

CEFAC
CENTRO DE ESPECIALIZAÇÃO EM FONOAUDIOLOGIA CLÍNICA

VOZ

A VOZ DO AERONAUTA

ÂNGELA BEATRIZ PEREIRA SALLES

RIO DE JANEIRO

2000

CEFAC

CENTRO DE ESPECIALIZAÇÃO EM FONOAUDIOLOGIA CLÍNICA

VOZ

A VOZ DO AERONAUTA

Monografia de conclusão do
curso de especialização em voz.
Orientadora: Mirian Goldenberg

ÂNGELA BEATRIZ PEREIRA SALLES

RIO DE JANEIRO
2000

*Para minha mãe muito amada, Nely.
A meu irmão, Marcus Vinícius e minha
cunhada, Laís, com todo meu carinho.*

AGRADECIMENTOS

A Mirian Goldenberg, orientadora desta Monografia, pelo rigor, pela amizade e estímulo com que me conduziu neste trabalho.

A comissária Silvia Magna da Silva, pelo apoio e entusiasmo durante todo o percurso.

A minha querida amiga Tânia Cristina Vargas Canabarro, pela ajuda na confecção deste trabalho.

A Dr^a. Silvia R. Pinho, pela confiança em mim e respeito pela pesquisa.

A todos que contribuíram, de alguma forma, para a realização deste trabalho.

Finalmente, e sempre, a Deus, que tornou tudo possível, fazendo com que as coisas acontecessem na hora certa.

*Se você não encontra o sentido
das coisas, é porque este
não se encontra, se cria.
(Antoine Saint-Exupéry)*

RESUMO

Esta pesquisa pretendeu analisar a realidade do mundo da voz do aeronauta. Neste estudo, foi observado o comportamento da voz dos comissários, levando-se em consideração tanto as horas de vôo quanto as horas em terra.

Este tema foi fundamentado tanto pela pesquisa teórica tanto quanto por meio de questionários aplicados a comissários e comandantes. Também foram analisadas as aulas do curso dos comissários de bordo no aeroclube de Vila Velha-ES.

Foi verificado os danos vocais e auditivos que sofrem os comissários em função dos choques térmicos, da pressurização de oscilação da gravidade e também da falta de rotina desta profissão. Porém, é preciso lembrar que esses mesmos fatores tornam a profissão mágica e fascinante.

A fonoaudiologia pode contribuir para recuperar e prevenir os problemas vocais e auditivos dos comissários. O fonoaudiólogo pode tratar das dificuldades específicas em relação à voz como também orientar de maus hábitos, freqüentemente associados à profissão (medicamentos, alcoolismo, fumo, cansaço, falta de exercício físico, stress, entre outros).

Portanto, este estudo poderá contribuir ou destacar a importância da atuação fonoaudiológica em uma profissão que sofre, mesmo sem a devida consciência, problemas na voz e na audição.

ABSTRACT

The intention of this research was to analyse the aeronaut's world voice reality.

It was observed, in this study, the flight attendant's behavior of voice taking into account as much hours of flight as hours on the ground.

This theme was built on the theoretical researches, as well as through the quizzes used to flight attendants and commanders.

Besides, the classes of the course for flight attendants at the airclub in Vila Velha, Espírito Santo were also analysed.

Moreover, it could be verified the vocal damage which the flight attendants suffer due to the thermal shock, the pressurization, the oscillation in gravity and also the lack of routine in this profession.

However, it is necessary to remember that these same factors make this profession be magic and fascinating.

The phonoaudiology can contribute to recover and prevent the flight attendant's vocal and auditive troubles.

The phonoaudiologist can deal with the specific difficulties concerning the voice, as well as can guide the bad habits associated to the profession frequently (medicine, alcoholism, smoke, fatigue, lack of physical exercises, stress, and so on).

Therefore, this study can contribute to emphasize the importance of the phonoaudiologic performance in a profession which suffers, even without the real conscious, from problems concerning the voice and the hearing.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	11
1- ANATOMIA DA LARINGE.....	13
2- FISILOGIA DA VOZ.....	16
2.1- Teoria Mioelástica.....	17
2.2-Teoria Neurocronáxica.....	18
2.3- A lei de Bernouilli.....	18
2.4- Mecanismos de variação de qualidade.....	19
3- ATUAÇÃO FONOAUDIOLÓGICA EM LOCUTORES DE RÁDIO.....	20
3.1- Propriocepção.....	21
3.2- Relaxamento.....	21
3.3- Respiração.....	21
3.4- Produção da voz.....	21
3.5- Articulação.....	22
4- LOCUÇÃO.....	23
4.1- Locução com acentuação.....	23
4.2- Locução com assimilação.....	23
4.3- Locução com elisão.....	23
4.4- Locução sentada.....	24
4.5- Locução em pé.....	24
5- TELEMARKETING.....	26
5.1- Telemarketing receptivo.....	27
5.2- Telemarketing ativo.....	27
5.3- Espaço físico do trabalho.....	27
5.4- Uso do fone.....	28

5.5- Cuidado com a voz.....	30
6- NÓDULO.....	32
6.1- Etiologia.....	32
6.2- Conseqüências.....	33
6.3- Incidência.....	34
7- PÓLIPOS.....	36
7.1- Sinais e sintomas perceptuais.....	37
7.2- Fisiopatologia.....	37
8- ÚLCERA DE CONTATO.....	38
9- AERONAUTA.....	40
9.1- Tripulante.....	40
9.2- Direitos e deveres dos aeronautas	42
9.3- Dicas.....	47
9.4- As extremidades.....	50
9.5- Posições básicas.....	51
9.6- Abrir e fechar portas.....	54
9.7- Escadas.....	54
9.8- Atitudes.....	54
9.9- Gestos.....	55
9.10- O que é deselegante ao conversar.....	55
9.11- A palavra.....	56
9.12- A voz: respiração, dicção, erros que devem ser corrigidos na voz, velocidade, intensidade.....	56
9.13- Fisionomia.....	59

9.14- O traje.....	59
9.15- A arte de conversar: requisitos indispensáveis.....	59
9.16- Etiqueta aplicada ao trabalho.....	60
9.17- Disciplina.....	60
9.18- Ingresso e exercícios da profissão.....	61
9.19- Apresentação do despacho operacional.....	61
9.20- Procedimentos a bordo.....	62
9.21- Pesquisa Prática: Apresentação dos casos.....	69
Considerações Finais.....	74
Referências Bibliográficas.....	76
Observações.....	77
Anexos.....	78

INTRODUÇÃO

Viajar de avião é muito sedutor e prático nos dias de hoje. A necessidade de correr contra o tempo leva as pessoas, cada vez mais, a usar esse meio de transporte. Sendo assim, podemos contar com os comissários de bordo para termos um excelente vôo, além do comandante que também é responsável pelo bom andamento da aeronave. A profissão de comissário de bordo é muito disputada e procurada. São oito meses de curso em instituições homologadas ou escolas particulares. Também verificamos esses cursos em aeroclubes credenciados, empresas como a TAM, e o *ground school* da VARIG. Após o curso, os comissários fazem a prova do DAC e SEMAL a fim de tirarem licença para voar. Sendo contratado, os comissários têm a oportunidade de conhecer vários estados e países, com seus habitantes e costumes.

A partir do momento em que o passageiro entra na aeronave, sua segurança e conforto são de responsabilidade do comissário de bordo. O comissário demonstrará os procedimentos de emergência adotados pela empresa, fará o serviço de bordo e cuidará dos passageiros durante toda a viagem. Durante o seu trabalho, o comissário deverá estar preparado para lidar com a rotina e com o inesperado de forma bastante flexível em determinadas situações e com certo rigor em outras. Do comissário, será exigido grande dose de disponibilidade de tempo e capacidade para se adaptar a horários irregulares e atividades desgastantes.

A profissão de comissário de bordo requer um conjunto de características pessoais, físicas e psicológicas. O comandante é responsável pelo vôo, e está preparado para usar a voz, dando explicações aos passageiros, quando necessário.

O comissário de bordo deve apresentar os requisitos adequados a essa carreira. Ele deve ser uma pessoa sociável e amigável, além de possuir maturidade, responsabilidade e profissionalismo. Ainda deverá ser capaz de se manter calmo e trabalhar bem sob pressão e em equipe, ser confiante e independente. O comissário não poderá ter nenhuma anormalidade congênita ou adquirida, nem alguma doença que exija tratamento constante. Boa audição e visão são essenciais. Esse profissional estará sujeito a diversos fatores agressivos ao organismo, como a pressão da aeronave, a desaceleração, o horário de trabalho irregular e as diferenças bruscas de temperatura, razão pela qual se exige uma saúde em perfeito estado.

Psicologicamente falando, devem existir algumas características no comissário de bordo, como capacidade de tomar decisões, bom relacionamento em grupo, atenção a detalhes, tato para lidar com pessoas; adaptabilidade, iniciativa, rapidez, raciocínio verbal e exatidão. Além dessas características físicas e psicológicas, o comissário deve ter responsabilidade, bom conhecimento teórico e prático. Uma parte muito importante da vida do comissário é a disciplina.

Sendo assim, esta monografia vai discorrer sobre a voz ou sobre os problemas de voz dos comissários de bordo em sua rotina de trabalho dentro da aviação. Com isso, estaremos contribuindo para o desenvolvimento desta pesquisa e do papel da fonoaudiologia, junto aos comissários de bordo.

1-ANATOMIA DA LARINGE

Hungria (1976) afirma que a laringe constitui importante segmento do aparelho respiratório, altamente diferenciado, pois ela desempenha não só a função respiratória como também esfínteriana e fonatória.

Louzada (1982) mostra que a laringe está situada entre a traquéia e a faringe, em cujo andar inferior se abre. Podemos conceber a laringe como um cilindro curto, assim formado: uma peça inferior em forma de anel cuja altura vai aumentando para a parte posterior, que é a cartilagem cricóide.

Para Alonso (1961), as cartilagens da laringe são em número de quatro:

Tireóide: que tem a forma de um livro para trás e é conhecida vulgarmente pela dominação de "pano de adão".

Cricóide: localizada logo abaixo da tireóide, ligada a esta pela membrana cricotireóidea; possui o formato de um anel de monograma cujo medalhão está voltado para trás.

Aritenóides: em número de duas, uma para cada lado, em forma de pirâmide triangular de grande eixo vertical e apoiadas sobre o engaste cricóide. A base da cartilagem aritenóide apresenta duas apófises: a apófise vocal e a apófise muscular.

Epiglote: situada no orifício superior da laringe e funcionando à maneira de opérculo protetor das vias aéreas inferiores durante os movimentos de deglutição.

Louzada (1982) afirma que os músculos da laringe são agrupáveis do seguinte modo: os que relacionam entre si as peças cartilagionosas do órgão e os que relacionam o órgão com outros setores.

Músculos tireoaritenóideos: músculo para que constitui a própria corda vocal e se insere, adiante, no ângulo da cartilagem tireóide e, atrás, na apófise vocal da cartilagem aritenóide; na sua posição medial, o músculo tireoaritenóideo contém o músculo vocalis; limita com o do lado oposto, a espaço glótico.

Ariaritenóideo: (transverso e oblíquo) ímpar, que vai de uma cartilagem aritenóide a outra; ao se contrair, aproxima as aritenóides e, portanto, as cordas vocais.

Cricoaritenóideo posterior: músculo para que se insere, de um lado, na face posterior do medalhão cricóide e, de outro, na apófise muscular da aritenóide ao se contrair, provoca um movimento basculante da aritenóide trazendo a apófise vocal para fora e para trás (dilatador da glote).

Cricoaritenóideo lateral: músculo par, um para cada lado; insere-se, de um lado, na porção lateral da borda superior do anel cricóide e, de outro, também na apófise muscular da aritenóide; ao se contrair desloca a apófise vocal para dentro e para adiante (constritor da glote).

Cricotireóideo: músculo par, que se insere na face anterior das cartilagens cricóide e tireóide, ao lado da linha mediana, na região infra-hióidea, ao se contrair, traciona a tireóide para baixo, distendendo a corda vocal.

Hungria (1987) relata que de acordo com sua ação, os músculos da laringe dividem-se, portanto, em:

Adutores: que aproximam as cordas vocais (constritores da glote): são os cricoaritenóideos laterais e ariaritenóideos.

Abdutores: que afastam as cordas vocais (dilatadores da glote): são os cricoaritenóideos posteriores.

Tensores: que distendem as cordas vocais: são os tireoaritenóideos (com o músculo vocalis) e os cricotireóideos.

Hungria (1987) explica que toda a inervação motora desses diferentes músculos é fornecida pelo nervo laríngeo inferior ou cuja motricidade é garantida pelo laríngeo superior, nervo misto que é ainda responsável pela sensibilidade da mucosa laríngea. Os músculos adutores e tensores, aproximando as cordas vocais, afastando as cordas vocais, garantem função respiratória. Para o autor, toda superfície interna da laringe é forrada por uma mucosa, a mucosa laríngea, cujo epitélio é de natureza cilíndrica siliada vibratil, exceto ao nível das cordas vocais, em que adquire estrutura pavimentosa estratificada. A vascularização arterial da laringe é garantida pelas artérias laríngeas (superior, média e inferior), ramos da tireóideas.

2- FISILOGIA DA VOZ

Greene (1986) considera que a pesquisa da fisiologia da voz tem o propósito de descobrir como funciona esse notável instrumento vocal humano.

Casper e Colton (1996) afirmam que a emissão da voz é um fenômeno que comporta grandes variações. Há diferenças de uma pessoa para outra, a voz se apresenta em um mesmo indivíduo sob múltiplos aspectos.

Allali e Le Huche (1999) classificam as manifestações vocais em quatro pontos de vista centrados, respectivamente, no instrumento vocal:

- Na expressividade da voz
- Nas circunstâncias de sua utilização
- Na intencionalidade do sujeito
- No tipo de ação empreendida vocalmente por ele, com grau variável de consciência.

Foi Raoul Husson, citado por Greene (1986) quem primeiro questionou a visão tradicionalmente aceita da vibração da corda vocal.

Casper e Colton (1996) relatam que as modalidades de funcionamento do instrumento do instrumento vocal, assim como as características individuais deste, permitem distinguir dentre outras categorias de emissões vocais, as que se seguem:

- Voz falada, voz cantada e voz gritada.
- Voz alta e voz baixa (ou cochichada).
- Voz de registro agudo e voz de registro grave.
- Voz feminina, masculina e infantil.

- Voz de soprano, de baixo, de tenor e de contralto.
- Voz forte, voz fraca, voz inspiratória.
- Voz clara, velada, surda, bem timbrada, rouca.

Esses "tipos vocais" correspondem ao ponto de vista do fisiologista da voz que procura classificar as manifestações vocais com base nos dados acústicos. Os autores mostram o aspecto expressivo da voz que permite distinguir outro grupo de "espécies vocais", citamos: voz suplicante, humilde, tímida entrecortada, trêmula, voz decidida, firme, agressiva, seca voz insinuante, sarcástica, melosa, voz enfática, falsa, convencional, apressada, voz quente, atraente, comovente, sedutora, sexy.

Segundo Casper e Colton (1996), há uma terceira categoria de realizações vocais, das quais são citados os seguintes exemplos:

- Voz de discurso público
- Vozes de conversação
- Voz confidencial
- Voz de conversa espontânea
- Opostamente a voz de recitação
- Voz salmodiada de leitura em voz alta;
- Vozes ao ar livre, ao microfone, na rua ou em um salão, vozes de professor, de orador, de camelô, de ator, de cantor. Esta classificação interessa, particularmente, ao especialista em voz.

2.1- Teoria mioclástica (Ewald, 1898)

Esta teoria caracteriza-se por duas noções importantes:

- A vibração das pregas vocais é, aqui, considerada passiva.

- As características do som emitido dependem, exclusivamente, da pressão subglótica e da tensão das pregas vocais.

Como a ventilação permanece constantemente em ação, a pressão subglótica aumenta novamente, provocando o encadeamento dos mesmos fenômenos.

Abertura da glote: escape de pequeno volume de ar - diminuição da pressão subglótica- entrada em ação da força de atração - fechamento da glote - aumento das pressões subglóticas e assim por diante, com o ciclo repetindo-se em maior ou menor número de vezes por segundo.

Casper e Colton (1996) afirmam que as pregas vocais em vibração são a principal fonte de som período para a fala.

2.2- Teoria neurocronaxica (Husson)

Para Husson (1950), a laringe é uma sirene de desobstrução periódica. As pregas vocais desempenham, assim, um papel ativo. A frequência de sua vibração (e portanto, da altura do som) é determinada pela frequência dos influxos motores que chegam até elas vindos do recorrente. Dessa forma, o mecanismo que regula a altura dos sons (frequência dos influxos recorrentes) seria independente do mecanismo que regula a intensidade dos sons (pressão subglótica).

2.3- A lei de Bernouilli

A teoria mucondulatória e a teoria mioelástica completada explicam o que acontece na laringe, referindo-se ao fenômeno de Bernouilli, em homenagem a um famoso físico francês do século XVIII. Casper e Colton (1996) explicam que a

segunda lei da mecânica dos fluidos de Bernoulli afirma que a soma das pressões estáticas e das pressões cinéticas em um gás são sempre iguais a uma constante. A constante pode variar de acordo com a temperatura, pressão ou a estrutura molecular do gás.

2.4- Mecanismos de variação de qualidade

Pesquisando Casper e Colton (1996), constata-se que mostram que a qualidade vocal não é somente determinada pelas características rubratórias das pregas vocais: a forma e a configuração do trato vocal são também suas determinantes. Assim, as mulheres têm configurações de trato vocal levemente diferentes das dos homens e, conseqüentemente, as vozes femininas podem ainda ser reconhecidas como femininas mesmo quando é óbvio que a diferença de freqüência é removida (Coleman, 1971, 1973, 1976).

Uma mudança fisiológica nas confirmações e características do trato vocal e laríngeo foi observada em indivíduos se produzirem diversas qualidades vocais (Colton e Estill, 1981; Painter, 1986).

As características gerais do trato vocal de um indivíduo, como o comprimento, a área de corte transversal, o tamanho da cavidade oral faríngea, também, determinam a qualidade vocal do indivíduo. Uma mudança fisiológica nas configurações e características do trato vocal e laríngeo foi observada em indivíduos ao produzirem diversas qualidades vocais (Colton e Estill, 1981; Painter, 1986). Em algumas delas, o tamanho da cavidade faríngea é muito maior do que em outras.

3- ATUAÇÃO FONOAUDIOLÓGICA EM LOCUTORES DE RÁDIO

Não existem fórmulas mágicas para se formar um bom locutor. Existem recursos que, quando bem aproveitados, facilitam na formação de profissionais de locução. Estes recursos podem se dividir de duas maneiras para os locutores iniciantes e para os que já atuam profissionalmente.

Para Oliveira (1995),+ o iniciante, antes de se tornar um bom locutor, precisa ser um bom ouvinte de rádio. Deve acompanhar tudo o que estiver acontecendo no meio, através de colunas de rádio nos jornais e revistas, sabendo identificar-se com elas.

Comenta Cyro César (1989) que não se pode pensar em imitação de voz sem antes ter trabalhado com:

- Comunicação corporal
- Propriocepção,
- Relaxamento,
- Respiração,
- Voz
- Articulação

Por comunicação verbal, entende-se tudo aquilo que é expressado por uma língua de forma oral ou gráfica.

Por comunicação não-verbal, entende-se outros tipos de comunicação que não se utilizam de palavras ou de escrita, da mesma forma que a anterior: visual, convencionais, auditiva, corporal.

3.1- Propriocepção:

A propriocepção será utilizada para designar o conhecimento obtido pela pessoa do mecanismo do seu próprio corpo.

3.2- Relaxamento

O relaxamento é um ato muito importante na boa execução dos trabalhos do locutor. A inspiração e expiração do ar de maneira compassada, juntamente com a contração seguida de relaxamento dos músculos das pernas e braços, ajudam bastante.

3.3- Respiração

A boa coordenação pneumofônica faz com que o locutor consiga fazer as pausas nos lugares corretos e obedecer a pontuação das frases, sem diminuir a intensidade da voz no decorrer das mesmas. A entonação implica variações da altura do tom da laringe (de frequência das vibrações das cordas vocais).

3.4- Produção da voz

A voz é um atributo pessoal. O início do ato da formação é chamado de ataque vocal e, de acordo com Leuchisiuger (1967), é definido como efeito audível de posicionamento das cordas vocais no início da formação. O ritmo da fala está na dependência de uma correta coordenação pneumofônica e articulação. Por exemplo, uma articulação tensa favorece um ritmo rápido de fala. Um ritmo de fala excessivamente rápido ou lento, prejudica a inteligibilidade da fala.

3.5- Articulação

A fala implica, além da produção da voz, que já foi trabalhado, uma articulação clara de sons que, agora, passamos a denominar fonemas segmentais. O movimento articulatorio desses fonemas que se subdividem em consoantes e vogais podem sofrer variações tanto dentro de palavras como também de um indivíduo para outro, sendo, porém, considerados dentro de padrões normais. É necessário, portanto, estar atento às tendências aos abusos e mau uso vocais, por parte do locutor de rádio decorrentes de seu tipo de demanda vocal (Oliveira, 1995).

Sem dúvida alguma, a entrevista com o profissional é de extrema importância. Aqui, iremos saber sobre seu nível de escolaridade, área de atuação no rádio: esportiva (narração futebolística, repórter de campo, comentarista esportivo) locução de notícias, jornalismo, reportagem externa comerciais, área artística, humorística e outros. Neste sentido, é importante saber ainda se o locutor trabalha em estação de transmissão de AM (amplitude modulada) ou FM (frequência modulada). Isto porque os estilos de locução variam em função das características do público alvo, nível sócio- cultural, idade, e, conseqüentemente os locutores variam seus estilos de comunicação, emprego da voz, forma de falar, pronúncia, ritmo, articulação, etc. (Oliveira, 1995).

Cyro César (1989), afirma que articulação requer uma combinação de diversas atividades discretas. Não podemos produzir uma fala inteligível sem uma combinação suave dos movimentos articulatorios.

4- LOCUÇÃO

4.1- Locução com acentuação

Quando nos dirigimos a um microfone, devemos cuidar para que exista o perfeito conjunto de movimentos musculares, requeridos na produção da fala distensa. Certas sílabas de uma palavra, frase ou sentença recebem maior acentuação que outras.

4.2- Locução com assimilação

Na fala mais rápida, principalmente junto a locutores de FM (não como via de regra), os sons se movimentam de modo mais ligeiro dentro das frases e de uma palavra para a seguinte. Isto devido ao ritmo imposto pela programação musical e pela plástica ágil de uma emissora.

4.3- Locução com elisão

Cyro César (1989) costuma chamar a locução com elisão de "linguagem de rádio". É quando se identifica uma postura correta de voz em relação às palavras. Assim, um locutor ao falar alguma coisa no ar, fala de maneira correta inteligível e clara. Nesses casos, o ideal é que a reposição hídrica seja feita, parceladamente numa temperatura não inferior a 12o c (água gelada) lembrando-se que o choque térmico, predispõe o indivíduo a irritações e infecções das vias aéreas superiores (Couto,1995). A locução é em geral realizada na posição sentada, sendo que

alguns casos o locutor prefere trabalhar em pé, normalmente em caso de narração futebolística.

4.4- Locução sentada

Verificar, primeiramente, os ajustes de cadeira, microfone e mesa de trabalho. Manter o tronco alongado, sentar-se sobre o quadril, variando o ângulo tronco-coxas, entre 90º e 110º (Couto, 1995), evitando-se curvar o corpo para frente, o que dificultaria o apoio costodiafragmático ou, ao contrário, estendê-lo além do limite, o que resultaria em tensão estática da musculatura do pescoço, comprometendo, assim, a boa produção vocal.

4.5- Locução em pé

Orientar o locutor para que este mantenha-se com os pés ligeiramente afastados, quadril encaixado de forma normotônica, tronco alongado, ombros relaxados e cabeça em alinhamento com o tronco.

Sataloff (1981) chama a atenção para que sejam evitados balanceios de tronco que estariam interferindo no apoio diafragmático, ora sobrecarregando a região lombar e ora a musculatura retoabdominal.

Situações de textos com diálogos e diferentes personagens contribuem grandemente para que o locutor trabalhe a voz, em diferentes contextos, resultando em maior flexibilidade.

Para Cyro César, o importante, além de desenvolver uma flexibilidade, é ensiná-los como fazer determinadas vozes, sem abusos e com o menor esforço possível.

Oliveira (1995) mostra que diferentes ritmos acontecem em função do tipo de locução, e procuramos mostrar ao locutor que estas variações devem ocorrer sem prejuízo de outras unidades envolvidas.

Lembramos que apesar de não haver imagem visual na comunicação radiofônica, o ritmo corporal e a soltura de gestos ajudam a sentir melhor o ritmo da fala.

5- TELEMARKETING

Castelliano e Ferreira (1998), mostram uma visão sobre o telemarketing que surgiu nos EUA, na década de 70, quando algumas empresas perceberam a importância do uso do telefone para fazer contatos, ouvir o cliente, fechar negócios (vendas com substancial redução de custos e tempo). Um novo mercado de trabalho que exige uma voz clara e agradável aos ouvidos de quem está do outro lado da linha.

Para Quinteiro (1995), um teleoperador sem acompanhamento fonoaudiológico é um funcionário entregue a sua própria sorte e que pode, por falta de orientação, lesar seus órgãos da audição e fala de maneira irreversível, tornando-se assim um candidato a aposentadoria por invalidez. A reciclagem é vital nesses casos. O foco nesta pesquisa é especificamente a área de telemarketing, entendido como "o uso sistemático do telefone para estreitar relações com o cliente e realizar negócios" (Faustini, 1993), que muito tem se desenvolvido no Brasil, abrindo um novo campo de trabalho para o fonoaudiólogo.

No Brasil, a primeira operação de telemarketing surgiu nos anos 50 na empresa Listas Telefônicas Brasileiras (LTB). Mas o início foi, provavelmente, no final da década de 70, quando houve maior uso e conhecimento dessa ferramenta (Algadoal, 1995). As empresas Credicard e Editora Abril iniciavam seu telemarketing nessa época.

Castelliano e Ferreira (1998), explicam que o telemarketing se divide classicamente em dois estilos, com diferenças bem significativas:

5.1- Telemarketing receptivo (in bound).

Os operadores atendem às chamadas dos clientes. O cliente poderá realizar um sem número de interações com a empresa: fazer pedidos, solicitar informações, reclamar, dar sugestões ou tirar dúvidas.

5.2- Telemarketing ativo (out bound)

A empresa toma a iniciativa do contato. Os operadores ligam para um grupo de pessoas ou empresas previamente selecionadas. Não há um conhecimento entre o operador e o cliente. É difícil o trabalho devido a invasão de privacidade. Dessa forma, a função do operador assume um papel fundamental na relação com o cliente.

Com isso, exige-se do operador, considerado um profissional da voz falada, uma boa performance para efetivar o objetivo do contato (ligação), que pode ser: vendas, pesquisas, cadastramentos, promoção, atendimento ao consumidor, dentre outros (Ferreira, 1995; Rodrigues, Azevedo e Behlau, 1996).

5.3- Espaço físico do trabalho

Quinteiro (1995), comenta que o espaço físico deve ser bem planejado, obedecendo às regras de saúde e higiene; um espaço amplo, se possível bem ventilado e com fonte de luz natural.

Quinteiro (1995) afirma que as melhores instalações são as circulares, pois permitem uma dinâmica melhor para o trabalho. Aborda o autor a importância de um trabalho multidisciplinar na seleção desses profissionais com a participação, do psicólogo (para trabalhar o equilíbrio emocional), do médico (para a realizar o

exame clínico geral, enfocando visão, pulmões e laringe) e do fonoaudiológico (para a realização de audiometria e exame fonoaudiológico, enfocando a comunicação oral).

5.4- Uso do fone

Segundo Quinteiro (1995), o monofone ou fone auricular (head ou hear-set) deve estar corretamente junto ao ouvido e à boca. Não falar muito próximo do aparelho para não provocar chiado, nem longe demais a ponto de não ser ouvido.

Três centímetros é a distância ideal. Troque o fone de ouvido a cada duas horas.

Castelliano e Ferreira, mostram os vários procedimentos para o uso diário:

- Ser pontual
- Controlar o tempo
- Assumir o posto
- Atualizar-se diariamente
- Comprometer-se com a equipe
- Dominar técnicas de comunicação
- Ler e estudar
- Sigilo de tudo
- Dirigir-se sempre à supervisora, em caso de dúvida.

Segundo Castelliano e Ferreira, o operador de telemarketing deve ter as seguintes habilidades e competências:

- Autodisciplina
- Auto-impulso

- Organização concreta
- Foco no alvo
- Capacidade de lidar com a rejeição
- Flexibilidade
- Perseverança
- Bom relacionamento
- Bom poder de persuasão
- Boa Percepção

Para Master (1995), os objetivos do treinamento foram prevenir os problemas de voz, detectá-los por meio de anamnese e encaminhar, quando necessário, as pessoas com disfonia e outros problemas para avaliação otorrinolaringológica e fonoaudiológica.

Quinteiro (1995), comenta que o operador de telemarketing, via de regra, exerce sua profissão sentado e, para isso, deve preparar sempre ângulos retos nas grandes articulações, tornozelos, joelhos e coxo-femural. Recomenda-se sempre o uso de apoio para os pés.

Junqueira, Garcia, Salzstein e Marques (1998), em capítulo do livro, apontam a necessidade do fonoaudiólogo compreender o significado de um treinamento. Apresentam a definição deste termo, qual é o seu objetivo e os componentes básicos que devem ser seguidos para realizar o planejamento do mesmo: objetivo, conteúdo, procedimento, recursos e avaliação (feed-back). Discorrem sobre a possibilidade do psicólogo e do fonoaudiólogo realizarem um conjunto, sempre que as condições permitirem, e de estarem atentos para todas as etapas deste trabalho.

Segundo Andrade (1996), prevenção não se limita a diminuir a ocorrência de doenças, mas inclui necessariamente promover, proteger, diagnosticar, tratar e reabilitar a saúde dos indivíduos e das comunidades. A finalidade da prevenção é contrariar ou interpretar causas, evitando e ou dissipando, seu efeitos:

- Manter o tubo auditivo seco após o banho ou mergulho (Quinteiro, 1995).
- Evitar locais de ruído muito intenso.
- Evitar o walk-man
- Só tomar remédios com a aprovação do médico.
- Consultar sempre um otorrino sempre que sentir qualquer alteração auditiva (apitos ou barulhos dentro do ouvido).
- Trocar o fone de ouvido de lado auditivo a cada hora e meia, permitindo que cada ouvido descanse da estimulação sonora recebida e possa também ventilar-se.
- Jamais empreste ou peça emprestado o fone de ouvido, ele é um instrumento de uso estritamente pessoal.
- Tomar muita água (H₂O) para hidratação da mucosa que reveste o trato vocal.

5.5- Cuidado com a voz

Quinteiro (1995) explica que o trabalho vocal que envolve voz e fala é o fato mais importante dentro de um atendimento por telemarketing. Vozes roucas maltratadas, passam a imagem de empresa descuidada, pouco limpa. Fala em desequilíbrio, emitindo palavras mutiladas, onde faltam os finais, ou as terríveis trocas // por /r/. Enfim, um vocabulário pobre e mutilado leva ao público uma imagem pouco recomendável.

Junqueira, Garcia, Salzstein, Marques (1998) comentam que há todo um cuidado a ser tomado com a linguagem. Deve-se evitar:

- Dicção inadequada das consoantes e vogais. Ex: ciente (cliente)
- Pronúncia incorreta da sílaba tônica.
- Utilização de palavras que quando pronunciadas juntas formam sonoramente uma terceira de significado chulo. Ex: a boca dela
- Gírias, expressões íntimas e formas simplificadas de algumas palavras. Ex: tá, peraí, né, querida, meu bem, minha linda, meu amor, etc.
- Frases mal construídas e indefinidas quanto à intenção. Ex: Se eu tivesse que opinar. Por favor, permita-me concluir meu raciocínio.
- Expressões sem sentido e linguagem repetitiva. Ex: Por falar nisso. Em outras palavras.
- Linguagem egocêntrica. Ex: Eu acho. Em minha opinião. Estou lhe dizendo.
- Usar expressões negativas. Ex: O senhor teria um minutinho? (trocar por: um momento, por favor.) Não concordo. (trocar por: compreendo seu sentimento)

A ética, nesse tipo de trabalho, não pode ser deixada de lado, refletir sobre o próprio fazer é fundamental (Costa, Ferreira,1995). Acreditamos que o fonoaudiólogo pode, por meio de um treinamento, dar ao profissional a possibilidade de utilizar adequadamente e com maior aproveitamento os seus instrumentos de trabalho.

Ressaltamos, finalmente, que não temos dúvidas que hoje a fonoaudiologia está presente no telemarketing.

6- NÓDULO

Para Boone (1994) e Pinho (1998), os nódulos vocais são considerados as protuberâncias esbranquiçadas laterais sobre a borda glótica de cada prega vocal, localizadas na junção do 1/3 médio anterior.

No início do desenvolvimento do nódulo, a massa nodular é mole e maleável, mas, com o abuso ou mau uso local continuado, a lesão trona-se mais focalizada, menor e mais dura, podendo ter a forma triangular (Tabith Jr., 1995).

A localização do nódulo se deve por ser essa uma área de maior amplitude de vibração das pregas vocais, de maior contato mecânico de superfície, com maior predisposição ao trauma.

6.1- Etiologia

O abuso ou mau uso da voz são, geralmente, os causadores do aparecimento de nódulos.

Segundo Case (1991). citado por Boone (1994), os fatores que contribuem são os seguintes:

- gritar e berrar
- fazer ataque vocal brusco
- cantar de modo abusivo
- falar em ambiente ruidoso
- tossir e pigarrear
- limpar a garganta excessivamente

Para Luschinger (1967), deve-se levar em conta a existência de fatores predisponentes como a constituição física geral e a constituição psicossomática da

personalidade. Dentre os fatores precipitantes incluem-se as alergias e disfunções da glândula tireóide. Entre os fatores agravantes: o álcool, o fumo, as drogas, as laringites.

Behlau (1992) acrescenta, além desses fatores, a exposição constante ao ar condicionado, a má alimentação, a prática de esportes e os hábitos vocais inadequados.

6.2- Conseqüências

Os nódulos causam alterações não só vocais mas no indivíduo como um todo. O estado fica abalado e o temor de ser uma doença mais grave é muito grande.

"Quando uma voz se apresenta doente é todo um ser humano que está em cogitação" (Brandi,1984).

De acordo com Behlau (1992), os nódulos levam a diversas alterações na fisiologia da dinâmica fonatória, tais como: vibrações aperiódicas e irregulares das pregas vocais por um desequilíbrio entre a tensão mioelástica e a pressão da corrente aérea subglótica.

Boone (1994) acrescenta que o aumento dos nódulos contribui para tornar a altura de voz mais grave e a periodicidade julgada como rouquidão.

Nódulos grandes fazem com que as pregas vocais se aproximem com dificuldade e causem excessivo escape de ar, levando a uma compensação através do aumento da tensão e da intensidade vocal (Behlau, 1987).

Para Boone (1994), as queixas típicas de paciente com nódulo são:

- as vozes parecem deteriorar-se com a vocalização contínua.

- a voz relativamente boa durante o dia, piora à noite.
- a fala e o canto prolongados, aliados ao mau uso e ao abuso vocal.

Já Quirós e colaboradores (1960) dizem que as queixas mais freqüentes são as disestesias da garganta, como: sensação de ardor de constricção, de corpo estranho e dor localizada ao nível do pescoço.

Alteração da respiração, superficial e deslocada, com certa freqüência para a região costal superior. A inspiração é curta, insuficiente e o paciente apresenta um tempo de fonação muito reduzido (Tabith Jr., 1995).

O nódulo vocal afeta a fonação por modificar a pressão subglótica, tornando-a insuficiente e modificando a vibração das bordas livres das pregas vocais, segundo Van Riper e Irwin (1958).

Tabith Jr. (1995) enfatiza a utilização de freqüências agudas em pacientes com nódulos.

A voz é fraca, rouca e o timbre aspeirado. O ataque vocal é quase sempre claro e aspirado. A continuidade tonal está modificada, segundo Lushibnger (1967), porque alguns tons não podem ser mantidos no mesmo nível de altura.

Quirós e colaboradores (1960) relatam uma diminuição da amplitude vibratória das pregas vocais.

6.3- Incidência

Para Pinho (1998), os nódulos são mais comuns em crianças e em mulheres jovens.

Citando Behlau, Ferreira (1998) elaborou estatísticas realizadas em escolas por vários autores, verificando incidência entre 6 e 24% de disfonia infantil.

Já Boone (1982) afirma que os nódulos encontrados em crianças antes da puberdade são mais comuns em meninos que, geralmente, são agressivos e ruidosos, ocupados em controlar as pessoas com suas vozes.

Seguindo essa linha de raciocínio, citando Torhill (1975), com o crescimento dos meninos, a evidência de nódulos diminui, o que não é visto nas mulheres adolescentes, devido ao abuso vocal.

Aronson acrescenta, descrevendo as pessoas com personalidades hiperfuncionais como as mulheres, que são "loquazes, socialmente agressivas e tensas, e apresentam problemas interpessoais agudos ou crônicos que geram tensão, ansiedade, raiva ou depressão."(1985)

Greene constatou que crianças com nódulos vocais possuem comportamento agressivo, ao contrário das crianças sob controle, avaliadas numa lista de checagem de 50 itens.

7- PÓLIPOS

São neoformações arredondadas, benignas, que se encontram no terço anterior e médio do bordo livre da corda vocal. Podem ter uma base de implantação ou ser pediculada (Tabith Jr., 1986).

Para Colton e Casper (1996), o principal sintoma é a rouquidão.

Boone (1994) afirma que os pólipos vocais, com mais frequência unilaterais do que bilaterais, comumente ocorrem na mesma região terço-médio-anterior das pregas vocais como os nódulos.

Stone (1982), citado por Boone (1994), "rotula um pólipo como uma excrescência mórbida ou crescimento protuberante da mesma mucosa"(p. 94).

Boone (1994) afirma que um pólipo forma-se a partir dessa irritação hemorrágica, eventualmente acrescentando massa que se torna preenchida com líquido. Uma vez que um pólipo pequeno inicie qualquer abuso ou mau uso vocal repetido irritará a área, contribuindo para seu crescimento continuado (Boone, 1994).

Os pólipos, que podem apresentar base ampla (tipo séssil) ou um pescoço estreito sobre uma haste (pedunculados), comumente ocorrem na laringe e na borda interna da prega afetada. A distinção entre pólipo e degeneração polipóide é, às vezes, causadora de confusão. Segundo Lowenthal (1958), eles são bastante semelhantes no sentido que são tumores inflamatórios localizados ou difusos, envolvendo o espaço de Reinke.

7.1- Sinais e sintomas perceptuais

Os sinais perceptuais típicos de um pólipó incluem rouquidão, aspereza ou sopro. Além disso, o paciente pode relatar a sensação de algo na garganta.

7.2- Fisiopatologia

Um pólipó aumentará a massa da cobertura das pregas vocais. Se o pólipó for macio, edematoso e flexível, a rigidez da cobertura será menor (Hirano, 1981 b).

8- ÚLCERA DE CONTATO

Tabith Jr. (1986), afirma que é uma ulceração superficial que se encontra na região posterior da glote, acometendo um ou ambos os lados. Às vezes a zona ulcerada é recoberta por um tecido de granulação, granuloma de úlcera de contato. Quando há granuloma, é sempre unilateral.

É uma afecção da idade adulta e mais freqüente no sexo masculino. O uso abusivo e inadequado da voz é a causa fundamental. O choque entre apófises vocais e aritenóides, em uma fonação hipercinética, é o fator determinante da ulceração da corda vocal. Fatores associados como fumo, álcool e a rinofaringite são também citados (Tabith Jr., 1986).

De acordo com Perello (1973), os sintomas principais são uma discreta disфонia, constante pigarreio e fadiga ao falar. O principal sintoma vocal é a rouquidão.

Boone (1994) afirma que úlceras de contato que, geralmente, formam-se ao longo do terço posterior da borda glótica, parecem resultar de uma dentre três causas. A primeira é o golpear excessivamente violento das cartilagens aritenóideas durante a produção de vocalização de altura grave aliada a ataque vocal excessivamente brusco e, talvez, maior intensidade e freqüente limpeza de garganta e tosse. A segunda etiologia para úlcera de contato é o reflexo gástrico, onde o ácido estomacal pode ser forçado para cima pelo esôfago e irritar a área entre as aritenóideas ou a cobertura das pregas vocais (Koufman, 1991). Em terceiro, intubação para cirurgia é uma causa de úlcera de contato, especialmente quando granulomas bilaterais bastante grandes são o quadro que se apresenta. após qualquer tipo de cirurgia (Boone, 1994).

Os sintomas típicos das úlceras de contato são deteriorização da voz, após vocalização prolongada (fadiga vocal), acompanhada por dor na área laríngea ou, às vezes, dor que lateraliza para um ouvido.

Boone cita Watterson, Hausen Magorian e Mc Farlane (1990) que também verificaram rouquidão aspereza relatadas em 75% das vezes e limpeza da garganta em 65% dos 57 casos de úlcera de contato que estudaram.

Segundo Watterson, Hausen-Magorian e McFarlane (1990), esses casos compreendem, aproximadamente, 1% do total de casos vocais. Os pacientes que de fato apresentam úlceras de contato, no entanto, parecem responder bastante bem à terapia vocal sistematicamente empregada. A cirurgia, geralmente, não é útil, visto que as úlceras, costumam retornar após a operação (Boone, 1996).

9- AERONAUTA

É o profissional habilitado pelo Ministério da Aeronáutica que exerce atividade a bordo da aeronave civil nacional mediante contrato de trabalho. A profissão do aeronauta está regulamentada pela Lei n.º 7.183 de 05 de abril de 1984. Portaria interministerial 3.016 de 05 de fevereiro de 1988. Considera-se também aeronauta, para os efeitos dessa Lei, quem exerce atividade a bordo da aeronave estrangeira, em virtude de contrato de trabalho regido pelas leis brasileiras. Com exceção dos casos previstos no Código Brasileiro de Aeronáutica, a profissão de aeronauta é privativa a brasileiros.

9.1- Tripulante

Tem a designação de tripulante o aeronauta que exerce função específica a bordo de uma aeronave, de acordo com as prerrogativas da licença que é titular. As atividades dos tripulantes estão classificadas em funções técnicas e não técnicas.

Tripulantes técnicos

Comandante: é o piloto responsável pela operação e segurança da aeronave. Exerce a autoridade que a legislação aeronáutica lhe atribui. É a autoridade máxima a bordo e representa a empresa aérea junto aos tripulantes e passageiros. Também é o responsável pela regulamentação da sua tripulação. Quando uma tripulação tiver dois comandantes, um deles é chamado de master ou mor.

Co-piloto: é o auxiliar do comandante na operação da aeronave.

Mecânico de vôo (Flight): é o auxiliar do comandante, encarregado da operação e controle de sistemas diversos.

Navegador: é o auxiliar do comandante, encarregado da navegação da aeronave quando a rota e o equipamento o exigirem, a critério do órgão do Ministério da Aeronáutica.

Rádio-operador de vôo: é o auxiliar do comandante, encarregado do serviço de rádio-comunicação nos casos previstos pelo órgão competente do Ministério da Aeronáutica.

Tripulantes não - técnicos

Comissário: é o auxiliar do comandante, encarregado do cumprimento das normas relativas à segurança, atendimento dos passageiros a bordo e da guarda de bagagens, documentos, valores e malas postais que lhe tenham sido confiados pelo comandante a importância do comissário é em questão de segurança e ordem a bordo.

É responsável pelos seguintes itens: documentação, material de emergência, material de comissário, limpeza (O comissário apenas inspeciona a limpeza) e atendimento ao passageiro.

Base: é o local onde o aeronauta reside e em cujo aeroporto presta serviço.

Tripulação: é o conjunto de tripulantes que exercem função a bordo da aeronave.

Pode ser classificada em: mínima, simples e composta.

Tripulação mínima: é o número de tripulantes necessários para que a aeronave possa decolar.

Tripulação simples: é constituída basicamente de uma tripulação mínima acrescida dos comissários necessários para a realização do vôo.

Tripulação composta: é constituída basicamente de uma tripulação simples, acrescida de um piloto qualificado a nível de piloto em comando (comandante), um mecânico de vôo, quando o equipamento assim o exigir, e o mínimo de 25% do número do comissário.

Tripulação de revezamento: é constituída de uma tripulação simples, acrescida de mais um piloto qualificado a nível de piloto em comando, um co-piloto, um mecânico de vôo, quando o equipamento assim o exigir, e de 50% (cinquenta por cento) do número dos comissários.

As tripulações compostas ou de revezamento só poderão ser empregadas em vôos internacionais e nas seguintes condições: mediante programação, para atender a atrasos ocasionados por condições meteorológicas ou por trabalho de manutenção, em situações excepcionais, mediante autorização do Ministério da Aeronáutica.

9.2- Direitos e deveres dos aeronautas

Jornada de trabalho e viagem

Jornada de trabalho: é a duração de trabalho do aeronauta, contada entre a hora da apresentação no local de trabalho e a hora que o mesmo é encerrado. A jornada de trabalho será considerada encerrada 30 minutos após a parada total dos motores. A duração da jornada do aeronauta será de:

- 11 (onze) horas, se integrante de uma tripulação mínima ou simples.
- 14 (quatorze) horas, se integrante de uma tripulação composta.

- 20 (vinte) horas, se integrante de revezamento, tanto no período diurno quanto noturno.

A duração do trabalho do aeronauta, computados os tempos de vôo, de serviços em terra durante a viagem, de reserva e 1/3 do sobreaviso, assim como o tempo do deslocamento como tripulante extra para assumir vôo ou retornar à base após o vôo e o tempo de adestramento em simulador não deverá exceder a 60 (sessenta) horas semanais e 176 (cento e setenta e seis) horas mensais.

O tempo gasto no transporte entre o local de repouso e da apresentação, e vice-versa, ainda que em condução fornecida pela empresa, na base do aeronauta ou fora dela, não será computado como tempo de trabalho.

Viagem: é o trabalho realizado pelo tripulante, contado desde a saída de sua base até o regresso da mesma. Uma viagem pode compreender uma ou mais jornadas.

Sobreaviso e reserva

Sobreaviso/ prontidão/ stand-by: é o período de tempo não excedente a 12(doze) horas, em que o aeronauta permanece em local de sua escolha, à disposição do empregador, devendo apresentar-se ao aeroporto ou local determinado, até 90 (noventa) minutos após receber comunicação para o início de nova tarefa.

Reserva: é o período de tempo em que o aeronauta permanece por determinação do empregador no local de trabalho, à sua disposição.

O período de reserva para aeronautas de empresa de transporte aéreo regular não deverá exceder a 6 (seis) horas.

Prevista a reserva, por prazo superior a 3 (três) horas. O empregador deverá assegurar ao aeronauta acomodação adequada para seu descanso.

Repouso e folga

Repouso: é o espaço de tempo ininterrupto, após uma jornada, em que o tripulante fica desobrigado da prestação de qualquer serviço.

Folga periódica: é o período de tempo não inferior a 24h consecutivas em que o aeronauta, em sua base contratural sem prejuízo de remuneração, está desobrigado de qualquer atividade relacionada com seu trabalho. O número de folgas deverá ser de, no mínimo, oito períodos de 24h por mês, sendo que dois desses períodos de 24h deverão coincidir com sexta-feira/sábado, sábado/domingo, domingo/segunda-feira. É a chamada folga social. A folga social terá início após a conclusão do repouso da jornada.

Remuneração

Com exceção da liberdade contratural, a remuneração do aeronauta corresponderá à soma das quantias por ele recebidas da empresa. Considera-se vôo noturno o vôo realizado entre o pôr e o nascer do sol.

Alimentação

Durante a viagem, o tripulante terá direito à alimentação, em terra ou em vôo, de acordo com as instruções técnicas dos Ministérios do Trabalho e da Aeronáutica. A alimentação assegurada ao tripulante será:

Quando em terra e após a parada dos motores, terá a duração mínima de 45' (quarenta e cinco minutos) e a máxima de 60' (sessenta minutos).

Quando em vôo, será servida com intervalos máximos de 4 (quatro) horas.

É assegurada alimentação ao aeronauta na situação de reserva ou cumprimento de uma programação de treinamento entre 12 (doze) e 14 (quatorze)

horas e entre 19 (dezenove) e 21(vinte uma) com duração de 60 (sessenta) minutos.

Os intervalos para alimentação não serão computados na duração da jornada de trabalho.

Férias

As férias do aeronauta serão de 30 (trinta) dias corridos, não podendo o aeronauta dividir esse tempo em vários períodos.

Ex: tirar 15 dias de férias de cada vez.

Escala de Serviço

Por intermédio de escala especial ou de convocação, para a realização de cursos, exames relacionados como adestramento e verificação de proficiência técnica.

Por intermédio de escala, no mínimo semanal, divulgada com antecedência mínima de 2 (dois) dias para a primeira semana de cada mês e 7 (sete) dias para as semanas subseqüentes, para os vôos de horário, serviços de reserva, sobreaviso e folga. Mediante convocação, por necessidade de serviço, por escrito.

A escala deverá observar, como princípio, a utilização do aeronauta em regime de rodízio e em termos compatíveis com a higiene e a segurança do trabalho.

É de responsabilidade do aeronauta manter em dia seus certificados de habitação técnica e de capacidade física estabelecidos na legislação em vigor, cabendo-lhe informar ao serviço de escala, com antecedência de 60 (sessenta)

dias, as respectivas datas de vencimento, a fim de que lhe seja possibilitada a execução dos respectivos exames.

Quando impossibilitado de realizar qualquer programação em escala, o aeronauta deverá informar a mesma o mais rápido possível, para que seja providenciado um substituto.

Uniforme

O aeronauta receberá gratuitamente da empresa, quando não forem de uso comum, as peças do uniforme e os equipamentos exigidos para o exercício de sua atividade profissional, estabelecidos por ato da autoridade competente.

As peças do uniforme serão repostas em prazo variável de acordo com a tabela da empresa.

Só serão repostas, sem ônus para o aeronauta, as peças do uniforme danificadas quando em serviço.

Exemplo: uniforme rasgado durante o vôo, etc.

Assistência médica

Ao aeronauta em serviço fora da base contratual, a empresa deverá assegurar assistência médica em casos de emergência, bem como remoção por via aérea, de retorno à base ou local de tratamento.

9.3- Dicas

É muito comum durante os vôos, os passageiros fazerem perguntas relacionadas com o vôo: tempo de vôo, a que altitude estamos voando, qual a velocidade e também muitas perguntas relacionadas com a geografia dos locais.

Antes de cada vôo, consulte o guia de vôos e horários (todas as empresas têm e é farta a distribuição), procure saber as escalas, o tempo de vôo, o tipo de serviço que será servido em cada etapa, os estados para onde você está indo.

Durante o speech, preste atenção, pois sempre é anunciado a duração e a altitude prevista para o vôo.

Procure sempre informar-se por leitura ou por colegas mais antigos, pois as rotas são sempre as mesmas.

Com o tempo, ficará mais fácil a identificação de um rio, ilha ou mesmo uma cidade.

Aparência pessoal

A aparência pessoal é o conjunto de vários fatores que, quando devidamente coordenados, dão o que comumente se chama de equilíbrio, ou seja, uma aparência agradável, distinta e discreta.

Para se obter esse equilíbrio, é necessário levar-se em consideração cinco fatores importantes:

- postura correta
- asseio pessoal e maquiagem ou barba bem feita
- roupas adequadas para a ocasião ou apresentação correta do uniforme
- coordenação de atitudes e gestos e boas maneiras.

Apresentação pessoal

Cabelos: devem estar sempre bem tratados e só se deve usá-los soltos quando curtos, no máximo até a altura dos ombros. Ao passarem desse comprimento, devem ser presos em coque, rabo de cavalo, etc. Cabelos caindo pelas costas ou em cima do rosto, dão um "ar" de desarrumação e nos obrigam a ajeitá-los constantemente.

Masculinos: sempre bem tratados, evitando os exageros da moda e os cortes extravagantes. Os cabelos nunca ultrapassarão a gola da camisa e nem cobrirão as orelhas.

Maquilagem e barba

Maquilagem: deve ser correta e adequada à função. Trabalhar sem maquilagem transmite aos outros a impressão de que não foi possível terminar de se arrumar.

Barba: deve ser sempre bem feita e escanhoadada. A sombra produzida pela barba mal feita estraga qualquer aparência.

Mãos e outros cuidados

As mãos devem estar sempre bem cuidadas, com as unhas feitas. As masculinas nunca esmaltadas, só cuidadas. A depilação feminina das axilas e pernas deve estar perfeita. Deve-se usar um desodorante que combine com a pele e proteja o corpo o dia inteiro. Usando perfumes, devem ser muito leves.

Vestuário para trabalho

Não é necessário ter uma grande variedade de roupas para trabalhar, nem fazer um desfile de modas no trabalho, indo cada dia com trajes diferentes. Essa atitude pode até humilhar as outras pessoas, especialmente as que não têm condições econômicas para acompanhar o desfile. O que é realmente importante não é a variedade das roupas, mas sim a qualidade e o tipo adequado.

Acessórios

As bijuterias ou jóias não devem ser espalhafatosas, de tamanho muito grande, nem usadas em quantidade exagerada. No trabalho, principalmente, deve-se evitar qualquer exagero.

O que se deve evitar

As grandes extravagâncias da moda devem ser evitadas. As linhas mais clássicas são as mais adequadas. Socialmente, é possível usar roupas e acessórios que sejam do total agrado pessoal. No trabalho, essa faculdade não existe.

Feminino: grandes decotes, frentes únicas, tomara-que-caia, vestidos de alcinhas, etc. Pode-se usar blusas sem mangas, mas não com cavas exageradas. Saias muito justas ou com grandes aberturas, mini-saias. Roupas transparentes: apertadas a ponto de marcar a calcinha, o sutiã, etc. Mesmo tendo pouco busto deve-se trabalhar com sutiã. Sapatos com saltos exagerados ou completamente baixos, tamancos, sandálias com fitas entrelaçadas nas pernas ou coloridas espalhafatosas.

Masculino: evitar os contrastes de cores das camisas com as calças ou meias, etc. Preferir as cores suaves. Procurar sempre fugir do exagero, evitando camisetas regata, jeans desbotados, dando preferência às roupas esportivas mais discretas.

Observações:

A roupa de trabalho deve estar sempre com aspecto de cuidada, bem passadas, os sapatos engraxados, etc.

Usando uniforme, deve-se ter os mesmos cuidados, mantendo-o sempre impecável e nunca modificando-o com detalhes da personalidade.

Não se deve usar bijuterias ou outros objetos que não façam parte dele.

Noções de boa postura

O ponto mais importante para se obter uma boas postura é manter a coluna reta. Para isso, é preciso lembrar o seguinte:

- manter a cabeça levantada com o queixo paralelo ao chão
- levantar o tórax sem forçar os ombros, estes devem ficar naturalmente relaxados, encaixar os quadris projetando-os um pouco para frente, evitando assim descansar o corpo sobre as pernas. Desta forma, consegue-se manter a coluna reta.

9.4- As extremidades

Braços: deixá-los relaxados caindo ao lado do corpo com os cotovelos esticados e as mãos em perfil. Quando andar, os braços devem se mover como pêndulos, tocando no corpo. Os braços mexem só a partir da junta dos ombros, estes não se

movimentam. Normalmente os braços se coordenam com as pernas, lançando à frente braço contrário à perna em movimento.

Pernas: andar uma ao lado da outra, nunca cruzando-as ou mantendo-as separadas. Os joelhos devem dar os passos flexionados no final dos passos. As formas femininas se tocam ao andar. As masculinas são paralelas, não podem juntar-se.

Pés: devem ficar no chão inteiros, a ponta e o calcanhar, um ao lado do outro e completamente retos. Não lançar as pontas nem para fora nem para dentro.

9.5- Posições básicas

Posições básicas das pernas em pé

Feminino: os pés retos, calcanhares juntos, as pontas um pouco separadas, joelhos esticados. Um pé vai para trás, meio horizontal, o outro fica na frente em posição vertical, joelhos esticados. Pernas e pés ligeiramente separados, um joelho esticado e o outro meio flexionado, cujo pé deve ficar um pouco separado do chão.

Masculino: os pés retos, paralelos, um pouco separados, joelhos esticados. Um pé vai para frente na vertical, o outro atrás em diagonal bastante separados, joelhos esticados.

Posições básicas dos braços em pé

Feminino: coloca-se o ante-braço apoiado nos quadris; as palmas das mãos juntas, caindo naturalmente (social e profissional): Cruzar os braços sem esconder as mãos; elas devem segurar os braços só socialmente, nunca cruzar os braços em trabalho. Mãos nos bolsos com os polegares para fora e os cotovelos relaxados,

com os pulsos perto do corpo, só socialmente nunca colocar as mãos nos bolsos quando em trabalho.

Masculino: uma mão sobre a outra com os braços esticados na frente do corpo (social e profissional). Cruzar os braços com uma mão aparecendo, a outra encaixada no braço contrário, sem aparecer (só social). Juntar as mãos atrás do corpo com os braços (social e profissional). Mãos nos bolsos com os pulsos perto do corpo e os cotovelos relaxados, só social nunca devemos colocar as mãos nos bolsos quando em trabalho.

Sentar e levantar

Sentar: chegar perto da cadeira, flexionar os joelhos sem jogar o corpo para frente, nem o quadril para trás. Não ajeitar a saia com as mãos; porque quando flexionamos os joelhos, ela acompanha o movimento junto de nosso corpo.

Levantar: ao invés de levantar o corpo até as pernas, para fazer a alavanca necessária, trazer as pernas para o corpo. Uma das pernas entra debaixo da cadeira e a outra fica de fora. A perna que entra, impulsiona o corpo para frente e para cima.

Posição do corpo sentado

Sentar no meio da cadeira com a coluna reta, sem encostar no espaldar. Levar os quadris até o fim da cadeira e encostar toda a coluna no espaldar. Quando sentar frente à mesa de trabalho, deve-se observar as mesmas regras da posição do corpo sentada e depois trazer a cadeira para perto da mesa.

Posição das pernas- sentado

Feminino: dentre as posições corretas das pernas, devemos usar aquelas que são mais confortáveis, sem necessidade de fazer todas as variações. Só existem 3 posições, podendo ser feitas de formas diferentes.

- Um pé vai para trás meio horizontal e o outro vem para a frente na vertical, o calcanhar do pé da frente se junta ao meio do pé de trás, os joelhos juntos;
- cruzar os pés, joelhos juntos;
- cruzar as pernas.

Masculino: os joelhos paralelos aos pés com as juntas até o ponto que seja confortável (social e profissional);

- cruzar as pernas (social e profissional);
- cruzar uma perna sobre a outra, colocando o pé que cruza quase em cima do joelho contrário (só social e em ambientes descontraídos).

Posições dos braços- sentado

Feminino: as mãos com as pernas juntas apoiadas no colo.

Masculino: igual, porém no lugar das mãos juntas, colocar uma mão sobre a outra.

Apanhar objetos do chão

Feminino e masculino: o pé da frente inteiro no chão e o de trás na ponta. O da frente nos dá apoio o de trás nos dá distância.

Feminino: com as pernas juntas.

Masculino: com as pernas separadas.

9.6- Abrir e fechar portas: (Feminino)

Sair da sala: quando há alguém na sala, devemos manter-nos sempre de frente para as pessoas. Nos colocamos ao lado da porta e com a mão contrária ao ponto onde se encontra a maçaneta, vamos abri-la e girar o corpo para fora.

Entrar na sala: entra-se de frente e fecha-se a porta sem dar as costas à sala.

9.7- Escadas: (Feminino e Masculino)

Subir: colocar o pé inteiro sobre o degrau; nunca a metade, pois além de ficarmos desequilibrados, quando o pé debaixo sair do chão, só conseguiremos este pulo pelo impulso do corpo, ao invés de obtê-lo através da força das pernas; correndo assim, o risco de quebrarmos o salto do sapato. Não vemos nosso corpo cada vez que atingimos outro degrau. Vamos procurar ajudar nossas pernas, levantando o corpo para cima.

Descer: colocar o pé inteiro, em diagonal, no degrau e descer a escada ocupando com os pés sempre o mesmo espaço sem cruzar as pernas, podendo olhar para a escada e, se necessário, segurar no corrimão.

9.8- Atitudes

Devemos sempre nos mostrar impecáveis em cada ato de nossa vida, quer estejamos em público ou no lar. Agressividade, nervosismo arrogância, exhibições, destroem qualquer charme ou "verniz" superficial. Mantenha atitudes simpáticas com segurança e discrição, quer esteja em público ou no lar.

9.9- Gestos

Todo gesto deve ser comedido, gracioso, harmonioso. Deve-se evitar a mímica forte e caricata, o excesso de gesticulações, o falar "representando a cena". Dê colorido a seu relato falando com segurança, coordenando o assunto e nunca interpretando o fato. O gesto diz muita da pessoa. O "torcer das mãos", pode ser de alegria ou de aflição; o morder do lábios, o coçar a cabeça, o sentar e levantar continuamente são sinais de nervosismo, impaciência e falta de controle. Quanto mais educada e segura de si for a pessoa, menos uso ela fará da gesticulação. É preciso ter elegância para tudo: saber estender a mão a alguém, menear a cabeça, fazer um aceno e até suportar uma pisadela, em caso de necessidade.

Os gestos nervosos, bruscos, são deselegantes: assim como apontar com o dedo ou levantar as mãos para fazer-se entender.

O olhar e os gestos devem acentuar, levemente, a palavra espontânea que traduz nosso pensamento.

É sinal de vulgaridade tocar continuamente nas pessoas com que conversamos, ou ajeitar e alisar sua vestes. Quando sentados, nossas mãos devem permanecer pousadas no colo, suavemente enlaçadas.

9.10- O que é deselegante ao conversar

- gesticular nervosamente
- por as mãos na cabeça
- mexer nos cabelos
- fazer cachinhos nos cabelos com os dedos
- - brincar com jóias (anel, brinco ou colares)

- roer as unhas
- torcer as mãos
- morder os lábios
- arrumar as roupas dos outros
- bater no ombro das pessoas para chamar-lhes a atenção sobre algo
- segurar o queixo ou rosto são gestos deselegantes e denotam falta de educação.

9.11- A palavra

A palavra é a arma mais poderosa na luta pela vida. A palavra é fator primordial do poder de comunicação. Um bom vocabulário é importante. Para isso, reflita e discuta sobre os textos, analisando-os. Em pouco tempo você terá adquirido um vocabulário atualizado e novas idéias. As relações sociais baseiam-se na expressão oral.

9.12- A voz

A voz determina a própria personalidade de quem fala. A primeira identificação dos comportamentos apresentados é transmitida pela voz (se estamos alegres, tristes, apressados ou seguros)

Dessa forma, a voz revela muito sobre a personalidade. Uma voz equilibrada é sinal de uma personalidade ajustada. A voz, revela problemas emocionais. Devemos emprestar à voz, emoção, clareza, simpatia e sentimento. O tom de voz não deve ser tão baixo que mal se ouça, nem tão alto a ponto de incomodar os alheios. Deve denotar segurança e desinibição não exageradas.

A respiração

O primeiro cuidado que o comissário de bordo deve tomar é que a voz adquira a qualidade desejada, é respirar corretamente. Existe normalmente falta de sincronismo fono-respiratório, o que prejudica sensivelmente a fabricação da voz mais adequada.

Algumas pessoas falam quando ainda estão inspirando ou continuam a falar praticamente já terminou.

A dicção

Os comissários de bordo não são só de um determinado estado. As pessoas vem de vários outros lugares com os seus costumes e sotaques diferentes.

Apesar disso, vemos que quanto à dicção, que é a pronúncia dos sons das palavras, notamos que a sua deficiência é quase sempre provocada por problemas de negligência.

É costume quase generalizado os "r" e os "s" finais, como, por exemplo: "leva" no lugar de levar, "trazê" no lugar de trazer, "fizemo" no lugar de fizemos. Entre pessoas mais incultas encontramos vários erros provocados por alterações fonéticas.

Um exercício útil para melhorar a dicção é fazer leitura em voz alta, colocando obstáculos na boca como lápis, o dedo ou qualquer outro que possa dificultar a pronúncia das palavras durante o treinamento.

Corrija-se lendo em voz alta, dando ênfase a cada frase dita e, se possível, gravando sua leitura. Treine todos os dias. A melhora é relativamente rápida.

- Leia em voz alta. A correção é relativamente fácil.

- A correção consiste em pronunciar claramente as palavras, com os dentes separados, exercitando os lábios e a língua.
- Para corrigir-se, procure um fonoaudiólogo.

Erros que devem ser corrigidos na voz do aeronauta

- Falar alto demais: ficar atenta quando começar a fala. Moderar-se ao perceber que sua voz está em destaque.
- Falar baixo: atenção para que seu interlocutor não precise fazê-lo repetir várias vezes.
- Falar com voz estridente: procurar técnico especializado para colocação da voz.
- Falar com monotonia: a voz é desagradável quando monótona.
- Falar depressa: defeito comum entre as mulheres, denotando nervosismo e agitação. Corrija-se obrigando-se a pensar calmamente antes de proferir uma palavra.
- Falar mole: um dos piores defeitos. Dá a impressão de falta de segurança e excesso de preguiça.
- Falar balbuciando ou gaguejando: fenômeno nervoso. O nervosismo perturba e o pensamento foge. Não há coordenação normal entre o sentido e a palavra.

Velocidade

Outra dúvida que surge entre a voz dos comissários de bordo é quanto à velocidade correta a ser empregada na fala: rápida, muito rápida, lenta, muito lenta. Cada comissário e cada momento terão sua própria velocidade, dependerão

da capacidade de respiração, da emoção, da clareza da pronuncia e da mensagem, transmitida.

Intensidade

É preciso também exercitar, vigiar a intensidade da voz. Não poderão falar aos berros para os passageiros nem aos sussurros.

A voz é o veículo de importância fundamental no transporte da mensagem, precisa ser bem cuidada para não prejudicar a comunicação. Se os comissários falarem com voz defeituosa, a mensagem chegará distorcida aos passageiros.

9.13- A fisionomia

O que pensaria você de uma pessoa que estivesse constantemente carrancuda, sobrelhas erguidas, apertando os olhos ou entortando a boca? Essas mímicas são expressões negativas que devem ser eliminadas, pois podem dificultar ou até mesmo eliminar seu encanto pessoal.

9.14- O traje

Sua aparência deve ser sóbria, correta. Evite exhibições de super luxo, enfeites exóticos, decotes exagerados, cores muito berrantes. Vista-se sempre de acordo com a hora e a ocasião, obedecendo às regras do vestuário.

9.15- A arte de conversar

A arte de conversar é habilidade para manter uma conversação atraente, sem fazer referência à sua própria vida, sem deixar transparecer suas frustrações,

seus problemas. É saber aproveitar seu cabedal de conhecimentos para transmitir temas agradáveis. A conservação deve estar de acordo com o nível doméstico ou profissional de cada ouvinte.

Requisitos indispensáveis:

- Perspicácia: medir suas opiniões e não falar demais.
- Prudência: não fazer confidências para corrigir intimidade com pessoas desconhecidas.
- Tato: não discutir, trocar idéias com moderação, evitando chegar a extremos.
- Atenção: não esquecer os nomes, títulos e as fisionomias das pessoas que nos são apresentadas.

9.16- Etiqueta aplicada ao trabalho

Vocabulário: no trabalho deve-se usar sempre as seguintes palavras:

- Por favor
- Por gentileza
- Queira fazer o favor
- Irei atendê-lo imediatamente
- Desculpe não poder informá-la

9.17- Disciplina

A rotina de trabalho do comissário de vôo é regida por regras e normas variadas, que tem por finalidade levá-lo a um bom desempenho profissional.

9.18- Ingresso e exercícios da profissão

Os requisitos básicos para exercer a profissão de comissário de bordo são:

- Idade mínima de 18 anos;
- Aptidão física e mental;
- Nacionalidade brasileira;
- Certificado de capacidade física (CCF)

O CCF é o primeiro certificado que o aeronauta recebe e será concedido mediante exame de saúde feito pelo Ministério da Aeronáutica, aprovado pelo DAC o aluno recebe o CCT (Certificado de Capacidade Técnica). O CCT é o certificado que indica que o candidato está apto a exercer a profissão.

9.19- Apresentação do despacho operacional

Ao se apresentar no aeroporto para assumir qualquer voo, o comissário deverá comparecer ao despacho operacional da empresa (DO). A tripulação deve se apresentar uma hora antes da decolagem.

No DO assinará a folha de presença, fará sua apresentação ao Comandante e aos demais membros da tripulação e tomará conhecimento do prefixo de sua aeronave. Sendo o primeiro comissário de voo (chefe de equipe), deverá comparecer ao despacho de passageiros para saber o número de passageiros e a existência ou não de casos especiais, como menores desacompanhados, presos, deportados, cegos, vips, etc.

9.20- Procedimentos a bordo

Deve-se efetuar os cheques previstos relativos a cada função:

Chefe de equipe: checar todos os equipamentos de emergência, resolver casos especiais, conferir e preparar documentação e auxiliar aos demais comissários. Antes de iniciar as atividades o chefe de equipe deverá reunir os comissários (briefing) e rapidamente, designar postos e especificar a conduta de trabalho que irá adotar.

Comissário A: checar a *galley* dianteira (material e número de refeições) e toaletes dianteiros. Preparar todo o material que será utilizado no serviço, de forma a torná-lo o mais prático possível. Atender a cabine de comando em suas solicitações. Auxiliar o chefe de equipe, se necessário. Recepcionar os passageiros junto ao chefe de equipe.

Comissário B: checar toda a cabine do passageiros verificando arrumação limpeza e material que deve ser colocado nos bolsos de cada poltrona de passageiro (sacos de enjôo, folhetos de informações, etc.). Certificar-se de que todas as poltronas estão com os devidos cintos de segurança. Abrir saídas de ar e ascender luzes individuais. Distribuir jornais e revistas, se for o caso. Verificar o abastecimento de travesseiros e mantas. Auxiliar o *galley*. O comissário B recepcionará os passageiros no meio da cabine, auxiliando-os na localização de seus lugares e acomodação de bagagem.

Comissário C: controlar e conferir o abastecimento do material na *galley* traseira (refeições, bebidas etc.). Organizar todo o serviço de *galley*; aquecimento de café conferência de bebidas alcóolicas, refrigerantes, etc. Receber os passageiros

cordialmente, junto ao vestibulo traseiro, auxiliando-os nos casos necessários. Terminado o embarque de passageiros, os comissários deverão verificar a arrumação das bagagens de mão, que devem estar colocadas nos compartimentos (*bins*) de bagagens ou debaixo das poltronas. Nas saídas de emergência, não são permitidas bagagens de mão ou outras. Os comissários, principalmente o responsável pela cabine de passageiros, deverão estar atentos para que as poltronas da fileira de saída de emergência sobre a asa não seja ocupada por crianças, idosos, gestantes e deficientes.

Durante o taxiamento: fazer a demonstração dos recursos de emergência, por meio do speech (anúncio de bordo), sob responsabilidade do chefe de equipe, e demonstração propriamente dita do uso das máscaras de oxigênio e saídas de emergências realizadas normalmente pelos comissários A e B. Verificar se todos os passageiros estão com o encosto da poltrona na posição vertical, se estão usando devidamente o cinto de segurança, se não estão fumando e se as mesinhas à sua frente encontram-se fechadas e travadas.

Durante o vôo: efetuar o serviço de bordo correspondente a cada etapa, de acordo com o padrão exigido pela empresa ou possíveis alterações determinadas pelo chefe de equipe. Nunca esquecer o cuidado com os toaletes. Terminado o serviço, o comissário deverá ficar alerta e monitorar toda a cabine; não permitir passageiros que estejam fumando em pé, acúmulo de passageiro junto às portas e áreas de serviço e outras situações que possam colocar em risco a segurança do vôo. Antes do pouso, após o speech anunciando o mesmo, checar a cabine, poltronas, cintos, cigarros, mesas, toaletes e o travamento dos compartimentos de galley.

Após o pouso: os comissários deverão estar atentos à ordem de desembarque de acordo com o tipo de passageiros: menores, enfermos, etc. que deverão desembarcar por último. Os comissários se posicionarão junto às portas dianteiras e traseiras e cordialmente se despedirão de todos os passageiros ajudando-os no que for necessário, seja dando informações ou auxiliando no desembarque. Após o desembarque dos passageiros, os comissários deverão inspecionar a cabine de passageiros (bins e poltronas) para se certificarem de que nada foi esquecido. Caso alguma bagagem ou objeto tenha sido deixado a bordo, entregá-lo ao funcionário do despacho de passageiros, que se encarregará de fazer a devida devolução.

Atendimento à cabine de comando: O comandante será sempre autoridade máxima no voo, desde a apresentação até o retorno à sua base. Em circunstância nenhuma deve-se interromper a tripulação técnica durante as operações de decolagens e/ou pousos. O bom atendimento aos tripulantes técnicos é dever de todos os comissários que compõem a equipe, postando informações completas e objetivas. A entrada na cabine de comando só deve ser feita por razões inerentes ao andamento dos serviços de bordo, ou quando solicitadas. As visitas de passageiros à cabine de comando, em situações especiais, só poderão ocorrer com prévio conhecimento do chefe de equipe e autorização do comandante. Durante as escalas de voo normalmente a aeronave é reabastecida. Deve-se observar se os passageiros não estão fumando, inclusive um anúncio de bordo. Em aeroportos onde não existem serviços auxiliares (sata), os comissários devem arrumar a cabine de passageiros da melhor forma possível, recolhendo travesseiros, mantas, etc. Os toaletes também merecem total atenção. Um comissário deve permanecer junto às

portas para impedir a saída não autorizada dos passageiros e evitar possíveis acidentes.

Animais na cabine: o transporte de pequenos animais na cabine de passageiros (cães, gatos, pássaros, etc.) só será permitido com autorização especial comprovada. O animal deverá estar acomodado em *container* próprio, no qual deverá permanecer durante toda a viagem. Não poderá ocupar poltrona. A autorização final para o embarque de animais é do comandante, o qual deverá imediatamente ser comunicado da presença de qualquer animal a bordo, fora destas condições.

Aparelhos eletrônicos: durante o pouso e decolagem, fases críticas de vôo, o uso de todo e qualquer aparelho eletrônico está proibido a bordo. Fazem parte desta lista de aparelhos proibidos, dentre outros: rádio-transmissor, telefone celular, controle-remoto e *walk-talk*.

Fumo a bordo: é proibido fumar na área de não fumantes, nos toaletes, e em pé nos corredores e áreas de serviço. Comissários fumantes deverão fumar sentados e nunca durante o serviço de bordo. É proibido fumar cachimbo ou charuto a bordo. É proibido fumar quando o avião está em solo e no trajeto do mesmo até o terminal.

Cegos: passageiros cegos embarcam antes dos demais e deverão ser acomodados nas poltronas do corredor, não podendo ficar na fileira de poltronas que dá para as janelas de emergência. O comissário deverá familiarizar pessoalmente o passageiro cego com os equipamentos de emergência da aeronave, indicando-lhe como chegar à saída mais próxima e mostrar-lhe como é liberada a máscara de oxigênio e o que fazer para alcançá-la.

Deportados: sua documentação fica em poder do comissário até o fim da viagem, quando será entregue somente ao despachante.

Doenças repentinas de passageiros: primeiramente, o comissário deverá atender o passageiro com os medicamentos que se encontram na caixa de primeiros socorros ou com eventuais remédios em poder do próprio passageiro. O comissário fica proibido de aplicar qualquer tipo de injeção ou medicar o passageiro.

Enfermos: embarcam antes dos demais passageiros e desembarcam por último. O comandante deverá ser informado da presença de enfermos a bordo, cabendo-lhe a decisão final sobre o embarque dos doentes.

Gestantes: são embarcadas antes dos demais passageiros e segundo orientação de algumas empresas, após o 7 (sétimo) mês de gravidez, devem apresentar atestado médico autorizando a viagem.

Falecimento: em caso de falecimento de algum passageiro, a comissário deverá avisar de imediato o comandante, fornecendo-lhe endereço, nome, nacionalidade, local de embarque e destino. Agir discretamente, atar os cintos de segurança do passageiro e cobri-lo.

Menores desacompanhados:

De 0 a 5 anos de idade: podem viajar, mas sempre acompanhados de um comissário que cuidará dele durante todo voo.

De 5 a 12 anos de idade: viajam sozinhos, sob a responsabilidade da tripulação. O chefe de equipe retém sua documentação e passagem. Embarcam e desembarcam acompanhados de um despachante da empresa.

De 12 a 18 anos de idade: viajam sozinhos, sob a "vigilância" da tripulação.

O menor desacompanhado é levado a bordo pela recepcionistas ou pelo despachante, devendo embarcar antes dos demais passageiros. O menor será acomodado em poltronas perto da galley, para poder ser constantemente observado por um comissário. Sua documentação fica em poder do comissário até o fim da viagem.

Tripulante extra: o comissário que tiver que viajar a serviço para assumir vôo em outro local, poderá embarcar na qualidade de tripulante extra.

Restrições aos comissários:

- ingerir qualquer tipo de bebida alcóolica quando em serviço, ou ainda durante o período de 08 (oito) horas que antecede o mesmo. Esta é uma restrição cuja desobediência acarretará pena de cassação do certificado, conforme norma publicada pelo DAC.
- conceder entrevistas, em nome da empresa ou quando uniformizado, sem que exista expressa autorização do departamento responsável.
- discutir qualquer tema polêmico (política, religião futebol, etc.) quando uniformizado.
- apoderar-se indevidamente, ou mesmo fornecer a outros, qualquer material da empresa.
- aceitar gorjetas de passageiros pelos serviços prestados.
- efetuar qualquer refeição antes do oferecimento aos passageiros e durante o andamento do serviço de bordo.
- sentar ao lado de passageiro para conversar, salvo casos que envolvam cuidados médicos ou segurança do vôo.

- tecer qualquer tipo de comentário a respeito de congêneres (empresas concorrentes).

- aplicar injeções quando no exercício de suas funções.

Estas seriam as restrições mais comuns. Existem outras adequadas à filosofia de trabalho de cada empresa e particulares a estas.

Observações importantes:

- O comissário ao chegar de viagem, deve sempre passar no Despacho Operacional de Tripulantes (D.O.) para obter informações de possíveis alterações em sua escala.

- O período de pernoite, local que não seja a base domiciliar do comissário, é uma jornada reservada para descanso e lazer.

Passageiros adormecidos: cuidar para que tenham apagado o cigarro e atado o cinto de segurança. Deverão ser acordados para as refeições, pouso e decolagem.

Porte de arma: só é permitido o porte de arma à militares e à policiais em serviço. Nos demais casos, a arma será solicitada e guardada na cabine de comando ou em cofre fechado no porão de carga, sendo entregue ao despachante no final da viagem.

Presos: embarcam antes dos demais passageiros e desembarcam depois. Viajam acompanhados de policiais e devem ser acomodados de preferência nas últimas poltronas.

Surdo-mudo: são acomodados nas poltronas da janela para poderem se distrair com a paisagem.

Disciplina a bordo: cabe ao comissário manter a ordem e disciplina a bordo da aeronave de acordo com as normas DAC e da empresa

VIP'S/ CIP'S/ EXCOR: são passageiros que, por sua condição especial, receberão um tratamento diferenciado quanto ao embarque e desembarque.

Tripulante como passageiro: o comissário poderá viajar com bilhete de desconto fornecido pela empresa. Deverá embarcar após os passageiros, a fim de não lhes tirar o privilégio da escolha de poltronas.

9.21- PESQUISA PRÁTICA

Apresentação dos casos

Foi realizada uma pesquisa, com três comissários de bordo, a respeito da utilização de suas vozes, durante o trabalho dentro da aeronave.

Primeira pesquisa

A comissária L.M., de 41 anos, sexo feminino, casada, dois filhos, respondeu as perguntas que lhe foram conferidas. Relatou a comissária que fez o curso pela Varig e que só aprendeu a fazer o *speech* por saber idiomas. A cada país que se vai tem que ser realizado o *speech* em sua própria língua. Por exemplo, Los Angeles- português, espanhol, chinês, coreano, japonês. L.M. confirmou que a voz está cansada ao final de cada vôo, principalmente, se estiver lotado. Fala-se muito mais. A temperatura influencia muito na voz. Ao se dirigir ao passageiro, ela

deve ter voz firme e segura, e sem intimidades, usa-se uma maneira educada. Os comissários não respiram bem devido à gravidade e à temperatura. Usam a força muscular durante o vôo devido aos *troylles* (carrinho) e às bandejas pesadas. Em consequência da mudança de fuso horário, o organismo fica completamente desregulado, assim como a menstruação o sono e a fome.

Como maus hábitos, os comissários usam psicotrópicos, drogas, álcool e o fumo. A solidão contribui muito para isso. Durante o pernoite, os comissários têm maus hábitos e muitos perdem a voz ou ficam roucos devido ao uso do álcool, jogo, noitadas e fumo.

L.M. perdeu completamente a voz quando um passageiro morreu nos braços dela. Geralmente, os comissários não procuram o médico da empresa, pois eles se automedicam, usando até uma receita conhecida entre eles: limão, sal e água morna. Oitenta por cento recupera a voz.

Mesmo que alguns comissários tenham a voz mal impostada o que interessa à empresa é que eles sejam gentis, falem baixo e não levem problemas aos passageiros, e sim soluções. Com o tempo, a despressurização leva à surdez. Relação entre S e Z é de 1.3.

Segunda pesquisa:

M.V., 41 anos, sexo masculino, casado, dois filhos, Varig. O comissário relatou à entrevistadora que para fazer o curso de comissário, ele fez na empresa mesmo, antes de ser homologado em vários estabelecimentos.

No caso dele, o *speech* foi aprendido com o tempo, ensinado pelo chefe de equipe. Dependendo da rota da aeronave, acrescenta-se outro idioma. Assim, em

Paris fala-se o francês. M.V. confirmou que a voz fica cansada e até rouca devido à temperatura ser baixa e também o ar ser úmido. Fala-se o tempo todo, além de trabalhar à noite, a bordo, o que desgasta muito a voz.

Ao atender aos passageiros, a voz deve ser firme e objetiva. Não é recomendável que o comissário viaje gripado. Usa a força muscular, durante o vôo, devido aos *troylles* e às bandejas pesadas.

A mudança do fuso horário causa enorme fadiga muscular e altera o ritmo cardíaco. Quanto a seus hábitos, o comissário afirma que ingere bebida alcoólica e dorme mal. Ele perdeu a voz ao abrir a porta da aeronave em Nova York, onde a temperatura marcava 12º abaixo de zero. Houve impacto, e aconteceu o choque térmico.

Apesar da Varig oferecer serviços médicos de qualidade a seus funcionários, a maioria não procura os médicos ao ficarem roucos (espera melhorar a voz e faz gargarejos).

Para M. V., o conforto e a tranqüilidade é o que deve ter o passageiro, além da segurança da aeronave. Paralelo a isso, os comissários de bordo recebem o treinamento de segurança do vôo, curso de detecção de bombas, seqüestros, sobrevivência na selva e no mar, primeiros socorros, combate a incêndio, prevenção e incidentes e acidentes a bordo. E quanto à voz do aeronauta, ele considera que deve ser altiva, sonora e eficiente [ara que possa manter a relação entre profissional de bordo e passageiros.

Relação S e Z- 0,8.

Terceira pesquisa:

M.G., 40 anos, sexo feminino, casada, dois filhos, coordenadora do curso de comissários do aeroclube de Vila Velha, Espírito Santo.

Em seu depoimento, ela disse que o curso de comissário de bordo, caso seja intensivo, tem duração de quatro meses e, se for somente nos finais de semana, é de dez meses. O curso de sobrevivência na selva é de dois dias e o de sobrevivência no mar é realizado em uma manhã. Para fazer o curso de speech juntamente com o curso de serviço de bordo, os comissários de bordo têm de se adaptarem ao perfil da empresa. Esse serviço é de padrão internacional.

M.G. relata que o desgaste vocal e a irritação da garganta acontecem pela secura do ar, pois sua umidade é muito baixa. Ela afirma que a voz não deve ser nem muito alta nem muito baixa para conversar com o passageiro. É de praxe que os comissários de bordo façam audiometria uma vez por ano, o que não acontece em relação à voz.

Os comissários de bordo não respiram corretamente devido à baixa de oxigênio. A entrevistada confirma que os comissários de bordo fazem muito esforço físico, abrindo e fechando portas, empurrando carrinhos e geladeiras. O fuso horário mexe com o ritmo biológico de cada comissário.

Outro ponto a ser ressaltado é que os comissários de bordo têm o mau hábito do fumo, o de comer em pé, fazer refeições muito rápidas, ingerir álcool e ter o sono alterado.

M.G. afirma que em cada escala a comissaria faz a reposição alimentar para reabastecer a aeronave enquanto os comissários de bordo têm de gritar para serem

ouvidos pois o motor da aeronave não é desligado durante o serviço, esse procedimento é repetido em cada escala.

Se o comissário perder a voz durante o pernoite, a tendência é piorar durante o vôo. Caso isso aconteça, a solução é usar a tradicional fórmula mágica: gargarejar com água morna, sal e limão.

Ao se dirigirem aos passageiros, os comissários de bordo devem ser agradáveis no atendimento oferecido. Devem tomar cuidado com a voz para que não seja nem sensual nem infantil e procurarem corrigir os sotaques carregados. No mais, que tenham todos uma boa viagem.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante o curso de voz, no CEFAC, surgiu a necessidade de pensar um tema para a monografia. A pedido de parentes e amigos comissários, aeronautas, nasceu o tema A voz do aeronauta. Essas pessoas demonstraram um enorme interesse sobre o assunto, pois a bibliografia praticamente não existe. Esta pesquisa poderia contribuir para mostrar o lado prático dessa profissão, particularmente nos aspectos relacionados à voz.

A realização desta pesquisa atraiu a atenção de comissários e comandantes sobre suas próprias vozes. Com freqüente o maio de comissários, através de minha família e amigos, sempre observei vários fatores, características que me levavam a refletir sobre esta profissão. É uma profissão aonde ocorre modificações significativas de acordo com o vôo que alteram a saúde vocal e auditiva do comissário.

Muitas vezes, como observadora, vi o comportamento desses profissionais antes do vôo e após a chegada do vôo. O estresse começa já na ida para o aeroporto: muita ansiedade em relação ao trabalho, preocupação com a aeronave e com os passageiros. Como consequência, observei o fumo excessivo, o álcool nos pernoites, alimentação variada, pois a cada dia muda-se a escala em países ou cidades diferentes e com fusos horários também alterados.

O mais importante é compreender que eles convivem com a morte a cada vôo. Eles se preparam para entrar na aeronave com pensamentos positivos e muita oração. Eles procuram não pensar na fatalidade, pois sempre afirmam que a "vida tem que continuar".

Muitas vezes ouvi que "voar é uma cachaaça", pois eles vivem mais no ar do que em terra, e lá em cima o mundo desses profissionais é diferente em tudo, eles vivem o hoje, pois não têm certeza do amanhã. Às vezes me pergunto o quanto eles são fortes ou frios para "amar sua profissão acima de qualquer coisa", principalmente acima da família.

A fonoaudiologia tem um campo muito vasto na atuação junto aos aeronautas. Primeiro pela desordem da comunicação, como a disфонia e também da audição. Os comissários perdem a audição parcialmente e, às vezes, até profundamente com o passar dos anos.

Muitos se recusam a ir ao médico, automedicam-se, sempre que consideram necessário. Eles têm assistência médica com profissionais responsáveis pela saúde dos comissários.

Meu interesse maior nesta pesquisa é apresentar esta monografia no aeroclube de Vila Velha- ES, como alerta sobre a voz e publicar no jornal dos aeronautas de várias empresas, até pela necessidade de eles observarem sua saúde vocal e auditiva.

Acredito que posso contribuir com mais um lugar para a fonoaudiologia na prevenção e reabilitação da saúde vocal desses profissionais. Voar é um prazer enorme para muitas pessoas, porém ser atendido por uma tripulação com uma bela voz torna o vôo mais agradável ainda.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BOONE, R. Daniel & MCFARLENE, C. S. . A voz e a terapia vocal. Porto Alegre, Artes Médicas, 1994. p. 79-93.
- CASANOVA, J. Peña. Manual de fonoaudiologia. Porto Alegre, 1992. p. 70-78.
- CASTELLIANO, T.& FERREIRA, N. .Telemarketing 100%. Rio de Janeiro, Record, 1998. p. 01-52.
- CÉSAR, C. . Rádio, inspiração, transpiração e emoção. São Paulo, Ibrasa, 1996. p. 13.
- _____ Como falar no rádio, prática de locução AM e FM, dicas e toques. São Paulo, Ibrasa, 1990. p. 9-106.
- COLTON, H. R. & CASPER K. J. . Compreendendo os problemas de voz. Porto Alegre, Artes Médicas, 1996. p. 315-325.
- FILHO, L. O. . Tratado de fonoaudiologia, São Paulo, Roca, 1997. p. 751.
- GREENE, L. C. Margaret. Distúrbios da voz. São Paulo, Manole, 1986. p. 35-134.
- HUCHE, Le F. & ALLALI, A. . A voz: anatomia e fisiologia dos órgãos da voz e da fala. Porto Alegre, Artes Médicas. 1999. p. 136-157.
- JACOB e FRANCONI. Anatomia e fisiologia humana. Rio de Janeiro, 1976. p. 390-392.
- POLITO, R. Como falar (corretamente e sem inibições). São Paulo, Saraiva, 1999.
- QUINTEIRO, A. E. . O poder da voz e da fala no telemarketing. São Paulo, Summus, 1995. p. 7-78.

OBSERVAÇÕES:

Apostilas- Curso de aviação de aeronautas- Varig-

Aviação civil- livro de códigos do DAC- Livro de leis de liberdades do ar, da JATA.

Combate ao fogo- A apostila foi desenvolvida pelo professor Ronaldo Carlos de Oliveira.

Direito trabalhista- Dr^a Joselita C. Romei.

Etiqueta- chique- Glória Kalil, 1998-

Poder pode, mas deve- Constaza Pascolatti, 1995.

Medicina aeroespacial, 1987- Dr. José Roberto Carvalhal.

Navegação e meteorologia- Livro do Ground School da Varig, 1980.

Regulamentos da profissão- Livro do Ground School da Varig, 1980.

Psicologia- A apostila foi desenvolvida pela Dr^a. Maria Aparecida Silva Dias, psicóloga da turma de 1998.

Sobrevivência- A apostila foi desenvolvida pelo tenente Leonardo Merighetti.

ANEXOS

- 1- Onde são realizados os cursos para ser comissário de bordo?
- 2- Qual é o tempo previsto para a realização deste curso?
- 3- Qual o tipo de curso que é necessário para o comissário de bordo fazer o speech?
- 4- Ao final do vôo, há cansaço ou desgaste vocal?
- 5- Quais são os fatores determinantes para este cansaço?
- 6- Ao se dirigirem aos passageiros, como deve ser o tipo de voz?
- 7- Durante o vôo, já ocorreu de perder a voz ou a audição?
- 8- Usa a força muscular durante o vôo?
- 9- Devido aos variados fusos horários, há alteração no organismo?
- 10- Quais são os maus hábitos que o comissário de bordo sofre na voz?
- 11- O que pode levar a perda vocal do comissário de bordo durante o pernoite?
- 12- Relate um episódio em que você ou o seu colega de vôo tenha perdido a voz ou ficado rouco.
- 13- Qual o procedimento que usa o comissário de bordo quando perde a voz ou fica rouco?
- 14- A estética da voz dos comissários é necessária para se ter um bom desempenho na profissão?