

O comissário de voo e os cuidados à saúde: a formação profissional no Brasil

The flight attendant and health care: professional training in Brazil

Luisa Maria Cabezas URBANO¹

José Antonio MAIA²

RESUMO: *A evolução vertiginosa do transporte aéreo, aliada às mudanças sociais da atualidade, ampliam a atuação do comissário de voo do provimento de conforto e segurança aos passageiros para o atendimento às necessidades de saúde da população embarcada. Realizou-se uma pesquisa documental com o objetivo de levantar a normatização da formação deste profissional, em particular no que diz respeito ao aspecto saúde. A legislação brasileira mostra-se pouco clara e, em muitos casos, não define os órgãos responsáveis pela normatização e controle, na transição do Departamento de Aviação Civil para a Agência Nacional de Aviação Civil. As tendências contemporâneas da educação voltada para competências propiciam um aporte capaz de favorecer uma aprendizagem continuada mais eficaz e compatível com a expansão da intervenção do comissário no atendimento de demandas tanto individuais como coletivas relacionadas com a saúde, sugerindo a oportunidade de uma formação mais qualificada, do ponto de vista acadêmico.*

PALAVRAS-CHAVE: *Comissário de Voo. Capacitação Profissional. Competência Profissional. Assistência Integral à Saúde.*

ABSTRACT: *The fast-paced growth of air transportation combined with the changes currently underway in society transformed the role of flight attendants from mere providers of comfort and safety to caring for the health needs of passengers. We have conducted a document-based research outlining flight attendants training practices concerning health care responsibility. The Brazilian legislation shows itself unclear and has failed in many cases to determine which authority should regulate and control such matters when it transferred powers from Department of Civil Aviation to National Civil Aviation Agency of Brazil. Current trends in education focused on professional skills paves the way for a continuous learning model that is more efficient and compatible with the extended flight attendants' role in providing in-flight health-related care, which lays the way open for a more qualified training from an academic point of view.*

¹ Bacharel em Biomedicina pela UNISA. Mestra em Educação em Saúde pela UNIFESP. Docente no Curso de Aviação Civil da Universidade Anhembi Morumbi. E-mail: luisavc@anhembimorumbi.edu.br.

² Médico pela UERJ. Doutor em Medicina pela UFRJ. Docente e pesquisador do Programa de Pós-Graduação Educação em Saúde do CEDESS - UNIFESP. Docente do Curso de Medicina da UNICID. E-mail: jose.maia@unifesp.br.

KEYWORDS: *Flight Attendant. Professional Training. Professional Competence. Comprehensive Health Care.*

1 Introdução

Assistimos, ao longo de poucas décadas, no conjunto das vertiginosas mudanças tecnológicas, econômicas e sociais, ao desenvolvimento do deslocamento aéreo, o que implica na expansão de usuários e, conseqüentemente, no incremento de necessidades da população embarcada, destacando-se aquelas relacionadas ao campo da saúde. Essa realidade reflete-se diretamente na criação de estruturas de atendimento, onde as funções do comissário de bordo devem ser não apenas ampliadas, mas replanejadas, em uma área com a qual estes profissionais não são caracteristicamente familiarizados.

A esse aspecto devem ser somadas as transformações sociais do universo atendido pela aviação civil, no sentido, dentre outros, do envelhecimento da população, cujo conjunto deve dirigir, de forma continuada, as ações relacionadas à saúde de passageiros e tripulantes envolvidos. Cumpre ressaltar aqui as atribuições (potenciais e desafios) do comissário de bordo, como o agente cuja atuação é a mais próxima, imediata e prolongada em relação ao passageiro. Fica, desta forma, patente a necessidade de reformulações contínuas de sua capacitação, acrescentando e valorizando competências profissionais anteriormente limitadas à sua interferência incipiente nas afecções à saúde dos usuários, frequentemente vinculadas apenas ao seu conforto, no conjunto do denominado “serviço de bordo”. A complexidade deste papel aumenta ainda mais, se considerarmos as doenças infecciosas emergentes e sua disseminação ampla e veloz possibilitada pelo deslocamento aéreo humano.

Este trabalho volta-se para o estudo da normatização da formação profissional do comissário de voo no Brasil ao longo das últimas décadas, com o intuito de cotejá-la com as competências necessárias à atuação em situações da atualidade que envolvem não apenas as eventualidades de catástrofes, mas o cotidiano da atenção integral à saúde no ambiente peculiar do transporte aéreo civil.

2 Procedimentos metodológicos

Foi realizada uma pesquisa documental, considerada por Matos e Vieira (2001), como aquela que se utiliza de documentos na forma em que se apresentam, cujos dados se encontram, portanto, ainda em seu estado original e que, por isso, podem ser reelaborados de acordo com a finalidade da pesquisa e criatividade do pesquisador. Segundo Diehl (2004), nesse modelo de pesquisa consideram-se os registros do passado, incluindo, além de material literário (livros e periódicos), diários, cartas, jornais, minutas de reuniões, relatórios e documentos, dentre outros.

No caso da presente pesquisa, foram examinados principalmente textos legais, incluindo normas e regulamentos diversos relacionados à formação do comissário de voo no campo do atendimento à saúde de indivíduos em deslocamentos aéreos civis. Foram estudados, como lastros determinantes das características dessa formação, aspectos pertinentes desde o nascedouro da profissão até a multiplicidade da regulação de cursos, sendo incluídos processos de admissão em companhias aéreas e atividades de capacitação ao longo do exercício profissional. Os registros apresentados foram cotejados com a literatura nacional e especializada, objetivando-se sua discussão crítica.

3 Resultados

Desde o início da fase de coleta ficou patente a dificuldade de uma visão cronológica coerente, devida, dentre outros fatores, a sucessivas mudanças de órgãos regulamentadores da aviação civil, bem como à multiplicidade de fontes e teores da normatização legal, que por vezes se mostrou imprecisa, de difícil localização e pouco detalhada quanto às atribuições de parâmetros a serem cumpridos e sua fiscalização. Tal realidade também foi constatada por Silva e Santos (2009) que a atribuíram à complexidade que envolve a implantação e às subsequentes mudanças nas últimas décadas na aviação civil no Brasil.

3.1 Os primórdios da aviação civil no Brasil e o surgimento do comissário de voo nas tripulações

O início da aviação comercial no Brasil remonta ao ano de 1927, com duas organizações estrangeiras: a primeira a transportar passageiros foi a Condor Syndikat, uma empresa alemã que, mais tarde, com a sua nacionalização denominou-se Sindicato Condor e em 1943 passou a ser conhecida como Serviços Aéreos Cruzeiro do Sul (Fajer, 2009). A segunda, de origem francesa, foi a Aéropostale. Ainda em 1927, a primeira empresa já nascida nacional, a VARIG (Viação Aérea Rio Grandense), oficialmente recebe autorização do governo para operar (Malagutti, 2001).

Segundo Crouch (2008), em 1928, a Western Air Express, empresa norte-americana, incluiu em suas tripulações os primeiros comissários de bordo, seguida, em um ano, pela Boeing Air Transport. Entretanto, esta última empresa, quando transformada na United, contrata suas primeiras comissárias, das quais Ellen Church merece destaque. Por ser enfermeira, foi admitida em 1930 pela United Airlines para cuidar de problemas de saúde dos passageiros. O sucesso desta iniciativa, a partir do grupo das “Sky Girls” (Angelfire, 2013), foi rapidamente seguido por outras companhias aéreas. No Brasil, embora haja uma relativa escassez da literatura sobre a profissão do comissário de voo, há registros de que em 1954, na VARIG, uma das mais

expressivas figuras femininas, Alice Edhita Klausz, foi contratada para atuar em voos internacionais para Nova Iorque, a bordo do Lockheed Super Constellation, atuando, posteriormente, na redação dos manuais de bordo da empresa, por encargo de seu presidente, Ruben Berta (Cultura Aeronáutica, 2012).

Dessa forma, observamos que, desde a origem da profissão de comissário de bordo, o aspecto do cuidado à saúde sempre foi fundante, considerando-se a escolha de uma enfermeira para desempenhar tal função. Ainda que, no Brasil, esta seleção profissional não tenha ocorrido de forma tão estreita, a atenção com o bem estar dos passageiros motiva ainda Alice Klausz a atuar voluntariamente a bordo de aeronaves que se dirigem à Antártica, providenciando refeições quentes para os embarcados.

3.2 A regulamentação da aviação no Brasil e da formação do comissário de voo para o ingresso profissional em empresas de aviação civil

A regulamentação da aviação civil no Brasil – incluindo as políticas relativas aos recursos humanos envolvidos – remonta ao ano de 1931, quando o então presidente Getúlio Vargas criou, através do Decreto Lei nº 19.902, o Departamento de Aeronáutica Civil, cujas funções incluíam planejar, orientar, controlar, estudar, apoiar e incentivar as atividades de aviação civil pública e privada. Inicialmente, o órgão estava vinculado ao Ministério da Viação e Obras Públicas, até que em 1941 passou para o Ministério da Aeronáutica. Em 1969, seu nome foi modificado para Departamento de Aviação Civil (DAC) e seu quadro profissional era constituído essencialmente por militares (SILVA E SANTOS, 2009).

O DAC produziu o Regulamento Brasileiro de Homologação Aeronáutica (RBHA), inspirando-se muito proximamente no texto de regulamentações norte-americanas expressas no FAR (*Federal Aviation Regulations*), documento produzido pela FAA (*Federal Aviation Administration*) daquele país (FAR, 2012). São consideradas desde questões técnicas relativas a equipamentos e segurança até recursos humanos. Desde essa ocasião, a formação do comissário de voo era objeto de manuais com conteúdos a serem ministrados nas escolas de aviação civil e nas empresas aéreas para candidatos com um perfil específico de escolaridade.

No ano de 2005, ocorreu a transição do antigo DAC para a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), através da Lei nº 11.182/2005 (BRASIL, 2005). Assim, hoje este é o órgão responsável pela regulamentação de todos os aspectos relativos à aviação civil, inclusive a certificação dos profissionais que, em diversos níveis e setores participam deste processo.

A formação de recursos humanos expressa na legislação na aviação civil brasileira é também fortemente inspirada em documentos emanados de órgãos internacionais tais como: FAA, *Joint Aviation Authorities* (JAA), *European Aviation Safety Agency* (EASA), *National Transportation Safety Board* (NTSB), *International Civil Aviation Organization* (ICAO) e

International Air Transport Association (IATA). Esta coletânea deu origem a um documento denominado *Policy File*, redigido pela Gerência de Processo Normativo (GCPN), órgão ligado à ANAC, que apresenta diretrizes, dúvidas, esclarecimentos e documentos a serem normatizados, tais procedimentos técnicos fazem parte da Gerência Geral de Certificação de Produtos Aeronáuticos (GGCP), ligados também a ANAC, que por sua vez vincula-se à Secretaria de Aviação Civil (SAC), órgão diretamente ligado ao poder executivo central (Governo Federal) (ANAC, 2008).

De acordo com o Manual MCA 58-11/2005, ainda elaborado pelo extinto DAC (BRASIL, 2005), indivíduos que pretendam inserir-se profissionalmente na aviação civil devem realizar um curso em escolas preparatórias, cujos currículos são determinados pelo mesmo documento legal. Os conteúdos preconizados devem ser desenvolvidos em um período de tempo de 159 horas-aula, abrangendo áreas consideradas básicas, como por exemplo: sistema de aviação civil, regulamentos da profissão, regulamentos aeronáuticos e as áreas técnicas, compostas por sobrevivência na selva, no mar, emergências gerais, aspectos fisiológicos do comissário de voo, primeiros socorros na aviação, entre outras. Vinte horas são destinadas à preparação desses futuros profissionais para o atendimento à saúde dos passageiros embarcados e dezesseis horas para aspectos fisiológicos do voo. Quinze horas compõem o treinamento prático de sobrevivência na selva, no mar, combate ao fogo e primeiros socorros pós-catástrofe.

Uma vez concluído o curso, o candidato a comissário é submetido a uma prova de múltipla escolha, elaborada pela ANAC. Ocorrendo a aprovação, com acertos iguais ou superiores a 70% das questões, o candidato estará, sob o amparo do referido documento legal, habilitado para o exercício da profissão.

Ao ser admitido em uma companhia aérea, o processo de capacitação profissional de comissários de voo deve ter continuidade, sendo que parte desse treinamento se volta para o atendimento às normas da ANAC, exaradas no Regulamento Brasileiro da Aviação Civil (RBAC) no. 121.805 (BRASIL, 2013) e a outra geralmente pretende modelar o profissional na cultura da empresa que o contratou, ainda em um período anterior à sua inserção no trabalho a bordo propriamente dito. De acordo com o RBAC, as exigências de formação profissional são diferenciadas, dependendo do tipo de aeronave, do número de passageiros transportados por aquele equipamento e dos destinos, dentre outras circunstâncias.

3.3 A formação do comissário de voo em aspectos relacionados à saúde

O RBAC no. 121.805, atualmente na emenda de no. 2, de 2013 (BRASIL, 2013), trata do “*treinamento da tripulação para eventos médicos em voo*”. Embora de forma vaga, o referido documento, determina que o tripulante deva ser treinado em: “*procedimentos em casos de eventos médicos de emergência; localização, função e operação dos equipamentos médicos de*

emergência; familiarização dos tripulantes com o conteúdo do conjunto de emergências médicas, bem como: instrução e exercícios de uso adequado do desfibrilador externo automático aprovado, quando utilizado pelo detentor de certificado; instrução e exercícios de ressuscitação cardiopulmonar”, sendo estes dois últimos itens repetidos a cada 24 meses.

Em que pese a existência de conteúdos curriculares voltados para a saúde humana, o curso de formação profissional inicial para comissários de voo, realizado pelas escolas de aviação civil não forma profissionais regidos por órgãos regulamentadores definidos, diferentemente de, por exemplo, os auxiliares e técnicos de enfermagem, que devem ser filiados ao Conselho Regional de Enfermagem de sua área de atuação geográfica. Assim, cabe à ANAC tanto o papel de órgão certificador quanto de fiscalizador técnico, no que tange à formação profissional.

Nas escolas preparatórias, os conteúdos anteriormente agrupados em uma disciplina denominada de “temas médicos”, compõem o ensino de “aspectos fisiológicos do comissário de voo” e “primeiros socorros na aviação”, correspondendo à carga horária já mencionada. Uma vez ingressando em uma empresa aérea, esses cursos devem ser repetidos a intervalos de 24 meses, incluindo, de forma vagamente especificada, temas tais como o uso dos equipamentos disponíveis a bordo, dentre outros.

Cumprе ressaltar que a regulamentação da formação e do exercício profissional não inclui a documentação dos atendimentos realizados, ficando este procedimento ao encargo das companhias aéreas, que, por sua vez, não são obrigadas a disponibilizar seus bancos de dados construídos a partir dos dados coletados e analisados em caráter interno à corporação.

4 Discussão

O transporte aéreo civil constitui, em diversos aspectos, uma área particular do conhecimento humano. Além do campo da tecnologia, as peculiaridades do cuidado integral aos seres humanos envolvidos na situação – mormente o passageiro – exigem uma atenção específica, que deve ser suprida pela formação adequada dos profissionais responsáveis por esta interface homem-espaco. Estes são os comissários de voo, que detêm muito mais atribuições do que aquelas relacionadas ao conforto dos usuários, abrangendo inclusive sua segurança, como coletividade e o atendimento a eventuais agravos à saúde, que dadas às condições tecnológicas e mesmo frente ao aumento do número de passageiros, são passíveis de ocorrer em intervalos de tempo mais prolongados.

Contudo, em nosso país, considerando-se questões históricas, econômicas e políticas ocorridas nas últimas décadas, a legislação a respeito deste tópico – a formação do comissário de voo – não é suficientemente clara, deixando muitas vezes lacunas e superposições. Um exemplo refere-se à utilização atual de documentos elaborados pelo extinto DAC. As escolas de

aviação civil, formadoras iniciais desse profissional, em sua maioria, preparam-no apenas para a realização de uma prova teórica e baseiam-se nos cursos e procedimentos já citados. Porém, esse modelo não oferece uma perspectiva de aprofundamento educacional, quando essas escolas são comparadas aos espaços acadêmicos, considerados tradicionalmente como *lócus* da produção do conhecimento e práticas para o desenvolvimento do indivíduo.

A formação do atendente de bordo nas escolas de aviação restringe-se a articular, nos moldes tradicionais de ensino, um determinado potencial de trabalho às demandas das empresas aéreas, paradoxalmente em um campo em que o dinamismo e a inovação tecnológica exigem uma capacitação contínua desse profissional para atuar em seu ambiente de trabalho, no contexto de um mundo globalizado e em mudanças vertiginosamente sucessivas. Com efeito, a análise documental relacionada com a formação de comissários de voo, aliada com o conhecimento da prática em que esta ocorre, permite constatar que as premissas contemporâneas do campo da educação profissional não encontram ressonância. Destacam-se a aprendizagem significativa (AUSUBEL, 2010), a aprendizagem de adultos (KNOWLES, 2005) e a problematização da realidade no contexto do ensino, despertando a aprendizagem ativa e favorecendo a autonomia do educando (BERBEL, 2011). Podemos afirmar que a regulação do setor estimula, na formação de mão de obra, a repetição de metodologias tradicionais, na medida em que ressalta conteúdos a serem transmitidos, ao invés da valorização do desenvolvimento de competências necessárias a um perfil profissional considerado adequado para a atuação do comissário de bordo.

Observa-se que, no tocante ao atendimento às necessidades de saúde de tripulantes e passageiros enfermos, os treinamentos utilizam-se de cursos de curta duração, pouco ou nada avaliativos, com formatos geralmente importados e, quando muito, adaptados à realidade brasileira (VEIGA, 2005). Um exemplo refere-se ao BLS - *Basic Life Support*, da *American Heart Association* (AHA, 2006), destinado a vítimas que apresentam um mal súbito capaz de evoluir para uma parada cardiorrespiratória e o BTLS- *Basic Trauma Life Support*, (CAMPBELL 2007), voltado ao atendimento de vítimas de trauma na fase pré-hospitalar de atendimento. Para serem efetivos, esses treinamentos devem ser praticados repetidamente e avaliados de forma adequada. A continuidade da formação e a importância da avaliação são ressaltadas por Mahony *et al.* (2008), que, em um estudo realizado em 2007 com tripulantes de cabine evidenciou as inadequações deste processo, ao descrever que atendentes de bordo treinados para realizarem a manobra simulada de ressuscitação cardiopulmonar e o uso do desfibrilador, quando reexaminados após 12 meses, mostravam que no domínio psicomotor ocorriam falhas, enquanto que avaliações apenas teóricas não detectavam lacunas. Os autores concluem que, segundo o estudo realizado, a tripulação de cabine não apresentava níveis de competência suficientes para cuidar adequadamente de uma parada cardíaca, apontando que o treinamento de tripulantes de cabine ainda se mostrava insuficiente.

Portanto, o campo da formação profissional implica em muito mais do que um compromisso institucional com a simples transmissão de parte de um legado técnico-científico para o estudante, devendo comprometer-se com a construção social de um conjunto de competências que o tornem apto a inserir-se no mundo de forma eficaz e eficiente. Este campo foi explorado, dentre outros autores, por Epstein e Hundert (2002), em artigo publicado em um conceituado periódico (JAMA – “*Journal of the American Medical Association*”). Apesar de o artigo referir-se à profissão médica, constitui um estudo de grande impacto em outras áreas, inclusive na formação em saúde do comissário de voo. Seu maior mérito reside na individualização de seis domínios da competência profissional: cognitivo, técnico, integrativo, contextual, relacional, afetivo-moral e de hábitos mentais (autoavaliação). Embora a discussão pormenorizada destes domínios extrapole o escopo do presente trabalho, trata-se de referência importante na formulação de objetivos para a formação profissional, no que toca ao atendimento das diversas demandas ao comissário relativas à saúde de passageiros e tripulantes na atualidade.

Essa realidade vista em seu conjunto mais amplo, implica não apenas no atendimento individual do “passar mal a bordo”, para o que cursos pontuais de “saúde na aviação” podem até mostrar-se adequados. Há que se considerar também uma dimensão coletiva que inclui a vigilância em saúde, na identificação, por exemplo, de sinais e sintomas incipientes de uma determinada afecção cuja disseminação torne-se eventualmente universal, dada a velocidade do deslocamento de indivíduos doentes ou potencialmente multiplicadores, que não tenham sido identificados por uma triagem pré-embarque. Aqui se insere a importância da construção, baseada em critérios científicos, de sistemas de coleta, processamento e disponibilização das ocorrências, objetivando estudos e tomadas de decisão cabíveis.

Cumprindo à regulamentação o incentivo explícito para a formação dos próprios formadores (NÓVOA, 1991), que, na qualidade de “instrutores” de cursos e de treinamentos de comissários de bordo se tornam limitados à metodologia transmissiva, esquecendo-se que educação é muito mais que instrução e que ensinar supera o ato de “transmitir conteúdos” (GADOTTI, 1997).

5 Considerações Finais

A profissão de comissário de bordo teve o seu início histórico ligado aos cuidados à saúde humana. Em pouco tempo tomou um viés mais tecnológico, voltado para a aviação propriamente dita. Cabe, portanto, uma indagação: no mundo contemporâneo, onde o ser humano é novamente trazido para o centro das discussões e das práticas, no qual a aviação pode representar um significativo ganho em sua qualidade de vida, a formação dos comissários não deveria retornar para a atenção à saúde humana, vendo-se esta em sua concepção mais ampla?

Duas vertentes devem nortear a capacitação profissional do comissário de voo para o cuidado à saúde dos passageiros. A primeira diz respeito às legítimas demandas do mundo, que se refletem no ambiente de bordo. Como exemplo, podemos citar o envelhecimento da população e o surgimento de novas doenças, dentre outros. A segunda decorre do diálogo necessário da educação profissional com as tendências teórico conceituais advindas da pedagogia, atuando na realidade que tem sido denominada de “sociedade do conhecimento”. Aqui estão incluídas estratégias de formação tais como as metodologias ativas de ensino e aprendizagem (destacando-se a problematização) e a aprendizagem voltada para competências profissionais. A legislação a este respeito deve ser modernizada e flexibilizada, em caráter contínuo, ampliando a avaliação – tanto de indivíduos como de processos e de instituições – na origem de diretrizes de fiscalização no setor.

Em suma, cumpre refletir que a expansão do campo da aviação civil compreende não apenas os aspectos técnicos relacionados, por exemplo, com o voo em si e seu controle, mas com o tipo e a qualidade exigida para o melhor atendimento ao usuário. Uma vez que o contato do passageiro embarcado é mais direto com os comissários de bordo, estes são os atores por excelência que devem ser qualificados em caráter seletivo e permanente no campo dos cuidados à saúde e da própria educação em saúde.

O aporte de novas visões de educação profissional, no “mundo da Pedagogia”, aqui ampliada como o estudo dos processos de educação (LIBÂNEO, 1991), pode contribuir para a formação do profissional adequado às demandas e necessidades do cotidiano. Este campo afigura-se como singular, vasto e complexo, a ponto de justificar a formação das equipes de bordo em níveis mais aprofundados, elaborados em conformidade com a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Brasileira (BRASIL, 1996). Delineia-se a construção de um profícuo espaço de intersecção entre o mercado e as instituições formadoras, concretizado pelos cursos superiores em nível de graduação sequencial na área, voltados não apenas para os formadores mas para os próprios trabalhadores, futuros comissários de voo.

6 Referências

AHA. American Heart Association, **BLS - Basic Life Support** for Healthcare Providers, 2006.
ANAC. Agencia Nacional de Aviação Civil. **Manual de procedimentos de homologação.** Interpretação dos regulamentos de certificação de aeronavegabilidade e de procedimentos da ANAC-GGCP (Policy File), MPH-150. Original: 15 de julho 1993; revisão 3 de 04 de abril de 2008. Disponível em URL:< <http://www2.anac.gov.br/certificacao/MPR/Textos/MPH-150-003-P.pdf>>. Acesso em: 28 de agosto de 2011.

ANGELFIRE. **Ellen Church (1904-1965)**. Disponível em URL: <http://www.angelfire.com/ab5/WWTTanks/People/United_States/Ellen_Church/Bio.html>. Acesso em: 24 de junho de 2013.

AUSUBEL, D.P. **The Acquisition and Retention of Knowledge: a cognitive view**. The Netherlands: Kluwer Academic Presses, 2010.

BERBEL, N.A.N. As metodologias ativas e a promoção da autonomia de estudantes. **Semina: Ciências Sociais e Humanas**, v.32, n.1, p.25-40, 2011.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Lei. Nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. **Diário Oficial da União**, Brasília, 23 de dezembro de 1996.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. LEI No 11.182/2005 (LEI ORDINÁRIA). Cria a Agência Nacional de Aviação Civil- ANAC, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, de 28 de setembro de 2005, Nº 187, S/1, p.1-8.

BRASIL. Ministério da Defesa. Comando da Aeronáutica. PORTARIA DAC Nº 1232/DGAC, de 28 de Novembro de 2005. Aprova a quarta edição do Manual do Curso “Comissário de Voo”. **Diário Oficial da União**, nº 235, de 08 de dezembro de 2005. Disponível em URL: <www.anac.gov.br/habilitacao/manualcursos.asp>. Acesso em: 11 de julho de 2011.

BRASIL. Agência Nacional de Aviação Civil. Regulamento Brasileiro da Aviação Civil, RBAC 121.805, emenda nº 2. Requisitos operacionais: Operações domésticas, de bandeira e suplementares. Resolução nº266, 5 de março de 2013, publicada no **Diário Oficial da União**, Brasília, 08 de março de 2013. Nº 46, S/1, p. 7.

CAMPBELL, J.E. **BTLS – Basic Trauma Life Support**. 2ª. Ed., 2007.

CROUCH, T.D. **ASAS**. Rio de Janeiro: Record, 2008.

CULTURA AERONÁUTICA. **Comissários de voo: a história de uma profissão**. Disponível em URL: <<http://culturaaeronautica.blogspot.com.br/2012/05/comissarios-de-voo-historia-de-uma.html>>. Acesso em 24 de junho de 2013.

DIEHL, A.A.; TATIM, C.D. **Pesquisa em ciências sociais aplicadas: métodos e técnicas**. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

EPSTEIN, R.M.; HUNDERT, E.M. Defining and Assessing Professional Competence. **JAMMA**, v.287, n.2, p.226-35, 2002.

FAJER, M. **Sistemas de investigação dos acidentes aeronáuticos da aviação geral – uma análise comparativa**. Dissertação apresentada ao programa de Pós-Graduação em Saúde Pública, área de concentração Saúde Ambiental – Saúde do Trabalhador, para obtenção do título de Mestre em Saúde Pública. Universidade de São Paulo – Faculdade de Saúde Pública, 2009.

FAR – **Federal Aviation Regulations – 1978 to 2012**. Documento disponível em URL: http://www.airweb.faa.gov/Regulatory_and_Guidance_Library/rgFAR.nsf/MainFrame?OpenFrameSet. Acesso em: 24 de junho de 2013.

- GADOTTI, M. Lições de Freire. **Rev. Fac. Educ.**, São Paulo v. 23 n. 1-2 p.1-9 jan./dez. 1997.
- KNOWLES, M.S., **The Adult Learner: The Definitive Classic in Adult Education and Human Resource Development**. 6th ed. San Diego: Elsevier, 2005.
- LIBÂNEO, J.C. Pedagogia e pedagogos: inquietações e buscas. **Educar** n.17, p.153-76, 2001.
- MAHONY, P.H.; GRIFFITHS, R.F.; LARSEN, P.; POWELL, D. Retention of knowledge and skills in first aid and resuscitation by airline cabin crew. **Resuscitation Official Journal of the European Resuscitation Council**, v.76, n.3, p.413-8, 2008. Disponível em URL: <[http://www.resuscitationjournal.com/article/abstracts?terms1=2007&terms2=&terms3=&terms4=2007+\(27/02/2009\)](http://www.resuscitationjournal.com/article/abstracts?terms1=2007&terms2=&terms3=&terms4=2007+(27/02/2009)>)>. Acesso em: 30 de março de 2009.
- MALAGUTTI, A.O. **Evolução da Aviação Civil, no Brasil**. Brasília (DF): Consultoria Legislativa, 2001.
- MATOS, K.S.L.; VIEIRA, S.F. **Pesquisa educacional, o prazer de conhecer**. Edições Demócrito Rocha, 2001.
- NÓVOA, A. **Concepções e práticas da formação contínua de professores**: In: Nóvoa A. (org.). **Formação contínua de professores: realidade e perspectiva**. Portugal: Universidade de Aveiro, 1991.
- SILVA, O.V.; SANTOS, R.C. Histórico dos órgãos de regulação da Aviação Civil Brasileira: DAC, ANAC, CONAC e INFRAERO. **Revista Científica Eletrônica de Turismo**, v.6, n.10, 2009.
- VEIGA, G.A. **Fundamentos para o desenvolvimento de um programa de formação baseado no perfil de competências profissionais para médicos e enfermeiros do SAMU-SP (“193”)**. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de São Paulo. Escola Paulista de Medicina. São Paulo, 2005.