



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CAMPUS IV – LITORAL NORTE
CENTRO DE CIÊNCIAS APLICADAS E EDUCAÇÃO
CURSO DE BACHARELADO EM SECRETARIADO EXECUTIVO BILÍNGUE

VANESSA SOARES PINHEIRO DA SILVA

**ENTRE O SECRETARIADO EXECUTIVO E O/A COMISSÁRIO/A DE VOO –
COMPETÊNCIAS PARA ATENDIMENTO QUALIFICADO AO PÚBLICO**

VANESSA SOARES PINHEIRO DA SILVA

**ENTRE O SECRETARIADO EXECUTIVO E O/A COMISSÁRIO/A DE VOO –
COMPETÊNCIAS PARA ATENDIMENTO QUALIFICADO AO PÚBLICO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Coordenação de TCC do curso de Secretariado
Executivo Bilíngue, da Universidade Federal da
Paraíba, no formato de artigo, como requisito
obrigatório para obtenção do título de Bacharel em
Secretariado Executivo Bilíngue.

Orientadora: Profa Dra Rosemary Marinho da
Silva

**Mamanguape
2026**

VANESSA SOARES PINHEIRO DA SILVA

**ENTRE O SECRETARIADO EXECUTIVO E O/A COMISSÁRIO/A DE VOO –
COMPETÊNCIAS PARA ATENDIMENTO QUALIFICADO AO PÚBLICO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Coordenação de TCC do curso de Secretariado
Executivo Bilíngue, da Universidade Federal da
Paraíba, no formato de artigo, como requisito
obrigatório para obtenção do título de Bacharel em
Secretariado Executivo Bilíngue.

Orientadora: Profa Dra Rosemary Marinho da
Silva

Aprovado em: 03/08/2026

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Rosemary Marinho da Silva (orientadora)
Universidade Federal da Paraíba - UFPB

Profª. Dra. Osicleide de Lima Bezerra
Universidade Federal da Paraíba - UFPB

Prof.. Dr. Daniel C. F. Chacon
Universidade Federal da Paraíba - UFPB

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

S586e Silva, Vanessa Soares Pinheiro da.

Entre o Secretariado Executivo e o/a comissário/a de voo: competências para atendimento qualificado ao público / Vanessa Soares Pinheiro da Silva. - Mamanguape, 2026.
26 f. : il.

Orientação: Rosemary Marinho da Silva.
TCC (Graduação) - UFPB/CCAE.

1. Secretariado Executivo. 2. Aviação. 3. Comissário de voo. 4. Atendimento ao público. I. Silva, Rosemary Marinho da. II. Título.

UFPB/CCAE

CDU 005.91

RESUMO

Este estudo se concentra nas competências para um atendimento humanizado ao público tanto para o/a comissário/a de voo quanto para o/a secretário/a executivo/a. O objetivo geral é analisar a contribuição das competências secretariais e sua relevância para o/a comissário/a de voo, na função de bordo, apontando as convergências e divergências entre estas profissões, com foco no atendimento qualificado ao público. Na fundamentação teórica encontra-se autores/as como Zarifian (2003), Medeiros e Hernandez (2012), Neiva e D'Elia (2014), Goleman (2012), Gil (2008), Minayo (2014) e Bardin (2016), além dos regulamentos da ANAC (Brasil, 2018). Foi utilizado neste trabalho a abordagem qualitativa, de caráter descritivo, com método comparativo, por meio dos procedimentos da pesquisa bibliográfica e entrevistas semiestruturadas com um secretário executivo e uma comissária de voo. Os resultados mostraram que estas profissões compartilham diversas competências em comum e, ao mesmo tempo, possuem diferenças significativas, principalmente, no que diz respeito aos seus campos de atuação. Algumas atribuições exigidas a estes/as profissionais requer atitudes e conhecimentos específicos de acordo com cada profissão. Por fim, confirmou-se, por meio desta pesquisa, que determinadas competências adquiridas, especialmente na formação do/a secretário/a executivo/a, contribuem significativamente com a performance do/a comissário/a de voo no atendimento qualificado ao público. A pesquisa amplia as discussões sobre competências profissionais e incentiva novos estudos sobre atendimento qualificado em diferentes áreas.

Palavras-chaves: Secretariado Executivo. Comissário de Voo. Atendimento ao Público.

SILVA, Vanessa Soares Pinheiro da; SILVA, Rosemary Marinho. **Entre o secretariado executivo e o/a comissário/a de voo – atribuições para o atendimento qualificado ao público.** Artigo (graduação em Secretariado Executivo Bilíngue), UFPB: CCAE, 2026.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	06
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	08
2.1 COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS E SEUS DESAFIOS PARA O/A SECRETÁRIO/A E O/A COMISSÁRIO/A DE VOO.....	08
2.2 SECRETARIADO EXECUTIVO E AS COMPETÊNCIAS SECRETARIAIS.....	10
2.3 COMISSÁRIO/A DE VOO E SUAS ATRIBUIÇÕES COM FOCO NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO.....	13
2.4 CONVERGÊNCIAS E DIVERGÊNCIAS DAS COMPETÊNCIAS PARA O ATENDIMENTO AO PÚBLICO.....	15
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	17
3.1 MÉTODO DE PESQUISA - Estudo Comparativo.....	17
3.2 CAMPO DE PESQUISA, PROCEDIMENTOS E ANÁLISE DE DADOS.....	18
4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	19
4.1 IDENTIFICAÇÃO DAS COMPETÊNCIAS SECRETARIAIS NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO.....	19
4.2 MAPEAMENTO DAS COMPETÊNCIAS PARA COMISSÁRIO/A DE VOO NO ATENDIMENTO.....	21
4.3 COMPETÊNCIAS NO ATENDIMENTO QUALIFICADO AO PÚBLICO - ENTRE CONVERGÊNCIAS E DIVERGÊNCIAS PARA SECRETÁRIOS/AS EXECUTIVOS/AS E COMISSÁRIOS/AS DE VOO.....	22
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	23
REFERÊNCIAS.....	24
ANEXOS.....	26

1 INTRODUÇÃO

Em pleno século XXI, no mundo do trabalho, profissionais que lidam com atendimento ao público, interno ou/e externo, ao seu ambiente de atuação, precisam oferecer um nível de cordialidade e eficiência construído através de competências. Neste contexto, profissões como Secretariado Executivo e Comissário/a de voo, ainda que distintas, compartilham competências profissionais, especialmente no atendimento ao público. Estas competências apontam para habilidades de comunicação, organização, tomada de decisão, atenção aos detalhes, escuta ativa, dentre outras, atribuições que são consideradas indispensáveis tanto em escritórios quanto no ambiente a bordo de uma aeronave.

A profissão de Secretariado Executivo, juntamente com sua formação técnica e acadêmica, oferece um repertório amplo de conhecimentos, habilidades e atitudes, que pode ser compartilhado com o Comissário de Voo, na função de bordo. Pois, o/a secretária/o se torna apto/a para lidar com múltiplas situações, em seu dia a dia, promovendo não apenas um bom desempenho dos processos operacionais quanto a satisfação de cada público, por meio da prestação de serviços e do atendimento de excelência. Por outro lado, a formação de Comissário/a de Voo é de menor duração e a maior parte de seu conteúdo é dedicada ao estudo da estrutura técnica da função como: segurança de voo, práticas de sobrevivência, primeiros socorros, etiqueta e postura profissional, focando nas necessidades do ambiente aéreo. Com o intuito de cuidar da segurança das pessoas e da aeronave, garantindo o conforto e satisfação dos passageiros.

Neste contexto, este trabalho nasceu da experiência acadêmica e profissional da pesquisadora, mediante seu aprendizado no curso de Secretariado Executivo e em sua formação de comissária de voo, deparando-se com diversas competências comuns em ambas as formações, e com a compreensão da importância das competências secretariais no exercício do/da comissário/o de voo em seu perfil profissional atual. Como também, diante da constatação da escassez de materiais de pesquisa científica a respeito desta temática, tanto no ato da construção deste artigo quanto durante o processo de formação acadêmica. Por isso, se faz uma análise comparativa das competências profissionais do/a secretário/a executivo/a e do/da comissário/a de voo, com foco no atendimento ao público, apontando pontos de convergências e divergências entre estas profissões. “Para atuar como agente facilitador, uma das competências mais importantes para o profissional de secretariado é a comunicação” (Neiva; D’Elia, 2014, p. 89). Com isso, nota-se algumas competências secretariais presentes na atuação do/da comissário/a de

voo que auxiliam no atendimento de qualidade, capacidades exigidas a ambos/as profissionais, tanto em organizações corporativas quanto no ambiente aéreo, assim como a comunicação eficaz.

Neste sentido, a relevância do curso de Secretariado Executivo, em especial aquele localizado no Campus IV da Universidade Federal da Paraíba, litoral norte do Estado, para profissionais que optam também por uma graduação, além do curso técnico de comissário de voo, para complementação do conhecimento em áreas de atendimento e gestão, aprimoramento das habilidades já adquiridas, postura profissional e consequentemente, aquisição de novas habilidades. Fatores excepcionais, que são considerados como um “diferencial” atualmente nos mercados cada vez mais acirrados. Isto permite a ampliação do leque de oportunidades deste/a profissional em seu campo de trabalho, seja em empresas corporativas, aeroportos ou a bordo de uma aeronave.

Para as profissões como Secretariado Executivo e Comissário de Voo, concentradas no cuidado e na comunicação entre as pessoas, a oferta de um bom atendimento ao público é um dos serviços mais importantes para as organizações. Entretanto, é necessário que estes/as profissionais estejam preparados/as para lidar com conflitos, com situações imprevisíveis, entendimento das necessidades e identificação objetivo de valores ofertados pelas empresas. “Prestar um excelente atendimento ao cliente vem das pessoas e não de um procedimento descrito em um manual” (Iata, 2023, p. 325 Tradução Própria). Por isso, a problemática, presente neste arquivo, consiste nas competências secretariais no atendimento humanizado ao público e como elas contribuem para atuação de comissário/a de voo no atendimento a bordo de uma aeronave. O objetivo geral é analisar a contribuição das competências secretariais e sua relevância para o/a comissário/a de voo na função de bordo, apontando as convergências e divergências entre estas profissões, com foco no atendimento qualificado ao público. Além disso, os objetivos específicos são: a - identificar as competências secretariais no atendimento ao público; b - mapear as competências para comissários/as de voo no atendimento; e c - comparar as competências das duas áreas, evidenciando convergências e divergências no sentido do atendimento qualificado ao público.

Para tal, este artigo apresenta o histórico, transformação e competências exigidas nas duas profissões estudadas, com pontos de convergências e divergências entre elas - como fundamentação teórica. Como também um tópico apresentando a metodologia e um outro dos resultados a partir das discussões entre a pesquisa bibliográfica e a transcrição das entrevistas semiestruturadas, através da análise de conteúdo.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

As profissões de Secretariado Executivo e Comissariado de Voo possuem competências profissionais comuns, relacionadas principalmente à comunicação, atendimento ao público, organização e resolução de problemas que são fundamentais para promoção de um serviço de qualidade. Além disso, existem algumas diferenças no atendimento em ambas profissões, no Secretariado Executivo há técnicas que envolvem gestão de informações, organização de agendas, redação empresarial, assessoria administrativa e empreendedorismo, que contribui para a eficiência organizacional, enquanto o/a Comissário/a de Voo tem como principais atribuições garantir a segurança e bem-estar dos passageiros, possui habilidades para lidar com situações de emergência e prestar atendimento durante todo o voo. Apesar de existirem convergências entre as competências exigidas entre estas profissões, sobretudo no atendimento ao público e postura profissional, existem também divergências relacionadas ao ambiente e às demandas de atuação. O/A Secretário/a Executivo/a atua em ambientes corporativos, e por outro lado, o/a Comissário/a exerce funções em um ambiente completamente dinâmico, com a necessidade de respostas rápidas a situações adversas. Diante disto, este tópico apresenta as referidas profissões com destaque as competências, com foco no atendimento ao público, com suas convergências e divergências.

2.1 COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS E SEUS DESAFIOS PARA O/A SECRETÁRIO/A E O/A COMISSÁRIO/A DE VOO

De acordo Zarifian (2003), a competência é uma nova forma de qualificação, desenvolvida por um/a profissional no exercício de sua função, valendo-se da prática para consolidação do “bem fazer”. As competências profissionais seguem um modelo de gestão conhecido por CHA - Conhecimento, Habilidade e Atitude (Medeiros, 2006). Ele exige que o/a profissional *conheça* as demandas do seu ambiente de trabalho, tenha *habilidade* para atender as expectativas de clientes e da organização, como também *atitude* para se direcionar na busca por soluções possíveis de conflito (Zarifian, 2003). A partir destas ações, o/a profissional pode desenvolver processos operacionais com resultados eficazes, especialmente na prática do atendimento de excelência.

A competência é elemento central para que possa atingir metas almeçadas, a prática da empatia, ter prazer em servir e consequentemente, manter um perfil profissional eficaz. Ela

conecta capacidades técnicas e comportamentais que auxiliam o/a profissional na resolução de problemas, obtenção de resultados e sobretudo na adaptação ao ambiente de trabalho. “Um conjunto de conhecimento, habilidades e atitudes que justificam um alto desempenho, acreditando-se que as melhores performances estão fundamentadas na inteligência e na personalidade das pessoas” (Medeiros, 2006, p. 3). Pois, o estímulo de pessoas que reúnam este conjunto de elementos, por meio da inteligência, contribui para um ambiente que possa equilibrar tarefas Para Dutra; Hipólito e Silva (2000, p. 163),

a competência não é estado ou conhecimento que se tem nem é resultado de treinamento. Competência é, na verdade, colocar em prática o que se sabe em um determinado contexto, marcado geralmente pelas relações de trabalho, cultura da empresa, imprevistos, limitações de tempo e recursos etc. Pode-se, portanto, falar-se de competência apenas quando há **competência em ação**, isto é, saber ser e saber mobilizar conhecimentos em diferentes contextos.

O processo da prática do que já adquiriu entre a teoria e o fazer cotidiano acontece por meio do estudo contínuo e através da aplicação de conhecimentos e habilidades adquiridas. Além disso, é necessário obter-se uma atitude receptiva das observações da equipe de trabalho. Dessa forma, a competência se encontra no modo da realização de diversas tarefas, de modo coordenado, em busca de soluções eficazes para solucionar conflitos, com criatividade, a fim de que o ambiente de trabalho seja melhor e promova a satisfação de clientes. Por isso, que o conhecimentos, não é apenas adquirido por meio da formação acadêmica, mas uma junção de traços de sua personalidade e do saber adquirido com cada nova experiência. Pois, a competência como a prática do conhecimento adquirido, partindo do sentido teórico para o fazer cotidiano, e voltando deste para a teoria. Esse movimento contribui, em diferentes situações, especialmente na escolha das melhores soluções para possíveis impasses.

Algumas das competências mais valorizadas pelas organizações são: adaptabilidade, flexibilidade, proatividade, iniciativa, colaboração para o trabalho em equipe, inteligência emocional, organização, noções de informática, escuta ativa e comunicação clara (Medeiros, 2006). Estas habilidades efetivam o atendimento humanizado e eficiente, contribuindo com o crescimento da organização. Capacidades fundamentais que são atribuídas tanto no perfil profissional do Secretariado Executivo quanto do Comissionário de Voo.



IMAGEM 1: Competências profissionais
Fonte: Arquivo Particular

2.2 SECRETARIADO EXECUTIVO E AS COMPETÊNCIAS SECRETARIAIS

O Secretariado é uma carreira que foi desenvolvida nos primórdios das civilizações. Segundo Sabino e Marchelli (2009), os escribas foram os principais representantes desta profissão, graças ao privilégio que adquiriram por meio do conhecimento, através da leitura e escrita, o que os aproximava dos governantes da época. Após o período da Revolução Industrial, houveram avanços significativos da profissão, assim como o advento da máquina de escrever, facilitando a execução de diversas tarefas, e o marco da inclusão das mulheres na função, que neste período era dedicada exclusivamente aos homens, dentre outras modificações. Atualmente, pode-se constatar que a profissão de Secretariado Executivo ainda se encontra em constante transformação.

No Brasil, a função foi regulamentada pela lei nº 7.377 de 30/9/1985, complementada pela lei nº 9.261 de 11/1/1996, para que estes/as profissionais ganhassem espaço dentro das organizações. Com isso, surgiram novas exigências com relação a sua postura profissional no mercado de trabalho que, segundo Gomes (2007, p. 21) o “atual processo de globalização nesta era da informação, acelerado pela internet, tornou os mercados acirrados, com competitividade

extrema, priorizando a rapidez, a eficiência, a eficácia, a qualidade e o menor custo”. Com os diversos avanços tecnológicos, as empresas buscaram por profissionais que pudessem facilitar a adaptabilidade às mudanças frequentes do cenário global.

Com uma formação técnica e acadêmica, o/a secretário/a amplifica sua aptidão para oferecer um atendimento qualificado, lidar com situações de conflitos, sendo um/a mediador/a, manter a organização do ambiente no qual atua, ter cuidado e atenção com as demandas burocráticas, empreender e ser um/a comunicador/a, buscando a satisfação de clientes e o crescimento da empresa. Para tal, vai adquirindo “competências técnicas e interpessoais, habilidades de liderança, relação com os clientes internos e externos à organização” (Medeiros; Hernandes, 2012, p. 26) na direção da liderança responsável, principalmente com os avanços da informatização. Estas conquistas e atribuições essenciais exigidas a estes/as profissionais é alimentada pelo desejo de qualificação no ingresso ao mercado de emprego pela compreensão de seu papel social e econômico dentro e fora do empresariado.

O/a Secretário/a assume um perfil dinâmico, proativo e multifuncional, podendo atuar em diferentes departamentos dentro de uma empresa, deparando-se com a necessidade de desenvolver habilidades que vão além da escrita, gestão empresarial, comunicação eficaz, consultoria para a mediação de conflitos, agilidade, organização. Assim, consolida-se 4 campos de pesquisa e atuação. A assessoria é uma de suas principais áreas de atuação, que envolve a representatividade da organização, por meio deste/a profissional, a qual exerce o apoio aos/as gestores/as e torna-se mediador/a facilitando a conexão entre a administração da instituição e seus diferentes públicos. Conforme Durante e Fávero (2009, p. 25), “as organizações demandam profissionais que desempenhem um papel fundamental de assessoria no contexto organizacional, tendo a responsabilidade de participar do gerenciamento de informações, documentos e pessoas”. Ela também está vinculada ao cuidado com a imagem da empresa, à qualidade do atendimento e atua ativamente nas relações interpessoais internas e externas, para garantir o melhor desempenho organizacional.

Ademais, o empreendedorismo, a consultoria e gestão secretarial são significativamente relevantes para o/a profissional de secretariado. O empreendedorismo está interligado com a capacidade de criar novas ideias na identificação de oportunidades e melhorias para os serviços prestados. Com isso, o/a profissional busca estratégias para personalização e transformação do atendimento comum de uma empresa em um atendimento diferenciado, que possa trazer uma nova experiência aos clientes e consequentemente promover maior nível de satisfação. Para

Dornelas (2008, p. 22), “empreendedorismo é o envolvimento de pessoas e processos que, em conjunto, levam à transformação de ideias em oportunidades. E a perfeita implementação destas oportunidades leva à criação de negócios de sucesso.” Confirmando assim a capacidade dos profissionais de gerarem melhorias através desta área de conhecimento. No que diz respeito à consultoria, segundo Girard, Lapolli e Tosta (2009, p. 154), o centro se encontra na geração de “mudanças nas organização, que possam de alguma forma, melhorar a performance da empresa.” Esta é uma área focada na análise de pontos fortes e fracos da produção e serviços prestados em uma instituição para soluções que alcancem os melhores resultados. A gestão secretarial, por sua vez, em um trabalho de equipe de secretárias/os ou/e outros/as profissionais, põe em prática estas soluções, enquanto cria estratégias para manutenção do alinhamento entre colaboradores/as e o bom funcionamento dos setores operacionais.

Contudo, o/a secretário/a executivo/a pode adotar ambos os papéis dentro da organização, seja de consultoria, assessoria ou gestão.

No sistema secretarial, o secretário muda de papel; deixa de ser cogestor e torna-se o gestor secretarial. No sistema secretarial, a gestão é totalmente inerente ao secretário. As atividades desenvolvidas são fins para o sistema secretarial, mesmo estando inserido no sistema macro, a organização (D’Elia; Amorim; Sita, 2021, p. 8).

Estes campos abrem competências inseridas na formação do/a Secretário/a Executivo/a que passam a ser reconhecidas por diversos setores econômicos. Por tanto, pode-se observar que a profissão de Secretariado possui atribuições próprias que abrangem desde a comunicação organizacional, atividades administrativas, funcionalidades linguísticas e interculturais, tecnologia da informação, valores pautados na responsabilidade profissional, sobretudo a prática em atendimento ao cliente. Em especial, a assessoria secretarial concentra um volume significativo de teorias e técnicas que contribuam para um atendimento qualificado ao público participante interno e externo ao ambiente de trabalho. Estas práticas, guiadas por teorias, promovem o crescimento das organizações, definidas pelas Diretrizes Curriculares Nacionais do curso de Secretariado Executivo (Resolução CNE/CES nº3/2005). Além disso, as competências secretariais são aplicadas e desenvolvidas em várias áreas de profissões distintas ao Secretariado, assim como a profissão de Comissário/a de Voo, que enfrenta diariamente, a necessidade de atender demandas que vão além de seus processos operacionais, como a de fornecer atendimento personalizado e o conforto de cada passageiro.

2.3 COMISSÁRIO/A DE VOO E SUAS ATRIBUIÇÕES COM FOCO NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Em 2026 é possível afirmar que existem técnicas secretariais importantes que são utilizadas pelos/as Comissários/as de Voo, principalmente no que diz respeito ao atendimento ao público a bordo de aeronaves comerciais. “Os profissionais de cabine contribuem significativamente para a experiência do passageiro, mantendo os mais elevados padrões de segurança” (Iata, 2019, p. 21). Atuando diretamente com pessoas de diferentes perfis e provendo por sua satisfação e segurança, sendo um/a representante ativo/a da organização.

Considere-se que, até 1910, não existiam os/as chamados/as comissários/as de voo. As viagens aéreas eram realizadas de forma extremamente desconfortáveis e, além das dificuldades enfrentadas pelos pilotos ao manusear os aviões, as pessoas que decidiam realizar seu trajeto a bordo dessas aeronaves precisavam usar capacetes, paraquedas, óculos de proteção, tampões nos ouvidos, devido aos ruídos causados pelos motores (Nery, 2009). Diante deste cenário houve a necessidade de um/uma profissional para cuidar dos/das passageiros/as, servir refeições e garantir a segurança.

Com as rápidas transformações da aviação comercial, por volta de 1912, surgiram os primeiros profissionais tripulantes de cabine, que se dedicavam ao conforto dos passageiros e, posteriormente, à segurança de voo. Para Nery (2009), a aviação era exclusivamente para homens, visto que, tratava-se de um ambiente ousado e perigoso. O primeiro a desempenhar este papel foi Heinrich Kubis, considerado o primeiro comissário de voo do mundo. Com o passar dos anos, em 1930, sobrepondo-se a um período de preconceitos em relação à profissão de comissário/a de voo, a enfermeira Ellen Church, candidatou-se para uma vaga de “Boy in the Cabin” na versão feminina, da empresa Boeing Air Transport, tornando-se a primeira mulher a exercer a função de comissário/a de voo na história (Nery, 2009). Considerada uma enfermeira apaixonada pela aviação, Ellen Church foi reconhecida como a responsável pela criação do modelo profissional que originou à função de comissário/a de voo nos padrões atuais.

Em 2026, o desempenho da função de tripulante de cabine a bordo de uma aeronave ainda não é uma tarefa simples. Porém, apesar de enfrentar condições de trabalhos limitantes, devido a irregularidades em escalas e horários, distanciamento da família, fadiga e problemas fisiológicos causados pelo período trabalhado em cabines pressurizadas, passou a ser considerada uma das carreiras mais valorizadas da atualidade. “A profissão de comissário evoluiu de um serviço

voltado ao conforto para uma atividade essencialmente ligada à segurança” (Nery, 2009, p. 21). Considerada como “sonho de carreira”, graças à remuneração favorável que recebiam devido ao alto nível de responsabilidade que exerciam como agentes de segurança a bordo, complementada com o ideal de beleza e elegância conquistado com o passar dos anos, e atualmente exigido pelas companhias aéreas.

Com isso, a profissão de comissário/a de voo é caracterizada pelo alto padrão de excelência e responsabilidade requeridos pelas companhias aéreas e definidos pela Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC. Para ANAC (Brasil, 2018) “as prerrogativas do titular da licença de comissário de voo são de atuar como tripulante de cabine, auxiliando o comandante da aeronave no cumprimento das normas relativas à segurança e ao atendimento dos passageiros a bordo”. Dessa forma, as competências estão centradas na liderança e na segurança de voo, com demonstrações dos procedimentos de segurança, check- list de equipamentos de emergência, organização da cabine e galleys, e assistência aos passageiros nos momentos de turbulência, em casos de emergências médicas ou necessidade de evacuação.

Durante o serviço de bordo, este/a profissional exercita as habilidades de monitoramento do ambiente interno da aeronave, atende às necessidades dos/as passageiros/as, serve refeições, fornece itens de conforto e garante que os procedimentos de segurança sejam cumpridos até o final da jornada. Assim, reúne conhecimento, atitude e habilidades para o melhor atendimento ao público. “Tarefas e responsabilidades desenvolvidas de acordo com o programa de treinamento aprovado para o operador aéreo contratante do comissário de voo” (Brasil, 2018, p. 2). Para que estas atividades sejam executadas, de forma segura e eficiente, a equipe precisa estar alinhada com profissionais treinados/as e preparados/as para lidar com diferentes cenários em seu ambiente de trabalho. Este preparo é efetuado por meio da formação do/a comissário/a de voo em escolas de treinamentos para pilotos/as e comissários/as, homologadas pela ANAC. De acordo com o Regulamento Brasileiro de Aviação Civil – RBAC 121 (Brasil, 2018) são treinos centrados no “tratamento com os passageiros, incluindo procedimentos que devem ser seguidos ao lidar com pessoas com deficiência, com mobilidade reduzida, com necessidade de assistência especial, com passageiros indisciplinados” (Brasil, 2018, p. 3). É necessário que toda a tripulação obtenha as devidas certificações para atuar em um ambiente totalmente dinâmico e ao mesmo tempo garantir a segurança, o cumprimento dos protocolos e a satisfação de todos a bordo.

Dessa forma, este/a profissional deve obter um nível médio de escolaridade e curso de conhecimentos teórico para Comissários/as, sobretudo é necessário que esteja apto/a para lidar

com situações adversas em seu ambiente de trabalho, com atenção aos detalhes. Para que possua habilidades em atendimento humanizado, comunicação direta, escuta ativa diante dos diferentes perfis de passageiros/as, provendo por sua satisfação e segurança durante toda viagem. É um gerenciamento dos níveis de ansiedade coletiva e controle de situações de conflitos com os passageiros, em especial, aqueles/as com comportamentos inapropriados.



IMAGEM 2: Comparação das competências
Fonte: Arquivo Particular

2.4 CONVERGÊNCIAS E DIVERGÊNCIAS DAS COMPETÊNCIAS PARA O ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Apesar de obterem trajetórias diferentes, as profissões de Secretário/a Executivo/a e de Comissário/a de Voo compartilham competências essenciais para a realização de um atendimento ao público eficiente. Ambas as áreas exigem o domínio da comunicação oral e escrita, gestão de informações, postura profissional, capacidade para resolução de conflitos, inteligência emocional e habilidade para trabalhar sob pressão, lidando com altas demandas e múltiplas situações. “A competência é tomar iniciativa e assumir responsabilidade diante das situações profissionais” (Zarifian, 2003, p. 68). É importante que estes/as profissionais não utilizem apenas seus

conhecimentos técnicos, mas também que adotem uma postura proativa diante dos cenários diversos de seu ambiente de trabalho. Essas atitudes convergem na atuação voltada para o cuidado com o outro, à empatia, ao prazer em servir as pessoas e à prestação de serviços de excelência. Além disso, o aprendizado constante e o conhecimento a respeito de outros idiomas são grandes diferenciais em ambas as áreas.

A cooperação e o trabalho em equipe também são considerados elementos indispensáveis nas duas profissões, pois permitem a realização plena dos procedimentos operacionais, proporcionando o funcionamento adequado nos ambientes corporativos e aeronáuticos. "Dentro de uma empresa, uma das principais qualidades desejáveis da secretária é a sua capacidade de relacionar-se bem com executivos, auxiliares, colegas e visitantes." (Medeiros e Hernandez, 2006, p. 17). Sobretudo, é notório a relevância do trabalho em equipe para profissionais que lidam com diversas demandas operacionais e com o atendimento ao público simultaneamente. Ressalta-se que devem estar devidamente treinados/as e alinhados/as às exigências da função, para que possam promover o apoio necessário aos demais e garantir o sucesso no cumprimento das tarefas diárias. Por isso, a comunicação, adaptabilidade, flexibilidade, responsabilidade, proatividade, organização e atenção aos detalhes formam um conjunto de competências fundamentais para o mercado de emprego e ressaltam as convergências entre o/a Secretário/a Executivo/a e Comissário/a de Voo. Estes aspectos evidenciam o quão relevante são as técnicas secretariais para o atendimento do/a futuro/a comissário/a, oferecendo aos passageiros uma experiência confortável e humanizada a cada viagem.

Além das convergências já mencionadas, também existem divergências entre estas profissões, principalmente em situações reais no ambiente de trabalho. As atividades do Secretariado são desenvolvidas para o ambiente corporativo, no qual são exigidas habilidades para lidar com rotinas administrativas, gestão de informações sigilosas, organização documental, controle de agendas, participação nas tomadas de decisões e apoio à administração. Deparando-se, constantemente, com conflitos relacionados a gestão hierárquica, pressão por resultados, comunicação organizacional clara e execução plena dos processos internos. "O secretário executivo deixou de exercer apenas funções operacionais para assumir atividades estratégicas, atuando como gestor, facilitador, empreendedor e consultor dentro das organizações" (Neiva e D'elia, 2014, p. 35). Além disso, existem diversos desafios enfrentados por este/a profissional e para superá-los utiliza-se ferramentas, como sistemas informatizados, normas da empresa, padrões de conduta, reuniões de alinhamento, análise do desempenho da equipe e conferência da qualidade de produtos e dos serviços prestados.

Por outro lado, o ambiente de trabalho do/a Comissário/a de Voo é imprevisível, no qual ocorrem situações de conflitos, tendo um espaço reduzido e regras rígidas de segurança. Alguns problemas comuns solucionados por estes/as profissionais são: comunicação com passageiros indisciplinados, emergências médicas, turbulências, falhas técnicas e gestão de ansiedade coletiva. É necessário que o/a comissário/a tenha agilidade na tomada de decisão, mesmo estando sob pressão, sem que haja interferências na aplicação dos protocolos de segurança. “Os comissários de bordo são responsáveis por garantir a segurança, a proteção e o conforto dos passageiros durante todo o voo” (Iata, 2019, p. 21) . Eles/as devem estar sempre atentos, monitorar a cabine e manter o cuidado com cada passageiro, independente da situação, seja em momentos casuais ou em uma situação de emergência a bordo. Além disso, nesta profissão as escalas de trabalho são irregulares, os/as profissionais passam por diversas mudanças de fuso-horário, enfrentam longas jornadas de trabalho, impactos físicos e emocionais, devido ao período trabalhado a bordo de aeronaves pressurizadas. Portanto, é evidente que apesar de compartilharem competências comuns, na prática, estas são profissões significativamente distintas, tanto pelos desafios quanto pelo ambiente e recursos disponíveis para enfrentá-los. Mas, o elo forte entre ambas é estarem relacionadas aos cuidados e a comunicação entre público e conhecimentos adquiridos na relação entre teorias e práticas.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este trabalho, que teve como objetivo geral analisar a contribuição das competências secretariais e sua relevância para o/a comissário/a de voo na função de bordo, apontando as convergências e divergências entre estas profissões, com foco no atendimento qualificado ao público, é fruto de uma pesquisa qualitativa, que tem caráter descritivo, com o método comparativo. Inicialmente, foi realizada a pesquisa bibliográfica, por meio da análise de livros, artigos científicos, legislações específicas sobre ambas as profissões. Com coleta de dados e exame baseado na análise de conteúdo.

3.1 MÉTODO DE PESQUISA - Estudo Comparativo

Este estudo se situa no campo qualitativo que, segundo Minayo (2007, p. 21), é uma abordagem atenta ao “universo dos significados, dos motivos, das aspirações, das crenças, dos

valores e das atitudes”. Ela considera os valores, interpretações e práticas sociais dos sujeitos, permitindo um mergulho nos fenômenos estudados. Desta forma, identificam-se os significados, percepções e relevância das competências para as profissões estudadas a partir das falas destes/as profissionais consultados/as. Com isso, o estudo tem um caráter descritivo. Conforme Gil (2008), pesquisas deste tipo têm como objetivo “a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis” (p. 42). Com isto, foram pesquisados os elementos centrais das competências das profissões de comissão de voo e secretariado executivo, no atendimento ao público, a fim da percepção do trabalho no contexto atual e do necessário processo formativo para sua execução.

O método utilizado foi o estudo comparativo com base em critérios das profissões de Secretariado Executivo e Comissário/a de Voo como histórico das profissões, componentes curriculares, competências praticadas na atuação de ambas as funções, habilidade de relacionamento e atendimento. Tais critérios possibilitaram a comparação entre as duas carreiras mediante a realidade de suas trajetórias profissionais no contexto diário do atendimento ao público, destacando pontos comuns entre elas. Para Marconi e Lakatos (2014), o método comparativo “realiza comparações, com a finalidade de verificar similitudes e explicar divergências. O método comparativo é usado tanto para comparações de grupos no presente, no passado, ou entre os existentes e os do passado” (p. 122). Ele busca entender as relações entre dois objetos de estudo, pontuando suas convergências e divergências estruturais e funcionais. Portanto, ao utilizar este método a pesquisadora identificou semelhanças entre duas profissões que desenvolvem características similares, mas que são diferentes, especialmente em seus campos de atuação.

3.2 CAMPO DE PESQUISA, PROCEDIMENTOS E ANÁLISE DE DADOS

Para uma análise aprofundada das competências utilizadas na prática de atendimento ao público por estes/as profissionais, foi realizada uma entrevista semiestruturada com o objetivo de compreender a visão deles/as a respeito das habilidades que lhes são exigidas para o exercício de suas funções e quais são as atribuições necessárias para desenvolver um atendimento de excelência, destacando como as mesmas se conectam com outras áreas de atuação. Por meio desta entrevista, a coleta de dados foi realizada com um secretário executivo da Usina Monte Alegre (entrevistado 1) e uma comissária de voo da empresa LATAM Airlines (entrevistada 2), em junho de 2026, no formato virtual. O roteiro foi organizado de forma que estes/as participantes

pudessem descrever suas experiências, e também para que houvesse uma orientação voltada para os temas centrais do trabalho. No final da entrevista, foram realizadas as comparações entre as formações, competências, rotinas de trabalho e práticas de atendimento ao público de acordo com estes dois profissionais e combinadas com pesquisas bibliográficas. Através da análise de conteúdos, que segundo Bardin (2016, p. 37) quer dizer “um conjunto de técnicas de análises das comunicações que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens”. Ele é uma forma de organização das informações obtidas através da escolha das unidades de sentido e das categorizações (Anexo 1), expressas no tópico seguinte.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Este capítulo apresenta os resultados da análise desenvolvida por meio das entrevistas realizadas com um secretário executivo e uma comissária de voo, valendo-se de materiais bibliográficos estudados. A análise buscou identificar as competências desenvolvidas pelo Secretariado Executivo e pela atuação do/a Comissário/a de Voo, especialmente para o atendimento qualificado ao público, evidenciando convergências e divergências entre as duas áreas. A partir da combinação entre as falas dos entrevistados e a junção de teorias dos autores utilizados na fundamentação teórica, foi possível compreender como as competências secretariais podem contribuir para a atuação do/a Comissário/a de Voo, principalmente no que diz respeito à parte técnica, interpessoal e sócio-emocional exigidas no exercício destas profissões.

4.1 IDENTIFICAÇÃO DAS COMPETÊNCIAS SECRETARIAIS NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Através deste estudo foi possível a análise da contribuição das competências secretariais e sua relevância para o/a comissário/a de voo, na função de bordo, apontando as convergências e divergências entre estas profissões, com foco no atendimento qualificado ao público. De acordo com o Entrevistado 1 (2026) “as técnicas secretariais aplicadas ao atendimento ao público envolvem um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que permitem oferecermos um atendimento eficiente, organizado, ético e humanizado”. Confirmando assim a afirmação de Zarifian (2003), que trata sobre competências e como elas são mobilizadas pelos/as profissionais em seu ambiente de trabalho. Atributos como comunicação objetiva, escuta ativa, organização

das informações, gerenciamento do tempo, relacionamento interpessoal, cordialidade são peças-chaves para a garantia da eficiência do serviço e a satisfação dos clientes.

Diante de tais competências, foi identificado o papel estratégico dos/as profissionais de secretariado enquanto uma conexão entre a empresa e seu público. Durante e Fávero (2009, p. 25) afirmam que “as organizações demandam profissionais que desempenhem um papel fundamental de assessoria no contexto organizacional, tendo a responsabilidade de participar do gerenciamento de informações, documentos e pessoas”. Conforme menciona o Entrevistado 1 (2026), “o profissional de Secretariado atua como um elo entre a instituição e as pessoas que procuram esses serviços, sendo muitas vezes o primeiro contato do público com a organização”. Estas percepções influenciam na visão que cada cliente tem a respeito daquele serviço. No entanto, é necessário que este/a profissional desenvolva a capacidade de compreensão das necessidades, como também administre conflitos e adapte sua comunicação aos diferentes perfis de atendimento.

De acordo com Neiva e D'Elia (2014), o/a Secretário/a Executivo/a exerce funções estratégicas, atuando como gestor/a, facilitador/a e lidando com o relacionamento interpessoal dentro do ambiente de emprego. Além disso, Medeiros e Hernandes (2010) destacam que as técnicas secretariais abrangem procedimentos organizacionais que auxiliam no desenvolvimento de competências indispensáveis para a excelência no atendimento. Complementando esta percepção, o Entrevistado 1 (2026) relata que “a experiência prática também tem um papel fundamental no desenvolvimento profissional, muitas situações do cotidiano só podem ser aprendidas por meio da convivência com diferentes públicos e da resolução de problemas reais.” Com isso, o perfil deste/a profissional abrange diversos conhecimentos específicos adquiridos em seu processo formativo e aprimorados através da prática da função.

Portanto, entende-se que a formação do/a profissional de secretariado é significativamente relevante para aprimoramento de competências que se dirigem ao atendimento qualificado ao público. Para o Entrevistado 1 (2026) “é importante possuir uma base acadêmica que contemple disciplinas relacionadas à comunicação, gestão, administração, ética profissional, técnicas secretariais, comportamento organizacional e relações humanas” Ademais, Medeiros e Hernandes (2012, p. 26) discorrem que “é necessário que o profissional de secretariado tenha competências técnicas e interpessoais, habilidades de liderança, relação com os clientes internos e externos à organização”, indicando a importância da formação acadêmica juntamente com a prática contínua destas competências para o aperfeiçoamento de seu perfil profissional,

facilitando seu ingresso no mercado de emprego. Com este perfil, destaca-se o diferencial e as diversas oportunidades para o/a profissional de Secretariado Executivo, nas organizações que precisam de atendimento qualificado ao público.

4.2 MAPEAMENTO DAS COMPETÊNCIAS PARA COMISSÁRIO/A DE VOO NO ATENDIMENTO

Ao serem analisadas as competências atribuídas aos/às Comissários/as de Voo, percebe-se que grande parte está direcionada para a segurança operacional e para o acolhimento ao passageiro. A Entrevistada 2 (2026) explica que “para começar a profissão você precisa fazer o curso de comissário de voo em uma escola que seja autorizada pela ANAC e também precisa ter o Certificado Médico Aeronáutico - CMA”. Uma formação que exige certificação específica, implementada pela Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC, incluindo o CMA, como também curso de primeiros socorros, combate ao fogo, preparação para evacuar a aeronave em caso de emergência e atendimento aos passageiros. De acordo com a ANAC (2023) o “tratamento com os passageiros, incluindo procedimentos que devem ser seguidos ao lidar com pessoas com deficiência, com mobilidade reduzida, com necessidade de assistência especial e com passageiros indisciplinados” (p. 2). Estes critérios são exigidos para os/as profissionais tripulantes de cabine, havendo a necessidade de desenvolverem outras técnicas socioemocionais para que possam promover um atendimento humanizado.

No entanto, nota-se que são utilizadas competências técnicas e comportamentais que podem ser impulsionadas com aquelas trabalhadas no Secretariado Executivo. Segundo a Entrevistada 2 (2026), “nós temos que primeiro ser o mais empático possível, se colocar realmente no lugar daquela pessoa, entender que a frustração dela é genuína e tentar resolver o problema da melhor maneira possível”. Por isso, a maturidade emocional é algo comum entre secretários/as e comissários/as de voo. Para Goleman (2012, p. 67) “a capacidade de controlar sentimentos a cada momento é fundamental para o discernimento emocional e para a autocompreensão”. As competências como a empatia, paciência, comunicação assertiva, equilíbrio emocional e a capacidade de adaptação são estrategicamente desenvolvidas por estes/as profissionais e fundamentais para sua atuação ao lidarem diariamente com diferentes perfis, em situações adversas, vividas por comissários/as de voo.

Além disso, destaca-se o quão importante é transmitir segurança por meio da comunicação. Para a Entrevistada 2 (2026) “quanto mais assertivo, quanto mais seguro for a forma como você fala, mais segurança você passa para o passageiro”. A comunicação vai além da palavra, ela deve ser ouvida como segurança e firmeza, contribuindo para evitar o aumento da ansiedade coletiva e o medo comum que acompanha o ato de voar. Dessa forma, entende-se que estas competências auxiliam os/as Comissários/as de Voo durante o exercício de sua função. As necessidades do público, como no Secretariado Executivo, precisam ser atendidas sem comprometer as normas de conduta. Para o Secretariado tais normas estão em seu Código de Ética. Para o/a Comissário nas leis que regem a aviação civil, criando o perfil profissional exigido pelas companhias aéreas, conforme a ANAC (2023, RBAC 63, seção 63.83a), “as prerrogativas do titular da licença de comissário de voo são de atuar como tripulante de cabine, auxiliando o comandante da aeronave no cumprimento das normas relativas à segurança e ao atendimento dos passageiros a bordo”. Combinando suas atribuições, juntamente com técnicas comumente adquiridas na formação secretarial para desenvolver um padrão de atendimento de excelência, promove satisfação e segurança ao público a bordo da aeronave.

4.3 COMPETÊNCIAS NO ATENDIMENTO QUALIFICADO AO PÚBLICO - ENTRE CONVERGÊNCIAS E DIVERGÊNCIAS PARA SECRETÁRIOS/AS EXECUTIVOS/AS E COMISSÁRIOS/AS DE VOO

As profissões de Secretariado Executivo e Tripulante de Cabine compartilham diversas competências voltadas para o cuidado com o outro manifestado no contexto do atendimento qualificado ao público, “cada pessoa possui necessidades, comportamentos e expectativas diferentes” (Entrevistado 1, 2026). Por isso, estes/as profissionais devem desenvolver a comunicação eficaz, empatia, escuta ativa, inteligência emocional, respeito às diferenças e a capacidade de adaptação diariamente. De acordo com Goleman (2012) “As novas regras pouco têm a ver com aquilo que na escola nos disseram que era importante; [...] centram-se em qualidades pessoais como a iniciativa e a empatia, a adaptabilidade e a capacidade de persuasão.” (Goleman, 2012, p. 13). Estes são aspectos que coincidem entre ambas as profissões. No entanto, esta pesquisa ressalta que cada atendimento é único e existe a necessidade de se ter sensibilidade para entender os diferentes cenários, situações, expectativas e as emoções de cada pessoa que está sendo atendida.

Além disso, existem algumas divergências entre ambas as profissões. Enquanto o Secretariado Executivo atua na gestão, organização, gerenciamento de tempo e apoio à administração de uma empresa. Conforme o Entrevistado 1 (2026) afirma "as técnicas secretariais aplicadas ao atendimento ao público envolvem um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes". Em contrapartida, o/a Comissário/a de Voo realiza atividades relacionadas à segurança, procedimentos de emergência e especialização para atendimento ao cliente em ambiente de risco, pois se tem "um treinamento voltado para todos os tipos de necessidades especiais [...], passageiros com dificuldade de locomoção, baixa visão, baixa audição, autistas e outros passageiros que necessitam de assistência". (Entrevistada 2, 2026). Com isso, o/a Secretário/a, durante sua formação, desenvolve um perfil multifuncional, enquanto o/a Comissário/a deve cumprir rigorosamente as exigências impostas pela ANAC.

No atendimento ao público, há diferenças na rotina e nos desafios enfrentados por estes/as profissionais. Mas, os/as secretários/as executivos/as podem ensinar ao/à comissária de voo o enfrentamento dos mesmos ao lidar com diversas tarefas simultaneamente, na resolução de conflitos enquanto realizam práticas de atendimento diante de um público ansioso, com o pressa de ser atendido em suas demandas individuais, expectativas e situações de pressão. Afinal, estas profissões desenvolvem aspectos similares e da mesma forma, possuem divergências entre suas especificidades. Portanto, mesmo em suas diferenças, as competências secretarias em torno da organização e planejamento pode contribuir para o êxito no ambiente de trabalho do/da comissário/a de voo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo fez uma análise das contribuições das competências secretarias e sua relevância para o/a comissário/a de voo na função de bordo, apontando as convergências e divergências entre estas profissões, com foco no atendimento qualificado ao público. Os resultados do estudo afirmaram que estas profissões compartilham competências fundamentais para a realização do atendimento humanizado e eficaz. Que o Secretariado Executivo, devido seu processo formativo, contribui com uma comunicação objetiva e atenta às necessidades de clientes, empatia, inteligência emocional, escuta ativa, cordialidade, capacidade de adaptação dentre outras competências. Essas habilidades auxiliam a construção de relacionamentos duradouros e a prestação de serviços de qualidade, independentemente do ambiente onde atuam.

Além disso, existem competências específicas direcionadas a cada uma destas áreas de atuação. No Secretariado Executivo destaca-se a gestão de informações, organização, apoio na tomada de decisões e representação institucional. Enquanto o/a Comissário/a de Voo prioriza a segurança operacional, necessitando de conhecimentos técnicos voltados para procedimentos de emergência, primeiros socorros e atendimento em situações de risco.

Durante as buscas realizadas para o desenvolvimento desta pesquisa, foi possível perceber uma escassez de estudos que estabeleçam uma relação entre as profissões de Secretariado Executivo e Comissário/a de Voo, na perspectiva do atendimento ao público, o que representou uma limitação para a comparação entre as duas áreas. Desta forma, se evidencia a relevância desta pesquisa, que poderá servir como ponto de partida para futuros estudos voltados para a análise das competências compartilhadas entre diferentes profissões que atuam diretamente com segurança, formação profissional e inteligência emocional em situações de pressão e conflitos com o intuito de contribuição para a valorização do atendimento qualificado e humanizado, destacando a importância da excelência na prestação de serviços e o fortalecimento das relações entre profissionais e clientes.

REFERÊNCIA

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.

BRASIL. Agência Nacional de Aviação Civil. **Regulamento Brasileiro da Aviação Civil (ANAC) – RBAC nº 63: Licenças, habilitações e certificados para tripulantes de voo**. Brasília: ANAC, 2018.

D’ELIA, Bete; AMORIM, Magali; SITA, Mauricio (coord.). **Excelência no Secretariado: a importância da profissão nos processos decisórios: como assessorar e atingir resultados corporativos e pessoais com competências e qualidade**. 2. ed. São Paulo: Literare Books International, 2021.

DORNELAS, José Carlos de Assis. **Empreendedorismo: transformando idéias em negócios**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

DURANTE, Daniela Giaretta; FÁVERO, Altair (coord.). **Gestão secretarial: formação e atuação profissional**. Passo Fundo: Editora UPF, 2009.

DUTRA, Joel Souza; HIPÓLITO, José Anchieta de Melo; SILVA, Cleber Mário. **Competências: conceitos, métodos e experiências**. São Paulo: Atlas, 2000.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GIRARDI, Dante Marciano; LAPOLLI, Édis Mafra; TOSTA, Kelly Cristina Benetti Tonani. **A consultoria interna de recursos humanos como prática catalisadora da gestão do conhecimento organizacional**. Revista de Ciências da Administração, Florianópolis, v. 11, n. 25, p. 151-176, set./dez. 2009.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência Emocional**: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente. 2. ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 2012.

GOMES, Alexandre Ribeiro. **Parceria entre o executivo e o profissional de secretariado: mito ou realidade?** Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Secretariado Executivo) – Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2007.

INTERNATIONAL AIR TRANSPORT ASSOCIATION (IATA). **Cabin Operations Safety Best Practices Guide**. 5. ed. Montreal: International Air Transport Association, 2019.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. Fundamentos de metodologia científica. 8. ed. São Paulo : Atlas, 2017.

MEDEIROS, João Bosco. **Comunicação empresarial**. 2. Ed. São Paulo: Atlas, 2006.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da Secretária**: técnicas de trabalho. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Maria da Penha. **Secretariado**: formação e prática profissional. São Paulo: Atlas, 2012.

MINAYO, Maria Cecília de Souza; DESLANDES, Suely Ferreira Deslandes; GOMES, Romeu (organizadoras). **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. 26 Ed. Petrópolis, RJ : Vozes, 2007. Disponível em: MC2019 Minayo Pesquisa Social .pdf . Acesso 21.07.2025.

NEIVA, Eduardo Guimarães; D'ELIA, Maria Elizabete. **As novas competências do profissional de secretariado**. 3. ed. São Paulo: IOB Folhamatic, 2014.

NERY, Carlos Eduardo. História da profissão de comissário de voo. **Revista Conexão SIPAER**, Brasília, v. 1, n. 1, p. 55-69, 2009.

SABINO, Rafael; MARCHELLI, Paulo. **O secretariado ao longo da história**. Curitiba: IESDE Brasil, 2009.

ZARIFIAN, Philippe. **Objetivo competência: por uma nova lógica**. São Paulo: Atlas, 2003.

ANEXO 1

TABELA DE ANÁLISE DE CONTEÚDO

OBJETIVO GERAL – Analisar a contribuição das competências secretariais e sua relevância para o/a comissário/a de voo na função de bordo, apontando as convergências e divergências entre estas profissões, com foco no atendimento qualificado ao público.

OBJETIVO ESPECÍFICO:

Identificar as competências secretariais no atendimento ao público

TRECHOS DAS ENTREVISTAS (UNIDADES DE ANÁLISE)	PALAVRAS-CHAVES DAS FALAS (unidade temática)	SUB-CATEGORIAS (PALAVRAS-CHAVES QUE ENGOBLAM VÁRIAS FALAS) CATEGORIAS (PALAVRAS-CHAVES VINCULADAS AOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS)	REFERENCIAIS BIBLIOGRÁFICOS E DOCUMENTAIS (com uso de citações)
Secretário Executivo "Comunicação clara e objetiva, capacidade de ouvir atentamente, organização das informações e relacionamento interpessoal."	Comunicação, escuta ativa, organização.	Competências secretariais	Neiva e D'Elia (2014)
Secretário Executivo "O profissional atua como elo entre a instituição e as pessoas."	Mediação, representação institucional	Competências secretariais	Neiva e D'Elia (2014)
Secretário Executivo "A forma como o atendimento é realizado pode influenciar diretamente a imagem da empresa."	Imagem organizacional, atendimento	Competências secretariais	
Secretário Executivo "Demonstrar cordialidade, respeito e atenção desde o primeiro contato."	Cordialidade, respeito, atenção	Competências secretariais	Medeiros e Hernandes (2010)
Secretário Executivo "A escuta ativa é uma das principais ferramentas do atendimento."	Escuta ativa	Competências secretariais	
Secretário Executivo "A formação vai além do conhecimento técnico, envolvendo ética, relações humanas e comportamento organizacional."	Ética, Relações humanas formação	Competências secretariais	Neiva e D'Elia (2014)

Mapear as competências para comissário/a de bordo no atendimento

Comissária de Voo "Treinamento para lidar com passageiros com necessidades especiais."	Inclusão, acessibilidade	Competências para Comissários/as de Voo	ANAC (RBAC 121)
Comissária de Voo "Treinamentos para combate ao fogo, evacuação e emergências."	Segurança, emergência	Competências para Comissários/as de Voo	ANAC (RBAC 121)
Comissária de Voo "Ser o mais simpático possível e se colocar no lugar da pessoa"	Empatia, simpatia	Competências para Comissários/as de Voo	
Comissária de Voo "Falar de maneira clara, objetiva e firme transmite segurança."	Assertividade, comunicação	Competências para Comissários/as de Voo	
Comissária de Voo: "Lidar com expectativas, medo de voar e ansiedade."	Expectativas ansiedade medo	Competências para Comissários/as de Voo	

Comparar as competências das duas áreas, evidenciando convergências e divergências no sentido do atendimento qualificado ao público.

Secretário Executivo: "Desenvolver empatia, paciência, inteligência emocional e capacidade de adaptação."	Empatia; inteligência emocional	Convergência	Goleman (2012)
Comissária de Voo: "Aprender a lidar com diversos tipos de pessoas e expectativas."	Adaptabilidade diversidade	Convergência	
Secretário Executivo: "Ouvir mais do que falar, cultivar empatia, organização e responsabilidade."	Escuta ativa organização	Convergência	
Comissária de Voo "Colocar-se no lugar do passageiro é o primeiro passo para um atendimento de excelência."	Empatia atendimento humanizado	Convergência	Goleman (2012)
Secretário Executivo "Controle de documentos e gerenciamento do tempo."	Gestão documental	Divergência	Medeiros e Hernandez (2010)
Comissária de Voo "Treinamentos de emergência, combate ao fogo e evacuação."	Segurança operacional	Divergência	ANAC (RBAC 121)
Secretário Executivo "Responder e-mails, atender telefonemas, atender várias pessoas ao mesmo tempo."	Multitarefa Rotina administrativa	Divergência	
Comissária de Voo "Curso autorizado pela ANAC, Certificado Médico Aeronáutico e treinamentos constantes."	Formação Treinamento	Divergência	ANAC (RBAC 121)