being and retention of these professionals, contributing to a more humane, safe, and efficient airport environment.

Keywords: airport; airport agents; working conditions; Floripa Airport; professional development.

1 INTRODUÇÃO

A aviação civil é um dos principais motores do desenvolvimento econômico e social, conectando pessoas, culturas e mercados em âmbito global. Nesse contexto, os aeroportos funcionam como pontos estratégicos de circulação, que impactam diretamente a experiência do turista e, por consequência, a imagem do destino turístico. É nesse ambiente complexo e dinâmico que atuam os agentes e auxiliares de aeroporto, profissionais essenciais para o funcionamento eficiente das operações aeroportuárias.

Atuando na linha de frente do atendimento ao público, da logística e do suporte às companhias aéreas, esses trabalhadores são responsáveis por garantir a fluidez, a segurança e a qualidade dos serviços prestados nos terminais aéreos, contribuindo para uma experiência positiva ou não dos usuários e para a reputação do setor.

Essa perspectiva reforça a relevância dos profissionais que atuam nesses espaços, especialmente quando se considera o papel direto que agentes e auxiliares de aeroporto exercem no primeiro e no último contato do turista com o destino. Porém, apesar de sua importância estratégica, esses profissionais frequentemente enfrentam desafios específicos que merecem maior atenção e estudo.

A atuação desses colaboradores exige um conjunto diversificado de competências, que vai desde o domínio de procedimentos técnicos até habilidades interpessoais, como empatia, resiliência e comunicação eficaz. Além disso, estão sujeitos a jornadas de trabalho intensas, variações de turno e exposição constante tanto ao estresse quanto à pressão por desempenho, especialmente em contextos de alta demanda e imprevistos operacionais. Compreender o perfil desses trabalhadores é fundamental para mapear suas qualificações, motivações e percepções sobre a carreira, contribuindo para a melhoria das condições de trabalho e da formação profissional no setor.

O presente estudo também busca investigar fatores como a formação educacional, a estabilidade no emprego e a remuneração impactam na satisfação e na permanência desses profissionais da aviação. Em um setor marcado por transformações tecnológicas e mudanças regulatórias constantes, torna-se imprescindível promover políticas que valorizem o desenvolvimento profissional contínuo, ao mesmo tempo em que assegurem o bem-estar físico e mental desses trabalhadores.

Apesar da importância dessas funções para o funcionamento do setor, há uma escassez de estudos que tratem especificamente do perfil e das percepções desses profissionais. A maioria das pesquisas voltadas para a aviação se concentra em aspectos técnicos, de segurança e operacionais, deixando em segundo plano os trabalhadores da linha de frente que vivenciam diretamente os impactos das exigências do setor, como ininterruptas exigência por resultados, longas jornadas e necessidade de constante atualização profissional.

Essa lacuna revela a importância de compreender melhor quem são esses trabalhadores, como se relacionam com sua formação profissional, quais são suas expectativas de crescimento, suas percepções sobre estabilidade na carreira e as dificuldades por eles enfrentadas no cotidiano. Além disso, entender o grau de alinhamento entre a formação educacional desses profissionais e as exigências do mercado é fundamental para promover políticas de qualificação e valorização adequadas.

Dessa forma, o presente estudo tem como objetivo analisar o perfil profissional e as percepções dos agentes e auxiliares de aeroporto que atuam no Aeroporto de Florianópolis - Floripa Airport, considerando aspectos como sua formação, condições de trabalho, satisfação com a carreira, estabilidade, capacitações e desafios enfrentados. Especificamente, busca-se: identificar dados sociodemográficos desses trabalhadores; verificar a relação entre formação acadêmica e exigências do setor; avaliar o nível de satisfação profissional e as oportunidades de crescimento; investigar percepções sobre estabilidade e atualização constante; e analisar os principais desafios da profissão, como o estresse e a carga de trabalho.

Portanto, a abordagem deste estudo será quali-quantitativa, uma vez que os dados coletados são de natureza qualitativa, porém analisados com o suporte de técnicas quantitativas, especialmente estatísticas, para identificar padrões e relações relevantes. Essa combinação permitirá uma compreensão mais abrangente dos aspectos subjetivos e mensuráveis que envolvem a atuação dos profissionais da aviação. A pesquisa visa analisar as tendências, os desafios e as perspectivas futuras desses trabalhadores, considerando tanto suas percepções quanto dados empíricos sobre sua realidade. Ao final, espera-se que os resultados contribuam para a melhor contribuição dos fatores que moldam, como subsídio, tanto o desenvolvimento de políticas públicas quanto de práticas para essa carreira do mercado aeronáutico, assim como sirvam e promovam o crescimento sustentável e o bem-estar dos trabalhadores nesse setor.

Além desta introdução, o artigo está estruturado em seções que compreendem a revisão da literatura sobre o tema, os procedimentos metodológicos utilizados na pesquisa, a

apresentação e análise dos dados coletados e, por fim, as considerações finais com as contribuições e limitações do estudo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O setor de aviação teve início no século XX, impulsionado pelos primeiros experimentos de voo e pelas invenções dos irmãos Wright que, em 1903, realizaram o primeiro voo controlado e motorizado nos Estados Unidos (Freitas, 2013). Contudo, é fundamental reconhecer também a contribuição de Alberto Santos Dumont, que, em 23 de outubro de 1906, realizou em Paris o primeiro voo público com o 14-Bis, uma aeronave mais pesada que o ar, sem auxílio de rampas ou catapultas, um feito amplamente documentado e homologado oficialmente na Europa (Barros, 2006).

A relevância de Santos Dumont não se restringe apenas ao 14-Bis, abrangendo também o desenvolvimento pioneiro de dirigíveis e a sua filosofia de compartilhar abertamente seus projetos, democratizando o conhecimento e inspirando a comunidade aeronáutica. Esses marcos foram cruciais para a aviação moderna pois, a partir deles, se desenvolveram novas tecnologias e a popularização do transporte aéreo.

Na década de 1920, com a criação de rotas comerciais e o surgimento das primeiras companhias aéreas, a aviação começou a se consolidar como uma indústria organizada. No período pós-Segunda Guerra Mundial, a aviação experimentou uma grande expansão, com o desenvolvimento de aeronaves mais eficientes, viabilizando o transporte em massa de passageiros e mercadorias (Ferreira, 2017).

Atualmente, a aviação é um setor essencial para a economia global, conectando pessoas, culturas e mercados. Dentro desse amplo sistema, os aeroportos desempenham um papel central, funcionando como centros logísticos e operacionais que exigem uma estrutura complexa e uma equipe diversificada. Entre os profissionais fundamentais para o bom funcionamento de um aeroporto estão os agentes e auxiliares de aeroporto, que atuam diretamente nas operações em solo e no atendimento ao público.

Os agentes e auxiliares de aeroporto exercem um papel fundamental na dinâmica operacional dos terminais aéreos, sendo responsáveis por garantir a fluidez e a qualidade no atendimento ao público. Esses profissionais exercem funções variadas, como atendimento a passageiros, check-in, despacho de bagagens, embarque e desembarque, informações e suporte em situações operacionais. Segundo o Centro Educacional de Aviação do Brasil – CEAB (2023), suas atividades envolvem desde a recepção e orientação de passageiros até a

resolução de situações adversas, como atrasos e extravios de bagagens, o que evidencia a necessidade de preparo técnico e emocional diante da complexidade das demandas do setor aeroportuário.

Suas atividades são essenciais para garantir a eficiência dos processos aeroportuários, a segurança dos procedimentos e a satisfação dos usuários. Por isso, o perfil profissional exigido inclui não apenas conhecimentos técnicos, mas também habilidades interpessoais, domínio de idiomas, resiliência emocional e capacidade de atuar sob pressão.

Com a constante evolução da tecnologia e a modernização dos aeroportos, esses trabalhadores enfrentam novos desafios, como a necessidade de adaptação a sistemas digitais, maior automação dos serviços e o uso de ferramentas de autoatendimento. Além disso, questões como a sazonalidade do turismo, a instabilidade econômica e as mudanças nos protocolos de segurança impactam diretamente suas rotinas e condições de trabalho (Zhang et al., 2024).

Nesse contexto, compreender o perfil, os desafios enfrentados e as perspectivas desses profissionais é essencial para propor melhorias nas condições laborais, na capacitação contínua e na valorização das carreiras aeroportuárias. O Aeroporto Internacional de Florianópolis - Floripa Airport, reconhecido por sua infraestrutura moderna e pelo crescimento no fluxo de passageiros, representa um espaço estratégico para o estudo dessas dinâmicas, servindo como uma amostra representativa da realidade enfrentada por agentes e auxiliares em todo o país (Carlos, 2020; Gonçalves, 2016).

Diversos estudos empíricos reforçam a importância de compreender a atuação desses profissionais sob diferentes prismas. Yang e Chang (2012), por exemplo, investigaram a percepção da competência de agentes de solo na gestão de comportamentos inadequados de passageiros, demonstrando que, além das habilidades técnicas, esses profissionais necessitam desenvolver aptidões específicas para lidar com conflitos, evidenciando a necessidade de capacitação contínua e suporte organizacional para aprimorar a segurança e a eficiência no ambiente aeroportuário.

Ademais, a força de trabalho em solo aeroportuário enfrenta desafios de gestão, incluindo questões relacionadas à contratação, agendamento, retenção e digitalização, os quais são fatores que impactam diretamente a rotina e a qualidade de vida desses trabalhadores (Zhang et al., 2024). Esses desafios influenciam tanto a eficiência operacional quanto a satisfação dos profissionais, indicando a necessidade de estratégias voltadas para a melhoria do ambiente laboral.

Outro aspecto relevante é o impacto da cultura de segurança e do bem-estar no desempenho e na satisfação desses agentes. Estudos indicam que uma atitude positiva frente à segurança no trabalho está associada à redução do estresse e ao aumento da sensação de proteção entre os profissionais (Dobrowolska; Stasiła-Sieradzka; Kozuba, 2020), reforçando a importância de políticas organizacionais que valorizem a segurança física e psicológica.

Por fim, a competência linguística, principalmente no domínio do inglês e do espanhol, é crucial para o desempenho eficiente dos agentes e auxiliares, visto que grande parte da comunicação aeroportuária ocorre nestes idiomas. Um estudo no Aeroporto Internacional de Pattimura, na Indonésia, apontou as dificuldades enfrentadas pelos agentes de solo em relação ao uso do inglês, destacando a necessidade de treinamentos específicos e métodos de aprendizagem eficazes para superar barreiras linguísticas e melhorar a comunicação operacional (Samuel et al., 2023).

Dessa forma, a integração entre o conhecimento histórico e teórico do setor de aviação e as evidências empíricas acerca do perfil e dos desafios dos profissionais aeroportuários fornece um panorama abrangente e atualizado que fundamenta o presente estudo. Esse panorama não apenas permite uma compreensão aprofundada das dinâmicas que moldam as carreiras nesse setor, mas também contribui diretamente para a proposição de melhorias nas condições de trabalho e no desenvolvimento contínuo de agentes e auxiliares. É nesse cenário que se insere a análise detalhada do papel desses profissionais, abordada na próxima seção, que explora a atuação e a importância dos agentes e auxiliares de aeroporto.

2.1 Agentes e Auxiliares de aeroporto

No contexto do setor aeroportuário, os agentes e auxiliares de aeroporto desempenham funções essenciais para o funcionamento eficiente, seguro e coordenado das operações em solo. A Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), criada em 2005 pela Lei nº 11.182, atua como a autoridade de aviação civil no Brasil, regulando e fiscalizando as atividades aeroportuárias para garantir a segurança e a qualidade dos serviços prestados (Brasil, 2005).

Esses profissionais estão incluídos na categoria de aeroviários, conforme estabelecido no Decreto nº 1.232, de 1962, que regulamenta a profissão. De acordo com o artigo 1º deste decreto, “é aeroviário o trabalhador que, não sendo aeronauta, exerce função remunerada nos serviços terrestres de empresa de transportes aéreos” (Brasil, 1962).

A legislação divide os aeroviários em três grandes grupos funcionais: serviços de manutenção, de operações e auxiliares gerais, conforme descrito no artigo 5º do supracitado decreto. Nesse sentido, os agentes e auxiliares de aeroporto estão predominantemente inseridos no grupo de serviços auxiliares gerais, que abrangem uma variedade de tarefas relacionadas ao atendimento de passageiros, às atividades de apoio operacional em solo e ao manuseio de bagagens e cargas

Além disso, a Lei nº 7.565, de 1986, conhecida como Código Brasileiro de Aeronáutica, complementa essa definição ao reconhecer os serviços auxiliares como parte da infraestrutura essencial ao funcionamento do transporte aéreo. O artigo 102 da referida lei determina que “os serviços auxiliares, conexos à navegação aérea ou à infraestrutura aeronáutica, serão aqueles assim definidos pela autoridade aeronáutica” (Brasil, 1986). Tais serviços incluem, entre outros, o atendimento em balcões de check-in, auxílio no embarque e desembarque, triagem de bagagens, suporte a passageiros com necessidades especiais, além de funções administrativas e de apoio logístico.

Já o artigo 104 da mesma legislação reforça a responsabilidade sobre os serviços de terra, ao afirmar que “todos os equipamentos e serviços de terra utilizados no atendimento de aeronaves, passageiros, bagagem e carga são de responsabilidade dos transportadores ou de prestadores autônomos de serviços auxiliares” (Brasil, op. cit.). Essa afirmação evidencia o papel central dos profissionais que atuam em solo, não apenas no suporte direto ao passageiro, mas também no elo operacional entre companhias aéreas, autoridades aeroportuárias e prestadores de serviço.

Nesse sentido, os agentes e auxiliares de aeroporto representam uma força de trabalho estratégica e multifuncional, cuja atuação demanda formação técnica, domínio de protocolos de segurança, capacidade de comunicação e resistência ao estresse operacional. Dada a complexidade do ambiente aeroportuário, esses profissionais precisam lidar com altos fluxos de pessoas e informações, mantendo a qualidade no atendimento ao cliente e a eficiência na execução dos processos, mesmo sob pressão e diante de imprevistos como atrasos, cancelamentos ou incidentes operacionais.

Portanto, a partir dessa base conceitual e legal, torna-se possível não apenas identificar as atribuições formais de agentes e auxiliares de aeroporto, mas também contextualizar as demandas práticas do dia a dia, que moldam a experiência profissional. Essa abordagem é fundamental para o presente estudo, pois fornece a base para a discussão detalhada dos desafios enfrentados por esses profissionais e das perspectivas futuras que se apresentam para suas carreiras no complexo e dinâmico cenário da aviação civil.

2.2 Estresse e a aviação

O trabalho na vida dos indivíduos é de caráter primordial, podendo, por meio dele, obter realizações pessoais e profissionais, além de desencadear consequências no mercado de trabalho e na saúde coletiva (Chiavenato, 2014; Dejours, 1992). As empresas, na organização do processo de trabalho, planejam e fornecem os meios necessários à produção, dividindo tarefas, estabelecendo critérios, normas e regras, definindo assim os objetivos a serem alcançados no processo produtivo (Maximiano, 2010).

Contudo, a própria etimologia da palavra 'trabalho' remete ao latim *tripalium*, que significa instrumento de tortura. Assim, em um sentido originário, ele está associado ao estado daquele que sofre, daquele que é atormentado (Lhuillier, 2013).

Hoje, o sentido certamente evoluiu, mas uma dimensão de limitação, pressão e constrangimento perdura através da noção de esforço: não existe trabalho sem que a atividade se apoie sobre uma mobilização de energia, uma tensão em direção a um objetivo. O esforço está orientado a um objetivo, e a atividade integrada em função deste objetivo está orientada em direção à sua representação. Além disto, a atividade de trabalho tem um caráter fundamentalmente social: ela não pode ser somente uma atividade imediata, solitária, respondendo exclusivamente a uma satisfação de desejos individuais. O trabalho é realizado com os outros, para os outros, ele é subordinado a um objetivo coletivo, organizado, coordenado, canalizado, gerido. Assim sendo, ele é objeto de enfrentamentos e de conflitos. (Lhuillier, 2013, p. 01).

Nesse contexto de inerente exigência e, por vezes, de conflito vale destacar que a jornada de trabalho dos agentes e auxiliares de aeroporto está potencialmente associada a elevados níveis de estresse, conforme evidenciado em estudos com profissionais de solo. Em uma pesquisa empírica realizada com equipes de solo em aeroportos de Taiwan, verificou-se a correlação significativa entre estresse no trabalho e redução da qualidade de vida (Shih; Chiang; Fu, 2019).

Além dos fatores estruturais da rotina, a pandemia de COVID-19 agravou o quadro de estresse no setor. A redução temporária das equipes, os cortes salariais, o aumento de protocolos sanitários e o retorno gradual da demanda elevaram a sobrecarga física e emocional desses profissionais. Mesmo após a retomada do tráfego aéreo, as equipes permaneceram reduzidas e submetidas a jornadas mais intensas, com maior acúmulo de funções, o que intensificou sintomas de fadiga, ansiedade e insegurança (Kim; Choi, 2024).

Ademais, o relatório da Organização Internacional do Trabalho (OIT) sobre agentes de check-in revela que condições como postura inadequada, pressão por produtividade (“*just in time*”) e exposição a agressões tanto verbais quanto físicas são fontes relevantes de tensão

física e emocional (Roskam, 1996), evidenciando que o estresse ocupacional no setor de aviação é um tema amplamente estudado, pois as condições de trabalho demandam alta capacidade de resposta e adaptação, impactando diretamente o bem-estar psicológico e a saúde dos colaboradores. Tais evidências, portanto, apontam que a rotina dos agentes aeroportuários pode afetar negativamente sua saúde, desempenho e a qualidade dos serviços prestados no ambiente aeroportuário.

Diante desses desafios, a capacitação contínua surge como uma estratégia essencial para preparar os profissionais a lidarem com situações de alta pressão, além de promover a segurança operacional e a eficiência no atendimento. A capacitação dos profissionais que atuam em aeroportos, particularmente agentes e auxiliares, é um fator determinante para garantir a qualidade dos serviços prestados, a segurança das operações e a agilidade nos processos em solo. Segundo Bukzem (2023), a necessidade de manter um alto nível de proficiência cresce à medida que a indústria avança tecnologicamente. De acordo com o autor:

Cabe anotar que com o impacto da rápida modernização e com o emprego de novas tecnologias no transporte aéreo, torna-se necessário, cada dia mais, promover a necessária capacitação de pessoal com nível de proficiência compatível com as exigências do mercado (Bukzem, 2023, p. 41)

No contexto dos agentes e auxiliares de aeroportos, essa exigência se reflete na necessidade de dominar sistemas informatizados de check-in, equipamentos de triagem de bagagem, protocolos de segurança e, em cada vez mais, competências relacionadas ao atendimento humanizado e multilíngue. Já Cramer (2020), enfatiza a importância de programas de capacitação bem estruturados como instrumentos indispensáveis para garantir tanto a segurança quanto a funcionalidade das operações aéreas. Ainda que o autor se refira aos pilotos, o princípio se estende a toda a cadeia operacional da aviação, incluindo os profissionais em solo. Para Cramer,

O treinamento e a capacitação de seus pilotos assumem relevância fundamental nesse processo. Somente um programa de capacitação corretamente concebido proporcionará que a aeronave cumpra sua função, defender o espaço aéreo, propiciando a devida segurança (Cramer, 2020, p. 14).

No caso dos auxiliares e agentes, tal capacitação deve preparar o profissional para lidar com situações complexas, como voos atrasados, atendimento a passageiros com mobilidade reduzida ou emergências no terminal.

Desse modo, compreende-se que a formação desses profissionais não deve se restringir a um treinamento inicial, mas sim se constituir como um processo contínuo de

aprendizado e atualização. A velocidade com que novas tecnologias e procedimentos são introduzidos no setor impõe uma lógica de treinamento permanente, na qual a capacitação constante é condição para a manutenção de padrões elevados de qualidade e segurança.

Além disso, a realidade vivida nos aeroportos contemporâneos, como o caso do Aeroporto Internacional de Florianópolis - Floripa Airport, demonstra a importância de se desenvolver uma mentalidade de aprendizado contínuo entre os trabalhadores, permitindo-lhes responder com agilidade e competência às demandas de um ambiente de trabalho dinâmico, multicultural e tecnologicamente avançado.

Assim, o investimento em qualificação profissional não apenas reforça a competitividade e a credibilidade do setor aeroportuário, como também assegura condições adequadas de trabalho e desenvolvimento de carreira para agentes e auxiliares, contribuindo diretamente para a valorização dessas categorias dentro da aviação civil.

2.3 Floripa Airport

Atualmente, o setor aeroportuário no Brasil passa por um processo de reestruturação marcado por concessões privadas, digitalização de processos e aumento contínuo do fluxo de passageiros. Segundo dados do Ministério de Portos e Aeroportos (2024), os principais aeroportos registraram crescimento de demanda e de investimentos em infraestrutura e tecnologia, ao mesmo tempo em que enfrentam desafios relacionados à escassez de mão de obra qualificada e à alta rotatividade. Esse contexto pressiona ainda mais os profissionais de solo, que precisam conciliar alta produtividade com atendimento humanizado e domínio de novas tecnologias.

O Aeroporto Internacional Hercílio Luz, localizado em Florianópolis – SC, é um dos principais terminais aéreos da Região Sul do Brasil. Com a concessão realizada em 16 de março de 2017, o aeroporto foi entregue aos cuidados da companhia Zurich Airport e, com isso, a administração passou a ser gerida com foco na modernização, expansão e aprimoramento da experiência dos passageiros.

O aeroporto internacional Hercílio Luz em Florianópolis – SC foi concedido a Zurich Airport na data de 16 de março de 2017, via leilão realizado na BMF&BOVESPA. O objeto da concessão foram os serviços para ampliação, manutenção e exploração da infraestrutura aeroportuária. O novo terminal de passageiros foi entregue dia 29 de setembro de 2019, dentro do prazo inicial, com capacidade para 1330 passageiros em embarque e 1290 passageiros em desembarque, de forma simultânea. O pátio conta com capacidade para 21 aeronaves, sendo 14 pontes telescópicas. E além dos acessos viários, o estacionamento tem capacidade para atender até 2530 veículos [...]. Estas ampliações garantem ao aeroporto internacional de Florianópolis – SC a estrutura

adequada para gerir a demanda de passageiros e movimentação de aeronaves para o aeroporto (Carlos, 2020, p. 20 e 28).

A importância do aeroporto vai além da infraestrutura física. Conforme Cruz (2019), um aeroporto é um equipamento de extrema importância para a cidade e para o país, especialmente no contexto da mundialização, pois se configura como porta de entrada e saída de pessoas, bens e culturas, sendo um vetor fundamental para o turismo e para a economia regional. Como afirma Gonçalves,

[...] é importante enfatizar que os terminais aeroportuários, enquanto componentes do produto turístico, podem ter um grande poder de influência na experiência de turismo sob a ótica de satisfação do turista, podendo ser um fator benéfico à promoção de uma localidade ou mesmo comprometer toda uma imagem de uma destinação prejudicando assim a comercialização da mesma, porque sabe-se que atualmente os comentários das experiências concernentes aos serviços circulam-se rapidamente, devido o avanço da tecnologia da informação, por esta razão todo o esforço em atender as expectativas dos visitantes merece uma atenção redobrada. (Gonçalves, 2016, p. 24).

Nesse sentido, a qualidade do serviço prestado no Floripa Airport, frequentemente reconhecida em rankings nacionais e internacionais, está diretamente associada ao desempenho dos profissionais que ali atuam, especialmente os agentes e auxiliares de aeroporto. O terminal foi eleito, por cinco anos consecutivos (2020 a 2024), o melhor aeroporto do Brasil dentre os principais terminais do país, segundo a pesquisa “Aviação + Brasil”, realizada pelo Ministério de Portos e Aeroportos (Brasil, 2024).

Esses profissionais são responsáveis por uma variedade de tarefas essenciais à operação do terminal, como atendimento ao passageiro, orientação, apoio no embarque e desembarque, manuseio de bagagens, entre outras. A percepção dos usuários sobre a qualidade do serviço prestado no aeroporto está intrinsecamente ligada à atuação eficiente e humanizada desses trabalhadores.

A satisfação dos colaboradores é um elemento fundamental para a promoção de um ambiente organizacional saudável e produtivo. Conforme enfatiza Cruz (2019, p. 23), “funcionários satisfeitos colaboram para um ambiente organizacional saudável e produtivo”. A gestão de pessoas, ao priorizar a capacitação e o desenvolvimento contínuo dos profissionais, contribui para a construção de uma cultura organizacional que estimule o engajamento e a excelência no atendimento ao cliente. Ademais, a inovação na gestão exige dos líderes competências e responsabilidades que possibilitem o aprimoramento constante dos colaboradores, garantindo assim, a qualidade do serviço prestado e a fidelização dos clientes. Conforme ponto enfatizado pelo autor,

Portanto, é importante ressaltar que no ambiente de uma organização, a inovação requer do administrador habilidade e responsabilidade. Tendo em vista que é

necessário capacitar os colaboradores para que estes possam oferecer aos clientes um atendimento de qualidade, alcançando um processo de satisfação e fidelização (Cruz, 2019, p. 23).

No caso do Floripa Airport, a gestão empresarial tem se mostrado atenta às dinâmicas de inovação e à valorização da força de trabalho, reconhecendo que um ambiente organizacional positivo é crucial para a entrega de um serviço de alto padrão. Um exemplo concreto dessa postura é a criação do Floripa Airport Lab, laboratório de inovação implantado dentro do terminal com o objetivo de desenvolver soluções tecnológicas e operacionais em parceria com startups, instituições de ensino e os próprios colaboradores. A iniciativa visa fomentar uma cultura participativa e de cocriação, incentivando o envolvimento direto dos funcionários nos processos de melhoria contínua dos serviços aeroportuários (Panrotas, 2021). Essa cultura organizacional baseada na gestão colaborativa e na capacitação constante permite que os trabalhadores estejam preparados para lidar com os desafios diários da atividade aeroportuária, que exige agilidade, empatia e comunicação assertiva.

Dessa forma, a análise do Floripa Airport permite compreender como a interação entre infraestrutura moderna, tecnologias operacionais e o capital humano impacta diretamente a qualidade dos serviços prestados. Em um setor altamente regulado e competitivo como o da aviação civil, os agentes e auxiliares de aeroporto assumem funções que vão além das tarefas operacionais: são mediadores da experiência do passageiro, contribuindo significativamente para a percepção de eficiência, segurança e acolhimento. A atuação desses profissionais é ainda mais relevante em contextos onde o aeroporto é visto como um vetor de desenvolvimento regional, integrando logística, turismo e imagem da cidade.

Nesse sentido, a investigação da realidade cotidiana desses trabalhadores, seus desafios e formas de atuação torna-se fundamental para compreender como se estrutura a qualidade do atendimento.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Visando atingir o objetivo deste estudo, de analisar o perfil, os desafios e as perspectivas profissionais de agentes e auxiliares de aeroporto, este artigo se caracteriza como um estudo de caso, com natureza descritiva, tendo como recorte empírico o Aeroporto Internacional de Florianópolis – Floripa Airport.

A escolha pelo formato de estudo de caso justifica-se pela intenção de investigar em profundidade um contexto específico, o Floripa Airport, permitindo compreender as percepções e experiências de agentes e auxiliares de aeroporto em seu ambiente real de trabalho. Segundo Yin (2015), o estudo de caso é indicado quando se busca examinar fenômenos contemporâneos dentro de seus contextos reais, especialmente quando as fronteiras entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidas, como é o caso das dinâmicas laborais no setor aeroportuário. O estudo de caso se justifica, também, porque é o aeroporto mais próximo ao câmpus, o que viabiliza o estudo, com os recursos disponíveis.

Conforme Gil (2008), as pesquisas descritiva e exploratória buscam compreender os fenômenos com base na realidade observada, sem que o pesquisador interfira diretamente nos dados coletados. Ademais, para atingir os objetivos propostos, a metodologia adotada se fundamenta em uma abordagem mista, combinando procedimentos/ferramentas qualitativas e quantitativas. A abordagem qualitativa visa salientar os aspectos dinâmicos, abrangentes e individuais da experiência humana, permitindo compreender o fenômeno em seu contexto, de acordo com Gerhardt e Silveira (2009). De forma complementar, a abordagem quantitativa permite analisar os dados numéricos por meio de procedimentos estatísticos, possibilitando a identificação de padrões e relações entre variáveis, também conforme Gerhardt e Silveira (op. cit.). A adoção de ambas as abordagens permite uma compreensão ampla e aprofundada da realidade profissional dos agentes e auxiliares de aeroporto.

Para tanto, a escolha pelo uso de formulário eletrônicos como instrumento de coleta de dados neste estudo está fundamentada em importantes referências da literatura que investigam o perfil, os desafios e as percepções dos profissionais de solo aeroportuário por meio de métodos quantitativos e qualitativos aplicados diretamente com esses agentes.

Nesse sentido, Yang e Chang (2012), em seu estudo sobre a competência percebida de agentes de solo na gestão de comportamentos inadequados de passageiros, utilizaram questionários estruturados aplicados a uma amostra significativa de profissionais, o que possibilitou a análise sistemática das competências e desafios vivenciados na prática. A aplicação do formulário possibilitou captar dados objetivos e subjetivos sobre as experiências desses agentes, assegurando o rigor e a validade das informações coletadas.

De maneira similar, Zhang et al. (2024) realizaram uma revisão sistemática que ressaltou a importância da análise da força de trabalho em solo aeroportuário a partir de dados empíricos coletados por meio de levantamentos diretos com os trabalhadores. Essa abordagem permitiu identificar desafios reais enfrentados na operação e nas relações de trabalho, essenciais para o desenvolvimento de políticas e intervenções específicas.

Além disso, Samuel et al. (2023), ao estudarem as percepções e desafios no uso do inglês por agentes de solo em um aeroporto internacional, adotaram questionários aplicados diretamente aos profissionais, o que permitiu compreender com profundidade as dificuldades linguísticas e as necessidades de treinamento. Tal método facilitou o acesso a informações detalhadas sobre as competências interpessoais e técnicas demandadas na atividade. O estudo sobre atitude de segurança e bem-estar no trabalho, publicado pelos autores Dobrowolska, Stasiła-Sieradzka e Kozuba (2020), também utilizou questionários para avaliar a percepção dos agentes em relação a segurança, estresse e condições laborais, demonstrando a eficácia desse método para captar variáveis subjetivas relacionadas ao ambiente de trabalho. Com isso, percebe-se que dentre as opções mais utilizadas de instrumentos para coleta de dados em pesquisas desta natureza, os formulários eletrônicos e questionários com abordagem direta, são os mais utilizados.

Diante dessas referências, a utilização da plataforma Google Forms para aplicação de questionários com perguntas abertas e fechadas aos agentes e auxiliares do Aeroporto Internacional de Florianópolis – Floripa Airport se apresenta como uma estratégia eficaz, prática e amplamente validada para a coleta de dados empíricos. O instrumento permite abranger tanto aspectos quantitativos, por meio de perguntas fechadas, quanto qualitativos, por meio de perguntas abertas e também pela interpretação desses dados. Com estes dados e a utilização de software Jamovi, foi possível uma análise integrada e aprofundada da realidade profissional, estabelecendo correlações estatísticas, permitindo avaliações de seus desafios e perspectivas.

Portanto, a metodologia adotada, ancorada em estudos consolidados na área, assegura rigor científico, validade e relevância dos dados coletados, permitindo uma compreensão aprofundada da realidade desses profissionais e subsidiando propostas fundamentadas para o aprimoramento da gestão e capacitação na área aeroportuária. A coleta de dados foi realizada por meio de um formulário digital elaborado na plataforma Google Forms, que se apresenta como uma ferramenta acessível, prática e eficiente para a condução de pesquisas acadêmicas, conforme destaca Da Silva Mota (2019).

O formulário foi composto por dezesseis perguntas fechadas e uma pergunta aberta, abordando aspectos sociodemográficos, formação acadêmica, estabilidade na carreira, capacitação, rotina de trabalho, equilíbrio emocional e perspectivas profissionais. A escolha dessas variáveis está alinhada com os principais desafios identificados pela literatura recente no campo da gestão de pessoas e da operação aeroportuária (Zhang et al., 2024; Shih et al.,

2019; Gonçalves, 2016), para captar tanto dimensões objetivas quanto percepções subjetivas dos trabalhadores.

O formulário aplicado contemplou perguntas sobre cargo ocupado, faixa etária, gênero, tempo de atuação na área, nível de escolaridade, compatibilidade entre formação e mercado de trabalho, estabilidade profissional, impacto da atualização constante na rotina de trabalho, equilíbrio na jornada de trabalho, percepção sobre a formação frente aos desafios da profissão, exigência de competências emocionais e interpessoais, satisfação com a escolha da carreira, oportunidades de crescimento, presença de estresse, perspectivas futuras da aviação, percepção sobre remuneração e acesso a capacitações frequentes.

Participaram da pesquisa agentes e auxiliares de aeroporto atuantes no Floripa Airport, que constituem a representação do universo de estudo. O grupo amostral foi composto por 13 pessoas, número definido pela amostragem não probabilística e a forma de amostragem por conveniência, tendo em vista a disponibilidade e o interesse dos profissionais em colaborar com a pesquisa. Apesar do tamanho reduzido, buscou-se garantir diversidade na amostra, incluindo agentes e auxiliares com diferentes funções, turnos e níveis de experiência. Essa estratégia permitiu alcançar dados qualitativos variados, suficientes para uma análise exploratória inicial. Segundo o site Floripa Airport (2017), a dimensão do quadro de funcionários da área operacional do aeroporto iniciou a sua concessão com previsão inicial de 165 colaboradores na transição em 2018, os 13 participantes representam uma amostra significativa, o que confere à amostra uma validade qualitativa relevante para os objetivos da pesquisa.

Os dados foram tratados com o auxílio do software Jamovi, por meio da aplicação de técnicas estatísticas, como a utilização de matriz de correlação, utilizando o método Spearman's Rho e o cálculo do p-value, que indica a significância estatística dos coeficientes obtidos (Siegel e Castellan, 2006; Field, 2009). A matriz de correlação permite estabelecer relações estatisticamente significativas ($p < 0,05$) na observação das associações existentes entre todas as variáveis analisadas, validando a identificação de padrões relevantes. Com isso, foi possível verificar estatisticamente quais variáveis apresentaram correlação entre si.

O coeficiente de correlação de Spearman, por sua vez, é um método estatístico não paramétrico utilizado para verificar a força e a direção da relação entre duas variáveis (Siegel e Castellan, op. cit.; Field, op. cit.). Seus valores variam entre -1 e +1, sendo que valores próximos a +1 indicam uma correlação positiva forte, valores próximos a -1 indicam uma correlação negativa forte e valores próximos a 0 indicam ausência de correlação significativa (Dancey e Reidy, 2013).

Além disso, foi considerado o p-value, que representa o nível de significância estatística da relação entre as variáveis. Para este estudo, adotou-se o nível de significância de $p < 0,05$, o que indica que a probabilidade de correlação com índice de confiança do teste é de 95% (Triola, 2015). Com isso, foi possível identificar quais variáveis apresentaram correlação estatisticamente significativa, proporcionando uma análise mais precisa sobre os fatores que se relacionam com o perfil, os desafios e as percepções dos profissionais que atuam no Floripa Airport.

A utilização do p-value foi aplicada à análise dos dados coletados em uma abordagem descritiva, atendendo aos objetivos do trabalho. Assim, a significância estatística identificada nos cruzamentos das variáveis contribuiu para aprofundar a descrição dos fenômenos observados, sem, no entanto, manipular ou interferir nas condições originais em que ocorrem, validando os resultados observados.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os dados desta pesquisa foram coletados entre os dias 14 de fevereiro e 21 de março de 2025, por meio de um formulário digital aplicado a profissionais atuantes no setor aeroportuário do Floripa Airport. Ao todo, 13 respostas foram obtidas, compondo uma amostra significativa para os objetivos do estudo. O instrumento de coleta de dados continha uma questão aberta e mais dezesseis questões fechadas sobre formação, capacitação, jornada de trabalho, estresse, segurança, satisfação, oportunidades e percepção de justiça salarial, além de aspectos sociodemográficos como idade, sexo e tempo de empresa.

Como a análise estatística foi conduzida com o uso software estatístico Jamovi, utilizando o coeficiente de correlação de Spearman, adequado para amostras reduzidas e variáveis não paramétricas (Siegel; Castellan, 2006; Dancey; Reidy, 2013). A partir da correlação entre variáveis, foram identificadas relações significativas ($p < 0,05$) que ajudam a compreender como a vivência dos agentes e auxiliares de aeroporto está estruturada e influenciada por fatores emocionais, institucionais e operacionais.

Um dos achados mais relevantes da pesquisa foi a correlação negativa entre o estresse vivido e a valorização das atualizações operacionais e técnicas ($r^2 = -0,838$; $p < 0,001$). Essa relação indica que, quanto maior a percepção de que os treinamentos e capacitações contribuem para o desempenho profissional, menor é o nível de estresse relatado pelos trabalhadores. Essa constatação está em consonância com os estudos de Bukzem (2023) e Cramer (2020), que enfatizam a importância da formação continuada na prevenção do

desgaste emocional em ambientes de trabalho de alta exigência, como os aeroportos. A capacitação, nesse sentido, atua como ferramenta de enfrentamento frente aos desafios diários, promovendo autoconfiança e senso de controle sobre as tarefas.

Outro ponto de destaque foi a correlação negativa entre idade e estresse ($r^2 = -0,659$; $p < 0,01$), sugerindo que profissionais mais velhos tendem a relatar menor nível de estresse no trabalho. Esse resultado pode ser interpretado à luz da teoria psicodinâmica do trabalho, de Dejours (1992), que aponta que a experiência acumulada favorece a construção de estratégias emocionais e cognitivas de defesa diante das pressões do ambiente laboral. Nos aeroportos, onde o ritmo é acelerado, as normas são rígidas e as situações imprevistas são frequentes, a senioridade pode ser interpretada como um moderador das exigências psíquicas.

Em complemento, identificou-se uma correlação negativa entre idade e valorização das capacitações constantes ($r^2 = -0,597$; $p < 0,05$), o que indica que os profissionais mais jovens demonstram maior interesse por atualizações. Esse dado é coerente com as observações de Roskam (1996) e Zhang et al. (2024), que apontam a juventude como fase de investimento em formação e construção de identidade profissional, especialmente em setores marcados pela inovação, como o da aviação civil. Nesse contexto, o desejo por capacitação reflete não apenas a necessidade técnica, mas também uma expectativa de crescimento e estabilidade.

A percepção de formação suficiente para o exercício das funções apresentou correlações tanto positivas com a jornada de trabalho equilibrada ($r^2 = 0,640$; $p < 0,01$) quanto e com a satisfação profissional ($r^2 = 0,384$; $p < 0,05$). Esses achados sugerem que o sentimento de estar tecnicamente preparado contribui para a organização das rotinas e para a tranquilidade no cumprimento das tarefas; profissionais mais bem preparados tendem a perceber suas jornadas como mais justas e suas tarefas como mais gerenciáveis, o que reflete positivamente na motivação e na permanência no setor. Essa constatação está em linha com o que afirmam Cruz (2019) e Chiavenato (2014), ao destacarem que o preparo técnico favorece a autonomia e a percepção de domínio da função.

Também se verificou correlação positiva entre a satisfação e variáveis como competências emocionais ($r^2 = 0,384$; $p < 0,05$) e jornada equilibrada ($r^2 = 0,364$; $p < 0,05$). Esses dados indicam que a satisfação no trabalho não decorre apenas de fatores objetivos, como salários ou estrutura, mas também de elementos subjetivos, como o bem-estar psicológico e o equilíbrio entre vida pessoal e profissional. Conforme discutido por Yang e Chang (2012), o desenvolvimento da inteligência emocional é especialmente relevante para

agentes de solo, que lidam diretamente com passageiros, operações em tempo real e conflitos interpessoais, exigindo controle emocional constante.

A presença constante do estresse como um dos principais relatos dos profissionais evidencia uma dimensão crítica da experiência de trabalho no setor aeroportuário. Ainda que a jornada equilibrada tenha apresentado correlação estatística significativa com a satisfação, os dados qualitativos revelam que o estresse não está apenas relacionado à quantidade de horas trabalhadas, mas, sobretudo, à maneira como o trabalho é estruturado e vivido cotidianamente. Os agentes e auxiliares de aeroporto descrevem rotinas intensas, com demandas simultâneas, pressão por agilidade e vigilância constante, o que contribui para um estado de alerta permanente.

Complementando a análise, a abordagem dos dados revela elementos simbólicos e relacionais, que ajudam a compreender os sentidos atribuídos ao trabalho pelos profissionais entrevistados. A recorrência do estresse como queixa principal evidencia que, para além da carga de trabalho, o sofrimento advém da sensação de despreparo, do excesso de responsabilidades e da falta de suporte institucional. Quando as capacitações são vistas como insuficientes, os profissionais relatam maior tensão, insegurança e desmotivação. Essa percepção subjetiva reforça a tese de que o estresse no ambiente de trabalho é construído também a partir da ausência de reconhecimento e de apoio organizacional (Dejours, 1992; Lhuillier, 2013).

A literatura aponta que, em ambientes com baixa valorização do trabalho e ausência de feedback positivo, os profissionais experimentam sentimentos de inutilidade e desamparo (Lhuillier, 2013). Isso se reflete nos depoimentos de trabalhadores que relatam "despreparo" e "tensão constante", especialmente quando não há capacitações adequadas ou oportunidades de desenvolvimento contínuo.

Algumas sensações, como a sensação de estar improvisando diante de situações complexas, como o atendimento a passageiros em situação de crise, contribui para o desgaste emocional e a perda de sentido no trabalho. Com esta visão, é importante destacar que o estresse, quando não compreendido e enfrentado pela gestão, pode levar a quadros de adoecimento, absenteísmo e rotatividade, comprometendo a eficiência das operações aeroportuárias.

Por outro lado, muitos participantes demonstraram valorização da formação e orgulho pelo domínio técnico adquirido. Profissionais que se sentem seguros no desempenho das suas funções destacam a importância de treinamentos periódicos e atualizações constantes como fatores que promovem autoconfiança e diminuem a sensação de sobrecarga. Essa visão

sugere que esteja diretamente relacionada à regulamentação legal da profissão de aeroviário, conforme estabelecido pelo Decreto nº 1.232/1962 e pela Lei nº 7.565/1986 (Brasil, 1962; 1986), que exigem qualificação adequada e contínua para o exercício seguro das funções aeroportuárias.

A percepção de justiça salarial, embora não tenha apresentado correlações estatísticas significativas nos tratamentos de dados da pesquisa, emergiu de forma recorrente como um importante fator de insatisfação. Profissionais relataram frustração diante da disparidade entre as exigências da função e a remuneração recebida, o que evidencia uma desconexão entre o esforço empregado e o retorno financeiro percebido. Esse desalinhamento entre entrega e reconhecimento econômico contribui para o sentimento de desvalorização do trabalho, especialmente em um setor que envolve atividades críticas à operação aeroportuária, como o atendimento ao público, a resolução de conflitos e a gestão operacional em tempo real.

A teoria da motivação proposta por Chiavenato (2014) destaca que o equilíbrio entre esforço e recompensa é um dos pilares para a manutenção da motivação e do comprometimento no ambiente de trabalho. Quando esse equilíbrio é percebido como quebrado, a tendência é de desmotivação por parte dos agentes e auxiliares de aeroporto, mesmo em contextos nos quais outros fatores organizacionais estejam relativamente bem ajustados. Ou seja, ainda que haja condições adequadas de trabalho ou bom relacionamento interpessoal, a sensação de injustiça salarial pode neutralizar ou até se sobrepor aos efeitos positivos desses aspectos, gerando um mal-estar simbólico que fragiliza o vínculo entre o trabalhador e a organização.

Além disso, a sensação de injustiça salarial pode ter efeitos coletivos, criando um ambiente marcado por ressentimento, baixa cooperação e retração de esforços. Segundo Siqueira e Gomide Júnior (2014), a percepção de equidade é fundamental para a coesão organizacional e o senso de pertencimento. No caso dos agentes e auxiliares de aeroporto, que atuam de forma interdependente, essa percepção pode impactar diretamente o funcionamento da equipe e a qualidade dos serviços prestados. Portanto, ainda que os dados não tenham demonstrado correlação estatisticamente significativa ($p < 0,05$), a frequência e o tom dos relatos apontam para a necessidade de revisão das políticas salariais e de comunicação organizacional sobre critérios de remuneração e reconhecimento.

Já as respostas à pergunta sobre oportunidades de crescimento profissional também apontaram para uma insatisfação generalizada, que parece exercer um papel importante na construção do desengajamento de médio e longo prazo com o setor aeroportuário. Muitos participantes relataram não enxergar caminhos claros de ascensão ou desenvolvimento, o que

contribui para a percepção de estagnação profissional. Esse quadro é especialmente preocupante em uma área que exige constante atualização técnica e emocional, dada a dinâmica operacional dos aeroportos e a exposição contínua ao público.

De acordo com Maximiano (2010), às políticas de valorização profissional são determinantes para a retenção de talentos e para o fortalecimento da identidade profissional dos trabalhadores. Quando as organizações deixam de oferecer planos de carreira estruturados, capacitações regulares ou mecanismos de reconhecimento por desempenho, os trabalhadores tendem a adotar posturas defensivas, limitando seu envolvimento e suas expectativas em relação à trajetória dentro da empresa. Esse fenômeno foi relatado por diversos participantes da presente pesquisa, sobretudo os mais jovens ou com maior escolaridade, que demonstraram frustração diante da ausência de estímulos para permanecer no setor.

Ademais, a falta de perspectivas de crescimento contribui para a rotatividade no setor, o que pode gerar impactos diretos na qualidade do atendimento ao usuário e na eficiência operacional do aeroporto. Em uma lógica de alta rotatividade, o investimento em capacitação torna-se menos eficaz e o acúmulo de experiência passa a ser constantemente perdido, além de impactar nos custos operacionais. Ainda, a estagnação percebida afeta o clima organizacional, alimentando sentimentos de desânimo, apatia e desinteresse. Nesse sentido, a criação de trilhas de desenvolvimento profissional, combinadas à estratégias de reconhecimento simbólico e material, surge como uma medida necessária não apenas para atender às expectativas individuais, mas também para garantir a sustentabilidade institucional no longo prazo.

No que se refere à jornada de trabalho, a análise integrada indica que o equilíbrio percebido está profundamente vinculado à experiência e à formação. Aqueles que dominam melhor os processos e que se sentem melhor preparados tendem a relatar menor exaustão e maior controle sobre a rotina. A ideia de que a jornada equilibrada é construída a partir do preparo reforça a tese de que a formação técnica impacta diretamente no bem-estar organizacional (Bukzem, 2023; Field, 2009).

De modo geral, os achados desta pesquisa apontam que os agentes e auxiliares aeroportuários enfrentam uma rotina de trabalho marcada por exigências técnicas, emocionais e relacionais. Portanto, a valorização da formação, o investimento em atualizações, o suporte institucional e o reconhecimento subjetivo emergem como pilares para uma experiência profissional saudável e sustentável. Isto é, em um setor estratégico para o desenvolvimento nacional, como o da aviação civil, garantir boas condições de trabalho para os profissionais

significa também promover a segurança operacional, a qualidade do atendimento ao passageiro e a eficiência da malha aérea brasileira (Ferreira, 2017; Freitas, 2013; Carlos, 2020).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo investigar o perfil, os desafios e as perspectivas profissionais de agentes e auxiliares de aeroporto que atuam no Aeroporto Internacional de Florianópolis, por meio de uma abordagem quali-quantitativa. A partir da análise de dados coletados entre fevereiro e março de 2025, foi possível identificar dimensões centrais que atravessam a experiência desses trabalhadores, como a formação técnica, o estresse ocupacional, a percepção de justiça salarial, a jornada de trabalho, a satisfação profissional e a valorização das capacitações constantes.

Os resultados obtidos, tanto em nível estatístico quanto interpretativo, indicam que a formação adequada e as atualizações frequentes estão diretamente relacionadas à redução do estresse e ao aumento da satisfação no ambiente de trabalho. Profissionais que se considerem tecnicamente preparados relatam maior equilíbrio em suas jornadas e maior segurança no desempenho de suas atividades, o que evidencia a relevância de investimentos institucionais em programas de capacitação e desenvolvimento contínuo. Além disso, a experiência (tempo de atuação e idade) também se mostrou como um fator importante na mediação do estresse, reforçando a importância da valorização da senioridade no ambiente aeroportuário.

Por outro lado, aspectos como a ausência de oportunidades de crescimento e a percepção de injustiça salarial emergiram como fatores que comprometem o engajamento e a motivação dos profissionais, mesmo entre aqueles que se sentem tecnicamente capazes. Esses dados apontam para a necessidade de uma gestão mais atenta à construção de planos de carreira e ao reconhecimento institucional, elementos que impactam diretamente o clima organizacional e a permanência dos trabalhadores no setor.

Como contribuição prática, este estudo propõe que empresas concessionárias, operadores aeroportuários e setores de gestão de pessoas adotem medidas integradas e contínuas de valorização dos trabalhadores de solo, reconhecendo o impacto direto dessas ações na eficiência operacional e na qualidade do atendimento prestado aos passageiros. A implementação de programas regulares de capacitação técnica e comportamental, com conteúdos atualizados e voltados às demandas específicas do setor, deve ser uma prioridade institucional. Além disso, é recomendável o desenvolvimento de trilhas de carreira que

estabeleçam critérios transparentes de progressão, possibilitando que os profissionais visualizem perspectivas concretas de crescimento dentro da organização, o que pode favorecer o engajamento e a retenção de talentos.

Outro aspecto fundamental é a promoção de políticas que assegurem condições de trabalho mais equilibradas e acolhedoras. Isso inclui a avaliação periódica da jornada de trabalho, a adequação de escalas e a redução da sobrecarga, bem como o fortalecimento de canais institucionais voltados à escuta ativa e ao acolhimento das demandas emocionais dos trabalhadores. A construção de um ambiente psicologicamente seguro, onde os profissionais possam compartilhar desafios sem receio de represálias, é uma medida que contribui diretamente para o bem-estar organizacional e para a prevenção de quadros de adoecimento.

Por fim, a promoção do reconhecimento, por meio de retroalimentações construtivas, celebração de conquistas e valorização da experiência acumulada, deve ser incorporado às práticas de gestão do setor aeroaviário. Ao reforçar a importância social e operacional das funções exercidas pelos agentes e auxiliares de aeroporto, essas ações contribuem para a construção de uma cultura organizacional mais justa, inclusiva e sustentável, na qual o trabalho de base deixa de ser invisibilizado e passa a ser compreendido como parte estratégica do sistema aeroportuário.

No plano acadêmico, este trabalho contribuiu para o aprofundamento da discussão sobre o papel dos agentes e auxiliares no contexto da aviação civil brasileira, uma função muitas vezes desconsiderada, mas essencial para o funcionamento junto da eficiência das operações aéreas. Tais profissionais operam em ambientes altamente regulados, exigentes e dinâmicos, sendo indispensáveis para a mobilidade aérea e para o desenvolvimento tanto do turismo como da economia nacional.

Diante desta visão, sugere-se, para estudos futuros, a ampliação da amostra e a aplicação do instrumento em aeroportos de diferentes regiões e portes, o que permitirá comparar contextos organizacionais e identificar padrões ou particularidades regionais. Também se recomenda o aprofundamento em métodos e/ou instrumentos metodológicos, como entrevistas aprofundadas ou grupos focais, para captar com maior riqueza as narrativas e subjetividades envolvidas na prática profissional dos agentes aeroportuários.

Como observação final deste estudo, conclui-se que o objetivo proposto foi plenamente alcançado, proporcionando uma compreensão aprofundada sobre o perfil e as vivências dos agentes e auxiliares de aeroporto no Floripa Airport. Para estudos futuros, recomenda-se a ampliação da amostra para outros aeroportos do país, bem como o aprofundamento das dimensões subjetivas do trabalho por meio de metodologias qualitativas,

como entrevistas em profundidade ou grupos focais. Com isso, espera-se contribuir para a construção de ambientes aeroportuários mais humanos, sustentáveis e alinhados às necessidades reais de seus trabalhadores.

REFERÊNCIAS

BARROS, Henrique Lins de. **Santos Dumont e a Invenção do Avião**. Rio de Janeiro: CBPF, 2006. Disponível em:

<https://www.gov.br/cbpf/pt-br/divulgacao-cientifica/livros/santosdumont.pdf>. Acesso em: 23 jul. 2025.

BRASIL. **Decreto nº 1.232, de 7 de agosto de 1962**. Regulamenta a profissão de aeroviário. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/historicos/dcm/dcm1232.htm . Acesso em: 10 jun. 2025.

BRASIL. **Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986**. Dispõe sobre o Código Brasileiro de Aeronáutica. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7565.htm . Acesso em: 10 jun. 2025.

BRASIL. **Lei nº 11.182, de 23 de setembro de 2005**. Cria a Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 26 set. 2005. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/lei/111182.htm. Acesso em: 23 jul. 2025.

BRASIL. Ministério de Portos e Aeroportos. **Aviação + Brasil: Ranking de satisfação dos passageiros – 2024**. Brasília: Governo Federal, 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/portos-e-aeroportos>. Acesso em: 23 jul. 2025.

BUKZEM, Salmen Chaquip. **Uma análise da contribuição do curso de ciências aeronáuticas para a capacitação de pilotos visando a segurança da aviação civil no Brasil**. 2023. Disponível em: <http://65.108.49.104/xmlui/handle/123456789/875>. Acesso em: 03 out. 2024.

CARLOS, Gustavo Prade. **Os impactos da concessão do aeroporto Hercílio Luz**. Ciências Aeronáuticas-Unisul Virtual, 2020. Disponível em: <https://repositorio.animaeducacao.com.br/handle/ANIMA/15955> . Acesso em: 11 jun 2025.

CEAB BRASIL. **O papel do agente de aeroporto na aviação**. Disponível em: <https://ceabbrasil.com.br/blog/o-papel-do-agente-de-aeroporto-na-aviacao/>. Acesso em: 1 jul. 2025.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. 9. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

CRAMER, Alessandro. **A capacitação de pilotos de F-39 Gripen**. 2020. Disponível em: <https://repositorio.esg.br/handle/123456789/1126>. Acesso em: 03 out. 2024.

CRUZ, E. N. M. V. **Renovação e Ampliação do Aeroporto Internacional de São Tomé e Príncipe**. Portugal: UBI, 2019. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10400.6/8645>. Acesso em: 11 jun 2025.

DA SILVA MOTA, Janine. **Utilização do Google Forms na pesquisa acadêmica**. Humanidades & Inovação, v. 6, n. 12, p. 371-373, 2019.

DANCEY, Christine; REIDY, John. **Estatística sem matemática para psicologia: usando SPSS para Windows**. 5. ed. Porto Alegre: Penso, 2013.

DEJOURS, Christophe. **A Loucura do Trabalho: Estudo de Psicopatologia do Trabalho**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 1992.

DOBROWOLSKA M, STASIŁA-SIERADZKA M, KOZUBA J. **Safety attitude as a predictor of the sense of threat in the workplace, using the example of airport ground staff**. Sustainability. 2020. Disponível em: <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/16/6569>. Acesso em: 24 jun. 2025.

EMPRESA concessionária muda nome para Floripa Airport para operar o Aeroporto Hercílio dancey Luz em Florianópolis. **Floripa Airport**, 29 set. 2017. Disponível em: <https://floripa-airport.com/noticias/101534-empresa-concessionaria-muda-nome-para-floripa-airport-para-operar-o-aeroporto-hercilio-luz-em-florianopolis>. Acesso em: 2 set. 2025.

FERREIRA, Josué Catharino. **Um breve histórico da aviação comercial brasileira**. 2017. Disponível em: <https://www.abphe.org.br/arquivos/josue-catharino-ferreira.pdf>. Acesso em: 03 nov. 2024.

FIELD, Andy. **Descobrimo a estatística usando o SPSS**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

FREITAS, Emerson Rosalino. **Crise financeira e seus reflexos nas exportações brasileiras de aviões no mercado estadunidense entre 2008 e 2012**. Trabalho de Iniciação Científica, 2013. Disponível em: <https://www.univali.br/Lists/TrabalhosGraduacao/Attachments/3265/EMERSON%20ROSALINO%20FREITAS.pdf>. Acesso em: 03 nov. 2024.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de pesquisa**. 1. ed. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. Disponível em: <https://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>. Acesso em: 24 jun. 2025.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GONÇALVES, Adna Carlyne Firmino. **A importância da aviação para o turismo: o caso do Aeroporto Internacional de São Gonçalo do Amarante/RN, a partir dos comentários dos turistas**. 2016. Trabalho de Conclusão de Curso. Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Disponível em: <https://repositorio.ufrn.br/handle/123456789/37469>. Acesso em: 11 jun 2025.

Kim, J. H., & Choi, S. **Effects of Post-COVID-19 Syndrome on Quality of Life Among Airline Crew**. 2024. Workplace health & safety, 72(9), 374–383. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/21650799241253870>. Acesso em: 16 set. 2025.

LHUILIER, Dominique. **Trabalho**. *Psicologia & Sociedade*, v. 25, n. 3, p. 483–492, 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0102-71822013000300002>. Acesso em: 23 out. 2024.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Teoria Geral da Administração: da Revolução Urbana à Revolução Digital**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

PANROTAS. Aeroporto de Florianópolis ganha laboratório de inovação. Panrotas, São Paulo, 6 jul. 2021. Disponível em: https://www.panrotas.com.br/aviacao/aeroportos/2021/07/aeroporto-de-florianopolis-ganha-la-boratorio-de-inovacao_182634.html. Acesso em: 23 jul. 2025.

PRODANOV, Cleber Cristiano; DE FREITAS, Ernani Cesar. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico-2ª Edição**. Editora Feevale, 2013.

ROSSKAM, Ellen(ed.). **Your health and safety at work: a collection of modules**. Geneva: International Labour Office, 1996. Versões estendidas em CD-ROM, 1999.

SAMUEL, A. et al. **The perception and challenges of airport ground staff towards the use of english language at Pattimura International Airport**. *Journal of Language and Linguistic Studies*, 2023. Disponível em: <https://ojs3.unpatti.ac.id/index.php/huele/article/view/16621>. Acesso em: 24 jun. 2025.

SIEGEL, Sidney; CASTELLAN, Jr., N. John. **Estatística não-paramétrica para ciências do comportamento**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2006.

SHIH, Chin-Tsai; CHIANG, Chao-Hung; FU, Yan-Kai. **The empirical study between service staffs' job stress and quality of life: an example of aviation ground handling company**. *Academia Journal of Scientific Research*, v. 7, n. 5, p. 299-306, maio 2019. Disponível em: <https://www.new.academiapublishing.org/journals/ajsr/abstract/2019/May/Shih%20et%20al.htm>. Acesso em: 25 jun. 2025.

TRIOLA, Mario F. **Introdução à estatística**. 12. ed. São Paulo: Pearson, 2015.

YANG, H. C.; CHANG, Y. H. **Perceived competence in managing passenger misbehavior: The case of ground handling agents**. *Tourism Management*, v. 33, n. 3, p. 611–621, 2012. Disponível em: <https://ideas.repec.org/a/eee/touman/v33y2012i3p611-621.html>. Acesso em: 24 jun. 2025.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.

ZHANG, L. et al. **Workforce challenges in airport ground operations: A systematic review**. *Journal of Air Transport Management*, 2024. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2941198X24000046>. Acesso em: 24 jun. 2025.