

# O avanço tecnológico e o comprometimento dos agentes de aeroportos

Alexandre C. Freitas

Somática Educar

2021

## 1. INTRODUÇÃO

A tecnologia vem facilitando cada vez mais na compra de passagens e check-ins nos aeroportos, isso nos faz pensar que os agentes aeroportuários poderiam ficar com seus cargos ameaçados devido à tecnologia, porém o que ocorre é justamente o contrário, pois tudo isso requer um comprometimento evidente destes profissionais tripulantes de solo dos aeroportos, pois o agente de aeroporto é o cartão de visita das empresas aéreas, é o espelho, o primeiro contato da companhia aérea com o cliente. Mesmo com o avanço tecnológico que faz com que os passageiros realizem praticamente todos os procedimentos on-line, os agentes de aeroportos continuam tendo uma grande importância nos aeroportos e também para as companhias aéreas. O objetivo deste artigo é mostrar a importância da atuação dos agentes de aeroportos perante o avanço da tecnologia.

## 2. DESENVOLVIMENTO

Na aviação civil, não existe somente o piloto, os aviões e os comissários de bordo. Para que a aviação possa funcionar de fato, é preciso uma série de procedimentos, o que inclui a logística, a segurança e o trabalho complexo por parte dos tripulantes. A aviação é muito complexa, logo, exige-se um trabalho em todos os setores do ramo. Além dos pilotos e comissários, que são tripulantes de bordo das aeronaves, também existem os tripulantes de solo, que são os agentes aeroportuários, os que atuam com a logística e atendimento em cada setor do aeroporto. Os agentes aeroportuários são aqueles que atuam com a logística no lado ar dos aeroportos, ou seja, no aeródromo. Eles são responsáveis por manusear equipamentos para transportar bagagens, encomendas, suprimentos para o serviço de bordo etc. Geralmente são contratados por empresas privadas prestadoras de serviços terceirizados em aeroportos. Já os agentes de aeroportos são contratados pelas companhias aéreas, e têm a devida função de prestar o atendimento ao público da melhor forma possível, pois este funcionário é o cartão de visitas da empresa, já que é através dele que o cliente terá o primeiro contato com a mesma. A área de atuação deste profissional abrange vários setores das atividades aeroportuárias, como em lojas (seja dentro ou fora do aeroporto), check-in, embarque e desembarque de passageiros, serviços de atendimento especial,

reservas, buscas de bagagens extraviadas, informações e vendas de passagens aéreas, orientação aos passageiros em conexão, atendimento ao cliente, etc.

O agente de aeroporto é essencial para a aviação civil, pois é através dele que se inicia o processo de viagem dos passageiros.

Assim como no universo digital a tecnologia vem se evoluindo a cada dia, na aviação não é diferente, pois atualmente a tecnologia tem favorecido aos passageiros e clientes das companhias aéreas ao realizar os procedimentos de viagem, desde a compra de uma passagem pela internet até o momento do check-in que também é feito pela internet. Hoje existem meios diversos para os clientes passageiros terem mais comodidade ao realizar o embarque, e todas as companhias aéreas brasileiras dispõem deste meio tecnológico, mas aí é que vem um empecilho que muitos questionam e que até faz sentido, mas que não afetará negativamente a aviação civil, e sim positivamente, que é o avanço tecnológico dos procedimentos disponibilizados para os clientes passageiros da aviação civil, e a função do agente de aeroporto. Mesmo com toda essa tecnologia, o agente de aeroporto continua sendo essencial para as companhias aéreas e também para o próprio aeroporto em si, pois ele tem múltiplas funções, é um profissional com alta versatilidade e está disposto sempre a trazer o melhor que a companhia aérea pode oferecer em termos de qualidade de atendimento. Os agentes de aeroporto têm uma responsabilidade muito grande no tocante às bagagens dos passageiros na hora do despacho e também na condução daqueles que necessitam de serviços especiais. Outro fator importante do agente de aeroporto além é claro dos agentes aeroportuários que atuam com exclusividade nos aeródromos, é a segurança, pois na aviação a segurança é primordial para que tudo saia conforme o planejado e não aconteça incidentes.

Todos os avanços tecnológicos, por mais que tenham otimizado a atividade aérea, tornado os voos mais rápidos, mais seguros e mais baratos, ainda dependeram e dependem de um fator primordial ao qual jamais poderemos virar as costas: O fator humano (AEROTD).

O fator humano ainda é essencial para o funcionamento da aviação em geral, pois mesmo a tecnologia tendo a evoluir a cada dia que passa, o trabalho manual

torna-se viável para que os procedimentos possuam eficiência quando forem realizados.

Antigamente as empresas variadas queriam substituir os trabalhadores por máquinas, pois com este avanço tecnológico, ficaria mais fácil, mais prático e mais viável para as empresas obterem bons resultados com a agilização e praticidade, porém, isso teve um preço muito alto a ser pago, que é o de desempregar uma grande quantidade de pessoas, e é por causa deste fator que hoje, através das estratégias e desenvolvimentos para acessibilidade e até mesmo inclusão, as empresas aéreas têm optado por usar a tecnologia juntamente com o fator humano, para que o serviço de qualidade possa ser o mais eficiente possível, sem causar desemprego ou quaisquer ameaças que comprometam o cargo de agente de aeroporto, devido aos avanços tecnológicos e facilidades na hora de proceder com a viagem.

O aeroporto é um ambiente onde há uma concentração de atividades e profissionais, dentre eles estão os agentes de aeroporto. Inseridos na categoria de aeroviários, os agentes de aeroporto trabalham em uma companhia aérea, sendo responsáveis pelo atendimento aos passageiros, realização da verificação de entrada (check-in) dos passageiros no voo e venda de passagens, dentre outras atribuições. Por serem o principal meio de contato entre o passageiro e a empresa, os agentes desempenham funções fundamentais e uma delas é a comunicação. Através dela é possível passar informações importantes, detalhes sobre os voos, compreender as necessidades dos passageiros e resolver problemas. A atividade mais importante desempenhada pelo agente nem sempre é percebida pelos passageiros, pois é realizada de maneira discreta e implícita em ações comuns durante o atendimento (MACIEL, Daniel Ricardo de Azevedo, pág. 29).

O aeroporto é um local onde são feitas as conexões de viagens dos passageiros, a compra de passagens, reservas, a conexão de uma aeronave para outra, o início ou o destino final da viagem, é um local onde são realizados procedimentos de embarque e desembarque de passageiros, também é um local onde funciona uma logística no tocante ao despacho de bagagens, transporte de encomendas,

suprimentos, abastecimentos de aeronaves, dentre outras atividades. Um aeroporto abriga diversas bases de companhias aéreas e também setores públicos como ANAC, Aeronáutica (FAB), Infraero etc.

É de fundamental importância que os agentes de aeroporto conheçam toda a infraestrutura aeroportuária, tanto no lado terra como no lado ar, para que assim ele fique a par do seu local de trabalho em caso de sinistros. A condução de um passageiro por um agente de aeroporto deve ser feita de forma que o mesmo não se sinta constrangido, e que possa ficar satisfeito com o atendimento prestado. No check-in é de suma importância a verificação de todos os dados do passageiro através do seu bilhete de passagem, e também fazendo a confirmação através de um documento com foto (RG, CNH, etc.).

Apesar de diversas funções que o agente de aeroporto realiza em um aeroporto, a sua principal função é o atendimento ao cliente. Muitos nem percebem, mas esta função é a essência do cargo de agente de aeroporto, ainda que com o avanço acelerado da tecnologia. A mescla da tecnologia com a atuação do fator humanístico causa uma grande inovação no setor aéreo e na aviação em geral.

Assim, a inovação pode surgir a partir de uma perturbação ou de uma sinergia de diferentes pontos de vista sobre um mesmo objeto, resultante do acoplamento estrutural (mútuo) que se dá a partir dessa autopoiese dos sujeitos. O próprio processo do viver e do conviver forma um terreno propício para o surgimento da inovação. A inovação pode ser produto de uma jornada metacognitiva, de um sujeito ou de sujeitos em interação (SCHLEMMER, 2010, p. 75)

O processo de inovação consiste em diversos fatores que ocorrem perante as situações aplicadas, sendo também o desenvolvimento e a evolução. Na aviação não é diferente, pois tudo se evolui com o passar do tempo. Os agentes de aeroporto estão sempre em constante atualização para poder se adaptar às mudanças devido aos avanços tecnológicos, o que os torna bastante versáteis no setor em que eles atuam. É tão complexo que, conforme já citado, o agente de aeroporto tem uma gama de funções dentro de um aeroporto, tanto do lado terra

quanto do lado ar, por isso que é de fundamental importância o comprometimento dos agentes de aeroportos em suas atuações.

### 3. CONCLUSÃO

A conclusão a que se chega é que os agentes de aeroportos devem sim serem valorizados, pois é uma profissão essencial para a aviação civil, destacando-se os seus devidos comprometimentos com a função em virtude da evolução, e inovação tecnológica. O agente de aeroporto é a porta de entrada para o cliente iniciar o contato direto com a empresa aérea, é o espelho da empresa, pelo qual o cliente já terá uma noção de como avaliar a companhia aérea caso o mesmo envie um feedback à empresa. Concluimos também que de todas as funções do agente de aeroporto, por mais que tenha o constante avanço tecnológico, o atendimento ao cliente é a função que mais se destaca em sua atuação, é a essência de todas as funções, o que aumenta ainda mais o seu comprometimento.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

EUFRASIO JUNIOR, Nelson Luis. **Do design instrucional ao design thinking - Desafios e possibilidades para a inovação na educação corporativa na modalidade online: o caso SENACRS**. Dissertação (Mestrado em Educação) -- Universidade do Vale do Rio dos Sinos, Programa de Pós-Graduação em Educação, São Leopoldo, RS, 2015.

SCHLEMMER, Eliane. **Políticas e práticas na formação de professores a distância: por uma emancipação digital cidadã**. In: XI Congresso Estadual Paulista sobre Formação de Educadores. Disponível em: <http://www.unesp.br/porta/#!/prograd/xi-cepfe---i-cnfp/xi-cnfp-cepfe-2011/>. Acesso em 24 nov. 2013.

CKM AIR – Escola de Aviação Civil - **CURSO PARA FORMAÇÃO DE AGENTES DE AEROPORTO**. [www.ckmair.com.br](http://www.ckmair.com.br)

AEROTD - Escola de Aviação Civil - **Fatores Humanos na Aviação Civil**. [www.aerotd.com.br](http://www.aerotd.com.br)

CHAVES, Carlos Kleber Gomes. **Avaliação de Impacto de Treinamento: AVALIAÇÃO DE IMPACTO DO TREINAMENTO NO TRABALHO: Um Estudo com Agentes Aeroportuários de Brasília/ Carlos Kleber Gomes Chaves**. – Brasília, 2012.

MACIEL, Daniel Ricardo de Azevedo. **O papel da Língua Inglesa para agentes de aeroporto de uma companhia aérea no aeroporto da grande João Pessoa – PB: um estudo de caso**. / Daniel Ricardo de Azevedo Maciel. - João Pessoa, 2016.

## REFERÊNCIA DO ARTIGO:

FREITAS, A.C. **O avanço tecnológico e o comprometimento dos agentes de aeroportos**. [Somática Educar somaticaeducar.com](http://Somática Educar somaticaeducar.com) outubro de 2021.