

O DESENVOLVIMENTO TÉCNICO DO TRANSPORTE AÉREO PERCEBIDO NA DIMENSÃO ACOLHIMENTO DA HOSPITALIDADE

The Air Transport Technical Development Perceived in the
Hospitality Welcome Dimension

ALEXANDRE FARO KAPERAVICZUS¹ & PAULO SÉRGIO GONÇALVES DE OLIVEIRA²

DOI: <http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v14i2p521>

RESUMO

Este artigo apresenta análise sobre a evolução técnica das aeronaves, relacionando-a com a percepção da dimensão acolhimento da hospitalidade. É um recorte temporal no qual são apresentadas as principais modificações técnicas das aeronaves e as condições de mercado que influenciaram o ambiente da cabine de passageiros. Trata-se de pesquisa de natureza qualitativa, relacionada à área das Ciências Sociais Aplicadas, utilizando a revisão de literatura para detectar conceitos-chave. São abordados autores como Camargo (2004) ao enfatizar a dádiva; Lashley (2001), para quem a hospitalidade envolve um anfitrião e um hóspede que esteja fora de seu domicílio; e Milon (2011), abordando o conceito de hospitalidade móvel. Os resultados apontam para o fato de que a evolução técnica das aeronaves influenciou diretamente nos níveis de hospitalidade a bordo, sendo ainda fatores intervenientes as evoluções do mercado, os fatores econômicos e as crises mundiais.

PALAVRAS-CHAVE

Hospitalidade; Hospitabilidade; Acolhimento; Transporte Aéreo; Empresa Aérea de Baixo Custo.

ABSTRACT

This article presents an analysis of the technical evolution of aircraft relating it to the perception of the hospitality dimension of hospitality. It is a time frame in which the main technical modifications of the aircraft and the market conditions that influenced the environment of the passenger cabin are presented. This is qualitative research, related to the area of Applied Social

¹ **Alexandre Faro Kaperaviczus** – Doutor. Professor na Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, SP, Brasil. <http://orcid.org/0000-0003-0819-0745> E-mail: farokape@gmail.com

² **Paulo Sérgio Gonçalves de Oliveira** – Doutor. Pesquisador colaborador no Grupo de Gestão de TI, Escola Politécnica, Universidade de São Paulo, São Paulo, SP, Brasil. <http://orcid.org/0000-0001-9122-4904> E-mail: psgoliveira@hotmail.com

Sciences, using the literature review to detect key concepts that have not yet been thought through. Authors such as Camargo (2004) are approached when emphasizing the gift; Lashley (2001) for whom hospitality involves a host and a guest who is away from home; and Milon (2011) addressing the concept of mobile hospitality. The results point to the fact that the technical evolution of the aircraft directly influenced the levels of hospitality on board the aircraft, with other intervening factors being market developments, economic factors and world crises.

KEYWORDS

Hospitality; Hospitality in Tourism; Wellcome; Air Transport Airline Company; Low Cost Company.

INTRODUÇÃO

Para nós brasileiros, no que tange a história do transporte aéreo, uma das primeiras imagens que nos vem à mente é a figura do 14 Bis, realizando seu célebre voo em Paris, em 1906, contrastada com os modernos jatos de última geração, tais como o Airbus A-380 ligando os continentes e o aumento do uso de drones controlados à distância por crianças e adultos entusiastas da aviação. Até a Segunda Guerra Mundial, as viagens transatlânticas eram realizadas quase que exclusivamente pelo mar (Y.-W. Chang, 2017; Wafik, Abou-Shouk, & Hewedi, 2017). Entretanto, grandes travessias aéreas como as de Gago Coutinho e Sacadura Cabral (1922), Alan Cobham (1925/1926), Charles Lindbergh (1927) e Charles Kingford Smith (1928) comprovaram que o mundo inteiro desejava poder utilizar o transporte aéreo, não importando a distância a ser vencida (Espírito Santo Jr., 2000).

Um dos grandes impulsionadores do aumento das viagens aéreas foi o término da Primeira Guerra Mundial [1914-1918], devido ao fato de que centenas de pilotos e aeronaves aguardarem por oportunidades geradas pelos novos tempos de paz. Durante esse período em que a mobilidade era muito menor, os preços das passagens eram significativamente maiores e o transporte aéreo atraía principalmente os membros mais prósperos da sociedade (Nilsson, 2012). Ainda conforme Nilsson (2012), no início, a cabine de pilotagem era aberta e os passageiros posicionavam-se atrás de um piloto equipado com capacete, óculos, casaco de couro e luvas, fato que era encarado como uma aventura. O desconforto era suportado em favor do tempo ganho, em detrimento de outros meios de transporte existentes.

Nesse contexto, o que se constata é que a aviação é o mais jovem de todos os meios de transporte, tendo sido o primeiro voo comercial, transportando passageiros, realizado em 1919. Na prática, em termos de relação custo-benefício, é a melhor forma de conectar destinos separados por médias e longas distâncias. Em outra perspectiva, tal modalidade de transporte é dependente das mais modernas e dispendiosas tecnologias, tendo sido por muito tempo submetido a excessivas regulamentações e interferências governamentais ao redor do mundo (Lyth, 1993). Assim, apesar das excessivas regulamentações governamentais representarem obstáculos ao pleno desenvolvimento da aviação civil, tal fato não impediu, conforme informado pela Organization for Economic Cooperation & Development (OECD, 1984), seu exponencial crescimento. Este cenário se confirma ao se analisar o período 1950 - 1984, no qual o número de passageiros transportados saltou de 31 para 832 milhões. É importante ressaltar que esse crescimento se deu, em parte, pelo incremento do segmento turístico na aviação.

Conforme Lyth (1993), quando a aviação comercial teve início em 1920, não havia muitos turistas entre os passageiros. Aqueles que se submetiam aos riscos e desconfortos do voo eram ricos e em pequeno número. Assim, devido às evoluções ocorridas ao longo das décadas, ocorreu um aumento da segurança, do conforto e a redução dos valores das passagens aéreas, gerando um crescimento sem precedentes nos últimos anos, sendo que apenas no Brasil, entre os anos 2000 e 2014, houve um aumento de 210,8% no número de viagens, atingindo o montante de 102,32 milhões de passageiros transportados em 2014 (CNT, 2021).

Tendo por base a evolução técnica, além das consequentes mudanças de procedimentos de atendimento, o estudo se justifica por demonstrar a perspectiva histórica desse setor permitindo aos leitores entender como se deu a evolução e de que maneira chegamos às práticas, técnicas e aeronaves que possuímos hoje. Cabe lembrar que este estudo não é uma foto estática já que o setor de aviação é um dos que mais evolui, principalmente devido às diversas crises pelas quais passou ao longo dos anos, precisando se reinventar diuturnamente. Por esse motivo o objetivo desse trabalho é o de apresentar de que maneira a evolução técnica das aeronaves influenciou no aumento da qualidade do serviço prestado, elevando consequentemente o número de viagens efetuadas ao longo dos anos.

Para atingir esse objetivo no primeiro capítulo foi desenvolvido o referencial teórico, que tem como pano de fundo a evolução técnica das aeronaves, posteriormente o percurso metodológico da pesquisa se encarrega da análise histórica a respeito hospitalidade a bordo e

da evolução das aeronaves até a contemporaneidade e, finalmente, as considerações finais do estudo.

REFERENCIAL TEÓRICO

Um recorte temporal sobre a evolução técnica das aeronaves - Para Lyth (1993), o perfil dos passageiros do transporte aéreo somente começou a ser transformado a partir da Segunda Guerra Mundial, quando avanços na tecnologia de construção das aeronaves, capitaneada pelos Estados Unidos, permitiu priorizar o transporte de passageiros. Começando com a aeronave Douglas DC-3, na década de 1930, e na sequência com as aeronaves Douglas DC-4, DC-6 e o Lockheed Constellation, as empresas americanas iniciaram a construção de aeronaves que por suas capacidades de transporte de passageiros e velocidade viabilizariam a operação de empresas aéreas sem a necessidade de subsídios governamentais. Foi assim que na década de 1940, essas aeronaves voando através do Atlântico Norte criaram a possibilidade de um novo mercado de transporte de massa (Y.-W. Chang, 2017; Rennella & Walton, 2004).

Nesse contexto, surgiram os mais variados modelos de aviões com inovações e gradual aumento da capacidade de transporte de passageiros, sendo impossível aqui apresentar todos. No entanto, com a finalidade de situar o leitor nos avanços tecnológicos experimentados pela aviação em termos visuais, optou-se, atendendo às citações de Lyth (1993), por apresentar imagens das aeronaves, das cabines de pilotagem e das cabines de passageiros das aeronaves Douglas DC-3, Douglas DC-4, Douglas DC-6, Lockheed Constellation, até o Airbus A-380 o que permitirá ao leitor estabelecer uma linha do tempo mínima em termos de evolução técnica da aviação.

 <p>Figura 1 - Aeronave Douglas DC-3 Fonte: Aviação comercial Link</p>	 <p>Figura 2 - Cabine de pilotagem da aeronave Douglas DC-3 Fonte: Pinterest Link</p>	 <p>Figura 3 - Cabine de passageiros da aeronave Douglas DC-3 Fonte: Pinterest Link</p>
 <p>Figura 4 - Aeronave Douglas DC-4 Fonte: Aviação Comercial Link</p>	 <p>Figura 5 - Cabine de Pilotagem da Aeronave Douglas DC-4 Fonte: Aviação Comercial Link</p>	 <p>Figura 6 - Cabine de passageiros da aeronave Douglas DC-4 Fonte: Grimaldi 707 Link</p>
 <p>Figura 7 - Aeronave Douglas DC-6 Fonte: Pinterest Link</p>	 <p>Figura 8 - Cabine de pilotagem da aeronave Douglas DC-6 Fonte: Avia.Pro Link</p>	 <p>Figura 9 - Cabine de passageiros da aeronave Douglas DC-6 Fonte: Stinsonflyer Link</p>
 <p>Figura 10 - Aeronave Lockheed Constellation Fonte: Avia.Pro Link</p>	 <p>Figura 11 - Cabine de Pilotagem da Aeronave Lockheed Constellation Fonte: Avia.Pro Link</p>	 <p>Figura 12 - Cabine de Passageiros da Aeronave Lockheed Constellation Fonte: Classic-Airliners Link</p>
 <p>Figura 15 - Cabine de Passageiros da Aeronave Airbus A-380</p>		

Figura 13 - Aeronave Airbus A-380 Fonte: Dailymail Link	Figura 14 - Cabine de Pilotagem da Aeronave Airbus A-380 Fonte: Airbus Link	Fonte: Airbus Link
---	--	------------------------------------

A figura 1 demonstra a fuselagem de uma aeronave Douglas DC-3 em pleno voo. A figura 2 apresenta a cabine de pilotagem dando uma ideia dos instrumentos disponíveis da época, possuindo uma característica completamente analógica. A figura 3, apresenta a cabine dos passageiros do DC-3, trata-se de uma aeronave bimotor de médio porte, sem pressurização, com capacidade de transporte de até 30 passageiros, possuindo velocidade média de 270 km/h, alcance de 3.296 km e peso máximo de decolagem de 12,2 toneladas.

A figura 4 nos dá uma ideia de como era o exterior de uma aeronave DC-4 apresentando-o em pleno voo. A figura 5, nos dá uma ideia da cabine de pilotagem desse modelo, permitindo-nos visualizar o painel de instrumentos do piloto e do copiloto. A figura 6 apresenta a cabine de passageiros do Douglas DC-4, que era uma aeronave quadrimotor, sem pressurização, com capacidade de transporte de 40 a 66 passageiros, dependendo da versão, possuindo velocidade de cruzeiro de 365 km/h, alcance de 6.815 km e peso máximo de decolagem de 33 toneladas.

A figura 7 demonstra uma aeronave Douglas DC-6 em voo, nos dando uma ideia de sua envergadura, sendo uma aeronave quadrimotor, um pouco mais próxima do que seriam os aviões das novas gerações turbo Fan. A figura 8, demonstra a cabine de pilotagem da Aeronave Douglas DC-6, demonstrando alguma evolução nos comandos de piloto e copiloto, havendo uma melhor distribuição dos equipamentos de monitoramento e controle da aeronave. A figura 9, demonstra a cabine de passageiros, da Aeronave Douglas DC-6, tendo como evolução o fato de ser quadrimotor, pressurizada, com capacidade de transporte de 54 a 102 passageiros, dependendo da versão, possuindo velocidade de cruzeiro de 507 km/h, alcance de 7.600 km e peso máximo de decolagem de 44 toneladas.

A figura 10 demonstra a aeronave Lockheed Constellation, a qual serviu tanto a aviação comercial, quanto a aviação militar. As figuras 11 e 12 apresentam o cockpit e a cabine de passageiros do *Lockheed Constellation* que era uma aeronave quadrimotora, pressurizada, com capacidade de transporte de 60 a 109 passageiros, dependendo da versão, possuindo velocidade de cruzeiro de 565 km/h, alcance de 6.426 km e peso máximo de decolagem de 62 toneladas.

As figuras 13, 14 e 15 apresentam o *Airbus A-380* que é uma aeronave equipada com quatro motores turbofan, pressurizada, com capacidade de transporte de 480 a 853 passageiros, dependendo da versão, possuindo velocidade de cruzeiro de 945 km/h, alcance de 15.400 km e peso máximo de decolagem de 560 toneladas.

Apresentadas as principais características das aeronaves Douglas DC-3, DC-4, DC-6 do Lockheed Constellation e do Airbus A-380, apresenta-se, abaixo, tabela comparativa, permitindo-se comparar visualmente a evolução técnica pela qual passaram as aeronaves ao longo do tempo (Centracchio et al., 2018; Resende, 2004).

Tabela 1 - Especificações Técnicas das Aeronaves

Aeronaves	DC-3	DC-4	DC-6	Constellation	A-380
Vel. Cruz.	270 Km/h	365 Km/h	507 Km/h	565 Km/h	945 Km/h
Alcance	3.296 Km	6.815 Km	7.600 Km	6.426 Km	15.400 Km
Capac. Pas.	30	40-66	54-102	60-109	480-853
Peso Dec.	12,2 Ton.	28-33 Ton.	44 Ton.	62 Ton.	560 Ton.
Envergadura	19,65 m	35,81 m	35,81 m	37,49 m	79,75 m

Fonte: Aviacomercial [Link](#)

Apresentadas as aeronaves e suas respectivas especificações técnicas percebe-se por meio da tabela 1 que elas passaram por mudanças significativas que permearam basicamente a velocidade, o alcance e a capacidade de passageiros, alterando de forma significativa as condições do transporte aéreo e, por consequência, o ambiente da cabine de passageiros que passou por mudanças que tornaram as viagens mais seguras e confortáveis (Y.-W. Chang, 2017; Konieczka & Žak, 2020; Resende, 2004).

Nessa escalada, retomando a contextualização histórica, o mês de abril de 1958 é marcado pela criação da classe econômica no Atlântico Norte com tarifas aproximadamente 20% abaixo das praticadas em 1957 na classe turística, iniciando, assim, o real processo de popularização do transporte aéreo (Schiller, 2019). O estímulo para essa queda de preços viria da líder internacional do mercado a Pan American Airways com a rápida expansão da capacidade de transporte das aeronaves, depois da introdução do Boeing 707 e do Douglas DC-8 em 1959, praticamente duplicando o número de assentos disponíveis a bordo (IATA, 1965). Cabe ainda uma última explicação no que se refere ao diferencial proporcionado pelas aeronaves pressurizadas, pois com esse sistema é possível voar em altitudes maiores, nas quais os níveis de turbulência são sensivelmente menores, aumentando significativamente o conforto proporcionado por voos estáveis, nos quais o ser humano sente-se acolhido e seguro. Assim, ao obter o conforto desejado o ser humano sente-se acolhido e com segurança em um determinado ambiente, sendo este um indício de que a evolução técnica, aumentando os níveis de conforto, pode ser um dos pilares da percepção do acolhimento como uma das dimensões

da hospitalidade (Centracchio et al., 2018; S. Chang, 2018; Eid & El-Gohary, 2015; Schiller, 2019; Tian et al., 2021).

A Hospitalidade a bordo das aeronaves: uma cronologia interpretativa - Feito este rápido retrospecto do desenvolvimento das aeronaves e, por consequência, do mercado da aviação, o que se constata é que se por um lado o voo traz às pessoas uma grande sensação de liberdade, encurtando distâncias e transformando o mundo na chamada aldeia global, por outro lado, implica uma certa temeridade por parte dos viajantes. Para Barros Neto (2010), psiquiatra autor do livro 'Sem Medo de Ter Medo', por meio do qual compara o medo de voar a cadeira de dentista. Partindo-se desse pressuposto, a hospitalidade a bordo pode ser vista como um fator crucial ao procurar tornar o transporte aéreo, prazeroso e hospitaleiro que angarie a confiança necessária para atrair os passageiros.

Camargo (2004) enfatiza que a hospitalidade comercial se faz presente no interior das aeronaves, não sendo observável de maneira clara pelas ciências aplicadas que têm por objetivo a gestão. É assim que o estudo da hospitalidade a bordo das aeronaves pode trazer outro olhar para as cabines dos aviões, quando percebida na sua dimensão de acolhimento, a hospitalidade revela-se como uma espécie de vantagem competitiva para, por exemplo, a empresa aérea.

Tabela 2 - Histórico da Hospitalidade a Bordo das Aeronaves

Ano/Período	Início da Primeira Guerra Mundial (1914).
Fase	Serviço de aviação regular (linhas aéreas).
Serviços	Os passageiros sentavam-se atrás do piloto em uma cabine aberta.
Objetivo	O voo era uma aventura compensada pela redução nos tempos de deslocamento.
Papel da Tripulação	O piloto era o único responsável a bordo.
Ano/Período	Início da década de 1920.
Fase	Serviço de aviação regular (linhas aéreas).
Serviços	Cabines de pilotagem cobertas ou fechadas com portas.
Objetivo	A aviação passou a fazer parte do turismo e da indústria de hospitalidade.
Papel da Tripulação	As empresas podiam oferecer melhor conforto e serviços na forma de alimentos e bebidas a bordo.
Ano/Período	1930
Fase	Conforto para poucos
Serviços	- Maiores cabines redesenhadas para se aproximar da primeira classe dos trens (poltronas, sofás, mesas, tecidos finos e serviço de bar); - Os pratos frios já eram servidos, mas em 1928 em um trecho Berlim - Viena da Lufthansa foi servida a primeira refeição quente.

Objetivo	- Conectar o maior número de destinos internacionais por intermédio da aviação regular; - Atrair a parte mais próspera da sociedade para o transporte aéreo.
Papel da Tripulação	Comissárias eram responsáveis pelo bem-estar dos passageiros e pela segurança a bordo (nesse período as aeronaves voavam a relativamente baixas altitudes, fazendo com que as viagens fossem instáveis, tornando frequentes os episódios de mal-estar dos passageiros a bordo).
Ano/Período	Final da década de 1940 e início da década de 1950.
Fase	Idade de ouro da aviação.
Serviços	- Assentos relativamente espaçosos; - O interior das aeronaves tinha uma aparência clássica; - 50% das refeições nos voos de longa distância eram servidas a bordo.
Objetivo	- O transporte aéreo era procurado majoritariamente por executivos e funcionários públicos a serviço; - Acordos da IATA ⁱ entre empresas aéreas estabelecendo níveis mínimos de serviço; - Manter níveis de hospitalidade adequados à maioria dos passageiros provenientes da classe média alta; - Desenvolver perfis de serviço adequados às expectativas dos clientes.
Papel da Tripulação	- Trabalhar como comissária de bordo era um sonho para a maioria das mulheres; - As empresas aéreas davam prioridade para contratar mulheres como comissárias, tendo em vista que poderiam transmitir mais emoção e ser mais hospitaleiras com os passageiros.
Ano/Período	De 1950 a 1980 (voos fretados).
Fase	Transporte de massa.
Serviços	Os passageiros se acostumaram a esperar certo nível de hospitalidade a bordo.
Objetivo	Pessoas comuns passaram a ir para o exterior em férias e muitos passageiros foram atendidos em suas horas de lazer.
Papel da Tripulação	Comissárias servindo refeições e bebidas adequadas estavam incluídas no preço ou eram vendidas a preços razoáveis.
Ano/Período	1990 (empresas <i>low-cost</i>).
Fase	Transporte de massa.
Serviços	- Serviço informal sem oferecimento de alimentos e bebidas; - Os passageiros pagam pela alimentação a bordo.
Objetivo	- Cobrir a maioria das rotas de curta distância; - Corte de custos e aumento de produtividade.
Papel da Tripulação	O papel da comissária passou de garçonne para vendedora de produtos a bordo.

Fonte: Adaptado de Nameghi e Ariffin (2013).

Na visão de Lashley (2001) a hospitalidade envolve um anfitrião e um hóspede que esteja fora de seu domicílio, permeando uma gama de fatores intangíveis que tem como objetivo prover ao hóspede segurança e conforto psicológico, estando relacionada aos domínios privado, social e comercial, sendo que, em todos os casos, o oferecimento de comidas e bebidas tem um importante papel.

Torna-se relevante ressaltar que a hospitalidade tem sido largamente estudada por autores como Camargo (2004) ao enfatizar a dádiva; Lashley (2001) para quem a hospitalidade envolve um anfitrião e um hóspede que esteja fora de seu domicílio; e Milon (2011) abordando o conceito de hospitalidade móvel. No entanto, no contexto da aviação, como já apontado, ainda que existam estudos, não se pode dizer que exista um campo vasto com diversas pesquisas e inúmeras abordagens. É nesse contexto que o estudo se torna desafiador ao trilhar caminhos ainda não percorridos.

Para Nameghi e Ariffin (2013) a história da hospitalidade a bordo das aeronaves pode ser resumida na tabela 2, por meio da qual pode se verificar as modificações mais significativas visualizadas no interior das aeronaves, sendo possível se ter uma ideia genérica da forma como se relacionou a hospitalidade com as modificações ocorridas a bordo aqui se falando mais especificamente em espaço interno das aeronaves, rapidez das viagens, qualidade do atendimento e dos fornecimentos, todos relacionados com as novas configurações das aeronaves mais modernas.

Desta forma, o estudo da hospitalidade comercial como um comportamento essencialmente humano na visão de Hemmington (2007) envolve a relação entre o anfitrião (empresa) e os hóspedes (passageiros). Ainda na visão do autor, além da relação hóspede - anfitrião a hospitalidade comercial também pode ser descrita utilizando-se quatro atributos chave identificados como generosidade, teatro e desempenho, pequenos agrados e segurança.

Nessa visão Telfer (2000), com relação à generosidade, sugere que o comportamento hospitaleiro é motivado pela genuína necessidade de agradar os hóspedes e não simplesmente para impressionar ou visando à obtenção de recompensas financeiras. Assim, a hospitalidade não pode ser vista como simplesmente ajudar, saudar e sorrir para os hóspedes, mas, principalmente, pelo calor humano demonstrado na acolhida e na vontade verdadeira de atender o hóspede em todas as suas necessidades.

Portanto, para Nameghi e Ariffin (2013) organizações hospitaleiras tais como as empresas aéreas precisam encontrar caminhos para surpreender os passageiros, fazendo com que se sintam acolhidos e seguros no interior de suas aeronaves.

No próximo tópico falaremos sobre a importância da comensalidade na cabine de passageiros, e a importância desse termo que se refere ao fato de servir refeições compostas por alimentos e bebidas no interior das aeronaves.

A Comensalidade na Cabine de Passageiros - Não se pode esquecer que dentre as formas mais conhecidas de uma das dimensões da hospitalidade está o compartilhamento da mesa de refeição com alguém, o que conforme Boutaud (2011) é conhecido como comensalidade. Assim, para o autor, o comensal representa ao mesmo tempo o hóspede e o conviva, sendo que a comensalidade condensa os traços da hospitalidade à mesa. Desta forma, ao se abordar a hospitalidade a bordo das aeronaves é difícil analisá-la sem que se pense no fornecimento de alimentos e bebidas a bordo, tendo em conta que o alimentar transcende a simples necessidade fisiológica voltada para a sobrevivência. Ainda segundo Boutaud (2011) para que se alcance a profundidade e a origem simbólica do alimentar talvez seja necessário remontar a 500 mil anos antes de Cristo quando a preparação do alimento em um fogo coletivo propiciou partilha e distribuição.

A comensalidade tem por objetivo demonstrar que o fornecimento de alimentos e bebidas a bordo das aeronaves não se dá por acaso, e percebe-se, assim, outra dimensão possível para se perceber a hospitalidade. É indiscutível que como função primeira da alimentação está a necessidade fisiológica, sendo que, no momento seguinte, surge a necessidade de congregar os passageiros em um ambiente que apresente o calor da acolhida de um lugar que passe a sensação de segurança e bem-estar.

É nesse contexto que Lashley et al (2005), apresentam estudo que revela que a qualidade das interações interpessoais na prestação de serviços se mostra mais efetiva na ocorrência de experiências memoráveis do que a qualidade dos aspectos tangíveis. De posse desse dado leva-se a acreditar que a associação dos aspectos intangíveis (sorriso, simpatia, calor humano, atenção, educação, delicadeza) aos aspectos tangíveis (assentos confortáveis, bom serviço de bordo, temperatura adequada, pontualidade) provavelmente formariam o cenário ideal para se acolher os passageiros.

Para Nilsson (2012) a literatura voltada para estudos da hospitalidade aborda de forma precípua sua ocorrência em restaurantes e hotéis e raramente durante as viagens. Desta forma, com o crescimento dos transportes surgiu uma demanda para novos negócios relacionados com a hospitalidade não somente dentro dos veículos, trens e aeronaves, mas, também, em portos, aeroportos, estações de trem, nas imediações destes locais e ao longo dos trajetos nas autoestradas, como exemplo tem-se os serviços de catering, modelo adotado para suprir essa demanda alimentar em alguns meios de transporte atuais.

Referindo-se agora ao interior das aeronaves o autor enfatiza que as aeronaves passaram a receber uma decoração que as aproximasse de uma sala de estar, propiciando um efeito calmante nos passageiros, trazendo a mensagem de que era perfeitamente seguro voar (Centracchio et al., 2018; Resende, 2004; Winzen et al., 2014).

O Papel das Comissárias a Bordo das Aeronaves - Ao se falar do bem-estar dos passageiros, é importante ressaltar o papel das comissárias de bordo. Na visão de Hudson (1972) as comissárias além de servirem comidas e bebidas também são responsáveis pelo bem-estar e segurança a bordo. Relevante lembrar que inicialmente as aeronaves não eram pressurizadas, o que forçava os pilotos a realizar os voos em menores altitudes, estando assim mais sujeitos às turbulências severas que, por sua vez, levavam os passageiros a passar mal, carecendo de atendimento durante o voo. Desta forma, se formos analisar o que foi apontado no parágrafo anterior, fica fácil compreender o motivo pelo qual as primeiras comissárias contratadas pela *Boeing Air Transport* em 1930 eram enfermeiras treinadas e usavam seus uniformes brancos a bordo.

Para Lyth (2009) a presença de mulheres na tripulação também provou ter um efeito calmante nos passageiros. Tal efeito se processava de duas formas, a primeira relacionada ao aconchego proporcionado por uma figura feminina, indicando por si só que voar era seguro e a segunda na qual os homens se mostravam embaraçados em demonstrar medo com uma presença feminina. Assim, em meados da década de 1930, na função das comissárias, estavam consubstanciados os três elementos que caracterizam o serviço de bordo: oferecimento de comidas e bebidas; atenção com o medo, estresse e desconforto dos passageiros e responsabilidade pela segurança em caso de emergência. Estes procedimentos de análise e percepção da atuação dos comissários de bordo, também podem ser encontrados em (Salva, 2017).

A Segunda Guerra Mundial e Seus Reflexos na Aviação - A Segunda Guerra Mundial (1939-1945) por sua vez, em um primeiro momento, reduziu drasticamente a aviação civil, visto que todos os recursos foram direcionados para os esforços de guerra. Como decorrência natural das necessidades da aviação militar, esta favoreceu o desenvolvimento de aeronaves de grande porte, principalmente, para as missões de transporte e bombardeio. Novos equipamentos de rádio tornaram as viagens mais seguras quando a visibilidade era reduzida durante a noite, em mal tempo ou em grandes altitudes (Cortzen, 2000).

No mesmo contexto, o autor acrescenta que outro avanço tecnológico foi alcançado quando, em 1946, uma aeronave DC-6, utilizada na rota Nova Iorque - Copenhagen foi equipada com

uma cabine pressurizada, permitindo às aeronaves voar em altas altitudes, reduzindo-se a turbulência a níveis mínimos. Tal fato aliviou o desconforto causado pelas súbitas diferenças de pressão não sendo mais necessário o uso das gomas de mascar e dos algodões nos ouvidos (Svik, 2015).

Por outro lado, aeronaves maiores aumentaram os valores de aquisição e de operação destas. Sendo assim, as empresas tiveram que buscar novas formas para ocupar seus assentos, seguindo a máxima de que um assento vendido a menor preço é melhor do que um assento vazio (Middleton, 2005). Essa situação levou a um reajuste de preços que levou a *British International Airlines* em 1952 a introduzir tarifas turísticas para promover as suas rotas transoceânicas. Assim, o preço de uma viagem de ida e volta entre Londres e Nova Iorque foi reduzido de 254 para 173 Libras no período (Middleton, 2005).

Foi a partir destas modificações que a alta sociedade internacional, conhecida na década de 1960 como “*Jet set*”, deixaria de dominar o segmento de transporte aéreo, entretanto em 1950 a classe turística já estava bem difundida, culminando que em 1970 apenas 10% de todos os tickets eram destinados à primeira classe (Rosemberg, 1970). Para o Autor o crescimento da classe turística teve como fato gerador o fenômeno conhecido como turismo inclusivo que significou um casamento entre a indústria turística e o transporte aéreo liderado pelos operadores de turismo que com os pacotes “*all inclusive*” juntavam hospedagem, alimentação e passagem aérea em um só preço a valores menores e mais acessíveis.

Nesse aspecto, Nilsson (2012) constata que entre os anos de 1960 e 1970 setores da classe trabalhadora passaram a ter acesso a viagens internacionais nos seus períodos de férias. Assim, novos grupos sociais e étnicos começaram a utilizar o transporte aéreo em larga escala, trazendo em suas histórias e tradições diferentes perspectivas no que se refere à qualidade de serviço e hospitalidade quando comparadas àquelas oriundas da classe média, que até então compunha a maior parte da lista de passageiros.

Tendo sido apresentado o papel da segunda guerra e os reflexos dela para o desenvolvimento da aviação, ato contínuo o próximo capítulo tratará do papel da desregulamentação no setor de transporte aéreo, devido principalmente a grandes pressões sofridas pelas companhias aéreas nas últimas décadas, de forma a se buscar uma melhor adaptação à realidade enfrentada, objetivando o aumento da competitividade das empresas aéreas.

A Desregulamentação da Aviação e seu Impacto nos Usuários do Transporte Aéreo - No que se refere à regulamentação do transporte aéreo, é importante ressaltar que como decorrência da Convenção de Chicago de 1944 se deu a criação da International Civil Aviation Organization (ICAO) uma agência reguladora que em paralelo com a International Air Transport Association (IATA) impôs diversas regras à operação das empresas aéreas, tais como o cardápio que era autorizado a se servir à classe turística, restrição que, efetivamente, não acontecia para a primeira classe, permitindo, assim, aos governos controlar artificialmente os preços e a competitividade entre as empresas (Tian et al., 2021). Segundo Doganis (2002) e Tian *et al.* (2021) este sistema se manteve inalterado durante a maior parte do pós-guerra até 1978, sendo que nos 30 anos seguintes a aviação foi paulatinamente sendo desregulamentada.

Para Sinha (1999) a premissa básica da regulamentação é que um pequeno grupo protegido pelos governos usufruía dos benefícios da regulação em detrimento da sociedade cujos interesses eram difusos. Assim as empresas aéreas eram beneficiadas pelo fato de os consumidores não conseguirem se organizar para apresentar suas insatisfações. Como consequência os usuários tinham que arcar com altos preços, sendo o interesse público efetivamente ignorado. Nesse contexto, com o fim da regulamentação a aviação experimentou um expressivo crescimento, permitindo, conforme dados da ICAO (2007), que a quantidade de passageiros transportados sofresse um crescimento vertiginoso. Em 2007 o número global de passageiros transportados era de 2.260.000.000 quando comparados aos 1.471.000.000 transportados em 1998, representando um crescimento de aproximadamente 50% em 10 anos.

A partir de então, o que se constatou é que as cabines de passageiros das aeronaves passaram a ser frequentadas por pessoas oriundas de diversas classes sociais de diversos países, com diferentes costumes. O transporte aéreo já não era então algo voltado para uma minoria, mas estava presente nas férias dos trabalhadores juntamente com suas famílias. Iniciava-se o que se pode chamar de meio de transporte de massa, com preços ainda mais atrativos com o advento da realização dos voos *charter* e dos pacotes turísticos.

Foi assim que na visão de Nilsson (2012) os pacotes turísticos passaram a exercer forte impacto no turismo de forma geral, mas, mais especificamente, na percepção daquilo que se chamará de hospitalidade embarcada, pois pessoas comuns tiveram contato com hábitos e estilos de vida desconhecidos. Nos aviões eles eram servidos por jovens moças impecavelmente uniformizadas. Tal expectativa de hospitalidade, criada a bordo das aeronaves, gerou reflexos na indústria doméstica da hospitalidade (Kaperaviczus et al., 2020). Foi assim que trabalhadores e pessoas

que não pertenciam às classes mais abastadas ao terem contato com um tratamento diferenciado a bordo das aeronaves passaram a questionar os seus papéis como consumidores e, principalmente, quanto à forma como deveriam ser tratados em outros segmentos do comércio.

Feita essa contextualização e após entender as modificações sofridas pelo transporte aéreo ao longo dos anos no contexto mundial é importante conhecer um pouco do transporte aéreo no Brasil, por esse motivo no próximo capítulo se fará uma discussão a respeito de como esse meio de transporte é encarado em na realidade do país.

O Transporte Aéreo no Brasil: Um Direito Social - Revendo os direitos consignados na Constituição Federal no seu art. 6º estão previstos os direitos sociais do cidadão, dentre os quais o direito ao transporte:

Art. 6º São direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição (Grifo do Autor).

Assim, apesar de expressamente previsto na constituição como direito social, por muitos anos o transporte aéreo foi destinado somente a uma diminuta parcela da população brasileira. Como se constatará no decorrer do artigo essa situação se modificou por condições de mercado e da modificação das formas de operar das empresas aéreas, ressaltando-se o surgimento da filosofia “*low-cost*” no Brasil com o início das operações da empresa aérea GOL no ano de 2001 (Kaperaviczus et al., 2020).

Desta forma, por intermédio da compilação de dados estatísticos e de estudos de mercado, pode-se entender o crescimento experimentado pela aviação doméstica brasileira e as modificações ocorridas no público que fez uso do transporte aéreo ao longo dos anos, permitindo assim contextualizar a hospitalidade no interior das aeronaves, percebida em sua dimensão de acolhimento (Camargo, 2004), propiciada pela inclusão social de expressiva parcela da população ao transporte aéreo.

Tendo sido apresentada a visão brasileira a respeito do transporte aéreo o próximo item tem por objetivo apresentar a metodologia que permitiu fazer a revisão de literatura que levará à análise e discussão dos resultados, principalmente no que se refere ao crescimento do transporte aéreo doméstico e os novos usuários desse modal de transporte.

PERCURSO METODOLÓGICO

Ao apresentar a metodologia que embasa esta pesquisa, a intenção é mostrar o caminho que foi percorrido, permitindo ao leitor conhecer a estrutura de raciocínio que o conduzirá às reflexões relacionadas à evolução da hospitalidade a bordo das aeronaves.

Assim, como primeiro passo metodológico cabe classificar a pesquisa. Desta forma, de acordo com Veal (2011) a pesquisa aborda a hospitalidade na aviação, estando relacionada com a área das Ciências Sociais Aplicadas. No que se refere à finalidade esta pode ser entendida como uma pesquisa aplicada, tendo em conta que busca a aquisição de novos conhecimentos (GIL, 2010).

Nesse contexto, dentro da abordagem estabelecida para esta pesquisa ela é de natureza qualitativa tendo como enfoque a revisão de literatura que tem por objetivo detectar conceitos-chave ainda não pensados; conhecer e entender métodos de coletas de dados utilizados por outros pesquisadores; conhecer diferentes maneiras de pensar e abordar a formulação; melhorar o entendimento dos dados e aprofundar interpretações (Sampieri, Collado, Lucio, 2013).

Desta forma, uma parte importante da pesquisa foi bibliográfica, o que, na visão de Gil (2010), incluiu material já publicado como livros, revistas, jornais, teses, dissertações e anais de eventos científicos. Tal etapa se revestiu de fundamental importância por fundamentar teoricamente o trabalho.

Cabe esclarecer que para a construção do referencial teórico foram realizadas pesquisas por intermédio dos portais Google Acadêmico, Banco de Teses da CAPES, Scientific Electronic Library Online (SCIELO), Blackwell Synergy, Cambridge University Press, Oxford University Press e EBSCO host, nos idiomas português, espanhol e inglês, utilizando respectivamente as palavras chave “hospitalidade na aviação”, “hospitalidad en la aviación” e “hospitality in aviation”. Dada a exiguidade de artigos disponíveis não foi estabelecido um parâmetro cronológico, realizando-se a pesquisa sem essa limitação.

Finalmente, de posse de todo o arcabouço metodológico propiciado pela revisão bibliográfica, se passará à análise e discussão de dados que levará às considerações finais.

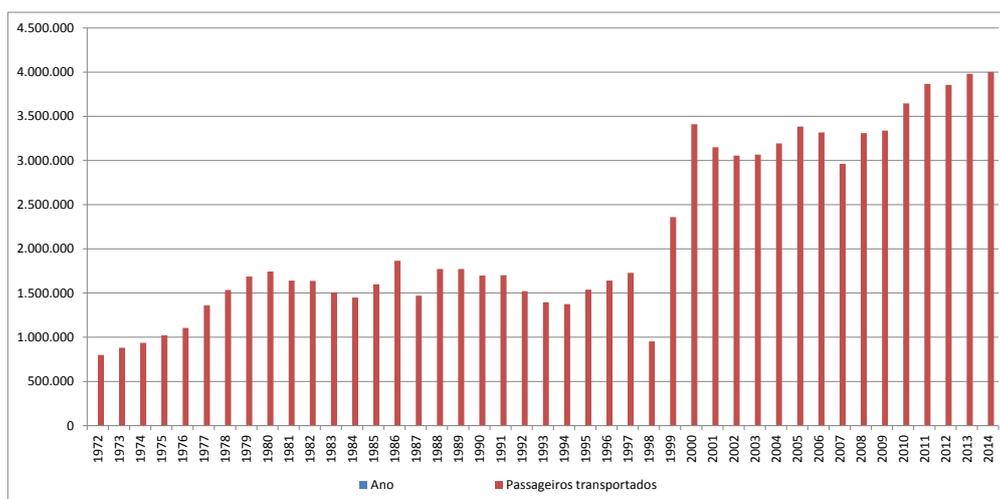
ANÁLISE E DISCUSSÃO

O Crescimento do Transporte Aéreo Doméstico Brasileiro - A partir deste momento, por intermédio de coleta de dados do Anuário Estatístico da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC, serão apresentados os dados compilados entre os anos de 1972 e 2014. Também serão

apresentados os gráficos correspondentes aos trechos Rio de Janeiro - São Paulo e São Paulo - Rio de Janeiro, interligando os aeroportos de Congonhas e Santos Dumont, com as quantidades, respectivamente, de passageiros transportados e voos ligando os dois destinos, que permitirá mensurar o crescimento experimentado pela aviação civil doméstica brasileira, no período citado.

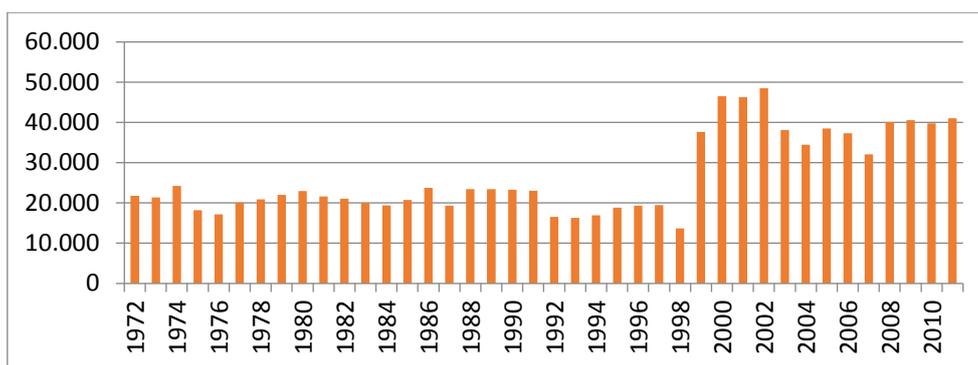
Faz-se aqui necessário esclarecer que a escolha pelo trecho Rio de Janeiro - São Paulo foi motivada pelo fato dessa rota se constituir em um dos mais importantes corredores de transporte de passageiros do mundo (da Costa, 2012). Quanto ao recorte temporal (1972 - 2014) este se deve ao fato de que a partir de 1972 o então Departamento de Aviação Civil da Aeronáutica, cujas funções atualmente são desempenhadas pela Agência Nacional de Aviação Civil, passou a apresentar relatórios contendo controle de dados estatísticos de quantidade de passageiros transportados nesse trecho, sendo o último ano de apresentação deste controle o ano de 2014.

Gráfico 1 - Número de Passageiros Transportados entre os Aeroportos de Congonhas e Santos Dumont.



Fonte: ANAC, 2016

Gráfico 2 - Número de Voos Realizados entre os Aeroportos de Congonhas e Santos Dumont.



Fonte: ANAC, 2016

Visualizados os gráficos, o que se constata é que no recorte proposto o número de passageiros praticamente quintuplicou, passando de 799.514 em 1972 para 4.000.844 em 2014. Já no que se refere ao número de voos, estes passaram de 21.781 em 1972 para 41.063 em 2011, apenas dobrando o seu número.

Análises do Crescimento do Transporte Aéreo Doméstico Brasileiro - Analisando os dados apresentados a primeira conclusão a que se poderia chegar é que ocorreu um aumento na capacidade de transporte de passageiros nas aeronaves. Por outro lado, poderia também se imaginar uma maior taxa de ocupação de assentos. Fica, no entanto, a dúvida se esses seriam os únicos motivos para haver esse aumento no uso do modal aéreo.

Desta forma, ao se observar os gráficos de números de passageiros transportados e de número de voos realizados, constata-se um ponto de inflexão no ano 2000, onde houve um significativo aumento do número de voos e de passageiros transportados.

Nesse cenário, procuraram-se, no âmbito dos dados estatísticos da ANAC, respostas para esse aumento, sendo que no relatório anual do ano de 2012, obteve-se a tabela e o gráfico abaixo relativos à variação do preço médio das passagens aéreas.

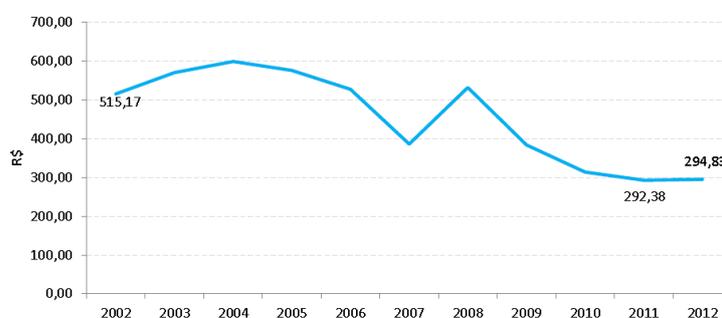
Tabela 8 - Evolução da Tarifa Aérea Média em Reais, 2002 a 2012.

Ano	Tarifa Aérea Média Real
2002	R\$ 515,17
2003	R\$ 569,84
2004	R\$ 598,30
2005	R\$ 575,47
2006	R\$ 526,50
2007	R\$ 385,62
2008	R\$ 531,48

2009	R\$ 383,54
2010	R\$ 313,63
2011	R\$ 292,38
2012	R\$ 294,83

Fonte: ANAC, 2012

Gráfico 3 - Evolução da Tarifa Aérea Média Real, 2002 a 2012.



Fonte: ANAC, 2012

Segundo dados contidos no Relatório Estatístico da ANAC (2017), a Tarifa Aérea Média Doméstica comercializada em 2012 no transporte regular de passageiros foi apurada no valor de R\$ 294,83, expresso em termos reais, com atualização pelo Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) até dezembro/2012. Esse valor representou alta de 0,84% em relação a 2011 e foi 42,77% inferior em relação ao apurado para o ano de 2002. A maioria dos assentos comercializados em 2012 (65,27%) correspondeu a tarifas aéreas domésticas inferiores a R\$ 300,00. Em 2002, o percentual de tarifas comercializadas abaixo desse valor foi de apenas 22,86%. Verifica-se, ainda, que assentos comercializados com tarifas inferiores a R\$ 100,00 representaram 13,16% do total em 2012, enquanto em 2002 era praticamente nula a comercialização de assentos abaixo desse valor. Tarifas superiores a R\$ 1.500,00 representaram 0,38% do total em 2012, contra 1,5% em 2002. O comportamento das tarifas aéreas verificado em 2012 foi muito similar ao de 2011.

Desta forma, uma análise simples dos valores aplicados no ano de 2002 e praticados no ano de 2012 demonstra que houve um decréscimo no valor médio das passagens de R\$ 515,17 para R\$

294,83, representando uma redução de 42,77% no preço das passagens. Tal fato por si só já justifica o aumento do número de voos e de passageiros transportados, levando em conta a inclusão propiciada pela popularização do transporte aéreo a outras faixas de consumidores. Ainda nesse contexto, buscou-se na literatura compreender outras motivações para essas mudanças observadas no setor aéreo no país, ao longo dos anos, no que se refere a aspectos econômicos e regulatórios.

Assim, na visão de Zimmermann e Oliveira (2012) a “Política de Flexibilização” do transporte aéreo no Brasil consistiu em conjunto de ações governamentais adotadas a partir do início dos anos 1990, visando gradativamente à remoção dos controles do governo sobre variáveis econômicas do setor. Tal Política teve início, efetivamente, a partir de 1992, no contexto do “Programa Federal de Desregulamentação” do Governo Collor (Decreto 99.179, de 15 de março de 1990), apesar de elementos de liberalização de preços por meio de bandas tarifárias já estarem vigentes desde o ano de 1989.

Ainda segundo Zimmermann e Oliveira (2012), em 2001, um acordo entre o então Departamento de Aviação Civil (DAC) e o Ministério da Fazenda, permitiu que a maioria dos mecanismos de regulação econômica ainda existentes fossem removidos, em especial, com relação a controle de reajustes de preços que vigia desde a implantação do Plano Real. O que se deu na prática é que portarias paralelas dos dois órgãos governamentais colocaram em prática uma total liberalização de preços. Tal evento coincidiu com a flexibilização dos processos de entrada no mercado de novas empresas e de pedidos de novas linhas aéreas, frequências de voos e aviões em um processo que culminou com a entrada no mercado da Empresa GOL, em janeiro de 2001.

Desta forma, Zimmermann e Oliveira (2012) concluem quanto à existência de evidências no sentido de que a Política de Flexibilização tenha gerado ganhos indubitáveis ao setor aéreo brasileiro com queda de preços, maior eficiência operacional e competitividade das empresas. De forma semelhante ao que aconteceu nos Estados Unidos e de forma mundial, onde houve liberalização econômica da aviação, foi observada uma visível expansão do setor, com um número maior de viagens por parte dos atuais consumidores e acessibilidade de novos segmentos de consumidores - aqueles passageiros que viajam pela primeira vez no modal aéreo.

Os Novos Usuários do Transporte Aéreo - Dentro desse maior acesso franqueado a novos consumidores, que passaram a ser acolhidos no interior das aeronaves, o surgimento da empresa GOL ocupou papel importante nesse processo ao introduzir no país a filosofia “low-

cost”, sendo oportuno lembrar um pouco da história da Empresa GOL (Kaperaviczus et al., 2020). Embora o conceito de empresas aéreas de baixo custo [low-cost] só tenha aterrissado no país no início do ano de 2001, com a entrada em operação da GOL Transportes Aéreos, tal realidade já existe no exterior há mais de três décadas (Kaperaviczus et al., 2020). E com grande sucesso (Palhares, 2002, p. 148).

Ainda segundo Palhares (2002), com a desregulamentação do setor nos Estados Unidos, alguns conceitos de novas empresas de transporte aéreo passaram a surgir criando condições de crescimento. Um desses conceitos foi o das empresas low-cost/low-fare baixo custo/baixa tarifa que se consubstanciou na empresa norte-americana Southwest Airlines com a qual o ato de viajar de avião passou a ser algo mais comum, reduzindo sensivelmente o glamour de voar. Assim, a possibilidade de compra de uma passagem aérea por preços mais acessíveis e em prestações a se perder de vista, trouxe melhoria na qualidade de vida, principalmente, às classes menos abastadas, franqueando oportunidades de viagem e lazer nunca imaginadas.

Tais mudanças no mercado de aviação geraram consequências que se refletiram de forma indelével nas empresas tradicionais que, pressionadas por margens de lucro cada vez mais apertadas, tiveram que readequar as suas estratégias com a consequente redução de preços, o que coincide com os dados contidos no relatório ANAC (2012) aqui já exposto. Segundo Prahalad (2005) desafios como esses não são casos isolados. O envolvimento nos mercados da base da pirâmide irá certamente questionar pressupostos estabelecidos pelos executivos e gerentes das multinacionais ao longo do tempo. Uma nova filosofia de desenvolvimento e inovação de produtos que reflita as realidades dos mercados da base da pirâmide será certamente indispensável. Ainda segundo o autor, os mercados da base da pirâmide abalam modos tradicionais de pensar e agir. Isso pode ser ao mesmo tempo seu maior atrativo e desafio. A não ser que estejamos dispostos a descartar preconceitos arraigados, essa oportunidade permanecerá invisível e “sem atrativos” (Prahalad, 2005, p. 36).

Assim, nas palavras de Tarcísio Gargioni, ex-vice-presidente de marketing e serviços da GOL, a empresa nasceu da ideia do “Seu Nenê” que sempre acreditou que se poderia vender passagens aéreas mais baratas do que as oferecidas pelo mercado aéreo nacional. A ideia amadureceu e, em 1998, Constantino Junior começou a estudar a possibilidade de entrar no ramo do transporte aéreo. Uma empresa de consultoria foi contratada para montar um plano de viabilidade e um plano de negócios para criar a empresa aérea. Uma vez decidido ingressar no ramo, depois da

avaliação inicial, foram contratados os executivos que fizeram a estruturação da empresa (Binder, 2009).

Ainda segundo o executivo, o objetivo era proporcionar voos com preços acessíveis para uma maior parcela da população brasileira, tornando viável o transporte aéreo a uma fatia das classes B e C que estavam fora da aviação regular e que utilizava outros meios de transporte. Com uma estrutura de custos enxuta, baseada em três pilares que privilegiam a alta tecnologia, padronização da frota e motivação da equipe, a proposta da GOL era oferecer preços até 25% mais baratos que as empresas tradicionais.

Constata-se que esse objetivo foi atingido ao checar o relatório ANAC (2012) no qual ficou comprovado que o preço médio das passagens aéreas passou de R\$ 515,17 em 2002 para R\$ 294,83 em 2012, representando uma redução de 42,77%, aproximadamente 10 anos após a entrada em operação da Empresa GOL, com a filosofia “low-cost” no mercado brasileiro.

Atualmente a GOL, líder de mercado, realiza 700 voos diários, com 119 aeronaves Boeing 737-700/800, possuindo 15.277 colaboradores com 33,42% de participação no mercado de aviação doméstico, parcelando o pagamento de passagens em até 36 vezes (GOL, 2018).

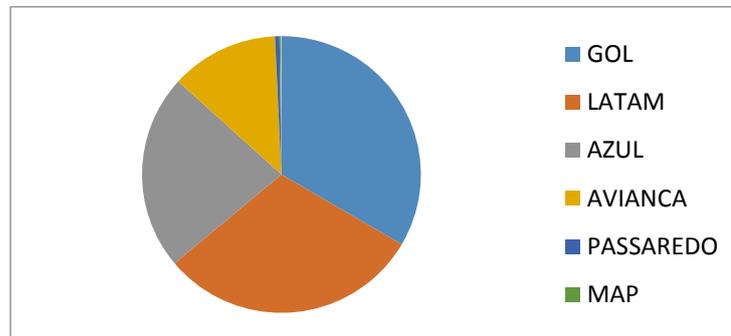
Ao abordar a quantidade de voos diários realizados pela empresa GOL é oportuno apresentar os dados da ANAC sobre a participação das empresas aéreas nacionais no mercado doméstico, no ano de 2018, com relação à quantidade de passageiros pagos transportados na tabela e gráfico abaixo.

Tabela 9 - Participação das Empresas Aéreas Nacionais no Mercado Aéreo Doméstico por Quantidade de Passageiros Pagos Transportados

Empresa	Total de Passageiros	Participação
GOL	28.421.485	33,42%
LATAM	25.927.976	30,49%
AZUL	19.424.045	22,84%
AVIANCA	10.657.521	12,53%
PASSAREDO	442.607	0,52%
MAP LINHAS AÉREAS	107.464	0,13%
TOTAL	55.511	0,07%
TWO TAXI AÉREO LTDA	12.836	0,02%
Total	85.049.940	100%

Fonte: ANAC, 2018

Gráfico 4 - Participação das Empresas Aéreas Nacionais no Mercado Aéreo Doméstico por Quantidade de Passageiros Pagos Transportados



Fonte: ANAC, 2018

Portanto, percebe-se a liderança da empresa GOL (33,42%) seguida de perto pela LATAM (30,49%) e em terceiro lugar a AZUL (22,84%) retratando uma polarização entre essas três empresas, tendo em conta que a AVIANCA possui um pouco mais de 10% do mercado e se encontrava em recuperação judicial no fechamento desta pesquisa.

As Empresas Low-Cost - Ao se falar em acolhimento, pode-se atribuir ao surgimento das empresas low-cost parcela significativa de responsabilidade a essa mudança de comportamento de mercado. Assim, ao abordar o segmento das empresas low-cost, Doganis (2006) enfatiza que este tipo de operação causou impacto na operação das empresas tradicionais cujas operações ficaram sob severa pressão especialmente nas viagens de curta e média distância. Assim, a competição de preços forçou as empresas tradicionais a copiar partes do modelo de negócio das empresas low-cost.

Segundo o autor, o desenvolvimento das empresas “low-cost” foi possível devido à existência de significativas vantagens competitivas tais como corte de custos, uso de aeroportos secundários, restrição ao transporte de bagagens, frotas uniformizadas e adoção de medidas que geram redução de custos nos âmbitos operacionais e não operacionais, atingindo reduções que beiram a casa de 50% de economia. Por fim, conclui que as políticas de “low-cost” exercem influência em muitos aspectos da experiência de viagem, incluindo o conforto.

Dentro da visão de suprimir custos e exigir do passageiro somente o pagamento pelo que ele efetivamente consumir, tais empresas suprimiram o *catering* a bordo, sendo os alimentos e bebidas fornecidos somente mediante pagamento, existindo evidências de que as vendas realizadas a bordo representam de 10% a 20% por cento dos lucros das empresas (Calder, 2006).

Continua Calder (2006) explicando que a mudança na modalidade do fornecimento de alimentos e bebidas a bordo modificou a função dos comissários que passou de uma visão glamorosa de garçoneiro a uma simples vendedora de itens a bordo. Tais mudanças nas condições de trabalho geraram efeitos negativos no status da profissão de comissário o que certamente está relacionado às operações das empresas low-cost.

Para Nilsson (2012) o caráter distintivo do transporte aéreo em relação aos outros meios de transporte está para desaparecer, levando em conta que as empresas “low-cost” competem mais em velocidade e preço do que em experiência de serviços. Desta forma, com a transformação do transporte aéreo em transporte de massa, decorrentes da desregulamentação, com aumento da competição e redução das margens de lucro, percebe-se uma tendência de diminuição nos níveis de hospitalidade percebidos a bordo.

Corroborando tal visão Botelho (2017) enfatiza que para atrair passageiros na crise as empresas aéreas estão oferecendo experiências mais confortáveis e saudáveis dentro das aeronaves. O artigo inicia lembrando que nas décadas de 60 e 70 voar era caro e glamoroso, ficando esse período conhecido como ‘anos dourados da aviação’. Lembra que o café da manhã de viagens transatlânticas era servido em xícaras de porcelana, o almoço, em pratos dourados de grife japonesa, vinho e champanhe a manchetes, mesmo na classe econômica. Na primeira classe, espaçosos *lounges* abrigavam banquetes embalados a som de piano e, sim, fumaça de cigarro.

Reverendo a história, especialmente depois da crise do petróleo de 1973, recorda que as companhias aéreas deixaram de ser rentáveis, só sobrevivendo ao fazer cortes de custos. Tal redução demandou espremer mais passageiros nas cabines e suprimir serviços. Do ponto de vista econômico a queda de qualidade deu certo, sendo que no Brasil entre os anos de 2000 e 2014, conforme dados da ANAC já apresentados, o número de passageiros teve um aumento de 210%.

Para Botelho (2017), a sensação é de que o modelo parece estar se esgotando, tendo em conta que as empresas já descobriram que poderão perder vendas se não devolverem um pouco do conforto de outrora. Assim, a nova tendência é oferecer a bordo experiências mais humanas. A intenção é fazer que os voos sejam menos aborrecidos, com recursos de iluminação, de limpeza e ofertas tecnológicas em todas as categorias de preço.

O trabalho de Botelho (2017) é finalizado apresentando três boas novidades oferecidas em empresas aéreas fora do Brasil que são a higienização do banheiro das aeronaves, em apenas

três segundos, por meio de luz ultravioleta; poltronas com preparação para cada passageiro adaptar seus dispositivos eletrônicos; e as cabines iluminadas com lâmpadas de LED de várias tonalidades, que, segundo os pesquisadores, podem melhorar a sensação de *jet lag*ⁱⁱ dos passageiros e até acalmá-los.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesse contexto, dadas todas as pesquisas apresentadas, é possível se inferir que a aviação, nos seus primórdios, propiciava um tipo de transporte que poderia se chamar de aventura. Com o passar do tempo, as aeronaves foram se modernizando e as sofisticações passaram a ser trazidas para as cabines de passageiros, propiciando experiências de luxo e conforto, levando a hospitalidade a bordo a níveis inimagináveis para a grande maioria da população. No entanto cabe ressaltar que por se tratar de uma pesquisa de aprofundamento por meio de análise de qualitativa, essas inferências precisam ser testadas por meio de uma pesquisa quantitativa de forma a se generalizar os dados.

Na sequência, com a desregulamentação da aviação e as crises mundiais a sobrevivência das empresas aéreas apontou para a redução de custos e de serviços, com o sucesso e crescimento das empresas low-cost. Atualmente o que se constata é que existe um mercado muito promissor para as empresas low-cost, atendendo o passageiro que está apenas interessado em utilizar um meio de transporte rápido e eficiente, pagando um valor acessível e consciente de que o conforto não será a tônica desse transporte. Por outro lado, uma parte significativa do mercado também está voltada para atender um tipo de passageiro que procura além do meio do transporte uma experiência que seja prazerosa e que permita que chegue ao seu destino com a menor fadiga possível. Portanto, ao finalizar esta pesquisa, constata-se que a evolução técnica das aeronaves influenciou diretamente nos níveis de hospitalidade a bordo das aeronaves, sendo ainda outros fatores intervenientes as evoluções do mercado, os fatores econômicos e as crises mundiais.

Finalmente, no contexto do transporte, cabe lembrar Milon (2011) que aborda o conceito de hospitalidade móvel que seria uma hospitalidade transportada, uma espécie de trans hospitalidade, em outras palavras, a instância de uma hospitalidade que passaria do lugar de acolhida como moradia - a habitação hospitaleira - ao lugar do transporte como espaço móvel de existência - o trajeto hospitaleiro. Ao argumentar sobre essa questão, nota-se que a hospitalidade em sua forma clássica de expressão, qual seja, no encontro entre duas pessoas,

se dá de maneira diferente, na qual aquele que deve ser encontrado está associado a uma multidão e a sua individualidade. Transportes públicos em grandes cidades, por exemplo, favorecem esse aspecto. Pode se falar em uma hospitalidade, não em sua maneira clássica e sim transmutada em encontros ocasionais e distintos, nas quais as regras históricas e arcaicas existem, mas não são de fácil reconhecimento. A multidão organizada em meios de transporte e espaços públicos reflete a possibilidade de circulação da Dádiva em detrimento da possibilidade do encontro individual, sendo esta uma visão abrangente na qual se transcende a dualidade anfitrião - hóspede.

Desta forma, ao encerrar este artigo constata-se que o transporte aéreo doméstico brasileiro sofreu expressivo crescimento, decorrente de fatores de mercado, governamentais e de operação das empresas aéreas que trouxeram como consequência o acolhimento de parcela significativa da população que, de forma inclusiva, passaram a ser usuários do transporte aéreo doméstico brasileiro, associando-se tal inclusão à dimensão acolhimento da hospitalidade.

Devido ao fato de se tratar de uma pesquisa qualitativa os dados não podem ser generalizados, necessitando, portanto, de pesquisas quantitativas por meio de entrevistas, análise de documentos, dados ou outras fontes objetivando a generalização dos dados, no entanto cabe ressaltar que os resultados aqui encontrados servem como um norte para pesquisadores ou praticantes da área de hospitalidade possam entender um pouco melhor o setor de transportes aéreos.

REFERÊNCIAS

- Agência Nacional de Aviação Civil [ANAC]. (2017). *Anuário do Transporte Aéreo 2017*, 233. [Link](#)
- Barros Neto, T. P. (2010). *Sem medo de ter medo: um guia prático para ajudar pessoas com pânico, fobias, obsessões e estresse*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Binder, M. P. (2009). Rede de recursos – um modelo desenvolvido a partir do caso GOL Linhas Aéreas. *Innovation & Management Review*, 6(2), 28-43. [Link](#)
- Botelho, T. (2017). Voar é Humano. *Revista Veja*, nº 2512.
- Boutaud, J. J. (2011). Comensalidade: compartilhar a mesa. In: A. Montandon. (org.), *O livro da hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas*. São Paulo: SENAC.
- Calder, S. (2006). *No Frills. The Truth Behind the Low-Cost Revolution in the Skies*. London: Virgin Books.

- Camargo, L. O. de L. (2004). *Hospitalidade*. São Paulo: Aleph.
- Centracchio, F., Rossetti, M., & Iemma, U. (2018). Approach to the Weight Estimation in the Conceptual Design of Hybrid-Electric-Powered Unconventional Regional Aircraft. *Journal of Advanced Transportation*, 1-15. [Link](#)
- Chang, S. (2018). Experience economy in hospitality and tourism: Gain and loss values for service and experience. *Tourism Management*, 64, 55–63. [Link](#)
- Chang, Y.-W. (2017). A preliminary examination of the relationship between consumer attitude towards space travel and the development of innovative space tourism technology. *Current Issues in Tourism*, 20(14), 1431–1453. [Link](#)
- CNT. (2021). *Confederação Nacional do Transporte*. CNT. [Link](#)
- Cortzen, J. (2000). *Taking Off: Copenhagen Airport 1925-2000*. Copenhagen: Borsen Forlag.
- Da Costa, L. A. (2012). A imagem da cidade do Rio de Janeiro para os paulistanos: Fatores que influenciam na motivação de visita desta demanda à cidade. *Caderno Virtual de Turismo*, 12(1), 1–16.
- Doganis, R. (2002). *Flying off Course: the economics of international airlines*. Londres: Routledge.
- Doganis, R. (2006). *The Airline Business*. 2nd ed. London: Routledge.
- Eid, R., & El-Gohary, H. (2015). Muslim Tourist Perceived Value in the Hospitality and Tourism Industry. *Journal of Travel Research*, 54(6), 774–787. [Link](#)
- Espirito Santo Jr., R. A. (2000). *Cenários Futuros para o Transporte Aéreo Internacional de Passageiros no Brasil*. [Tese de Doutorado pelo Programa de Engenharia de Transportes, PET-COPPE/UFRJ, Universidade Federal do Rio de Janeiro].
- Gil, A. C. (2010). *Como elaborar projetos de pesquisa*. 5. ed. São Paulo: Atlas.
- GOL. (2018). [Link](#)
- Hemmington, N. (2007). From Service to experience: understanding and defining the hospitality business. *The Service Industries Journal*, 27(6), 747-755. [Link](#)
- Hudson, K. (1972). *Air Travel, a Social History*. Bath: Adams & Dart.
- IATA. (1965). *Annual Report of the Director-General to International Air Transport Association*. Vienna. [Link](#)

- ICAO. (2007). *Annual Report of the Council*. [Link](#)
- Kaperaviczus, A. F., Cavenaghi, A. J., & De Oliveira, P. S. G. (2020). Modelo para Aferir a Hospitalidade a Bordo das Aeronaves do Transporte Aéreo Doméstico Brasileiro. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 14(2), 64–82. [Link](#)
- Konieczka, R., & Żak, J. (2020). Identification and Prevention of Safety Hazards During Towing of Large Airplanes: Identyfikacja i przeciwdziałanie zagrożeniom bezpieczeństwa zaistniałym podczas holowania dużych samolotów. *Journal of Konbin*, 50(3), 193–202. [Link](#)
- Lashley, C., & Morrison, A. (2001). *In Search of Hospitality: Theoretical Perspectives and Debates*. Butterworth-Heinemann: Oxford.
- Lashley, C., Morrison, A., & Randall, S. (2005). More Than a service encounter? Insights into the emotions of hospitality through special meal occasions. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 8(1), 80-92. [Link](#)
- Lyth, J. P. (2009). Think of her as your mother. Airline advertising and the stewardess in America, 1930-1980. *The Journal of Transport History*, 30(1), 1-2. [Link](#)
- Lyth, J. P. (1993). The history of commercial air transport. A progress report, 1953-93. *The Journal of Transport History*, 14(2), 166-180. [Link](#)
- Middleton, V. T. C. (2005). *British Tourism. The Remarkable Story of Growth*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Milon, Alain. (2011). Metrô: uma Trans-hospitalidade. In: A. Montandon. (dir.), *O livro da Hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas*. São Paulo: SENAC.
- Nameghi, E. N. M., & Ariffin, A. A. M. (2013). The measurement scale for airline hospitality: Cabin crew's performance perspective. *Journal of Air Transport Management*, 30, 1-9. [Link](#)
- Nilsson, J. H. (2012). Hospitality in Aviation: A genealogical study. *Hospitality & Society Journal*, 2(1), 77-98. [Link](#)
- OECD. (1984). *Organization for Economic Cooperation & Development*. [Link](#)
- Palhares, G. L. (2002). *Transportes Turísticos*. São Paulo: Aleph.
- Prahalad, C. K. (2005). *A Riqueza na Base da Pirâmide: Como erradicar a pobreza com o lucro*. Porto Alegre: Bookman.

- Rennella, M., & Walton, W. (2004). Planned Serendipity: American Travelers and the Transatlantic Voyage in the Nineteenth and Twentieth Centuries. *Journal of Social History*, 38(2), 365-383. [Link](#)
- Resende, O. C. de. (2004). The evolution of the aerodynamic design tools and transport aircraft wings at Embraer. *Journal of the Brazilian Society of Mechanical Sciences and Engineering*, 26, 379–389. [Link](#)
- Rosemberg, A. (1970). *Air Travel within Europe*. Stockholm: The National Swedish Consumer Council.
- Salva, V. (2017). *A Gestão de Serviços em Hospitalidade: O papel do comissário como anfitrião nas empresas aéreas comerciais brasileiras*. [Dissertação de Mestrado em Hospitalidade, Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo]. [Link](#)
- Salvador, A. D. (1986). *Métodos e técnicas de pesquisa bibliográfica*. Porto Alegre: Sulina, 1986.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., Lucio, M. del P. B. (2013). *Metodologia de Pesquisa*. 5. ed. Porto Alegre: Penso.
- Schiller, R. (2019). The Curious Origins of Airline Deregulation: Economic Deregulation and the American Left. *Business History Review*, 93(4), 729–753. [Link](#)
- Sinha, Dipendra. (1999). The regulation and deregulation of US airlines. *The Journal of Transport History*, 20(1), 46-64. [Link](#)
- Svik, P. (2015). East–West relations in the civil aviation sector between 1945 and 1963. *Journal of Transatlantic Studies (Springer Nature)*, 13(3), 263–278. [Link](#)
- Telfer, E. (2000). The philosophy of hospitableness. In: C. Lashley, & A. Morrison. (Eds), *In Search of Hospitality: theoretical Perspectives and Debates* (pp. 38–55). Butterworth-Heinemann, Oxford. [Link](#)
- Tian, H., Presa-Reyes, M., Tao, Y., Wang, T., Pouyanfar, S., Alonso Jr., M., Luis, S., Shyu, M.-L., Chen, S.-C., & Iyengar, S. S. (2021). Data Analytics for Air Travel Data: A Survey and New Perspectives. *ACM Computing Surveys*, 8, 1–35. [Link](#)
- Veal, A. J. (2011). *Metodologia da Pesquisa em Turismo*. Aleph.

Wafik, G. M., Abou-Shouk, M. A., & Hewedi, M. M. (2017). Airline Passenger Travel Cycle, Satisfaction and Loyalty: A Comparison of EgyptAir and Emirates Airlines. *International Journal of Hospitality & Tourism Systems*, 10(1), 1–12. [Link](#)

Winzen, J., Albers, F., & Marggraf-Micheel, C. (2014). The influence of coloured light in the aircraft cabin on passenger thermal comfort. *Lighting Research & Technology*, 46(4), 465–475. [Link](#)

Zimmermann, N., & Oliveira, A. V. M. (2012). Liberalização econômica e universalização do acesso no transporte aéreo: é possível conciliar livre mercado com metas sociais e ainda evitar gargalos de infraestrutura. *Journal of Transport Literature*, 6(4), 82-100. [Link](#)

ⁱ IATA - *International Air Transport Association* responsável por definir padrões globais de segurança, eficiência e sustentabilidade na aviação.

ⁱⁱ É uma expressão em inglês que não possui uma tradução definida na língua portuguesa, mas é utilizada para caracterizar **um desconforto causado em um indivíduo quando troca de fuso horário**. Disponível em <<https://www.significados.com.br/jet-lag/>>, acessado em 09/01/2017.