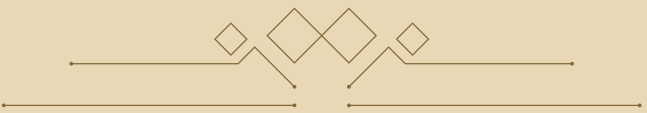




GUIA
DEFINITIVO
DE INGLÊS
PARA
COMISSÁRIOS
DE BORDO



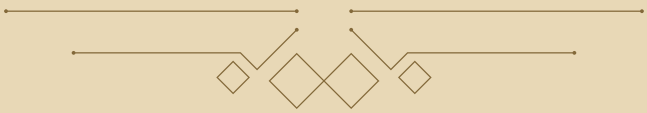
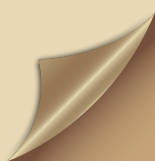
E-BOOK: INGLÊS PARA AVIAÇÃO - O GUIA DEFINITIVO PARA COMISSÁRIOS DE BORDO

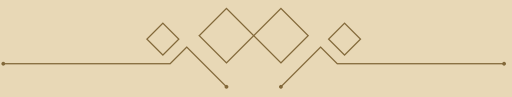
INTRODUÇÃO

- Sobre este guia
- Como usar este e-book para aprender de forma prática
- A importância do inglês para comissários
- Requisitos de inglês segundo a ANAC e a ICAO
- Dicas para manter a motivação e o ritmo de estudos

SUMÁRIO

MÓDULO 1: FUNDAMENTOS DO INGLÊS NA AVIAÇÃO

- 1.1 Alfabeto fonético da ICAO
 - 1.2 Verbos mais usados na rotina aérea
 - 1.3 Pronomes, artigos e preposições no contexto de bordo
 - 1.4 Tempos verbais essenciais (present, past, future) com aplicação prática
 - 1.5 Frases básicas para comunicação inicial
 - 1.6 Vocabulário de objetos da cabine e aeroporto
 - 1.7 Listening: cumprimentos, comandos simples e instruções
 - 1.8 Exercícios práticos + flashcards
- 
- 



MÓDULO 2: VOCABULÁRIO ESSENCIAL PARA O DIA A DIA AÉREO

- 2.1 Partes do avião: nomes e funções
- 2.2 Áreas do aeroporto: do check-in à esteira
- 2.3 Posições e equipamentos da cabine
- 2.4 Profissões a bordo e em solo
- 2.5 Checklist de vocabulário visual
- 2.6 Roleplay: primeiros diálogos com passageiros
- 2.7 Leitura: cartões de embarque, sinalizações e documentos
- 2.8 Writing: preenchimento de formulários e relatórios simples

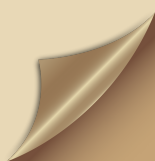
MÓDULO 3: COMUNICAÇÃO A BORDO

- 3.1 Frases padrão para o serviço de bordo
- 3.2 Diálogos: oferta de refeições e bebidas
- 3.3 Atendimento a passageiros (incluindo PNAEs)
- 3.4 Gerenciando reclamações em inglês
- 3.5 Expressões educadas e linguagem profissional
- 3.6 Gramática aplicada: modais de cortesia (can, could, may, would)
- 3.7 Speaking: simulação de atendimento
- 3.8 Listening: compreensão de pedidos e perguntas comuns

MÓDULO 4: BRIEFINGS, SEGURANÇA E ANÚNCIOS

- 4.1 Como participar de briefings em inglês
- 4.2 Vocabulário de segurança e equipamentos de emergência
- 4.3 Frases padrão da ICAO e ANAC em situações críticas
- 4.4 Exemplo de briefing completo com transcrição
- 4.5 Modelos de anúncios em inglês (embarque, segurança, turbulência, pouso, etc.)
- 4.6 Roleplay: situações com comandante e tripulação
- 4.7 Exercícios de repetição e prática de fala

MÓDULO 5: EMERGÊNCIAS E SITUAÇÕES INESPERADAS

- 5.1 Vocabulário técnico de primeiros socorros
 - 5.2 Instruções de evacuação e emergências médicas
 - 5.3 Diálogo de situações reais: despressurização, fogo, turbulência severa
 - 5.4 Frases de comando e reação rápida
 - 5.5 ICAO Standard Phrases para emergências
 - 5.6 Checklists interativos de emergência (PDF clicável)
 - 5.7 Quiz de interpretação e reação
- 
- 



MÓDULO 6: INGLÊS PARA COMUNICAÇÃO ENTRE TRIPULANTES

- 6.1 Frases entre comissários
- 6.2 Comunicação com a cabine de comando
- 6.3 Código de comunicação discreta
- 6.4 Termos técnicos da aviação interna
- 6.5 Expressões nativas e gírias da tripulação
- 6.6 Diálogo: briefing entre tripulantes + interpretação
- 6.7 Atividades: complete o diálogo / monte o roteiro

MÓDULO 7: FLUÊNCIA PROFISSIONAL E EXPRESSÕES NATIVAS

- 7.1 Como soar mais natural em inglês
- 7.2 Conectores, expressões idiomáticas e phrasal verbs comuns
- 7.3 Entendendo sotaques internacionais
- 7.4 Dicas de listening com áudios reais (indicação de canais e apps)
- 7.5 Expressões do dia a dia em voos internacionais
- 7.6 Writing: e-mails, relatórios e comunicação interna

MÓDULO 8: PRÁTICA DE SPEAKING COM ROLEPLAYS

- 8.1 Roleplay 1: atendimento inicial e boas-vindas
- 8.2 Roleplay 2: serviço de bordo completo
- 8.3 Roleplay 3: resolução de conflitos
- 8.4 Roleplay 4: emergência médica a bordo
- 8.5 Roleplay 5: comunicação com comandante e passageiros
- 8.6 Roleplay 6: inspeção da ANAC / comunicação formal
- 8.7 Avaliação oral: checklist de fluência

MÓDULO 9: SIMULADOS E EXERCÍCIOS PARA A PROVA DA ANAC

- 9.1 Vocabulário mais cobrado pela ANAC em inglês
- 9.2 Simulado 1: leitura e interpretação de textos técnicos
- 9.3 Simulado 2: múltipla escolha com comandos e frases padrão
- 9.4 Simulado 3: situações de emergência (respostas abertas)
- 9.5 Gabarito comentado + áreas para revisão

MÓDULO 10: RECURSOS FINAIS E PRÁTICA CONTÍNUA

- 10.1 Plano de estudo de 30 dias
 - 10.2 Lista de sites, vídeos e podcasts recomendados
 - 10.3 Aplicativos para praticar vocabulário técnico
 - 10.4 Como montar seu portfólio de inglês na aviação
 - 10.5 Certificação e preparação para entrevistas em inglês
 - 10.6 Inspiração: relatos de comissários bilíngues e trilhas de carreira
- 
- 



MÓDULO 6: INGLÊS PARA COMUNICAÇÃO ENTRE TRIPULANTES

- 6.1 Frases entre comissários
- 6.2 Comunicação com a cabine de comando
- 6.3 Código de comunicação discreta
- 6.4 Termos técnicos da aviação interna
- 6.5 Expressões nativas e gírias da tripulação
- 6.6 Diálogo: briefing entre tripulantes + interpretação
- 6.7 Atividades: complete o diálogo / monte o roteiro

MÓDULO 7: FLUÊNCIA PROFISSIONAL E EXPRESSÕES NATIVAS

- 7.1 Como soar mais natural em inglês
- 7.2 Conectores, expressões idiomáticas e phrasal verbs comuns
- 7.3 Entendendo sotaques internacionais
- 7.4 Dicas de listening com áudios reais (indicação de canais e apps)
- 7.5 Expressões do dia a dia em voos internacionais
- 7.6 Writing: e-mails, relatórios e comunicação interna

MÓDULO 8: PRÁTICA DE SPEAKING COM ROLEPLAYS

- 8.1 Roleplay 1: atendimento inicial e boas-vindas
- 8.2 Roleplay 2: serviço de bordo completo
- 8.3 Roleplay 3: resolução de conflitos
- 8.4 Roleplay 4: emergência médica a bordo
- 8.5 Roleplay 5: comunicação com comandante e passageiros
- 8.6 Roleplay 6: inspeção da ANAC / comunicação formal
- 8.7 Avaliação oral: checklist de fluência

MÓDULO 9: SIMULADOS E EXERCÍCIOS PARA A PROVA DA ANAC

- 9.1 Vocabulário mais cobrado pela ANAC em inglês
- 9.2 Simulado 1: leitura e interpretação de textos técnicos
- 9.3 Simulado 2: múltipla escolha com comandos e frases padrão
- 9.4 Simulado 3: situações de emergência (respostas abertas)
- 9.5 Gabarito comentado + áreas para revisão

MÓDULO 10: RECURSOS FINAIS E PRÁTICA CONTÍNUA

- 10.1 Plano de estudo de 30 dias
 - 10.2 Lista de sites, vídeos e podcasts recomendados
 - 10.3 Aplicativos para praticar vocabulário técnico
 - 10.4 Como montar seu portfólio de inglês na aviação
 - 10.5 Certificação e preparação para entrevistas em inglês
 - 10.6 Inspiração: relatos de comissários bilíngues e trilhas de carreira
- 
- 



SOBRE ESTE GUIA

Este e-book foi desenvolvido para ser o material mais completo, prático e transformador para quem deseja alcançar fluência em inglês com foco 100% voltado para a aviação, especialmente para comissários de bordo.

Ele vai te acompanhar desde os primeiros passos, com vocabulário básico, gramática essencial e expressões técnicas, até a fluência profissional exigida em voos nacionais e internacionais, entrevistas de emprego e na prova da ANAC.

Este não é um livro comum de inglês: é uma verdadeira mentoria escrita, que une teoria, prática e simulações reais do ambiente de bordo, aeroportos e situações emergenciais.

COMO USAR ESTE E-BOOK PARA APRENDER DE FORMA PRÁTICA

- **Estude um módulo por vez**, respeitando a ordem progressiva dos capítulos.
- **Realize todos os exercícios propostos** ao final de cada seção. Eles reforçam o conteúdo e ajudam a fixar o vocabulário.
- Use os **quadros de gramática aplicada** para revisar as estruturas do inglês de forma contextualizada com a rotina da aviação.
- **Use os diálogos e roleplays em voz alta**, como se estivesse realmente no avião. Isso vai treinar sua fluência e agilidade mental.
- **Releia os módulos mais desafiadores** e aplique os conteúdos nos seus estudos ou simulações práticas.

Este guia é seu aliado de longo prazo: mesmo após conseguir um emprego, você poderá continuar usando este material para revisar, manter o inglês ativo e alcançar níveis ainda mais altos de comunicação.

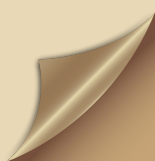
A IMPORTÂNCIA DO INGLÊS PARA COMISSÁRIOS

O inglês é a língua oficial da aviação internacional. Toda a comunicação entre pilotos, comissários e controle de tráfego aéreo se baseia em frases padronizadas e vocabulário técnico em inglês.

Além disso, voos internacionais exigem que o comissário tenha fluência mínima para compreender passageiros, prestar assistência, comunicar problemas à cabine de comando e responder a situações de emergência.

Mesmo em voos nacionais, a ANAC e as companhias aéreas avaliam o nível de inglês dos candidatos, tanto em entrevistas quanto em exames escritos e práticos.

Por isso, dominar o inglês da aviação aumenta suas chances de ser contratado, crescer na carreira e voar para o mundo inteiro.



MÓDULO 1:

FUNDAMENTOS DO INGLÊS NA AVIAÇÃO

1.1 ALFABETO FONÉTICO DA ICAO

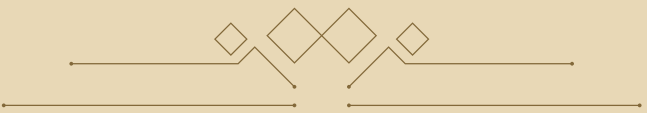
O alfabeto fonético da ICAO é usado internacionalmente na aviação para evitar confusões na comunicação falada, especialmente em situações com ruído, sotaques diferentes ou transmissões de rádio.

O que é?

É uma tabela padrão criada pela Organização da Aviação Civil Internacional (ICAO) onde cada letra do alfabeto é representada por uma palavra.

LETRA	PALAVRA	PRONÚNCIA APROXIMADA
A	Alpha	ál-fa
B	Bravo	brá-vo
C	Charlie	tchár-li
D	Delta	dél-ta
E	Echo	é-ko
F	Foxtrot	fóks-trót
G	Golf	gôlf
H	Hotel	ro-tél
I	India	ín-di-a
J	Juliett	djú-li-ét
K	Kilo	kí-lo
L	Lima	lí-ma

M	Mike	máik
N	November	no-vém-ber
O	Oscar	ós-car
P	Papa	pá-pá
Q	Quebec	ké-bék
R	Romeo	rôu-mi-ôu
S	Sierra	si-ér-ra
T	Tango	tén-gou
U	Uniform	iú-ni-form
V	Victor	vík-tor
W	Whiskey	uís-ki
X	X-ray	éks-rêi
Y	Yankee	ién-ki
Z	Zulu	zú-lu



Aplicação prática:

- Para soletrar nomes, códigos de voo, matrículas de aeronaves, etc.
Exemplo:
- "Flight AZ456" = "Alpha Zulu Four Five Six"
- "My name is Lima India Zulu Alpha"

Atividade prática:

Soletre seu nome usando o alfabeto ICAO:
Exemplo: MARIA = Mike Alpha Romeo India Alpha

1.2 VERBOS MAIS USADOS NA ROTINA AÉREA

Verbos são ações. Na rotina de um(a) comissário(a), alguns verbos aparecem todos os dias. Vamos aprender os mais importantes.

Verbos essenciais com tradução e exemplos:

Verbo (Infinitivo)	Tradução	Exemplo em inglês	Tradução da frase
to board	embarcar	"Passengers are boarding now."	Os passageiros estão embarcando agora.
to serve	servir	"We serve drinks after takeoff."	Servimos bebidas após a decolagem.
to check	verificar	"Please check your seatbelt."	Por favor, verifique seu cinto de segurança.
to fasten	afivelar	"Fasten your seatbelt."	Afivela seu cinto de segurança.
to assist	ajudar	"I will assist you."	Eu vou te ajudar.
to take off	decolar	"The plane is taking off."	O avião está decolando.
to open	abrir	"Open the overhead bin carefully."	Abra o compartimento superior com cuidado.
to land	pousar	"We will land in 10 minutes."	Vamos pousar em 10 minutos.





Dica:

Você sempre verá os verbos com "to" na frente (to serve, to help), mas em frases eles mudam conforme o tempo verbal.

1.3 PRONOMES, ARTIGOS E PREPOSIÇÕES NO CONTEXTO DE BORDO

Pronomes pessoais:

Inglês	Português
I	EU
YOU	VOCÊ
HE	ELE
SHE	ELA
IT	COISAS
WE	NÓS
THEY	ELES/ELAS

EXEMPLO:

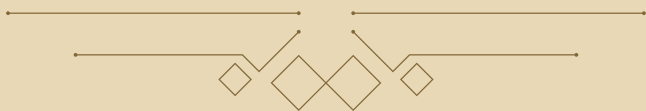
- "I am a flight attendant." (Eu sou comissário de bordo.)
- "She needs assistance." (Ela precisa de ajuda.)

Artigos definidos e indefinidos:

Artigo: A - AN - THE

USO: um, uma (antes de som de consoante), um, uma (antes de som de vogal), o, a, os, as (definido)

Exemplo: "a seat" (um assento), "an oxygen mask" (uma máscara de oxigênio), "the passenger" (o passageiro)





Preposições comuns a bordo:

Preposição	Tradução	Exemplo
in	em/dentro	"in the cabin" (na cabine)
on	sobre/em	"on the seat" (sobre o assento)
under	debaixo	"under the seat" (debaixo do assento)
next to	ao lado	"next to the window" (ao lado da janela)
between	entre	"between the seats" (entre os assentos)

1.4 TEMPOS VERBAIS ESSENCIAIS (PRESENT, PAST, FUTURE) COM APLICAÇÃO PRÁTICA

a) Simple Present (Presente Simples)

Usamos para ações rotineiras ou verdades universais. Muito usado para descrever funções a bordo.

Estrutura: -Afirmativa: Subject + verb (ou verb + s/he/it)

- o I serve drinks. / She works on board.

-Negativa: Subject + do/does not + verb

- o We don't allow smoking.

-Interrogativa: Do/Does + subject + verb?

- o Do you speak English?

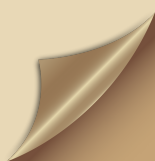
Vocabulário de apoio: always (sempre)

-usually (geralmente)

-never (nunca)

Exemplos: "Passengers usually board at Gate 15."

"The crew checks the equipment before takeoff."



b) Simple Past (Passado Simples)

Descreve ações finalizadas no passado.

Estrutura: -Afirmativa: Subject + verb in past

- o The flight landed at 7 p.m.
- o -Negativa: Subject + did not + base verb
I didn't hear the announcement.
- o -Interrogativa: Did + subject + base verb?
Did the passenger complain?

Verbos regulares terminam em -ed (check → checked).

Irregulares mudam completamente (go → went).

Exemplos: "She served lunch 30 minutes ago."

"The turbulence started suddenly."

c) Simple Future (Futuro Simples)

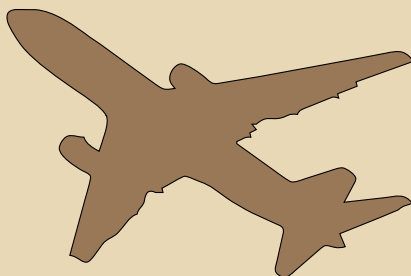
Para ações futuras planejadas ou previsões.

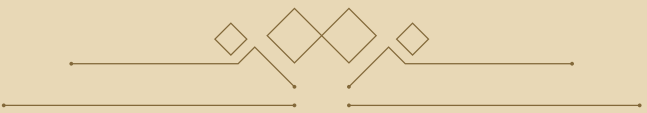
Estrutura com "will": -Afirmativa: Subject + will + verb

- o I will assist you.
- o -Negativa: Subject + will not (won't) + verb
We won't land before 6 p.m.
- o -Interrogativa: Will + subject + verb?
Will the flight be delayed?

Exemplos: "We will arrive at 10:30 p.m."

"The captain will make an announcement."

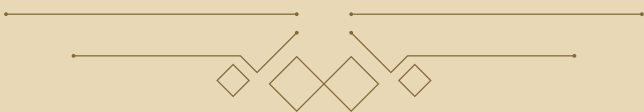




1.5 FRASES BÁSICAS PARA COMUNICAÇÃO INICIAL

Essas frases são úteis no dia a dia do comissário, desde o embarque até o desembarque.

Situação	Frase em inglês	Tradução
Boas-vindas	"Welcome on board!"	Bem-vindo(a) a bordo!
Identificação	"I'm your flight attendant."	Eu sou seu comissário(a).
Pergunta geral	"Can I help you?"	Posso te ajudar?
Assento	"Your seat is here."	Seu assento é aqui.
Cinto	"Please fasten your seatbelt."	Por favor, afivele o cinto.
Emergência	"Remain calm, please."	Permaneça calmo, por favor.
Instrução	"Put your bag under the seat."	Coloque sua bolsa sob o assento.
Segurança	"Follow the safety instructions."	Siga as instruções de segurança.
Alimentação	"Would you like chicken or pasta?"	Você gostaria de frango ou macarrão?
Despedida	"Thank you for flying with us!"	Obrigado por voar conosco!



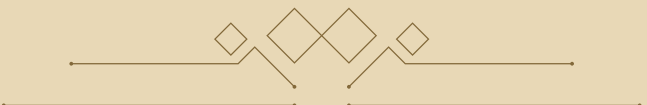
1.6 VOCABULÁRIO DE OBJETOS DA CABINE E AEROPORTO

CABINE:

Inglês	Português
seatbelt	cinto de segurança
overhead bin	compartimento superior
tray table	bandeja
seat	assento
aisle	corredor
window	janela
oxygen mask	máscara de oxigênio
life vest	colete salva-vidas
safety card	cartão de segurança
intercom	interfone

AEROPORTO:

Inglês	Português
gate	portão de embarque
check-in counter	balcão de check-in
baggage	bagagem
security check	inspeção de segurança
boarding pass	cartão de embarque
runway	cartão de embarque
control tower	torre de controle
customs	alfândega



1.7 LISTENING: CUMPRIMENTOS, COMANDOS SIMPLES E INSTRUÇÕES

Você pode treinar ouvindo frases curtas e repetindo. Aqui estão alguns comandos e cumprimentos básicos com pronúncia guiada:

Cumprimentos:

- "Good morning." (gud mórnin) – Bom dia.
- "Good afternoon." (gud áfternun) – Boa tarde.
- "Good evening." (gud ívning) – Boa noite.
- "Welcome on board." (uélcam on bórd) – Bem-vindo(a) a bordo.
-

Comandos e instruções:

- "Please remain seated." – Permaneça sentado.
- "Keep your seatbelt fastened." – Mantenha o cinto afivelado.
- "Stow your baggage properly." – Armazene sua bagagem corretamente.
- "Do not use electronic devices." – Não use dispositivos eletrônicos.
- "Follow the crew instructions." – Siga as instruções da tripulação.

Dica de prática: grave você mesmo lendo essas frases e depois escute para melhorar a pronúncia e a compreensão.

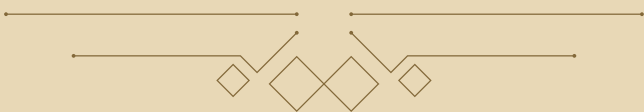
1.8 EXERCÍCIOS PRÁTICOS

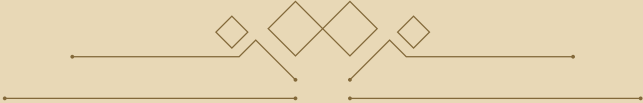
A) Complete as frases com o verbo correto:

- I ___ (assist) passengers during the flight.
- She ___ (check) the cabin before takeoff.
- We ___ (land) in 30 minutes.
- They ___ (fasten) the seatbelts now.
-

B) Traduza para o inglês:

- Eu sou comissário de bordo.
- Por favor, aperte o cinto de segurança.
- Onde está o meu assento?
- Vamos pousar em breve.





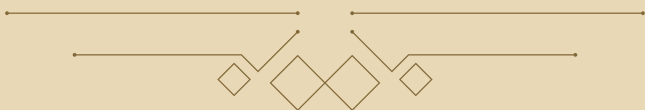
MÓDULO 2: VOCABULÁRIO ESSENCIAL PARA O DIA A DIA AÉREO

2.1 PARTES DO AVIÃO: NOMES E FUNÇÕES

Aprender o vocabulário relacionado às partes do avião é fundamental para entender os procedimentos operacionais e de segurança.

Partes externas da aeronave

Inglês	Português	Função
fuselage	fuselagem	Estrutura principal do avião
wing	asa	Responsável pela sustentação do voo
engine	motor/turbina	Fornecer propulsão
tail	cauda	Estabiliza o voo
landing gear	trem de pouso	Permite pouso e decolagem
nose	nariz do avião	Contém o radar e cabine de comando
rudder	leme	Controla o movimento lateral
flaps	flaps	Aumentam a sustentação em baixa velocidade
ailerons	ailerons	Controlam a inclinação lateral (roll)
cargo hold	porão de carga	Armazena bagagens e cargas



Partes internas da aeronave

Inglês	Português	Função
galley	copa/cozinha do avião	Preparação e armazenamento de alimentos
lavatory	banheiro	Higiene dos passageiros
overhead bin	compartimento superior	Armazenamento de bagagens de mão
aisle	corredor	Espaço entre os assentos
seat	assento	Onde os passageiros se sentam
jumpseat	assento da tripulação	Assento reservado para a tripulação
cockpit	cabine de comando	Onde pilotam a aeronave
intercom	interfone	Comunicação da tripulação

2.2 ÁREAS DO AEROPORTO: DO CHECK-IN À ESTEIRA

Você precisa conhecer todas as etapas do trajeto do passageiro para orientar com clareza e segurança.

Vocabulário do aeroporto

Inglês	Português	Explicação
check-in counter	balcão de check-in	Onde o passageiro entrega bagagem e recebe o cartão de embarque
boarding gate	portão de embarque	Onde o passageiro entra na aeronave
security checkpoint	Inspeção de segurança	Area de revista pessoal e de bagagem
immigration	imigração	Verificação de documentos de entrada e saída
customs	alfândega	Controle de bens e produtos estrangeiros
baggage claim	esteira de bagagem	Onde o passageiro retira a bagagem despachada
terminal	terminal	Estrutura principal do aeroporto
lounge	sala VIP	Sala de espera com serviços extras
information desk	Balcão de informações	Atendimento ao passageiro

2.3 POSIÇÕES E EQUIPAMENTOS DA CABINE

Cargos da tripulação a bordo

Inglês	Português	Descrição
flight attendant	comissário(a) de bordo	Responsável pelo atendimento e segurança
purser	chefe de cabine	Supervisiona os comissários
captain	comandante	Piloto principal
first officer	copiloto	Auxilia o comandante
engineer (rare)	engenheiro de voo	Controle técnico (antigamente)

Equipamentos da cabine

Inglês	Português	Função
safety card	cartão de segurança	Instruções de segurança
oxygen mask	máscara de oxigênio	Suprimento de ar em emergência
life vest	colete salva-vidas	Flutuação em caso de pouso na água
fire extinguisher	extintor de incêndio	Combate a fogo a bordo
smoke detector	detector de fumaça	Detecta incêndio no lavatório
emergency slide	escorregador de emergência	Evacuação rápida
crash axe	machado de emergência	Acesso ou quebra de estruturas

2.4 PROFISSÕES A BORDO E EM SOLO

É fundamental saber quem são os profissionais envolvidos no transporte aéreo.

Profissionais da aviação

Inglês	Português
flight attendant	comissário de bordo
pilot	piloto
air marshal	agente federal (segurança a bordo)
ground staff	equipe de solo
baggage handler	carregador de bagagens
gate agent	agente de portão
customs officer	agente da alfândega
air traffic controller	controlador de tráfego aéreo
maintenance technician	técnico de manutenção
catering staff	equipe de alimentação

2.6 ROLEPLAY: PRIMEIROS DIÁLOGOS COM PASSAGEIROS

Simulação 1 – Embarque

Flight Attendant: Good morning! Welcome aboard!

Passenger: Good morning.

Flight Attendant: May I see your boarding pass, please?

Passenger: Sure, here it is.

Flight Attendant: Thank you. Your seat is 12A, by the window.

Passenger: Thank you!

Vocabulário: seat, boarding pass, window, aisle, overhead bin, welcome aboard

Simulação 2 – Serviço a bordo

Flight Attendant: Would you like something to drink?

Passenger: Yes, water please.

Flight Attendant: Still or sparkling?

Passenger: Still, please.

Flight Attendant: Here you go.

Passenger: Thank you!

Vocabulário: water, still, sparkling, please, thank you, drink

2.7 LEITURA: CARTÕES DE EMBARQUE, SINALIZAÇÕES E DOCUMENTOS

Cartão de embarque (boarding pass)

Termo em inglês	Tradução
passenger name	nome do passageiro
flight number	número do voo
seat	assento
gate	portão
boarding time	horário de embarque
departure time	horário de partida
destination	destino

Sinalizações comuns em aeroportos:

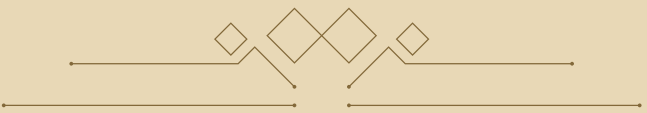
- Baggage claim – Retirada de bagagem
- Customs – Alfândega
- No smoking – Proibido fumar
- Restrooms – Banheiros
- Gate closed – Portão fechado
- Boarding now – Embarque imediato

Atividade final do módulo:

Traduza 10 sinais que você encontra no aeroporto.

1. Crie um mini-diálogo com um passageiro pedindo ajuda para encontrar o portão.
2. Identifique 5 cargos diferentes de profissionais da aviação e descreva suas funções em inglês.





MÓDULO 3: COMUNICAÇÃO A BORDO

3.1 FRASES PADRÃO PARA O SERVIÇO DE BORDO

No dia a dia a bordo, existem frases que você vai usar centenas de vezes por voo. Memorizar

No dia a dia a bordo, existem frases que você vai usar centenas de vezes por voo. Memorizar essas expressões é essencial.

Frases comuns durante o embarque:

Inglês	Tradução
Welcome aboard!	Bem-vindo(a) a bordo!
May I see your boarding pass, please?	Posso ver seu cartão de embarque?
Your seat is this way.	Seu assento é por aqui.
Please fasten your seatbelt.	Por favor, afivele seu cinto de segurança.
The overhead bin is full.	O compartimento superior está cheio.

Frases durante o serviço de bordo:

Inglês	Tradução
Would you like chicken or pasta?	Você gostaria de frango ou macarrão?
What would you like to drink?	De que você gostaria de
Coffee or tea?	Café ou chá?
Here is your meal.	Aqui está sua refeição.
Enjoy your meal.	Aproveite sua refeição.

3.2 DIÁLOGOS: OFERTA DE REFEIÇÕES E BEBIDAS

Simulação 1 – Refeição quente

Flight Attendant: Hello! Would you like chicken or pasta for dinner?

Passenger: I'll have the chicken, please.

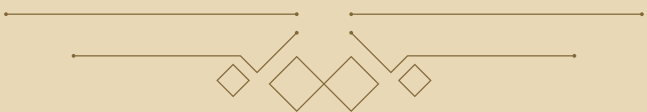
Flight Attendant: Sure. Here you go. Would you like something to drink?

Passenger: Just water, please.

Flight Attendant: Still or sparkling?

Passenger: Still.

Flight Attendant: Here you are. Enjoy your meal!



Simulação 2 – Lanche e bebida

Flight Attendant: Good afternoon. Would you like a snack?

Passenger: What do you have?

Flight Attendant: We have chips, cookies, or a sandwich.

Passenger: I'll take a sandwich and orange juice.

Flight Attendant: Coming right up.

💡 Atividade sugerida: Reescreva o diálogo acima como se você fosse o comissário.

3.3 ATENDIMENTO A PASSAGEIROS (INCLUINDO PNAES)

Atendimento a PNAEs – Passageiros com Necessidades de Assistência Especial

Inglês	Tradução
Do you need any assistance?	Você precisa de ajuda?
I'll be here if you need anything.	Estarei por perto se precisar de algo.
May I help you to your seat?	Posso ajudá-lo(a) a chegar ao seu assento?
We have a special meal for you.	Temos uma refeição especial para você.
Would you like a wheelchair upon arrival?	Deseja uma cadeira de rodas ao desembarcar?

Passageiros com bebês ou crianças pequenas

- Do you need a baby bassinet? – Precisa de um berço para o bebê?
- I can warm the bottle for you. – Posso aquecer a mamadeira para você.
- Here's a children's meal. – Aqui está a refeição infantil.

3.4 GERENCIANDO RECLAMAÇÕES EM INGLÊS

Quando houver insatisfação, mantenha a calma, a empatia e use vocabulário profissional.

Frases úteis para lidar com reclamações:

Inglês	Tradução
I'm sorry for the inconvenience.	Sinto muito pelo transtorno.
Let me see what I can do for you.	Deixe-me ver o que posso fazer por você.
I'll report this to the chief purser.	Vou informar o chefe de cabine.
Unfortunately, that option is unavailable.	Infelizmente, essa opção não está disponível.
Thank you for your patience.	Obrigado(a) pela sua paciência.



3.5 EXPRESSÕES EDUCADAS E LINGUAGEM PROFISSIONAL

O uso de expressões polidas transforma a comunicação.

Expressões de cortesia

Padrão profissional em inglês	Tradução
May I help you?	Posso ajudá-lo(a)?
Could you please take your seat?	Poderia, por favor, se sentar?
Would you like anything else?	Gostaria de mais alguma coisa?
Thank you for your understanding.	Obrigado(a) pela compreensão.
I appreciate your cooperation.	Agradeço sua colaboração.

3.6 GRAMÁTICA APLICADA: MODAIS DE CORTESIA (CAN, COULD, MAY, WOULD)

Explicações rápidas e aplicadas:

- **Can** – pedido informal ou direto
Can I help you?
- **Could** – pedido educado
Could you pass me your passport?
- **May** – permissão formal
May I offer you a drink?
- **Would** – oferta ou sugestão
Would you like a coffee?

Use could e would para soar mais profissional.

Ex: "Would you like some more water?" é mais educado que "Do you want more water?"

3.7 SPEAKING: SIMULAÇÃO DE ATENDIMENTO

Situação 1 – Passageiro solicita troca de assento

Passenger: Excuse me, may I change my seat?

Flight Attendant: Let me check if there are any available seats.

Passenger: I'd prefer an aisle seat.

Flight Attendant: I found one in row 18. Would you like to move there?

Passenger: Yes, thank you very much.

Flight Attendant: You're welcome.

Situação 2 – Passageiro com medo de voar

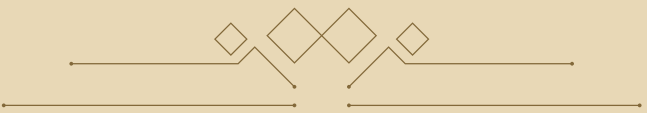
Passenger: I'm very nervous. I hate flying.

Flight Attendant: I understand. It's very common.

Passenger: Is it going to be a smooth flight?

Flight Attendant: The captain expects calm weather. I'll be here if you need anything.

 **Atividade:** Treine as falas com um colega ou grave a sua voz lendo os dois papéis.



3.8 LISTENING: COMPREENSÃO DE PEDIDOS E PERGUNTAS COMUNS

Frases que os passageiros dizem:

- Where is my seat?
- What time will we arrive?
- Can I have another blanket?
- Is there a vegetarian meal?
- The screen is not working.

 **Pratique ouvindo e anotando** o que entende. Depois, traduza.

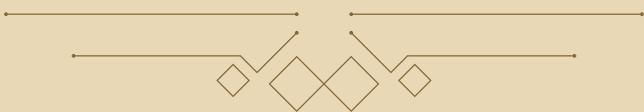
MÓDULO 4: BRIEFINGS, SEGURANÇA E ANÚNCIOS

4.1 COMO PARTICIPAR DE BRIEFINGS EM INGLÊS

O briefing é a primeira interação oficial da tripulação antes do voo. Participar com clareza e confiança é fundamental.

Expressões comuns em briefings:

Inglês	Tradução
Let's begin the pre-flight briefing.	Vamos começar o briefing pré-voo.
Please state your position and responsibility.	Por favor, informe sua posição e responsabilidade.
Any updates or special passengers today?	Alguma atualização ou passageiro especial hoje?
Are all emergency equipment items checked?	Todos os equipamentos de emergência foram verificados?
Any questions before boarding?	Alguma dúvida antes do embarque?



Vocabulário útil para responder no briefing:

Inglês	Tradução
I'll be in the aft galley.	Ficarei na galley traseira.
I'm responsible for the overwing exits.	Sou responsável pelas saídas sobre as asas.
I've checked the fire extinguisher and the oxygen bottle.	Verifiquei o extintor e a garrafa de oxigênio.
No updates so far.	Nenhuma atualização até agora.

4.2 VOCABULÁRIO DE SEGURANÇA E EQUIPAMENTOS DE EMERGÊNCIA

É essencial conhecer os nomes técnicos e funções dos equipamentos de segurança em inglês.

Equipamentos e seus termos:

Português	Inglês
Cinto de segurança	Seatbelt
Colete salva-vidas	Life vest
Máscara de oxigênio	Oxygen mask
Saída de emergência	Emergency exit
Extintor de incêndio	Fire extinguisher
Kit de primeiros socorros	First aid kit
Detector de fumaça	Smoke detector
Porta da cabine	Cockpit door
Escorregador inflável	Slide

Frases para uso técnico:

- The life vest is under your seat.
- Please secure your seatbelt.
- In case of a decompression, oxygen masks will drop from the panel above you.
- Locate your nearest emergency exit.
- Do not block the aisle or exits.



4.3 FRASES PADRÃO DA ICAO E ANAC EM SITUAÇÕES CRÍTICAS

A ICAO recomenda o uso de linguagem padronizada e clara para evitar mal-entendidos.

Frases em inglês padronizadas para situações de emergência:

Situação	Frase ICAO/ANAC (inglês)
Fogo a bordo	Fire on board. We need to extinguish it immediately.
Turbulência severa	Severe turbulence ahead. Secure the cabin.
Despressurização	Cabin decompression. Use oxygen masks immediately.
Evacuação de emergência	Evacuate! Evacuate! Leave everything behind!
Passageiro agressivo	We have an unruly passenger. Requesting assistance.

Importante: o uso de palavras claras e repetidas com ênfase ajuda na compreensão mesmo com ruído ou estresse.

4.4 EXEMPLO DE BRIEFING COMPLETO COM TRANSCRIÇÃO

Situação: Voo internacional, tripulação de 6 comissários

Chief Purser: Good morning, everyone. Let's begin the pre-flight briefing.

Purser: Today's flight is to New York, duration of 9 hours. We're expecting full occupancy.

Crewmember 1: I'll be in the aft galley, in charge of meals and special requests.

Crewmember 2: I'm positioned at the overwing exits, row 20. Equipment checked: extinguisher and oxygen bottle.

Chief Purser: Great. Cabin secured, catering complete, and security sweep done. Any special passengers?

Crewmember 3: One wheelchair passenger in 12C. Already boarded.

Chief Purser: Perfect. Turbulence is expected mid-flight, let's stay alert. Any questions?

All: No, ready.

Chief Purser: Let's have a safe flight. Thank you.



4.5 MODELOS DE ANÚNCIOS EM INGLÊS

A seguir, modelos reais e padronizados usados por companhias aéreas.

Anúncio de embarque

"Ladies and gentlemen, we are now ready to board flight 123 to Miami. Please have your passport and boarding pass ready. Boarding will begin with families and priority passengers."

Anúncio de instruções de segurança

"Ladies and gentlemen, please pay attention to the following safety demonstration. Fasten your seatbelt by inserting the metal tip into the buckle. In case of an emergency, life vests are located under your seat."

Anúncio de turbulência

"Ladies and gentlemen, the captain has turned on the fasten seatbelt sign due to expected turbulence. Please return to your seat and keep your seatbelt fastened."

Anúncio de pouso

"We are now preparing for landing. Please ensure your seatback is upright, tray tables stowed, and seatbelt securely fastened. Welcome to São Paulo."

4.6 ROLEPLAY: SITUAÇÕES COM COMANDANTE E TRIPULAÇÃO

Situação: Turbulência inesperada

Captain: Cabin crew, be seated immediately.

Flight Attendant: Copy that. Securing the cabin now.

Captain: Expected duration: 10 minutes.

Flight Attendant (to crew): All crew, seats now. Strong turbulence.

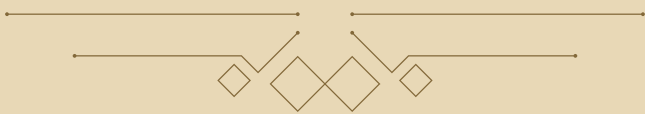
Situação: Briefing com novo comandante

Captain: Good afternoon. I'm Captain James. First Officer is Alex.

Flight Attendant: I'm the chief purser, Ana. We have 4 in the cabin crew today.

Captain: Any special passengers or changes today?

Flight Attendant: One child flying alone and two special meals.



4.7 EXERCÍCIOS DE REPETIÇÃO E PRÁTICA DE FALA

Exercício 1: Treino de anúncios

Grave-se fazendo os seguintes anúncios:

Embarque - Segurança - Turbulência - Pouso

Exercício 2: Complete as frases

1. In case of fire, use the _____.
2. Please locate your nearest _____ exit.
3. Cabin crew, _____ for take-off.
4. Put on your _____ before assisting others.
5. Do not block the _____ with your luggage.

Exercício 3: Tradução de emergência

Traduza para o inglês:

1. "Evacuar! Deixe tudo para trás!"
2. "Temos um passageiro com comportamento agressivo."
3. "A máscara de oxigênio cairá automaticamente."
4. "Use o escorregador de emergência."
5. "Fogo a bordo! Precisamos agir rápido."





MÓDULO 5: EMERGÊNCIAS E SITUAÇÕES INESPERADAS

5.1 VOCABULÁRIO TÉCNICO DE PRIMEIROS SOCORROS

Dominar o inglês para situações médicas e primeiros socorros é essencial a bordo.
Abaixo, os termos técnicos mais usados:

Termos essenciais:

<u>Inglês</u>	<u>Tradução</u>
First aid	Primeiros socorros
Unconscious	Inconsciente
Bleeding	Sangramento
Choking	Engasgado
Allergic reaction	Reação alérgica
CPR (Cardiopulmonary resuscitation)	RCP (ressuscitação cardiopulmonar)
AED (Automated External Defibrillator)	DEA (desfibrilador externo automático)
Faint / fainted	Desmaiar / desmaiado
Pulse	Pulso
Breathing	Respiração

Frases importantes para atuação médica:

- Is there a doctor on board?
- She is unconscious. I'm checking her pulse.
- Please remain calm. We're providing first aid.
- He's choking. I'm performing the Heimlich maneuver.
- We need to use the AED.
- We're requesting medical assistance upon arrival.



5.2 INSTRUÇÕES DE EVACUAÇÃO E EMERGÊNCIAS MÉDICAS

Dominar comandos claros e firmes durante emergências salva vidas. Veja instruções padrão em inglês:

Comandos em caso de evacuação:

Frase em Inglês	Tradução
Evacuate! Evacuate!	Evacuar! Evacuar!
Leave everything behind!	Deixe tudo para trás!
Use the emergency slide!	Use o escorregador de emergência!
Jump and slide!	Pule e deslize!
Move away from the aircraft!	Afasto-se da aeronave!
Head down, stay down!	Cabeça baixa, permaneça abaixado!
Remain seated with your seatbelt fastened	Permaneça sentado com o cinto afivelado.

Frases médicas operacionais:

- She needs oxygen now.
- He's not breathing. Starting CPR.
- We have a passenger with chest pain.
- Call the cockpit immediately.
- We need an ambulance at the gate.

5.3 DIÁLOGO DE SITUAÇÕES REAIS: DESPRESSURIZAÇÃO, FOGO, TURBULÊNCIA SEVERA

Diálogo: Despressurização da cabine

Captain: Cabin crew, prepare for sudden decompression.

Purser: Copy that. Passengers, oxygen masks will drop. Pull, place and breathe normally.

Flight Attendant: Sir, breathe through the mask. Help your child after putting yours on.

Diálogo: Fogo na galley

Flight Attendant 1: Smoke in the aft galley. I see flames!

Flight Attendant 2: I'm using the fire extinguisher. Cover me!

Purser: Inform the captain. Evacuate the rear if needed.



Diálogo: Turbulência severa

Captain (PA): All crew, seats immediately. Severe turbulence ahead.

Flight Attendant (to pax): Fasten your seatbelts and stay seated. Don't move around the cabin.

Passenger: My baby!

Flight Attendant: Hold your child tight and remain calm.

5.4 FRASES DE COMANDO E REAÇÃO RÁPIDA

Durante uma emergência, a clareza das ordens salva vidas. Aqui estão comandos usados em treinamentos ICAO e IATA:



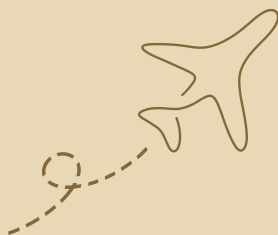
Comandos diretos:

- Remain calm!
- Listen to me!
- Follow me!
- Leave everything!
- Move faster!
- Block the fire!
- Brace! Brace!
- Heads down! Stay down!
- Jump and slide!
- Wait at the bottom!



Frases de apoio psicológico:

- You're safe now.
- Breathe deeply.
- We're here to help.
- You are not alone.
- Hold my hand if you're scared.



5.5 ICAO STANDARD PHRASES PARA EMERGÊNCIAS

Estas frases foram padronizadas para permitir comunicação clara entre tripulantes, cabine e solo. Veja exemplos:

Situação	ICAO Phrase (Inglês)
Fogo a bordo	There is a fire on board. Taking immediate action.
Emergência médica	We have a medical emergency. Requesting assistance.
Passageiro inconsciente	Passenger unconscious. Administering oxygen.
Aterrissagem de emergência	We are preparing for an emergency landing.
Solicitação de desembarque	Medical assistance required on arrival.

5.6 CHECKLISTS DE EMERGÊNCIA

● **Evacuação**

- ☐ Gritar comando: Evacuate!
- ☐ Abrir porta e inflar slide
- ☐ Direcionar passageiros
- ☐ Verificar se não há mais ninguém na cabine

● **Fogo a bordo**

- ☐ Identificar foco
- ☐ Usar extintor (lembre-se: P.A.S.S. - Pull, Aim, Squeeze, Sweep)
- ☐ Informar comandante
- ☐ Manter passageiros afastados

● **Emergência médica**

- ☐ Avaliar consciência
- ☐ Aplicar RCP (se necessário)
 - ☐ Usar DEA
- ☐ Preencher relatório médico

5.7 QUIZ DE INTERPRETAÇÃO E REAÇÃO

Parte 1 – Compreensão (escolha a alternativa correta).

1. A passenger faints and is not breathing. What should you do?

- a) Offer water.
- b) Call the cockpit and start CPR. 
- c) Wait for a doctor.
- d) Lay them on the floor and leave them.

2. There's smoke in the rear galley. What do you say?

- a) "There's a small issue."
- b) "Let's inform the passengers."
- c) "Smoke in aft galley. Using extinguisher!" 
- d) "Ignore it, it'll pass."

3. During an emergency landing, what's the correct command?

- a) "Relax and enjoy."
- b) "Brace! Brace!" 
- c) "Unbuckle now."
- d) "Check your phones."

Parte 2 – Traduza os comandos

- 1. Leave everything and jump!
- 2. Remain seated with your seatbelt fastened.
- 3. There's a fire on board, stay calm!
- 4. He's not breathing. Start CPR now!
- 5. Use the emergency slide!

Parte 3 – Treino de escuta sugerido (listening)

Use vídeos reais do YouTube para simular emergências, como:

- "Cabin decompression training video"
- "In-flight medical emergency simulation"
- "Brace for impact training (real airline crew drills)"
-

Sugestão: ouvir o áudio e anotar as ações feitas pelos comissários.

MÓDULO 6: INGLÊS PARA COMUNICAÇÃO ENTRE TRIPULANTES

Capacitar o(a) futuro(a) comissário(a) de bordo a se comunicar com eficiência, clareza e profissionalismo com colegas de tripulação e cabine de comando, mesmo em contextos sob pressão.

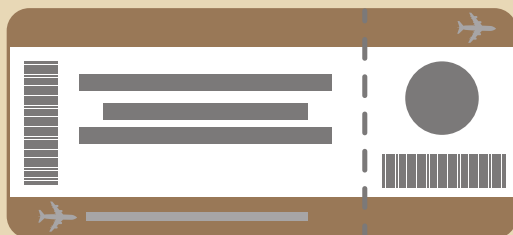
6.1 FRASES ENTRE COMISSÁRIOS

A comunicação entre comissários precisa ser direta, objetiva e educada. Veja frases comuns:

<i>Português</i>	<i>Inglês</i>
Está tudo pronto na sua galley?	Is everything ready in your galley?
Precisamos verificar os lavatórios.	We need to check the lavatories.
Você pode cuidar da business enquanto faço a econômica?	Can you handle business class while I take care of economy?
O comandante quer falar com você.	The captain wants to talk to you.
Tivemos um passageiro indisposto.	We had a sick passenger.

Expressões úteis:

- “Galley check” = checagem da cozinha
- “Cabin secure” = cabine segura
- “Restock” = reabastecer
- “Cross-check” = verificar cruzadamente



6.2 COMUNICAÇÃO COM A CABINE DE COMANDO

A comunicação com pilotos deve seguir um padrão formal. Aqui estão frases utilizadas no interfone:

<u>Situação</u>	<u>Inglês</u>
Avisar que a cabine está pronta para decolagem	Cabin ready for take-off.
Notificar turbulência à frente	Turbulence expected ahead.
Solicitar orientação para passageiro com medo	We have an anxious passenger. Any instructions?
Reportar odor estranho	We smell something unusual in the cabin.
Informar emergência médica	We have a medical emergency on board.

 **Importante:** a clareza é essencial. Nunca use linguagem vaga com a cabine de comando.

6.3 CÓDIGO DE COMUNICAÇÃO DISCRETA

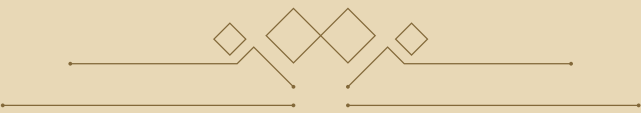
Tripulantes usam códigos para se comunicar sem alarmar os passageiros. Veja exemplos:

<u>Código</u>	<u>Significado</u>
"Code Red"	Emergência médica
"Code Yellow"	Comportamento suspeito
"Code Bravo"	Incêndio ou fumaça
"Code Blue"	Passageiro desmaiado
"Seating 2A is hot"	Passageiro potencialmente agressivo (linguagem discreta)

6.4 TERMOS TÉCNICOS DA AVIAÇÃO INTERNA

<u>Termo</u>	<u>Tradução</u>
Crew rest	Área de descanso da tripulação
Jumpseat	Assento de comissário
Galley	Cozinha da aeronave
Interphone	Sistema de comunicação interna
Lavatory	Banheiro a bordo
PA (Public Address)	Sistema de anúncio
Cross-check	Verificação cruzada
Brace position	Posição de impacto

Dica: Monte seu glossário pessoal com estes termos.



6.5 EXPRESSÕES NATIVAS E GÍRIAS DA TRIPULAÇÃO

Comissários usam muitas expressões do dia a dia que não estão nos livros. Veja algumas:

<u>Expressão</u>	<u>Significado</u>
"Jumpseat gossip"	Conversa entre comissários
"Galley queen/king"	Quem domina a cozinha
"Deadheading"	Tripulante viajando como passageiro
"Senior mama"	Comissário (a) mais antigo(a) com autoridade
"Trolley dolly"	Termo informal (e às vezes pejorativo) para comissária

6.6 DIÁLOGO: BRIEFING ENTRE TRIPULANTES ± INTERPRETAÇÃO

 **Cenário: Início do voo. Chefe de cabine conduz briefing.**

Chief Purser: "Good morning, everyone. Today we have 180 passengers on board. We expect light turbulence after take-off. Emergency equipment check, cross-check your doors and report back."

Flight Attendant 1: "Galley secured. Equipment checked."

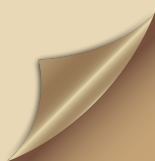
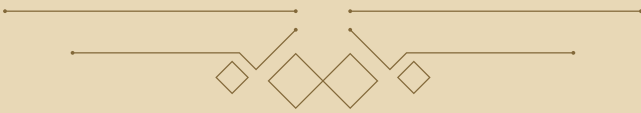
Flight Attendant 2: "Doors armed and cross-checked."

Chief Purser: "Perfect. Let's have a safe flight."

 **Vocabulário-chave:**

- "Purser" = chefe de cabine
- "Doors armed" = portas armadas para evacuação
- "Cross-check" = verificação dupla

 **Atividade:** Traduza esse diálogo e depois reescreva com suas próprias palavras



6.7 ATIVIDADES: COMPLETE O DIÁLOGO / MONTE O ROTEIRO



1. Complete com as palavras corretas:

Flight Attendant A: We have a _____ passenger in seat 11B.

Flight Attendant B: I'll inform the _____.

Flight Attendant A: Also, the _____ in the rear lavatory is not working.

Palavras possíveis: sick, captain, flush system



2. Monte um roteiro de comunicação para estas situações:

- A tripulação precisa se organizar para servir um passageiro com necessidades especiais.
- Você precisa avisar ao piloto sobre fumaça na galley traseira.



7.3 ENTENDENDO SOTAQUES INTERNACIONAIS

 **Por que isso é importante:**

Voos internacionais exigem compreensão de diversos sotaques: britânico, americano, australiano, indiano, árabe, asiático etc.

 **Dicas:**

- Familiarize-se com os principais sotaques através de vídeos e podcasts.
- Escute diferentes vozes em aplicativos como Elsa Speak, BBC Learning English, Voice of America, FluentU, YouGlish.
- Pratique o reconhecimento de palavras-chave ao invés de tentar entender cada palavra.

7.4 DICAS DE LISTENING COM ÁUDIOS REAIS

 **Fontes sugeridas:**

- Flight Safety Foundation – Audio Briefings
- BBC Learning English: English at Work
- Podcasts: “Pilot to ATC”, “Aviation English Radio”
- YouTube: Channel “Aviation 101”, “Cabin Crew Wings”, “Flight Attendant Career Connection”

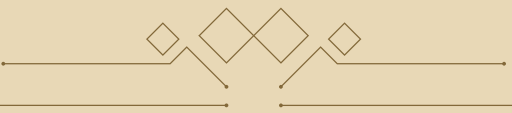
 **Atividades:**

- Escutar diálogos reais e anotar palavras desconhecidas.
- Usar vídeos de anúncios a bordo e tentar transcrever.
- Ouvir com legenda e depois sem legenda.

7.5 EXPRESSÕES DO DIA A DIA EM VOOS INTERNACIONAIS

Situações comuns + expressões nativas:

Situação	Expressões em inglês
Oferecer ajuda	"Would you like me to help you with your bag?"
Confirmar informações	"Let me double-check that for you."
Agradecer o passageiro	"We really appreciate your patience."
Resolver mal-entendidos	"Let's clarify that so we're on the same page."
Pedir colaboração educadamente	"We kindly ask you to remain seated."
Lidar com atrasos	"We're currently experiencing a minor delay."



MÓDULO 8 – PRÁTICA DE SPEAKING COM ROLEPLAYS

8.1 ROLEPLAY 1: ATENDIMENTO INICIAL E BOAS-VINDAS

Contexto: Você é uma comissária de bordo e acaba de iniciar o embarque. O seu objetivo é fazer com que os passageiros se sintam bem-vindos e confortáveis na aeronave.

Diálogo:

Comissário: Good afternoon, welcome aboard! My name is [Your Name] and I will be taking care of you during this flight.

Passageiro: Hi, thank you!

Comissário: Can I help you find your seat? It's [row and seat number].

Passageiro: Yes, please!

Comissário: Right this way. If you need anything during the flight, don't hesitate to ask. Enjoy your flight!

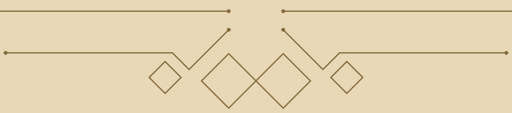
Dicas:

- Tom de voz: Deve ser acolhedor e educado.
- Vocabulário útil:
 - "Welcome aboard!"
 - "Can I help you find your seat?"
 - "Please let me know if you need anything."

Objetivo do roleplay:

Praticar como cumprimentar passageiros e oferecer assistência inicial. Isso ajuda a criar um clima amigável desde o início do voo.

-





8.2 ROLEPLAY 2: SERVIÇO DE BORDO COMPLETO

Contexto: Você está oferecendo o serviço de bordo, onde os passageiros devem escolher entre diferentes opções de bebidas e refeições.

Diálogo:

Comissário: Good evening! Would you like something to drink? We have coffee, tea, juice, or soda.

Passageiro: I'll have a coffee, please.

Comissário: Would you like cream or sugar with your coffee?

Passageiro: Just sugar, please.

Comissário: And for the meal, we have a choice of chicken or pasta. Which one would you prefer?

Passageiro: I'll have the chicken, thank you!

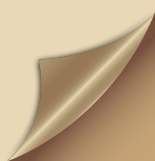
Comissário: You're welcome! If you need anything else, don't hesitate to call.

Dicas:

- Tom de voz: Formal e educado, mas ainda amigável.
- Vocabulário útil:
 - "Would you like something to drink?"
 - "We have a choice of... What would you prefer?"
 - "If you need anything else, don't hesitate to call."

Objetivo do roleplay:

Treinar o serviço de bordo, incluindo opções de alimentos e bebidas. Trabalhar o vocabulário de cortesias e fluência ao lidar com diferentes preferências dos passageiros.





8.3 ROLEPLAY 3: RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Contexto: Um passageiro está insatisfeito com o serviço ou algo a bordo, e você precisa solucionar o problema de forma tranquila e profissional.

Diálogo:

Passageiro: Excuse me, I'm not happy with my seat. It's very uncomfortable.

Comissário: I'm so sorry to hear that. Let me see if we can move you to a different seat. I'll check with the captain.

Passageiro: That would be great, thank you.

Comissário: I'll check right away, please give me a moment.

Dicas:

- Tom de voz: Calmo e compreensivo.
- Vocabulário útil:
 - "I'm so sorry to hear that."
 - "Let me check with the captain."
 - "Please give me a moment."

Objetivo do roleplay:

Praticar técnicas de resolução de conflitos com passageiros, mantendo sempre a calma e o profissionalismo. Esse tipo de situação exige muita paciência e habilidades de comunicação.

8.4 ROLEPLAY 4: EMERGÊNCIA MÉDICA A BORDO

Contexto: Um passageiro apresenta sintomas de mal-estar, e você precisa tomar as medidas corretas de forma rápida.

Diálogo:

Comissário: Sir, are you feeling alright? You look a little pale.

Passageiro: I feel dizzy and I think I'm going to faint.

Comissário: Please sit down here, and let me call the doctor on board. I'm going to bring you some water.

Passageiro: Thank you, I appreciate it.

Comissário: I'll stay with you until help arrives.

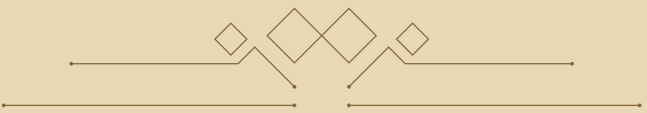
Dicas:

- Tom de voz: Calmo, firme, e reconfortante.
- Vocabulário útil:
 - "Let me call the doctor on board."
 - "Are you feeling alright?"
 - "Please sit down here."

Objetivo do roleplay:

Treinar respostas rápidas a emergências médicas a bordo, com foco em acalmar o passageiro e buscar a ajuda necessária.





8.5 ROLEPLAY 5: COMUNICAÇÃO COM COMANDANTE E PASSAGEIROS

Contexto: O comandante pede para você comunicar aos passageiros sobre um pequeno atraso no voo devido ao tempo.

Diálogo:

Comissário: Ladies and gentlemen, this is your cabin crew speaking. We apologize for the delay. The weather conditions are causing a slight hold, but we will keep you updated. Thank you for your understanding.

Comandante (via interfone): Thank you, [Your Name]. We expect to be airborne in about 10 minutes.

Comissário: Thank you, Captain. I'll let the passengers know.

Dicas:

- Tom de voz: Claro, profissional e calmo.
- Vocabulário útil:
 - "We apologize for the delay."
 - "We will keep you updated."
 - "Thank you for your understanding."

Objetivo do roleplay:

Praticar a comunicação formal com o comandante e os passageiros, garantindo que a informação seja transmitida de forma clara e eficiente.

8.6 ROLEPLAY 6: INSPEÇÃO DA ANAC / COMUNICAÇÃO FORMAL

Contexto: A ANAC faz uma inspeção de segurança a bordo, e você precisa demonstrar que tudo está em conformidade.

Diálogo:

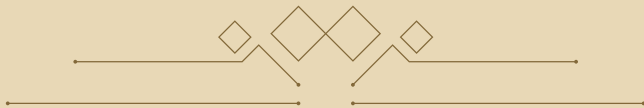
ANAC Inspector: Good morning, can you confirm that all safety equipment is in place and functional?

Comissário: Good morning, yes, the emergency exits are clear, life vests are under the seats, fire extinguishers are in place, and the first aid kit is fully stocked.

ANAC Inspector: Perfect. Are the cabin crew aware of the emergency procedures?

Comissário: Yes, all cabin crew members have been briefed and are ready to assist passengers in case of emergency.





Dicas:

1. Tom de voz: Formal e preciso.
2. Vocabulário útil:
 - a. "Are the emergency exits clear?"
 - b. "The life vests are under the seats."
 - c. "The first aid kit is fully stocked."

Objetivo do roleplay:

1. Treinar a comunicação formal com a ANAC e garantir que você saiba como verificar e confirmar os procedimentos de segurança a bordo.

8.7 AVALIAÇÃO ORAL: CHECKLIST DE FLUÊNCIA

Objetivo: Avaliar sua fluência na comunicação em inglês através de um conjunto de tópicos que você já praticou.

Checklist de Fluência:

- Pronúncia clara e audível: Você consegue se expressar de forma que os passageiros compreendam sem dificuldades?
- Uso adequado de vocabulário técnico: Você usa corretamente o vocabulário da aviação?
- Respostas rápidas e adequadas: Em situações de emergência ou imprevistos, você reage com a resposta adequada?
- Interação com passageiros: Você consegue manter um tom amigável e profissional durante a interação com os passageiros?
- Comunicação com a equipe: Você consegue transmitir mensagens de forma clara entre você, os passageiros e a equipe de voo?

Dicas para Avaliação:

- Pratique em voz alta em frente ao espelho ou grave áudios para avaliar sua pronúncia.
- Faça simulações de roleplay com colegas ou mentores para melhorar sua confiança.
- Revise os pontos que você sente menos confortável, como vocabulário técnico ou interações mais formais.





MÓDULO 9 – SIMULADOS E EXERCÍCIOS PARA A PROVA DA ANAC

9.1 VOCABULÁRIO MAIS COBRADOS PELA ANAC EM INGLÊS

Situações comuns + expressões nativas:

<u>Termo em Inglês</u>	<u>Tradução</u>	<u>Contexto</u>
Brace position	Posição de impacto	Emergência / pouso forçado
Oxygen mask	Máscara de oxigênio	Despressurização
Slide	Escorregador inflável	Evacuação
Overhead bin	Compartimento superior	Armazenamento de bagagens
Turbulence	Turbulência	Meteorologia / serviço de bordo
Galley	Cozinha do avião	Serviço de bordo
Lavatory	Banheiro	Uso pelos passageiros
Life vest	Colete salva-vidas	Emergência aquática
Evacuate	Evacuar	Abandono rápido da aeronave
Fire extinguisher	Extintor de incêndio	Combate ao fogo

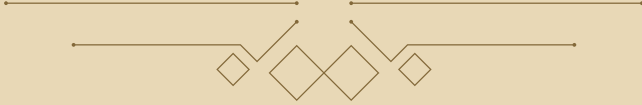
9.2 SIMULADO 1: LEITURA E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS TÉCNICOS

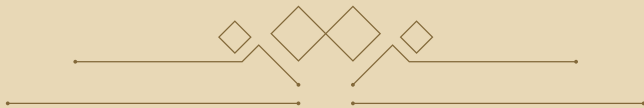
 **Leia o texto e responda às questões.**

Texto 1: Safety Briefing

“Before takeoff, cabin crew must ensure that passengers are seated with their seat belts fastened, tray tables stowed, and window shades open.

Emergency exits must be clear and galleys secured. In the event of an emergency, follow the captain’s commands and the cabin crew instructions.”





QUESTÕES (múltipla escolha):

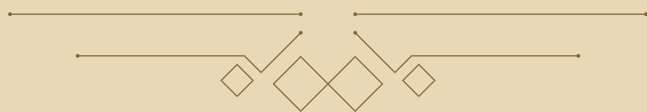
1. What must be done before takeoff?
 - A) Passengers must remove seat belts
 - B) Crew must close the window shades
 - C) Emergency exits must be accessible
 - D) Tray tables must be down
2. Who gives instructions in an emergency?
 - A) Airport staff
 - B) Cabin crew and captain
 - C) Passengers
 - D) Ground crew

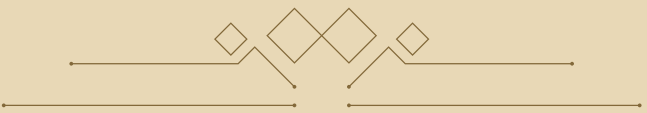
Texto 2: Fire Extinguisher Instructions

"To use a fire extinguisher, first remove the safety pin. Then aim the nozzle at the base of the fire, squeeze the handle, and sweep side to side."

QUESTÕES:

1. What should you do first when using a fire extinguisher?
 - A) Squeeze the handle
 - B) Sweep side to side
 - C) Aim at the flames
 - D) Remove the pin
2. What is the correct sweeping motion?
 - A) Up and down
 - B) In circles
 - C) Side to side
 - D) Forward and back





9.3 SIMULADO 2: MÚLTIPLA ESCOLHA COM COMANDOS E FRASES PADRÃO

Escolha a opção correta que melhor se encaixa na frase.

1. "Please, __ your seatbelt."

- A) Open
- B) Lock
- C) Fasten
- D) Fix

2. "In case of emergency, leave all __ behind."

- A) Documents
- B) Luggage
- C) Meals
- D) Drinks

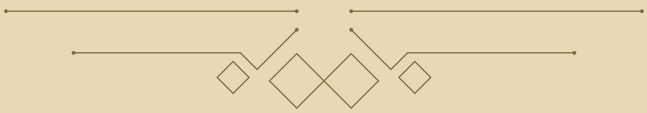
3. "The captain has __ the seatbelt sign."

- A) Turned off
- B) Taken out
- C) Removed
- D) Changed

4. "The lavatory is currently __."

- A) Open
- B) Free
- C) Locked
- D) Occupied

5. "We are now preparing for __."

- A) Takeoff
 - B) Standing
 - C) Delay
 - D) Cleaning
- 



9.4 SIMULADO 3: SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA (RESPOSTAS ABERTAS)

Leia a situação e responda como se fosse um(a) comissário(a) de bordo. Use inglês técnico e frases educadas.

Situação 1:

Durante o serviço de bordo, um passageiro se sente mal e desmaia. O que você faz?

 Resposta esperada:

Situação 2:

O alarme de fumaça no lavatório disparou e há cheiro de queimado.

 Resposta esperada:

Situação 3:

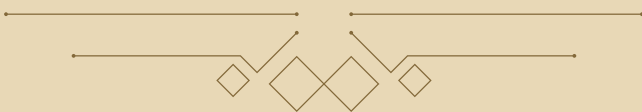
Uma mãe com bebê está em pânico durante uma turbulência severa.

 Resposta esperada:

Situação 4:

Após o pouso, um passageiro tenta levantar antes da aeronave parar completamente.

 Resposta esperada:





9.5 GABARITO COMENTADO ± ÁREAS PARA REVISÃO

Simulado 1 – Gabarito:

1. ☒ C → "Emergency exits must be clear"
2. ☒ B → "Follow the captain's commands and the cabin crew instructions"
3. ☒ D → "First remove the safety pin"
4. ☒ C → "Sweep side to side"

Simulado 2 – Gabarito:

1. ☒ C → "Fasten your seatbelt"
2. ☒ B → "Leave all luggage behind"
3. ☒ A → "The captain has turned off the seatbelt sign"
4. ☒ D → "The lavatory is currently occupied"
5. ☒ A → "Preparing for takeoff"

Áreas para revisão mais comuns entre candidatos:

<u>Área</u>	<u>Dica de estudo</u>
Vocabulário de emergência	Use flashcards + áudios de treinamento
Frases de comando	Repetição e prática com simulações
Anúncios e comunicação	Ouçá e repita áudios reais de voos
Interpretação de textos	Leia manuais de bordo e transcrições de ICAO
Respostas abertas	Pratique com feedback de alguém fluente ou IA





MÓDULO 10 – RECURSOS FINAIS E PRÁTICA CONTÍNUA

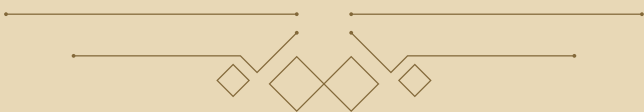
10.1 PLANO DE ESTUDO DE 30 DIAS

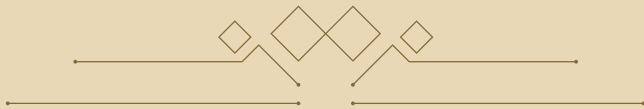
O Plano de Estudo de 30 dias é uma ferramenta poderosa para otimizar seu tempo de aprendizado, estruturando as atividades diárias com o foco em diferentes habilidades de inglês necessárias para sua carreira como comissário de bordo. Esse plano permite que você pratique as várias competências linguísticas de forma equilibrada, garantindo que seu inglês se desenvolva de maneira consistente.

Semana 1: Fundamentos e Vocabulário Técnico

Objetivo: Consolidar vocabulário básico e técnico, focando em frases-chave e expressões usadas na aviação.

- Dia 1-3: Revisão de vocabulário de segurança, instruções e cumprimentos. Prática com flashcards.
- Dia 4-5: Estudo de frases padrão para comunicações a bordo (ex: comunicados sobre segurança, regras, e instruções gerais).
- Dia 6-7: Roleplay de boas-vindas, atendimento ao passageiro e perguntas frequentes.





Semana 2: Comunicação e Atendimento ao Passageiro

Objetivo: Trabalhar na fluência em diálogos com passageiros e praticar a escuta (listening) e resposta rápida.

- Dia 8-9: Prática de diálogos de atendimento ao cliente (serviço de bordo, perguntas e respostas).
- Dia 10-11: Revisão de vocabulário de serviços oferecidos a bordo (comidas, bebidas, bebidas alcoólicas, etc.).
- Dia 12-13: Roleplay de resolução de conflitos, explicações de procedimentos e resposta a reclamações.
- Dia 14: Prática de leitura de textos técnicos e compreensão de instruções de segurança.

Semana 3: Emergências e Situações Críticas

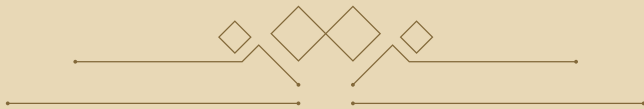
Objetivo: Focar em inglês para situações de emergência e comandos críticos.

- Dia 15-16: Estudo de vocabulário e frases-chave para emergências médicas e outros incidentes a bordo.
- Dia 17-18: Roleplay de emergência médica, fogo e despressurização (diálogos com passageiros, tripulação e comandante).
- Dia 19-20: Estudo de procedimentos e comandos de evacuação, incluindo frases padrão para situações de emergência.
- Dia 21: Quiz de emergência e análise de situações reais.

Semana 4: Preparação para Certificação e Entrevistas

Objetivo: Preparar você para o exame da ANAC e entrevistas em inglês, aprimorando a parte escrita e oral.

- Dia 22-23: Revisão de conteúdo e vocabulário técnico para provas.
- Dia 24-25: Prática de redação: redação de e-mails e relatórios formais.
- Dia 26-27: Simulados de entrevistas: respostas a perguntas comuns e críticas.
- Dia 28-30: Prática intensiva de speaking com diálogos, roleplay, e revisões de pronunciamento.



10.2 LISTA DE SITES, VÍDEOS E PODCASTS RECOMENDADOS

Para que você continue sua prática de forma independente e contínua, compilei uma lista de sites, vídeos e podcasts que vão ajudar você a melhorar ainda mais suas habilidades no inglês para aviação.

Sites Recomendados:

1. *Skybrary*: Uma plataforma online de aprendizado sobre aviação com diversos artigos, vídeos e recursos sobre segurança e procedimentos (www.skybrary.aero).
2. *AvGeek*: Site dedicado a comissários de bordo e profissionais da aviação, com artigos sobre vocabulário técnico e atualizações de segurança.
3. *FlightSafety International*: Oferece cursos de segurança para aviação e vocabulário técnico necessário.

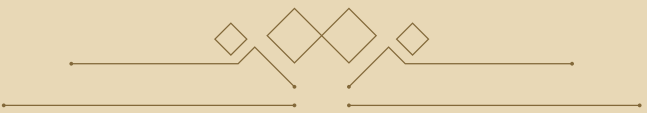
Vídeos Recomendados:

1. BBC Learning English - Aviation Vocabulary: Uma série de vídeos curtos focados em vocabulário técnico para aviação.
2. Flight Attendant Vlogs (YouTube): Muitos comissários de bordo compartilham suas experiências, vocabulário, e dicas de segurança.
3. TED Talks: Embora não sejam específicos de aviação, muitos TED Talks são sobre comunicação, liderança e trabalho em equipe, úteis para a carreira de comissário.

Podcasts Recomendados:

1. Aviation English Podcast: Focado no inglês da aviação, com episódios abordando diversos temas, de vocabulário técnico a diálogos em situações de voo.
2. The Flight Attendant Podcast: Um podcast voltado para comissários de bordo, com foco em vocabulário, experiência e entrevistas com profissionais da aviação.
3. Aviation Safety Podcast: Podcast sobre segurança na aviação, com discussões sobre regras, práticas e vocabulário.





10.3 APLICATIVOS PARA PRATICAR VOCABULÁRIO TÉCNICO

A tecnologia pode ser uma aliada importante no seu aprendizado. Aqui estão alguns aplicativos para melhorar seu vocabulário técnico e habilidades de escuta, leitura e fala.

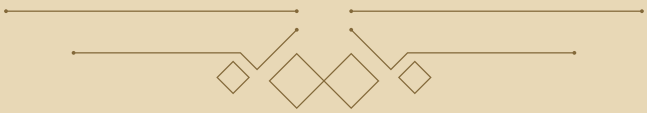
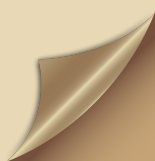
Aplicativos Recomendados:

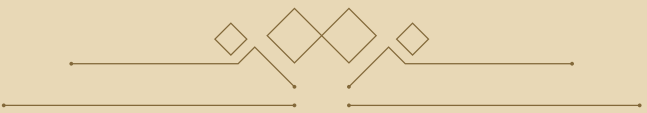
1. Duolingo: Use o Duolingo para aprender e reforçar frases cotidianas e vocabulário básico, com a opção de focar no inglês de aviação.
2. Quizlet: Crie seus próprios flashcards com vocabulário técnico de aviação e faça exercícios de repetição.
3. Memrise: Oferece cursos específicos de inglês técnico, como vocabulário de emergência e atendimento a passageiros.
4. Babbel: Embora mais focado em conversação geral, você pode adaptar as lições para praticar diálogos de serviço de bordo e outras interações com passageiros.

10.4 COMO MONTAR SEU PORTFÓLIO DE INGLÊS NA AVIAÇÃO

A construção de um portfólio profissional não é apenas importante para mostrar suas habilidades linguísticas, mas também ajuda a destacar sua experiência prática na aviação.

Passos para Criar o Portfólio:

1. Organize suas Certificações e Qualificações: Inclua certificados de cursos de inglês, exames de proficiência (como TOEFL ou IELTS) e especializações na área de aviação.
 2. Adicione Experiência Profissional: Caso já tenha trabalhado ou tenha feito estágios, adicione descrições de funções que envolvem o uso do inglês.
 3. Exemplos de Trabalho: Adicione amostras de redações, comunicações internas, e relatórios feitos em inglês (se aplicável).
 4. Feedback de Supervisores: Se possível, inclua depoimentos de supervisores ou colegas que possam atestar sua competência no uso da língua inglesa.
- 
- 



10.5 CERTIFICAÇÃO E PREPARAÇÃO PARA ENTREVISTAS EM INGLÊS

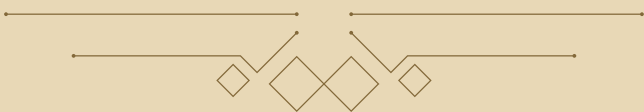
A certificação e a preparação para entrevistas são etapas cruciais em sua jornada. A ANAC exige que os profissionais da aviação tenham conhecimento adequado de inglês. Por isso, é importante se preparar para os exames e as entrevistas da forma mais eficaz possível.

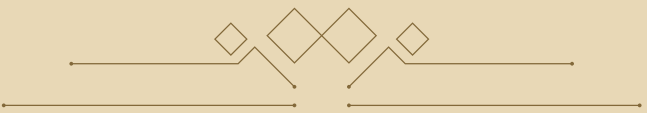
Certificação:

- **Exame de Proficiência em Inglês:** Muitos empregadores exigem certificados como TOEFL ou IELTS. Para quem deseja se destacar, um TOEIC (Test of English for International Communication) é uma ótima opção.
- **Simulados e Estudos:** Pratique com simulados que contenham o tipo de vocabulário e questões de segurança e emergência que podem aparecer em exames da ANAC.

Entrevistas:

- **Prepare-se para perguntas comuns:** Fale sobre sua experiência com segurança a bordo, como você lidaria com emergências e como lida com passageiros de diferentes culturas.
- **Simulações de Entrevistas:** Treine respostas para perguntas como "Why do you want to work as a flight attendant?" ou "How would you handle a medical emergency on board?"
- **Fale sobre sua experiência prática:** Use o inglês para explicar situações reais ou simuladas nas quais você demonstrou suas habilidades como comissário.





10.6 INSPIRAÇÃO: RELATOS DE COMISSÁRIOS BILÍNGUES E TRILHAS DE CARREIRA

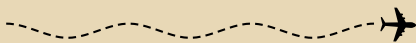
Finalmente, não há nada mais motivador do que ouvir de quem já percorreu o caminho e atingiu seus objetivos. Aqui estão alguns relatos e dicas valiosas de comissários bilíngues, que podem te inspirar.

Relatos de Comissários Bilíngues:

- Relato 1 – João, comissário bilíngue: “Quando comecei, sabia que precisava me dedicar não só ao vocabulário técnico, mas também à comunicação com passageiros de diferentes nacionalidades. O inglês foi essencial, pois me permitiu interagir de forma eficiente e até resolver conflitos com mais facilidade. Hoje, trabalho em uma companhia aérea internacional e posso viajar o mundo.”
- Relato 2 – Maria, comissária bilíngue: “Aprender inglês não foi fácil, mas a prática diária me permitiu atingir fluência. Participar de simulados e interagir com tripulantes internacionais me ajudou a melhorar minha comunicação. Hoje, além de ser fluente, fui promovida a chefe de cabine.”

Trilhas de Carreira:

1. Estágio como comissária de bordo → Aprimoramento do inglês técnico → Promoção para cargo de liderança
2. Certificação internacional de inglês → Entrevistas em companhias aéreas globais → Viagens internacionais e experiência multicultural.



Ao assinar este livro, me comprometo a estudar com disciplina, acreditar no meu potencial e usar o inglês como ferramenta para voar mais alto. A cada página lida, estou mais próxima do meu sonho: conquistar o céu com confiança, fluência e profissionalismo.”

✈ Assinado: uma futura comissária pronta para decolar.

