



CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM HOTELARIA

**A HOSPEDAGEM DE TRIPULANTES DA AVIAÇÃO CIVIL NO
BRASIL**

Estudante: Fernando de Oliveira Souto

Orientadora: Profa. Dra. Jammilly Mikaela Fagundes Brandão

BRASÍLIA-DF

2025



CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM HOTELARIA

A HOSPEDAGEM DE TRIPULANTES DA AVIAÇÃO CIVIL NO BRASIL

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília - IFB, Campus Riacho Fundo, como requisito parcial à obtenção do título de Tecnólogo em Hotelaria.

Orientadora: Profa. Dra. Jammilly Mikaela Fagundes Brandão

BRASÍLIA-DF

2025

Souto, Fernando de Oliveira.

A hospedagem de tripulantes da aviação civil no Brasil / Fernando de Oliveira Souto ; orientação Jammilly Mikaela Fagundes Brandão. — Riacho Fundo, DF: 2025.

49 f. : il. color. ; 30 cm.

Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnologia em Hotelaria) — Instituto Federal de Brasília, Campus Riacho Fundo, Riacho Fundo, DF, 2025.

Orientador(a): Jammilly Mikaela Fagundes Brandão.

1. Hotelaria. 2. Aviação civil. 3. Lei do Aeronauta. 4. Tripulantes. I. Brandão, Jammilly Mikaela Fagundes, orient. II. Instituto Federal de Brasília. III. Título.

FOLHA DE APROVAÇÃO

Fernando de Oliveira Souto

A HOSPEDAGEM DE TRIPULANTES DA AVIAÇÃO CIVIL NO BRASIL

Trabalho de Conclusão de Curso aprovado como requisito parcial à obtenção do título de Tecnólogo em Hotelaria, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília - IFB, Campus Riacho Fundo, pela seguinte banca examinadora:

Professora Dra. Jammilly Mikaela Fagundes Brandão
Orientadora

Professora Ma. Naiara Denicoló
Avaliadora 01

Professor Bcl. Amanda Madeira Pereira
Avaliadora 02

BRASÍLIA-DF

2025

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por ter me guiado até este curso incrível. Sou grato por ter conhecido tantas pessoas especiais ao longo dessa jornada, que contribuíram diretamente para que eu chegasse até aqui. Em especial, agradeço aos meus professores e colegas de turma, fico muito feliz por ter convivido com cada um de vocês. Cada vivência, cada memória compartilhada teve um papel fundamental na minha trajetória e na conclusão deste trabalho.

Gostaria de fazer um agradecimento especial à minha orientadora, professora Jammilly, que ao longo do curso se mostrou não apenas uma excelente educadora, mas também uma verdadeira companheira e amiga. Sua paixão pelo ensino é admirável e inspiradora. Posso dizer com tranquilidade que, sem o seu apoio, incentivo e orientação, eu não teria conseguido concluir este trabalho. De coração, muito obrigado por tudo!

Agradeço também a minha família, especialmente aos meus pais, que sempre me apoiaram e incentivaram mesmo quando decidi seguir um curso e uma profissão fora dos padrões tradicionais das faculdades. Vocês foram meus primeiros professores de hospitalidade e amabilidade, me ensinando a ser amável, empático, justo e respeitoso. Hoje, sigo feliz com minhas decisões e conquistas, tudo isso por todo amor e educação que adquiri com vocês, espero sempre ser um motivo de orgulho e alegria assim como vocês são pra mim.

E então, é com muita alegria e orgulho que concluo este trabalho, algo que no primeiro semestre parecia tão distante, e que agora, três anos depois, se concretiza. Nesse período, atuei no ramo hoteleiro e realizei o sonho de me tornar comissário de voo, um desejo que muitos que caminharam comigo nesse curso também acompanharam de perto. Hoje, mesmo com a rotina agitada da aviação, agradeço por conseguir encerrar esse ciclo tão significativo com um tema que une esses dois universos da minha vida. Dois mundos que, no início, pareciam distantes, mas que com o tempo mostraram-se surpreendentemente conectados.

Muito obrigado!

RESUMO: Este trabalho de conclusão de curso teve como objetivo principal analisar a adequação da hospedagem oferecida aos tripulantes da aviação civil nos empreendimentos hoteleiros brasileiros, considerando os parâmetros estabelecidos pela Lei nº 13.475/2017, conhecida como a nova Lei do Aeronauta. A pesquisa adotou uma abordagem metodológica mista, combinando uma análise documental, a experiência profissional do pesquisador como comissário de voo e a aplicação de questionários estruturados com 45 tripulantes da aviação em atividade. Os resultados evidenciaram que, apesar dos avanços legais, ainda há falhas significativas na infraestrutura e nos serviços de muitos hotéis contratados por companhias aéreas, comprometendo a qualidade do descanso, da alimentação e do bem-estar dos profissionais da aviação. Elementos como cama confortável, isolamento acústico, ventilação adequada, lavanderia e alimentação em horários alternativos foram apontados como aspectos prioritários. A pesquisa também identificou boas práticas já adotadas por alguns empreendimentos hoteleiros e apresentou recomendações práticas para que os hotéis se adequem às exigências legais e operacionais desse público especializado. O estudo contribui para a valorização da hotelaria como aliada estratégica da aviação civil, incentivando melhorias que beneficiam tanto os tripulantes quanto a imagem institucional dos hotéis e das companhias aéreas. Conclui-se que o atendimento às necessidades dos aeronautas é essencial não apenas para o cumprimento da legislação, mas também para a segurança das operações aéreas e a qualidade do serviço prestado à sociedade.

Palavras-chave: Hotelaria; Aviação civil; Lei do Aeronauta; Tripulantes.

ABSTRACT: This undergraduate thesis aimed to analyze the adequacy of accommodation provided to civil aviation crew members in Brazilian hotels, based on the parameters established by Law No. 13,475/2017, known as the new Aeronaut Law. The research adopted a mixed-methods approach, combining documentary analysis, the researcher's professional experience as a flight attendant, and the application of structured questionnaires with 45 active aviation crew members. The results revealed that, despite legal advancements, there are still significant shortcomings in the infrastructure and services of many hotels contracted by airlines, compromising the quality of rest, nutrition, and overall well-being of aviation professionals. Key factors such as comfortable beds, soundproofing, proper ventilation, laundry services, and food availability at alternative hours were highlighted as priorities. The study also identified best practices already adopted by some hotel establishments and

presented practical recommendations to help hotels comply with the legal and operational requirements of this specialized audience. This research contributes to the recognition of the hospitality industry as a strategic partner of civil aviation, encouraging improvements that benefit both crew members and the institutional image of hotels and airlines. It concludes that meeting the needs of aeronauts is essential not only for compliance with legislation but also for ensuring flight safety and the quality of service provided to society.

Keywords: Hospitality; Civil aviation; Aeronaut Law; Crew members.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Quarto espaçoso.....	17
Gráfico 2 - Tamanho da cama.....	18
Gráfico 3 - Cama confortável.....	19
Gráfico 4 - Qualidade do enxoval.....	19
Gráfico 5 - Chuveiro (pressão, temperatura.....)	20
Gráfico 6 - Abertura da janela.....	21
Gráfico 7 - Ter piscina.....	22
Gráfico 8 - Ter academia.....	22
Gráfico 9 - Ter restaurante/bar no hotel.....	23
Gráfico 10 - Serviço de quarto 24h.....	24
Gráfico 11 - Serviço de lavanderia 24h.....	24
Gráfico 12 - Boa localização (no centro da cidade, com lojas, facilitadores por perto).....	25
Gráfico 13 - Satisfação com os serviços de hospedagem prestados pelos hotéis contratados pelas empresas aéreas.....	26

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	9
2. REFERENCIAL TEÓRICO.....	11
3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	13
4. RESULTADOS.....	15
4.1 Análise do atendimento dos hotéis a nova Lei do Aeronauta (Lei nº 13.475, 2017).....	15
4.2 Fatores mais importantes para os tripulantes em sua estada nos estabelecimentos hoteleiros pelo Brasil.....	16
4.3 Recomendações para os empreendimentos hoteleiros com base nas pesquisas feitas com os tripulantes.....	27
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	30
REFERÊNCIAS.....	33
APÊNDICE - Instrumento de Coleta de dados.....	34

1. INTRODUÇÃO

Segundo o economista austríaco Hermann Von Schullern zu Schattenhofen, “turismo é o conceito que compreende todos os processos, especialmente os econômicos, que se manifestam na chegada, na permanência e na saída do turista de um determinado município, país ou Estado” (Fuster, 1974, p. 21).

O turismo é uma das atividades humanas mais antigas, com registros desde o século VIII a.C., quando pessoas se deslocavam para assistir aos Jogos Olímpicos na Grécia. Desde então, essa prática evoluiu consideravelmente, sendo hoje reconhecida como uma das atividades econômicas mais relevantes no mundo. Autores como Beni (2007) e Dias (2003) apontam que essa indústria se sustenta, essencialmente, em três grandes áreas: hospedagem, transporte e alimentação. Segundo Beni (2007, p. 45), a cadeia produtiva do turismo pode ser sintetizada nesses três segmentos, responsáveis por garantir a infraestrutura básica para a experiência turística. De forma similar, Dias (2003, p. 33) destaca que o turismo depende de uma estrutura tripartite que inclui o transporte, para a mobilidade dos turistas; a hospedagem, para sua acomodação; e a alimentação, que atende às necessidades básicas durante a viagem. Com base nisso, este trabalho busca explorar a relação entre dois desses pilares: os meios de hospedagem e o transporte aéreo.

Com o crescimento do número de visitantes e atletas na Grécia Antiga, surgiu a necessidade de criar estruturas de alojamento, alimentação e transporte, a fim de oferecer proteção, privacidade e repouso aos viajantes durante o período dos jogos. Esse fato pode ser considerado como um dos primeiros registros da prática da hotelaria na história. Com o passar do tempo, sobretudo com a influência do Império Romano, a atividade hoteleira se expandiu e tornou-se essencial para o comércio e a ocupação de territórios.

Atualmente, no Brasil, o setor hoteleiro tem demonstrado crescimento contínuo. Segundo o Ministério do Turismo (2024), são previstos investimentos de R\$8,4 bilhões até 2028, representando um aumento de 26,9% em relação às projeções de 2023. Tais recursos viabilizarão a assinatura de 137 novos contratos hoteleiros, totalizando cerca de 21.863 quartos em diferentes segmentos do mercado. Esses dados evidenciam a importância econômica e social da hotelaria nacional, sobretudo como fonte de empregos e de atração de investimentos estrangeiros.

Quanto ao transporte, com o fim da Segunda Guerra Mundial, o avião passou a ser, em todo o mundo, um meio essencial para o desenvolvimento do turismo e para o intercâmbio entre os povos. A aviação evoluiu significativamente desde sua criação, tornando-se um dos

meios de transporte mais seguros da atualidade. No entanto, essa evolução foi impulsionada por inúmeros incidentes que serviram de aprendizado e motivaram a criação de legislações específicas, especialmente voltadas à segurança operacional e ao bem-estar dos tripulantes.

Com isso, a Lei nº 13.475, de 28 de agosto de 2017 — conhecida como a nova Lei do Aeronauta — assegura aos tripulantes, fora de sua base contratual, acomodação adequada para repouso e transporte entre o aeroporto e o local de descanso. A lei define como “acomodação adequada” um quarto individual com banheiro privativo e condições apropriadas de higiene, segurança, controle de ruído, temperatura e luminosidade (BRASIL, 2017).

Diante do exposto, surgiu o interesse em investigar a relação entre os empreendimentos hoteleiros e a aviação civil brasileira, considerando que uma área é imprescindível para a outra. Buscou-se, neste trabalho, analisar as condições de hospedagem oferecidas aos tripulantes da aviação civil brasileira por hotéis contratados pelas companhias aéreas entre 2024 e 2025, verificando até que ponto essas acomodações atendem aos requisitos estabelecidos pela Lei nº 13.475/2017. A partir disso, formulou-se a seguinte questão-problema: os hotéis contratados pelas companhias aéreas cumprem as exigências legais referentes à acomodação de tripulantes fora de sua base contratual? Complementarmente, procurou-se identificar quais são os fatores de hospedagem considerados mais relevantes pelos próprios tripulantes durante suas estadas.

A escolha do tema também se justifica pela experiência profissional do pesquisador tanto no setor hoteleiro, atuando como recepcionista, quanto no setor aéreo, como comissário de voo. Logo, foi definido como objetivo geral deste artigo: analisar a hospedagem de tripulantes da aviação civil em empreendimentos hoteleiros no Brasil.

Para tanto, foram criados os seguintes objetivos específicos: a) Identificar se os hotéis suprem os aspectos de acomodação adequada da nova Lei do Aeronauta para os tripulantes; b) Identificar os fatores mais importantes para os tripulantes em sua estada nos estabelecimentos hoteleiros pelo Brasil; c) Propor recomendações para os empreendimentos hoteleiros com base nas pesquisas feitas com os tripulantes.

Este estudo contribui de forma significativa para diferentes segmentos diretamente relacionados à temática abordada. Para a hotelaria, oferece contribuições concretas para o aprimoramento dos serviços prestados a um público altamente especializado, os tripulantes da aviação civil, cuja rotina intensa e irregular exige padrões específicos de conforto e recuperação. Ao identificar lacunas e boas práticas na hospedagem desse grupo, a pesquisa apoia a tomada de decisões estratégicas por parte dos gestores hoteleiros, incentivando a

inovação, a personalização do atendimento e o fortalecimento da competitividade no setor. Para os próprios tripulantes, o estudo reforça a importância de ambientes de descanso que atendam às suas reais necessidades, com impacto direto na preservação da saúde, do bem-estar e da segurança operacional. Já para a sociedade, a pesquisa evidencia como a qualidade da hospedagem oferecida a esses profissionais está indiretamente ligada à segurança e à excelência do serviço aéreo prestado ao consumidor final, posicionando a hotelaria como um elo essencial na cadeia de valor da aviação civil.

Este trabalho está organizado em cinco seções. Além dessa seção introdutória, há uma seção com o embasamento teórico deste estudo, seguido por uma seção referente aos procedimentos metodológicos utilizados nesta pesquisa. Na quarta seção é apresentado e discutido os resultados da pesquisa, seguido pela seção das considerações finais. Por fim, são apresentadas as referências utilizadas neste trabalho e o questionário utilizado para a coleta de dados (Apêndice A).

2. REFERENCIAL TEÓRICO

A hotelaria é um dos pilares da infraestrutura turística, sendo responsável pela prestação de serviços de hospedagem, alimentação e acolhimento (Dias, 2003). No contexto da aviação civil, especialmente no Brasil, a hotelaria cumpre um papel estratégico ao oferecer suporte aos tripulantes (pilotos, comissários e demais profissionais da tripulação técnica e comercial) que necessitam de períodos de descanso entre voos, conforme determinações legais e operacionais.

De acordo com Beni (2007), o sistema turístico é composto por diferentes subsistemas, entre eles o da hospitalidade, que inclui a hotelaria como espaço de abrigo, alimentação e serviços. Quando se trata da aviação civil, a interdependência entre o transporte aéreo e a hotelaria se intensifica, especialmente pela necessidade de atender às especificidades dos tripulantes em trânsito.

A Lei n.º 13.475/2017, conhecida como a Lei do Aeronauta, determina que os tripulantes devem ter garantidos períodos de repouso em acomodações adequadas, com privacidade, silêncio e conforto, visando à preservação da segurança de voo (Brasil, 2017). Essa exigência impacta diretamente na atuação dos hotéis que atendem companhias aéreas, exigindo adaptações como quartos silenciosos, blackout eficiente, alimentação em horários alternativos e check-in/check-out flexíveis.

Além disso, a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), por meio da Resolução n.º 207/2011, estabelece normas para as condições de repouso dos tripulantes, exigindo que as empresas contratadas forneçam acomodações com infraestrutura mínima, incluindo banheiro privativo, cama individual, ventilação e controle de ruído (ANAC, 2011). Com isso, a hotelaria brasileira passa a desempenhar não apenas um papel comercial, mas também regulatório e operacional no suporte à aviação, mostrando a importância da relação entre essas duas grandes áreas.

Segundo Dias (2003), a hospitalidade no setor de serviços deve considerar a individualidade e as necessidades do cliente, o que se torna ainda mais relevante quando o público-alvo é composto por profissionais que atuam sob alta carga de responsabilidade e estresse. Nesse sentido, hotéis próximos a aeroportos, muitas vezes com contratos corporativos com companhias aéreas, desenvolvem estruturas específicas para atender a esse nicho oferecendo serviços como traslados regulares, alimentação fora dos horários corporativos, espaços de descanso otimizados e atendimento 24 horas.

A gestão da qualidade é também um fator essencial na prestação de serviços aos tripulantes, uma vez que a padronização, a eficiência operacional e a satisfação do cliente estão diretamente associadas à segurança e ao conforto exigidos pelas normas da aviação. Segundo Kotler, Bowen e Makens (2010), a qualidade em serviços consiste na capacidade de atender ou superar as expectativas dos clientes, o que, no caso da hotelaria voltada ao setor aéreo, exige atenção constante a elementos como silêncio, higiene, agilidade no atendimento e flexibilidade nos procedimentos.

Nesse contexto, a adoção de sistemas de gestão da qualidade, como o ciclo PDCA — sigla para *Plan* (planejar), *Do* (executar), *Check* (verificar) e *Act* (agir) — mostra-se fundamental (Paladini, 2012). Essa metodologia, voltada para a melhoria contínua, permite o aperfeiçoamento sistemático dos processos internos, contribuindo para a padronização do serviço e a correção de falhas. A busca permanente por melhorias, além de beneficiar a experiência dos hóspedes, fortalece a reputação do estabelecimento frente ao mercado corporativo e ao setor da aviação civil.

Do ponto de vista estratégico, os hotéis que atendem companhias aéreas precisam alinhar seus recursos, processos e objetivos organizacionais às demandas desse mercado específico. Para Hitt, Ireland e Hoskisson (2011), a gestão estratégica envolve a formulação e implementação de ações que permitam à empresa obter vantagem competitiva sustentável. Assim, ao adaptar seus serviços para as necessidades dos tripulantes — como horários de

alimentação diferenciados, acordos com empresas aéreas e serviços customizados —, o hotel transforma essa especialização em um diferencial competitivo relevante.

A fidelização de clientes, especialmente no setor hoteleiro, representa não apenas a manutenção da preferência do consumidor, mas também a construção de relacionamentos duradouros e vantajosos para ambas as partes. De acordo com Lovelock e Wirtz (2011), clientes fiéis custam menos para manter, estão mais propensos a perdoar falhas pontuais e promovem a marca por meio do boca a boca positivo. No contexto da aviação, os tripulantes que se sentem acolhidos e bem atendidos tendem a recomendar determinados hotéis dentro das companhias ou preferi-los nas escalas, além de até mesmo utilizar seus serviços em folgas ou férias com famílias e amigos, reforçando a importância da consistência na prestação do serviço.

Por fim, a rentabilidade desses empreendimentos está diretamente relacionada à sua capacidade de estabelecer contratos corporativos de longo prazo, que garantem ocupação regular e previsível. Conforme afirma Dias (2003), o planejamento financeiro e a gestão de receitas são aspectos críticos para a sustentabilidade econômica da hotelaria, especialmente em segmentos especializados. Ao atender ao público da aviação, os hotéis não apenas ampliam suas fontes de receita, mas também otimizam seus custos operacionais por meio da previsibilidade de demanda e da padronização dos serviços ofertados.

Portanto, compreender o papel da hotelaria na hospedagem de tripulantes da aviação civil no Brasil envolve uma abordagem multidisciplinar, que conecta legislação trabalhista, normas técnicas da aviação, práticas de hospitalidade e gestão de serviços. Esse conhecimento é fundamental para garantir tanto a segurança das operações aéreas quanto a qualidade de vida dos profissionais envolvidos.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para este artigo, optou-se pela utilização de uma abordagem metodológica mista, combinando os métodos qualitativo e quantitativo, com o objetivo de obter uma compreensão mais ampla e aprofundada do problema pesquisado. Conforme afirmam Creswell e Clark (2013, p. 12), “a abordagem mista permite ao pesquisador reunir o melhor dos dois mundos: a profundidade interpretativa da abordagem qualitativa e a amplitude e generalização da abordagem quantitativa”. O uso integrado dessas abordagens possibilita uma análise mais rica dos dados, fornecendo uma visão mais abrangente do fenômeno em estudo.

O foco da pesquisa está na análise dos hotéis brasileiros que oferecem hospedagem a tripulantes da aviação civil, com o intuito de identificar as especificidades do atendimento prestado a esse público, que também é de grande relevância para o setor turístico. Nesse sentido, os sujeitos da pesquisa são os próprios tripulantes, que se hospedam nesses estabelecimentos, bem como os hotéis analisados, buscando compreender as particularidades dessa relação e suas respectivas necessidades.

Na primeira etapa, adotou-se o método qualitativo, por meio de um relato de experiência pessoal, considerando que o pesquisador atuou na função de comissário de bordo por um período de um ano, associado a uma análise documental da legislação vigente, com ênfase na nova Lei do Aeronauta. Nesta primeira etapa da pesquisa, o objetivo foi verificar se os hotéis atendem aos critérios de acomodação adequada exigidos pela legislação.

De acordo com Minayo (2001, p. 21), “a pesquisa qualitativa preocupa-se com aspectos da realidade que não podem ser quantificados, centrando-se na compreensão e na explicação da dinâmica das relações sociais”. Essa abordagem foi escolhida pela necessidade de vivenciar e compreender, na prática, a aplicabilidade da norma no cotidiano operacional da aviação civil brasileira.

Na segunda etapa, utilizou-se o método quantitativo, por meio da aplicação de formulários estruturados, com o objetivo de coletar as percepções dos tripulantes sobre os estabelecimentos hoteleiros em que se hospedam no Brasil. Segundo Marconi e Lakatos (2003, p. 83), “a pesquisa quantitativa parte da quantificação dos dados, ou seja, traduz em números opiniões e informações para classificá-los e analisá-los”. Essa técnica foi escolhida pela sua viabilidade na obtenção de respostas rápidas durante os períodos disponíveis dos tripulantes, permitindo alcançar um número significativo de participantes.

A coleta de dados foi realizada ao longo de 19 dias, totalizando 45 participantes. A pesquisa ocorreu entre os dias 29 de maio e 16 de junho de 2025. A divulgação do formulário foi feita por meio do aplicativo WhatsApp e por contato pessoal.

A análise dos dados caracterizou-se como descritiva e interpretativa. O período de apuração dos resultados foi de cinco dias. Na análise das perguntas abertas, foram utilizados nomes fictícios para preservar a identidade dos participantes, em conformidade com os princípios éticos e de anonimato da pesquisa.

4. RESULTADOS

Os resultados da pesquisa serão apresentados em três subseções: 1) Análise do atendimento dos hotéis a nova Lei do Aeronauta (Lei nº 13.475, 2017), 2) Fatores mais importantes para os tripulantes em sua estada nos estabelecimentos hoteleiros pelo Brasil; 3) Recomendações para os empreendimentos hoteleiros com base nas pesquisas feitas com os tripulantes.

4.1 ANÁLISE DO ATENDIMENTO DOS HOTÉIS A NOVA LEI DO AERONAUTA (LEI Nº 13.475, 2017)

A primeira etapa do estudo buscou como objetivo específico identificar se os hotéis disponibilizados pelas companhias aéreas suprem os aspectos de acomodação adequada conforme estabelecido pela nova Lei do Aeronauta (Lei nº 13.475, 2017). Esta legislação trouxe importantes avanços nas garantias de bem-estar aos profissionais da aviação civil, principalmente no que diz respeito ao repouso em escalas fora da base contratual.

Segundo o Art. 41 da referida lei, "a empresa deverá fornecer acomodações adequadas ao repouso do aeronauta, com conforto, silêncio e higiene, em local que ofereça segurança e possibilidade de alimentação adequada" (BRASIL, 2017). Diante disso, foram analisadas, com base na experiência profissional do pesquisador como tripulante de cabine, que já realizou diversas escalas em território nacional e internacional, a fim de observar o nível de conformidade com os requisitos legais citados na Lei do Aeronauta (Lei nº 13.475, 2017).

A partir da vivência prática do pesquisador ao longo de 1 ano na função, percebeu-se uma considerável variação na qualidade das acomodações fornecidas. Em algumas escalas, os hotéis apresentam estrutura compatível com os parâmetros exigidos: quartos silenciosos, camas confortáveis, cortinas com *blackout* eficiente, acesso à alimentação e segurança adequada. Contudo, em outras situações, especialmente em grandes centros urbanos, verificou-se que os locais de hospedagem estão situados em regiões com tráfego intenso, isolamento acústico insuficiente e infraestrutura limitada, o que compromete a qualidade do descanso.

Relatos de colegas de profissão reforçam o que foi constatado durante o cumprimento das escalas. É comum enfrentar situações em que o descanso é prejudicado por ruídos vindos de áreas comuns do hotel, obras nas proximidades, festas ou simplesmente pela falta de isolamento acústico nos quartos. Essas são situações que afetam diretamente a recuperação

física e mental, uma vez que a qualidade do sono é indispensável para o andamento seguro das operações aéreas.

Outro aspecto importante é a alimentação. Muitos hotéis não oferecem serviço de restaurante em horários compatíveis com os períodos de repouso dos tripulantes. O que os obriga a sair em busca de alternativas, mesmo quando o cansaço é extremo, interferindo no tempo de descanso e, conseqüentemente, na saúde, além de contrariar o que é determinado pela legislação.

Assim, observa-se que, embora a nova Lei do Aeronauta tenha sido um marco importante para a regulamentação das condições de trabalho, ainda existem desafios significativos para sua plena aplicação. A busca por redução de custos por parte das empresas e a falta de fiscalização dos órgãos correspondentes acabam por comprometer a efetividade dos direitos garantidos na Lei.

Conclui-se que, embora a legislação vigente seja um instrumento essencial para garantir a saúde e a segurança dos aeronautas, sua eficácia depende de um compromisso real das empresas e de uma fiscalização mais presente. Só assim será possível assegurar que as condições de descanso oferecidas aos tripulantes estejam realmente à altura das exigências da profissão e da responsabilidade envolvida nas operações aéreas.

4.2 FATORES MAIS IMPORTANTES PARA OS TRIPULANTES EM SUA ESTADA NOS ESTABELECIMENTOS HOTELEIROS PELO BRASIL

Antes de apresentar a percepção dos tripulantes sobre os fatores mais importantes para a sua estada nos estabelecimentos hoteleiros pelo Brasil, é pertinente apresentar o perfil dos participantes desta pesquisa. No Quadro 1 é possível observar esses dados.

Quadro 1 - Perfil dos participantes da pesquisa

Número de Participantes	45 (100%)
Gênero	Masculino: 18 (40%) Feminino: 27 (60%)
Faixa etária	18-30 anos: 26 (57,8%) 31-40 anos: 16 (35,6%) 41-50 anos: 3 (6,7%)
Estado Civil	Solteiro: 35 (77,8%) Casado: 8 (17,8%) Divorciado: 2 (4,4%)
Filhos	Sim: 2 (4,4%) Não: 43 (95,6%)
Cargo	Todos os 45 participantes são do cargo de comissário de voo. Embora a pesquisa também tenha sido divulgada para os pilotos, não houve participantes deste cargo na pesquisa.

Fonte: Dados da Pesquisa (2025).

De acordo com os dados apresentados, a pesquisa contou com a participação de 45 profissionais, todos atuando como comissários de bordo. Apesar de o questionário também ter sido disponibilizado para pilotos, nenhum representante desse cargo respondeu à pesquisa.

No que diz respeito ao gênero, observou-se uma predominância feminina (60%), refletindo uma tendência histórica da profissão em nível global. Em relação à faixa etária, a maioria dos participantes está entre 18 e 30 anos (57,8%), seguida pelo grupo de 31 a 40 anos (35,6%), indicando um perfil majoritariamente jovem.

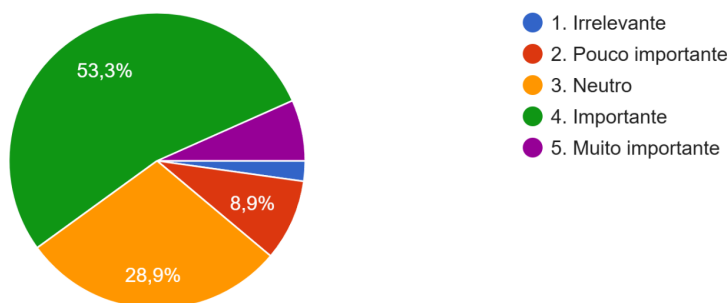
Quanto ao estado civil, predominam os solteiros (77,8%) e apenas uma pequena parcela declarou ter filhos (4,4%). Esse perfil demográfico sugere um grupo com maior flexibilidade e disponibilidade para atender às exigências da aviação comercial, como escalas irregulares e uma rotina de trabalho variável.

Compreender a existência deste perfil é essencial para interpretar adequadamente os dados coletados, já que fatores como idade, gênero e estilo de vida influenciam diretamente as expectativas, necessidades e prioridades dos tripulantes em relação à hospedagem.

Com esse perfil em mente, serão apresentados agora os dados com a percepção dos fatores mais importantes para a estada dos tripulantes nos estabelecimentos hoteleiros pelo Brasil. No Gráfico 1 é possível observar a percepção dos participantes da pesquisa sobre o item “quarto espaçoso”.

Gráfico 1 - Quarto espaçoso

Quarto espaçoso
45 respostas



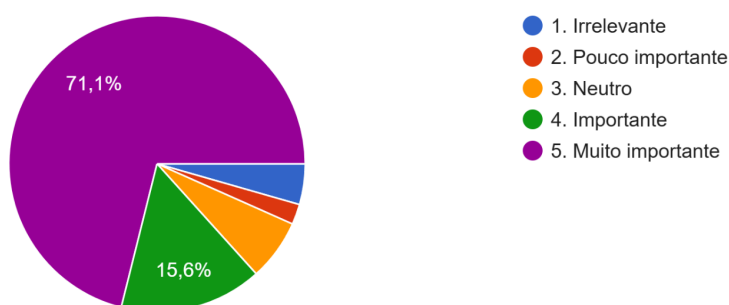
Fonte: Dados da Pesquisa (2025).

A maioria dos participantes classificou este item como “Importante” (53,3%), o que demonstra que o espaço no quarto é valorizado pelos tripulantes, especialmente por contribuir para o conforto e a mobilidade durante o descanso. No entanto, observa-se que não se trata de um aspecto considerado essencial por todos, já que aproximadamente 40% dos respondentes assinalaram respostas como “Neutro” (28,9%), “Pouco importante” (8,9%) e “Irrelevante” (2,2%).

No Gráfico 2 é possível observar a percepção dos participantes da pesquisa sobre o item “tamanho da cama”.

Gráfico 2 - Tamanho da Cama

Cama de casal
45 respostas



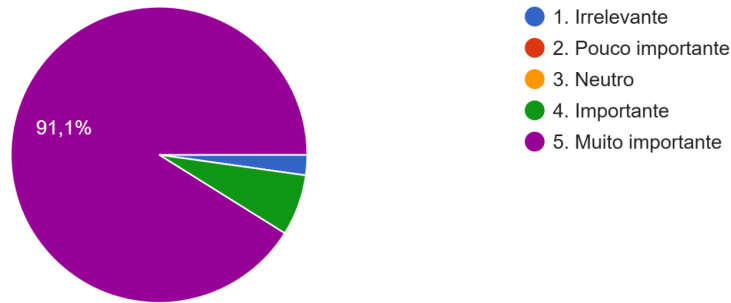
Fonte: Dados da Pesquisa (2025).

A preferência pela cama de casal é presente, mas não unânime, sugerindo que o conforto está mais associado à qualidade da cama do que ao seu tamanho como veremos no item seguinte (Gráfico 3). Apesar disso, ainda é um aspecto de extrema importância para a maioria dos participantes (86,7%).

Gráfico 3 - Cama confortável

Cama confortável (colchão, altura da cama..)

45 respostas



Fonte: Dados da Pesquisa (2025).

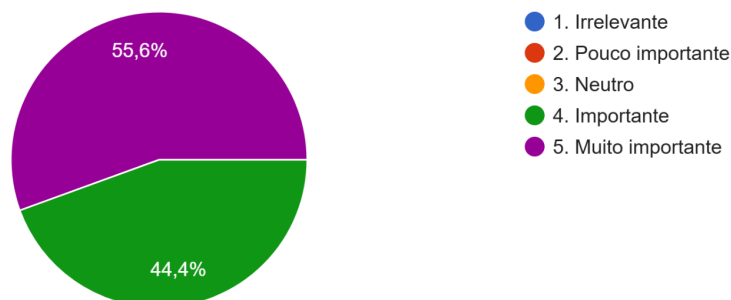
Um dos itens mais unânimes sendo classificado pela maioria dos participantes da pesquisa como “Muito importante” (91.1%). O dado reforça o quanto o descanso físico é valorizado pelos tripulantes, tendo a cama como um dos elementos essenciais para garantir a recuperação adequada e, conseqüentemente, um bom desempenho profissional.

Os participantes da pesquisa também foram questionados sobre o item “Qualidade do enxoval”, aqui compreendendo roupa de cama e toalhas.

Gráfico 4 - Qualidade do enxoval

Qualidade do enxoval (Lençol e toalhas)

45 respostas



Fonte: Dados da Pesquisa (2025).

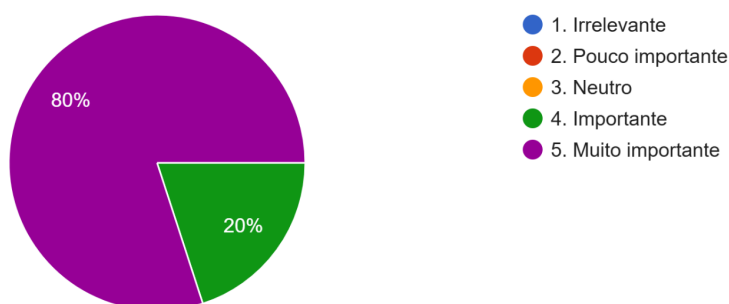
Como pode ser observado no Gráfico 4, outro item constatado com extrema importância, com marcações apenas de “Muito importante” (55,6%) e “Importante” (44,4%) é a qualidade do enxoval. Os dados da pesquisa enfatizam que higiene e conforto são essenciais, e o enxoval é percebido como parte fundamental dessa experiência.

No Gráfico é possível observar a percepção dos participantes da pesquisa sobre o item “chuveiro”, envolvendo aspectos como pressão e temperatura da água.

Como pode ser observado, este é mais um item muito importante para todos. Um bom banho contribui diretamente para a recuperação do cansaço e bem-estar pós-jornada e também para um bom começo antes da apresentação de um novo dia de voo.

Gráfico 5 - Chuveiro (pressão, temperatura...)

Chuveiro (pressão, temperatura...)
45 respostas

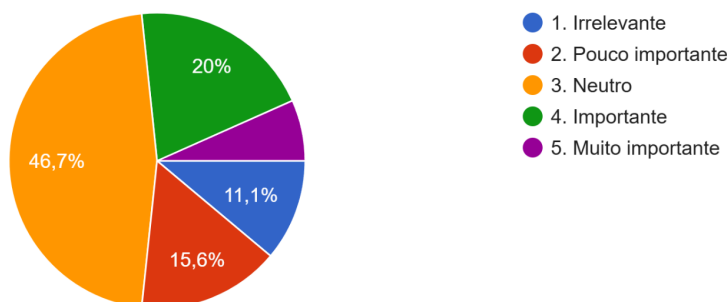


Fonte: Dados da Pesquisa (2025).

No Gráfico 6 é possível observar a percepção dos participantes da pesquisa sobre o item “abertura da janela”. Embora 11,1% dos participantes considerem esse item irrelevante, muitos valorizam a possibilidade de renovar o ar do ambiente, especialmente, devido a questões relacionadas à presença de mofo ou carpetes.

Gráfico 6 - Abertura da janela

Abertura da janela
45 respostas



Fonte: Dados da Pesquisa (2025).

Esses elementos podem agravar condições de saúde, como alergias e problemas respiratórios, o que torna a ventilação natural um fator importante para o conforto e o bem-estar, conforme relatou Pedro:

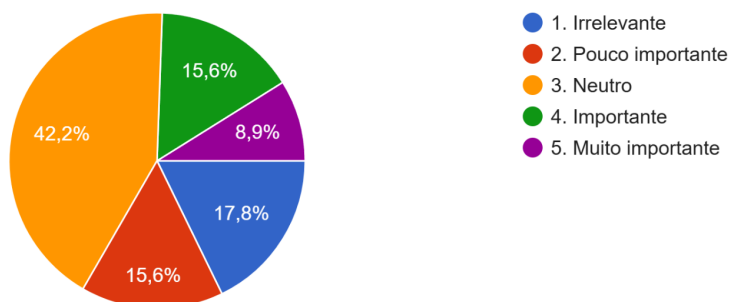
O fato das janelas não abrirem, muitas vezes, me incomoda bastante. Sempre sinto que o ar fica muito carregado, principalmente, pelo fato dos quartos possuírem carpetes e cortinas que nem sempre são higienizados, acarretando na ocorrência de problemas respiratórios que podem se agravar devido ao nosso trabalho. Quartos que abrem a janela, mesmo não sendo tão espaçosos/confortáveis, pra mim superam os demais em qualidade de estadia.

Esse depoimento evidencia que, para alguns, a possibilidade de abrir a janela é um item primordial. Além disso, a ventilação natural contribui para a qualidade da limpeza dos ambientes, pois ajuda a dissipar odores fortes e a reduzir a exposição das camareiras a produtos químicos, prevenindo possíveis intoxicações.

No Gráfico 7 é possível observar a percepção dos participantes da pesquisa sobre o item “Ter piscina” no meio de hospedagem.

Gráfico 7 - Ter piscina

Ter Piscina
45 respostas



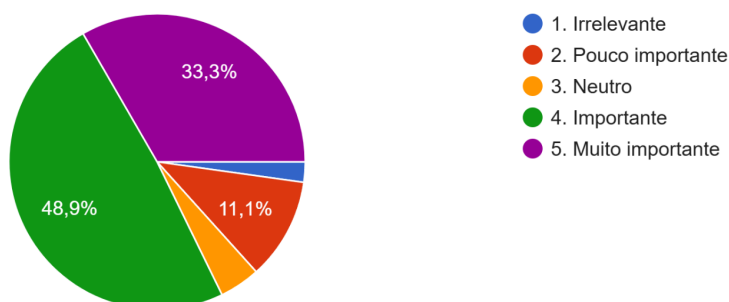
Fonte: Dados da Pesquisa (2025).

Este item foi marcado majoritariamente como “Neutro” (42,2%), seguido por “Irrelevante” (17,8%) e “Pouco importante” (15,6%). Embora uma parcela dos participantes ainda o tenha classificado como “Importante”, é evidenciado que, para a maioria, a existência de uma piscina no hotel não é uma prioridade, sendo percebido mais como um diferencial do que como uma necessidade essencial.

Em seguida os participantes foram questionados sobre o item “ter academia” no meio de hospedagem. As respostas estão apresentadas no Gráfico 8.

Gráfico 8 - Ter academia

Ter uma academia
45 respostas



Fonte: Dados da Pesquisa (2025).

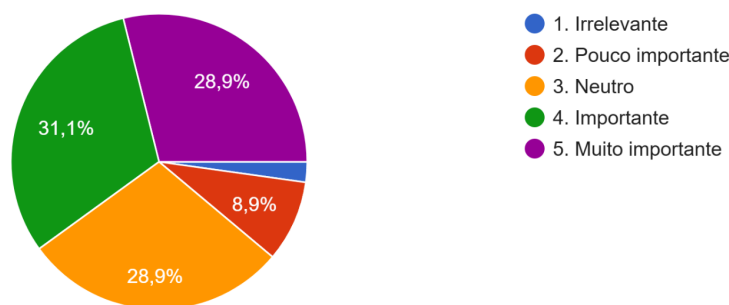
Ao contrário do que foi observado em relação à piscina, a maioria dos participantes considera a presença de uma academia no hotel como um item importante. Para grande parte dos tripulantes (82,2%), esse espaço deixa de ser apenas um diferencial e passa a ser uma necessidade, pois contribui para a manutenção do condicionamento físico, melhora o humor e fortalece a saúde, que são aspectos fundamentais para o desempenho na rotina inconstante da aviação.

No Gráfico 9 são apresentadas as respostas dos participantes da pesquisa sobre o item “ter restaurante/bar no hotel”.

Apesar das avaliações terem sido bem distribuídas, muitos participantes ainda consideram a presença de um restaurante ou bar no hotel como um item importante. Essa conveniência é especialmente valorizada por permitir que o tripulante se alimente sem precisar sair do hotel, o que contribui para preservar o tempo de descanso, algo considerado como essencial, principalmente após jornadas longas.

Gráfico 9 - Ter restaurante/bar no hotel

Ter restaurante/bar no hotel
45 respostas



Fonte: Dados da Pesquisa (2025).

Os participantes da pesquisa também foram interrogados sobre o item “Serviço de quarto 24h”. As respostas podem ser observadas no Gráfico 10.

Gráfico 10 - Serviço de quarto 24h

Serviço de quarto 24h

45 respostas



Fonte: Dados da Pesquisa (2025).

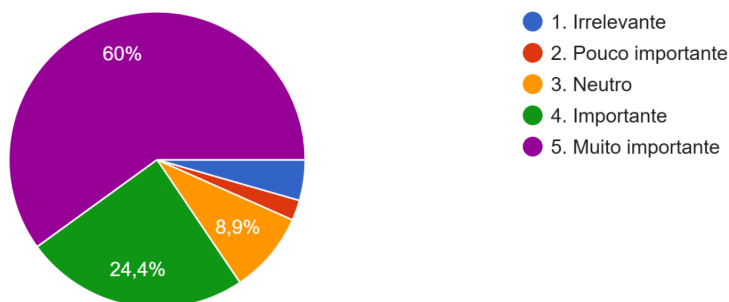
Assim como a presença de um restaurante, o serviço de quarto 24 horas é considerado muito importante (37,8%) e importante (28,9%) por muitos participantes, especialmente, devido aos horários irregulares de voo. Esse tipo de serviço facilita a rotina dos tripulantes, que muitas vezes chegam exaustos após longas jornadas, garantindo a possibilidade de se alimentarem ou obterem algum suporte a qualquer momento do dia ou da noite, sem sequer precisar sair do quarto.

No Gráfico 11 é possível observar a percepção dos participantes da pesquisa sobre o item “Serviço de lavanderia 24h”.

Gráfico 11 - Serviço de lavanderia 24h

Serviço de lavanderia 24h

45 respostas



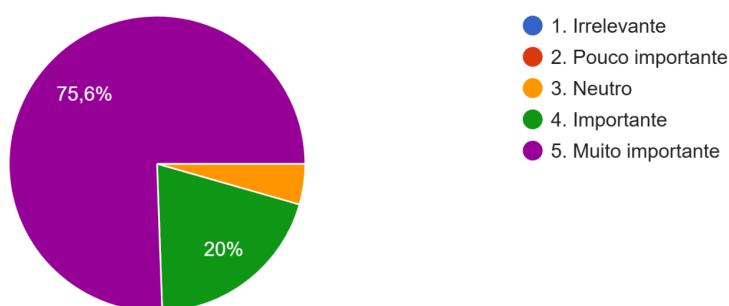
Fonte: Dados da Pesquisa (2025).

Com base nos dados, o serviço de lavanderia 24 horas é amplamente valorizado pelos tripulantes, demonstrando a relevância desse item para profissionais que lidam com escalas imprevisíveis, pernoites fora de casa e uso constante do uniforme, fatores que exigem praticidade e agilidade no cuidado com as roupas. Trata-se, portanto, de uma necessidade funcional dentro da rotina da aviação, contribuindo significativamente para a comodidade e o bem-estar dos tripulantes, ajudando-os a manter a apresentação pessoal exigida pela profissão.

Outro aspecto investigado na pesquisa foi a localização dos meios de hospedagem utilizados pelos tripulantes. As respostas sobre este item estão apresentadas no Gráfico 12. Observa-se que a localização do hotel é um dos fatores mais relevantes para os tripulantes, sendo classificada como “Muito importante” por 75,6% dos participantes. Esse aspecto impacta diretamente nos deslocamentos, no tempo de descanso e até na realização de tarefas cotidianas durante as pernoites.

Gráfico 12 - Boa localização (no centro da cidade, com lojas, facilitadores por perto)

Boa localização (no centro da cidade, com lojas e facilitadores perto)
45 respostas



Fonte: Dados da Pesquisa (2025).

Como relatou Monique: “A localização muitas vezes também deixa a desejar, sendo um item de grande importância para mim, uma vez que vivemos longe de casa e muitas vezes utilizamos os pernoites para fazer tarefas cotidianas que podem ser facilitadas pela localização do hotel.”

Outro participante destacou a importância da proximidade com o aeroporto: “Alguns hotéis são muito longe do aeroporto, tornando a jornada mais cansativa e diminuindo o tempo de descanso.”

Esses relatos reforçam que, além da conveniência de acesso a serviços e comércios, a proximidade com o aeroporto é um diferencial importante para garantir uma hospedagem mais funcional e menos desgastante para os tripulantes.

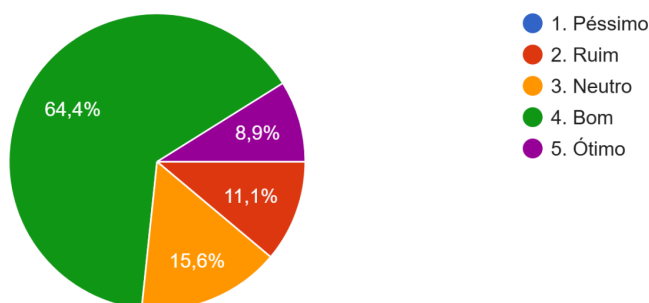
Por fim, os participantes da pesquisa foram questionados sobre a satisfação com os serviços de hospedagem prestados pelos hotéis contratados pelas empresas aéreas. As respostas estão apresentadas no Gráfico 13.

Apesar de se observar uma percepção geral positiva sobre os serviços de hospedagem, os relatos indicam pontos de atenção que afetam diretamente a qualidade do descanso e o bem-estar dos tripulantes. Questões como isolamento acústico, ventilação e localização aparecem de forma recorrente como críticas.

Gráfico 13 - Nível de satisfação dos participantes em relação aos serviços de hospedagem prestados pelos hotéis contratados pelas empresas aéreas

Para finalizar, como está sua satisfação com os serviços de hospedagem prestados pelos hotéis contratados pelas empresas aéreas?

45 respostas



Fonte: Dados da Pesquisa (2025).

O conforto acústico, por exemplo, foi mencionado por Joana, que destacou a importância de elementos muitas vezes negligenciados, como os tapetes nos corredores. De acordo com ela: “Tapetes nos corredores parece bobo. Mas é super importante! Uma vez que quem chega de madrugada não acorda o colega com o barulho das rodinhas da mala.” Esse comentário evidencia como detalhes aparentemente simples podem impactar diretamente o descanso dos profissionais, especialmente em horários sensíveis.

Henrique complementa essa preocupação ao afirmar: “Outra coisa que ajuda muito no conforto é a qualidade da acústica dos quartos. O quão bons eles são em reter o ruído ajuda no

nosso descanso, para não ficarmos ouvindo os outros hóspedes. Pois, em alguns horários que paramos para descansar, existe muito movimento”. Essa observação reforça a necessidade de um ambiente silencioso, especialmente considerando os horários atípicos de repouso dos tripulantes.

A ventilação e a climatização dos quartos também surgem como pontos críticos. Gabriela relata: “Acredito que o sistema de condicionamento de ar deveria ser mais efetivo. Em alguns hotéis, o ar é fraco e não consegue deixar um clima tão confortável para dormir e descansar, por vezes ficando quente.” Isso demonstra como o conforto térmico está diretamente ligado à qualidade do sono e à recuperação física dos profissionais.

Esse tema também se conecta à questão da ventilação natural, abordada anteriormente por Pedro, que ressaltou a importância da possibilidade de abrir as janelas dos quartos. Além disso, preocupações com a limpeza também foram levantadas. Henrique destaca: “Outro aspecto que mexe muito com alguns colegas é sobre a higiene dos quartos. Sempre ouço reclamações sobre mofo ou sobre banheiros não muito bem limpos.” A presença de mofo e a má conservação dos banheiros comprometem não apenas o conforto, mas também a saúde dos tripulantes, tornando a higienização um aspecto essencial da hospedagem.

Esses relatos reforçam a importância de se olhar além das estruturas básicas dos hotéis, priorizando elementos que contribuem diretamente para um ambiente adequado de repouso, fundamental para o desempenho seguro e eficiente dos aeronautas.

De forma geral, os dados analisados da pesquisa oferecem um panorama claro sobre as expectativas, necessidades e prioridades dos comissários em relação à hospedagem. Essa compreensão é essencial para que as empresas aéreas, em conformidade com a nova Lei do Aeronauta, possam oferecer condições adequadas de descanso e recuperação, promovendo a segurança e o desempenho da tripulação. Para isso, serão apresentadas recomendações para os hotéis em relação aos dados coletados na próxima seção.

4.3 RECOMENDAÇÕES PARA OS EMPREENDIMENTOS HOTELEIROS COM BASE NAS PESQUISAS FEITAS COM OS TRIPULANTES

A partir da análise das respostas coletadas na pesquisa, foi possível identificar um conjunto de aspectos considerados fundamentais para uma hospedagem de qualidade durante a estada dos tripulantes nos hotéis pelo Brasil. Esses dados permitem sugerir recomendações práticas para os empreendimentos hoteleiros que atendem tripulantes, com vistas à melhoria

contínua dos serviços prestados, ao alinhamento com a Lei do Aeronauta (Lei nº 13.475/2017) e à valorização do bem-estar desses profissionais.

A cama confortável e o chuveiro com boa pressão e temperatura foram classificados como “muito importantes” por grande parte dos respondentes, evidenciando que o descanso físico adequado é o principal critério de avaliação da estada. Dessa forma, recomenda-se que os hotéis invistam na qualidade da cama (colchões ortopédicos, altura ideal, roupa de cama mais confortáveis e macios) e em chuveiros novos e eficientes, garantindo conforto térmico e funcionalidade.

Além disso, a qualidade do enxoval (lençóis, toalhas e cobertores) também recebeu pontuações elevadas, o que reforça a importância de manter os padrões de higiene e conservação em alto nível. A adoção de práticas de limpeza rigorosas e a substituição frequente do enxoval são fatores que impactam diretamente na percepção de conforto e segurança sanitária dos hóspedes. Recomenda-se, inclusive, a criação de uma planilha com datas para troca dessas peças, garantindo uma manutenção preventiva.

Outro aspecto fortemente destacado nas respostas foi a localização estratégica do hotel, especialmente no que se refere à proximidade com aeroportos e com serviços básicos, como mercados, farmácias e estabelecimentos comerciais em geral. Considerando que os tripulantes frequentemente utilizam os períodos de escala para descansar e, também, para resolver questões pessoais, a distância entre o hotel e essas facilidades pode impactar negativamente na experiência de hospedagem.

Nesse sentido, hotéis situados em áreas afastadas devem adotar estratégias que compensem essa limitação, como a formação de parcerias com empreendimentos locais para oferecer descontos e benefícios exclusivos aos tripulantes, além da disponibilização de serviços de transporte ou traslado que facilitem o acesso a regiões de interesse da cidade. Essas iniciativas contribuem tanto para o aumento do público dos estabelecimentos parceiros, quanto para a satisfação dos tripulantes com a hospedagem, promovendo uma experiência hospitaleira e única. Essas ações não apenas agregam valor ao serviço prestado, como também demonstram sensibilidade às necessidades específicas desse público profissional, fortalecendo o posicionamento estratégico do hotel junto ao setor da aviação civil.

Questões relacionadas à ventilação natural também se destacaram entre os relatos qualitativos. Muitos participantes mencionaram o desconforto causado por quartos com janelas seladas, presença de carpetes antigos e ar-condicionado ineficiente, o que pode provocar crises alérgicas e sensação de abafamento. Por isso, recomenda-se que os hotéis

revisem seus sistemas de climatização, privilegiem materiais hipoalergênicos e, sempre que possível, disponibilizem quartos com janelas que permitam pelo menos uma abertura parcial.

A acústica dos quartos foi outro fator recorrente nas reclamações. Barulhos vindos de áreas comuns, trânsito urbano ou de outros hóspedes comprometem o descanso dos tripulantes, cujos horários de repouso são frequentemente incompatíveis com o funcionamento habitual do hotel. Assim, é recomendável o investimento em isolamento acústico, uso de cortinas blackout, tapetes em corredores e portas com vedação de som, promovendo ambientes silenciosos e acolhedores.

No que diz respeito aos serviços complementares oferecidos pelos hotéis, a disponibilidade de restaurante e serviço de quarto 24 horas foi constatado como um item de alta importância para os tripulantes. Essa avaliação se justifica pela natureza irregular das escalas de trabalho dos tripulantes, que frequentemente enfrentam jornadas noturnas, madrugadas e períodos de descanso fora dos horários convencionais. Assim, a possibilidade de realizar refeições em qualquer horário contribui diretamente para o conforto e a recuperação física dos profissionais. Da mesma forma, a oferta de academia e lavanderia 24 horas foi também apontada como um recurso de grande relevância. A manutenção do condicionamento físico é essencial para o desempenho das funções a bordo, especialmente em voos longos e desgastantes, enquanto o acesso à lavanderia facilita a preservação da apresentação pessoal que é um requisito frequentemente associado aos padrões de imagem e uniformização exigidos pela profissão. Esses serviços, portanto, transcendem o caráter de comodidade e passam a ser entendidos como componentes essenciais para o bem-estar e a performance adequada dos aeronautas durante seus períodos de hospedagem.

Por fim, recomenda-se que os hotéis, ao considerar as particularidades operacionais da aviação, promovam treinamentos voltados para um atendimento mais humanizado, além de capacitar suas equipes para lidar adequadamente com as demandas específicas dos tripulantes. Também é fundamental a implementação de mecanismos de avaliação contínua da experiência desses profissionais, a fim de garantir a melhoria constante dos serviços oferecidos.

As recomendações apresentadas refletem as necessidades práticas e reais de profissionais cuja rotina requer condições rigorosas de descanso e recuperação. Dessa forma, os empreendimentos hoteleiros que se propõem a atender esse público devem enxergar tais medidas não apenas como exigências operacionais, mas como oportunidades estratégicas de diferenciação, fidelização e posicionamento no mercado vinculado à aviação.

Conseqüentemente, essas ações contribuem para aumentar a visibilidade do empreendimento e fortalecer sua competitividade no setor hoteleiro brasileiro.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho teve como objetivo principal analisar a adequação da hospedagem oferecida aos tripulantes da aviação civil nos empreendimentos hoteleiros brasileiros, em relação à Lei nº 13.475/2017, conhecida como a nova Lei do Aeronauta. A partir de uma abordagem metodológica mista, de forma qualitativa, por meio de relatos de experiência, e quantitativa, por meio da aplicação de questionários, foi possível traçar um panorama abrangente sobre as condições oferecidas pelos hotéis aos profissionais da aviação durante o cumprimento de suas escalas pelo Brasil.

Os dados coletados revelaram que, apesar dos avanços normativos trazidos pela legislação, ainda há um distanciamento considerável entre o que é exigido legalmente e a realidade vivenciada em muitos hotéis que atendem os tripulantes. Problemas como isolamento acústico insuficiente, ventilação inadequada, localização desfavorável dos hotéis e indisponibilidade de serviços em horários compatíveis com a rotina da aviação foram apontados como fatores recorrentes que comprometem o descanso e o bem-estar desses profissionais.

Por outro lado, os resultados também evidenciaram que há empreendimentos hoteleiros que já compreendem a importância de adaptar seus serviços às necessidades desse público. A valorização de aspectos como cama confortável, chuveiros eficientes, enxoval de qualidade, academia e lavanderia 24h, a presença de restaurante ou *room service* em tempo integral, além de outros fatores criados exclusivamente para auxiliar o dia a dia desse público são elementos que contribuem diretamente para uma experiência de hospedagem satisfatória, segura e alinhada às exigências da profissão.

As recomendações apresentadas neste estudo reforçam a necessidade de os hotéis enxergarem esse segmento não apenas como um nicho operacional, mas como uma oportunidade estratégica de diferenciação e posicionamento no mercado corporativo vinculado à aviação. Como defendem Hitt, Ireland e Hoskisson (2011), a gestão estratégica consiste em alinhar recursos e capacidades às demandas específicas do mercado para obter vantagem competitiva sustentável. Assim, aumentando o prestígio de seu empreendimento perante todo o setor hoteleiro

Investir em infraestrutura adequada, atendimento humanizado e melhorias contínuas pode ser decisivo para a fidelização dos tripulantes, além de contribuir com a reputação institucional perante as companhias aéreas. Segundo Lovelock e Wirtz (2011), clientes fidelizados tendem a retornar, indicam o serviço a terceiros e têm maior tolerância a falhas pontuais, o que representa um ganho significativo para a imagem e a sustentabilidade do negócio.

Como contribuição prática, este trabalho oferece um conjunto relevante de informações que podem auxiliar gestores hoteleiros na revisão e aprimoramento dos seus serviços, especialmente no atendimento a um público com demandas bastante específicas, como os tripulantes da aviação civil. Trata-se de profissionais que exercem atividades sob alta carga de responsabilidade, submetidos a rotinas intensas, horários irregulares, longe de suas casas e com grande exigência física e emocional. Nesse sentido, compreender suas necessidades é fundamental para que os empreendimentos hoteleiros possam oferecer uma experiência de hospedagem que vá além do padrão convencional, promovendo ambientes realmente propícios ao descanso, à recuperação e ao bem-estar.

Adicionalmente, este trabalho representa uma contribuição significativa para o campo da hotelaria ao lançar luz sobre um segmento de mercado altamente especializado e ainda pouco explorado de forma sistemática: a hospedagem de tripulantes da aviação civil. Ao identificar com clareza os principais pontos de insatisfação e expectativa desse público, a pesquisa fornece subsídios concretos para a tomada de decisão em diferentes níveis da gestão hoteleira, desde o planejamento físico das instalações até a formatação dos serviços ofertados. A atuação proativa diante dessas demandas, por parte dos empreendimentos, pode não apenas elevar os índices de satisfação e fidelização, como também posicionar o hotel como referência no atendimento corporativo voltado à aviação. Nesse sentido, o estudo também contribui para fortalecer a competitividade do setor hoteleiro brasileiro, incentivando a inovação, a qualificação do atendimento e a adoção de práticas baseadas em evidências. Como defendem Dias (2003) e Kotler et al. (2010), compreender profundamente o perfil do cliente é o ponto de partida para agregar valor ao serviço prestado e garantir sua sustentabilidade em mercados cada vez mais exigentes e segmentados.

Para o setor da aviação civil, os resultados desta pesquisa ressaltam a importância de estabelecer parcerias com redes hoteleiras que se mostrem comprometidas com a excelência no atendimento e, sobretudo, com a conformidade legal estabelecida pela Lei do Aeronauta. A escolha de hotéis que não apenas cumpram os requisitos mínimos, mas que também estejam atentos à personalização dos serviços e ao cuidado com a experiência do tripulante, contribui

diretamente para a preservação da saúde dos profissionais e, por consequência, para a segurança das operações aéreas. A partir dessa perspectiva, investir em acomodações adequadas torna-se não apenas uma obrigação jurídica, mas também uma estratégia de gestão de risco e valorização do capital humano.

Já para a sociedade como um todo, esta pesquisa também destaca a importância da hospedagem adequada dos tripulantes como um fator indiretamente relacionado à segurança e à qualidade do serviço prestado ao consumidor final. A aviação comercial, por sua própria natureza, exige altos níveis de atenção, precisão e preparo físico e mental por parte de seus profissionais. Quando os hotéis não oferecem condições mínimas de repouso e recuperação, os efeitos negativos podem se refletir em toda a cadeia de serviço, afetando desde o desempenho da tripulação até a experiência dos passageiros. Assim, garantir uma infraestrutura de hospedagem compatível com as exigências da função não é apenas uma questão trabalhista ou de conforto individual, mas uma ação estratégica com impacto direto na confiabilidade do setor aéreo como um todo. Ao contribuir para a criação de padrões mais elevados de hospitalidade especializada, este estudo também colabora para o fortalecimento institucional da hotelaria e da aviação civil.

Sugere-se, para pesquisas futuras, uma ampliação da amostra com a inclusão de pilotos e outros profissionais da tripulação técnica, para captar se esse grupo tem as mesmas necessidades e experiências do grupo de tripulantes de cabine, bem como uma análise mais focada nos próprios empreendimentos hoteleiros que trabalham com esse grupo, mostrando também suas dificuldades e limitações no atendimento a um grupo tão específico e especializado. Tais estudos poderão enriquecer ainda mais o entendimento sobre as lacunas e oportunidades na interface entre a hotelaria e a aviação civil no Brasil, contribuindo para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados e para a valorização de todos os envolvidos nesses importantes segmentos do setor de turismo e transporte.

REFERÊNCIAS

- AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL (ANAC). Resolução n.º 207, de 15 de novembro de 2011. Estabelece os requisitos operacionais relativos ao tempo de voo, jornada de trabalho e repouso da tripulação. Disponível em: <https://www.anac.gov.br>. Acesso em: 26 maio 2025.
- BENI, M. C. Análise estrutural do turismo. 6. ed. São Paulo: SENAC, 2007.
- BRASIL. Lei nº 13.475, de 28 de agosto de 2017. Dispõe sobre o exercício da profissão de aeronauta. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 29 ago. 2017. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13475.htm. Acesso em: 6 jun. 2025.
- BRASIL. Ministério do Turismo. Setor hoteleiro brasileiro registra crescimento em 2024 e prepara investimentos de R\$ 8,4 bilhões até 2028. Gov.br, 10 maio 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/setor-hoteleiro-brasileiro-registra-crescimento-em-2024-e-prepara-investimentos-de-r-8-4-bilhoes-ate-2028>. Acesso em: 26 maio 2025.
- CRESWELL, J. W.; CLARK, V. L. P. Pesquisa de métodos mistos. 2. ed. Porto Alegre: Penso, 2013.
- DIAS, R. Gestão de turismo: planejamento e organização. São Paulo: Atlas, 2003.
- FUSTER, J. Turismo: princípios, práticas e tendências. São Paulo: Pioneira, 1974.
- HITT, M. A.; IRELAND, R. D.; HOSKISSON, R. E. Administração estratégica: competitividade e globalização. São Paulo: Cengage Learning, 2011.
- KOTLER, P.; BOWEN, J. T.; MAKENS, J. C. Administração de marketing para hospitalidade e turismo. 5. ed. São Paulo: Pearson, 2010.
- LOVELOCK, C.; WIRTZ, J. Marketing de serviços: pessoas, tecnologia e estratégia. 7. ed. São Paulo: Pearson, 2011.
- MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. Fundamentos de metodologia científica. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.
- MINAYO, M. C. S. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. 8. ed. São Paulo: Hucitec, 2001.
- PALADINI, Edson Pacheco. Gestão da qualidade: teoria e prática. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

APÊNDICE - Instrumento de Coleta de dados

09/07/2025, 03:06

A HOTELARIA NA HOSPEDAGEM DE TRIPULANTES DA AVIAÇÃO CIVIL NO BRASIL

A HOTELARIA NA HOSPEDAGEM DE TRIPULANTES DA AVIAÇÃO CIVIL NO BRASIL

Olá, tudo bem?

Meu nome é Fernando de Oliveira Souto, sou estudante do Curso Superior de Hotelaria, do Instituto Federal de Brasília - IFB e também sou comissário de voo, gostaria de contar com a sua participação na minha pesquisa de Trabalho de Conclusão de Curso - TCC. O meu trabalho tem como título "A HOTELARIA NA HOSPEDAGEM DE TRIPULANTES DA AVIAÇÃO CIVIL NO BRASIL", e está sendo realizada sob a orientação da professora Jammilly Mikaela Fagundes Brandão. É pertinente destacar que este estudo tem fins acadêmicos-científicos, e sua participação é voluntária. Além disso, garantimos que sua identidade será preservada.

Quaisquer dúvidas relacionadas a esta pesquisa, estou à disposição através do e-mail abaixo:
fernando.souto@estudante.ifb.edu.br

- Orientações:

Este formulário é dividido em **2 (DUAS)** sessões, a **primeira** parte são relacionadas ao perfil sociodemográfico dos participantes da pesquisa. Na **segunda**, as perguntas tem como objetivo identificar os fatores mais importantes para os tripulantes da aviação civil em sua estada nos estabelecimentos hoteleiros pelo Brasil. Os resultados serão posteriormente analisados e apresentados como recomendações para os empreendimentos que atendem esse público.

* Indica uma pergunta obrigatória

Perfil dos participantes

Primeiro serão feitas algumas perguntas sociodemográficas:

1. **Nome:** *

09/07/2025, 03:06

A HOTELARIA NA HOSPEDAGEM DE TRIPULANTES DA AVIAÇÃO CIVIL NO BRASIL

2. **Idade:** **Marcar apenas uma oval.*

- 18 A 30
- 31 A 40
- 41 A 50
- 51 A 60
- 61 ou mais

3. **Gênero:** **Marcar apenas uma oval.*

- Feminino
- Masculino
- Não-binário

4. **Cargo:** **Marcar apenas uma oval.*

- Piloto
- Comissário(a)

5. **Tem filhos?** **Marcar apenas uma oval.*

- Não
- 1
- 2
- 3 ou mais

09/07/2025, 03:06

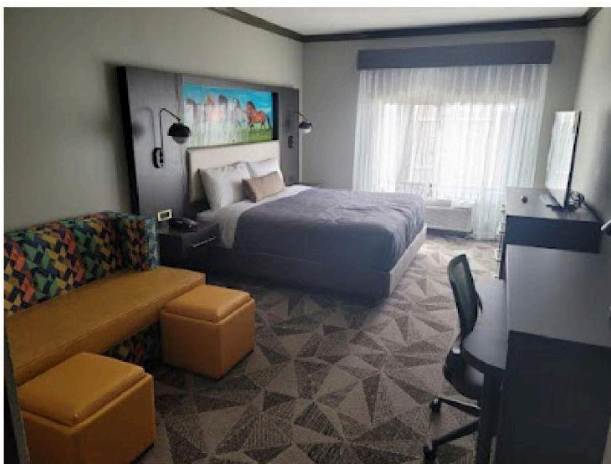
A HOTELARIA NA HOSPEDAGEM DE TRIPULANTES DA AVIAÇÃO CIVIL NO BRASIL

6. Estado Civil: **Marcar apenas uma oval.*

- Solteiro
- Casado
- Divorciado
- Viúvo

Hotel

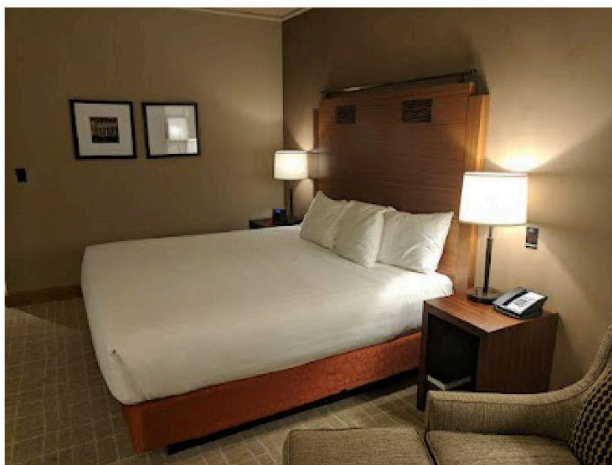
Agora, entrando no ramo hoteleiro selecione de 1 a 5 o quão importante esse fatores são para você:

7. Quarto espaçoso **Marcar apenas uma oval.*

1. Irrelevante
2. Pouco importante
3. Neutro
4. Importante
5. Muito importante

09/07/2025, 03:06

A HOTELARIA NA HOSPEDAGEM DE TRIPULANTES DA AVIAÇÃO CIVIL NO BRASIL

8. Cama de casal *

Marcar apenas uma oval.

- 1. Irrelevante
- 2. Pouco importante
- 3. Neutro
- 4. Importante
- 5. Muito importante

09/07/2025, 03:06

A HOTELARIA NA HOSPEDAGEM DE TRIPULANTES DA AVIAÇÃO CIVIL NO BRASIL

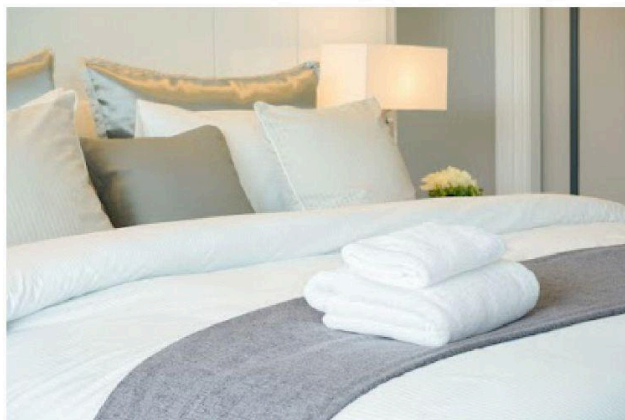
9. Cama confortável (colchão, altura da cama..) *

Marcar apenas uma oval.

- 1. Irrelevante
- 2. Pouco importante
- 3. Neutro
- 4. Importante
- 5. Muito importante

09/07/2025, 03:06

A HOTELARIA NA HOSPEDAGEM DE TRIPULANTES DA AVIAÇÃO CIVIL NO BRASIL

10. **Qualidade do enxoval (Lençol e toalhas) ***

Marcar apenas uma oval.

- 1. Irrelevante
- 2. Pouco importante
- 3. Neutro
- 4. Importante
- 5. Muito importante

09/07/2025, 03:06

A HOTELARIA NA HOSPEDAGEM DE TRIPULANTES DA AVIAÇÃO CIVIL NO BRASIL

11. **Chuveiro (pressão, temperatura...)** *

Marcar apenas uma oval.

- 1. Irrelevante
- 2. Pouco importante
- 3. Neutro
- 4. Importante
- 5. Muito importante

09/07/2025, 03:06

A HOTELARIA NA HOSPEDAGEM DE TRIPULANTES DA AVIAÇÃO CIVIL NO BRASIL

12. Abertura da janela *

Marcar apenas uma oval.

- 1. Irrelevante
- 2. Pouco importante
- 3. Neutro
- 4. Importante
- 5. Muito importante

09/07/2025, 03:06

A HOTELARIA NA HOSPEDAGEM DE TRIPULANTES DA AVIAÇÃO CIVIL NO BRASIL

13. **Ter Piscina ***

Marcar apenas uma oval.

- 1. Irrelevante
- 2. Pouco importante
- 3. Neutro
- 4. Importante
- 5. Muito importante

09/07/2025, 03:06

A HOTELARIA NA HOSPEDAGEM DE TRIPULANTES DA AVIAÇÃO CIVIL NO BRASIL

14. Ter uma academia *



Marcar apenas uma oval.

- 1. Irrelevante
- 2. Pouco importante
- 3. Neutro
- 4. Importante
- 5. Muito importante

09/07/2025, 03:06

A HOTELARIA NA HOSPEDAGEM DE TRIPULANTES DA AVIAÇÃO CIVIL NO BRASIL

15. **Ter restaurante/bar no hotel ***

Marcar apenas uma oval.

- 1. Irrelevante
- 2. Pouco importante
- 3. Neutro
- 4. Importante
- 5. Muito importante

09/07/2025, 03:06

A HOTELARIA NA HOSPEDAGEM DE TRIPULANTES DA AVIAÇÃO CIVIL NO BRASIL

16. Serviço de quarto 24h *



Marcar apenas uma oval.

- 1. Irrelevante
- 2. Pouco importante
- 3. Neutro
- 4. Importante
- 5. Muito importante

09/07/2025, 03:06

A HOTELARIA NA HOSPEDAGEM DE TRIPULANTES DA AVIAÇÃO CIVIL NO BRASIL

17. Serviço de lavanderia 24h *



Marcar apenas uma oval.

- 1. Irrelevante
- 2. Pouco importante
- 3. Neutro
- 4. Importante
- 5. Muito importante

09/07/2025, 03:06

A HOTELARIA NA HOSPEDAGEM DE TRIPULANTES DA AVIAÇÃO CIVIL NO BRASIL

18. Boa localização (no centro da cidade, com lojas e facilitadores perto) *

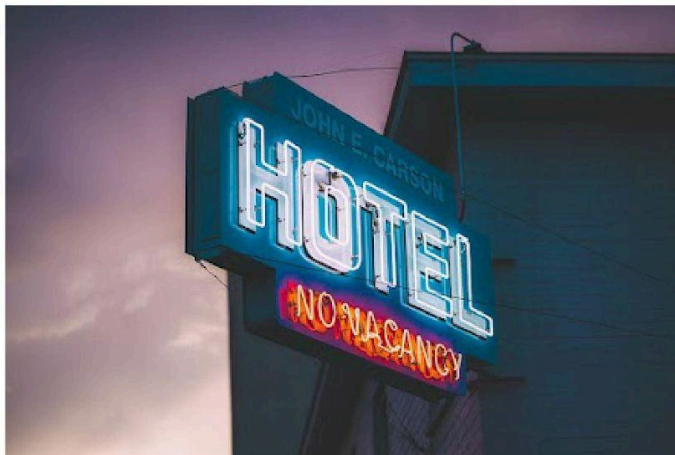
Marcar apenas uma oval.

- 1. Irrelevante
- 2. Pouco importante
- 3. Neutro
- 4. Importante
- 5. Muito importante

09/07/2025, 03:06

A HOTELARIA NA HOSPEDAGEM DE TRIPULANTES DA AVIAÇÃO CIVIL NO BRASIL

19. Para finalizar, como está sua satisfação com os serviços de hospedagem *
prestados pelos hotéis contratados pelas empresas aéreas?



Marcar apenas uma oval.

1. Péssimo
2. Ruim
3. Neutro
4. Bom
5. Ótimo

20. Algo que gostaria de adicionar sobre o tema?

09/07/2025, 03:06

A HOTELARIA NA HOSPEDAGEM DE TRIPULANTES DA AVIAÇÃO CIVIL NO BRASIL

Obrigado por participar dessa pesquisa!!! Céu de brigadeiro para todos e bons voos!!!!



123freevector.com

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários