



GUIA DEFESA DE BANCA: O MÉTODO DEFINITIVO DE SELEÇÃO AÉREA

Manual Estratégico de Mentoria de Carreira | Mapeamento de Edital, Teste SHL, Dinâmicas e Respostas de Alta Performance

1. Introdução: O Diagnóstico do Processo Seletivo

1.1 Por Que Candidatos Qualificados São Reprovados nas Seleções Aéreas?

Os especialistas em Recursos Humanos e selecionadores da aviação comercial vivenciam diariamente a rotina das bancas examinadoras. Existe um padrão claro: mais de 80% dos candidatos qualificados com CCT/CHT aprovado e inglês funcional são desclassificados nas entrevistas devido à **FALTA DE PREPARO ESTRATÉGICO** e à imaturidade técnica.

A maioria dos aspirantes a tripulante acredita erroneamente que o processo seletivo avalia apenas simpatias superficiais ou a elegância do uniforme. No entanto, o verdadeiro critério avaliado pelos recrutadores do RH e pelos Gestores de Cabine é o alinhamento da postura com a Segurança de Voo, a capacidade de julgamento em crises e o mindset operacional.



VISÃO DA BANCA EXAMINADORA

Candidatos são reprovados não por falta de potencial, mas por responderem perguntas com clichês vazios ('meu sonho é viajar o mundo'), demonstrarem desespero ou travarem nos testes psicométricos SHL por falta de treino prévio. O recrutador busca o profissional pronto para assumir a cabine com responsabilidade.

2. Explicação Detalhada das Etapas do Processo Seletivo

Com base nos editais oficiais das maiores linhas aéreas do Brasil (como o edital oficial da LATAM Airlines), o processo seletivo é dividido em 7 fases rigorosas e eliminatórias:

1	Triagens Iniciais (Online) Validação algorítmica dos requisitos mandatórios: Idade mínima (18 anos), Ensino Médio completo, CMA de 2ª Classe válido, aprovação na Banca teórica da ANAC (CCT) e experiência prévia comprovada em atendimento ao cliente ou vendas. Divergências ou dados incompletos eliminam o candidato nesta fase.
2	Teste SHL (Avaliação Comportamental & Psicométrica) O teste SHL é uma das etapas mais temidas pelos candidatos. Trata-se de uma avaliação de perfil comportamental e raciocínio (dedutivo, lógico e psicométrico). Avalia se o candidato possui inteligência emocional, foco em regras, trabalho em equipe sob pressão e resiliência. Na mesma etapa, são aplicados os nivelamentos de inglês e espanhol (sem caráter eliminatório na LATAM, servindo para mapeamento ICAO).
3	Dinâmica em Grupo (Presencial ou Online) Avaliação prática em ambiente coletivo. Os candidatos recebem cenários de crise ou estudos de caso de bordo e precisam tomar decisões em grupo sob tempo limitado. Avaliam-se competências de CRM (Crew Resource Management): comunicação assertiva, escuta ativa, liderança compartilhada e ausência de atitudes agressivas ou omissas.
4	Entrevista Individual com RH e a Gestão de Cabine O momento decisivo. Uma banca formada por psicólogos do RH e Gestores de Bordo (Comissários Chefes) realiza uma sabatina comportamental. Avalia-se a profundidade das respostas (usando a metodologia STAR), a veracidade das experiências, a apresentação pessoal (padrão de cabine) e a motivação real para ingressar na empresa.
5	Fichas Cadastrais e Exames: Toxicológico e Admissional Envio de documentação completa na plataforma digital, emissão de certidões negativas e realização do exame toxicológico de larga janela de detecção e exame admissional clínico em centros médicos credenciados.
6	Validações Finais de RH: Proposta de Trabalho Auditoria completa da trajetória do candidato no processo. Estando 100% aprovado e havendo vaga compatível, o RH emite a Proposta de Trabalho com detalhes de remuneração, benefícios e data de apresentação presencial.
7	Início do Treinamento e Integração Presencial em São Paulo Apresentação oficial na sede da empresa (como a Academia LATAM ou Centro de Treinamento em SP) para início do treinamento teórico-prático de equipamentos e instrução em rota.

2.8 Checklist de Padrão de Cabine & Etiqueta de Entrevista

Siga este checklist rigoroso de apresentação antes de interagir com o recrutador:

- ✓ **Vestimenta Social Executiva:** Use roupas formais (paletó/blazer escuro, camisa social clara bem passada e gravata discreta para homens; saia/calça social escura para mulheres).
- ✓ **Cabelo e Maquiagem (Padrão de Cabine):** Cabelos alinhados (coque/rabo de cavalo preso para mulheres; corte/barba alinhados para homens). Maquiagem social discreta e elegante.
- ✓ **Pesquisa de Fit Cultural:** Estude a história, frota e valores da companhia aérea antes do encontro.
- ✓ **Treinamento de Fala e Oratória:** Fale devagar, claramente e em tom acolhedor. Evite gírias e vícios de linguagem ('né', 'tipo').
- ✓ **Linguagem Não Verbal & Sorriso:** A postura corporal e o sorriso amigável transmitem empatia e abertura para o atendimento ao cliente.
- ✓ **Pontualidade Britânica:** Chegue ao local presencial ou sala virtual com 15 a 20 minutos de antecedência.



MÉTODO DOS 3 P'S DA DINÂMICA EM GRUPO

Para garantir nota máxima na dinâmica sem parecer arrogante ou omissos, siga a regra dos 3 P's:

- Presença:** Mantenha postura ereta, contato visual e escuta ativa sem interromper colegas.
- Posicionamento Técnico:** Emita opiniões fundamentadas nos manuais e na Segurança de Voo, acolhendo ideias do grupo.
- Proposta de Solução:** Ajude o grupo a sintetizar o consenso no tempo determinado sem impor vontades pessoais.

3. Os 3 Passos Fundamentais para Ficar Preparado na Entrevista Individual

Para dominar a entrevista comportamental e falar com a autoridade de um tripulante profissional, siga o método de preparação MST em 3 passos:

1 Mapeamento e Coleta de Perguntas

Pesquise em grupos de aviação e fóruns as perguntas mais cobradas pelas bancas das linhas aéreas nos últimos 12 meses.

2 Síntese da Resposta (Regra de Ouro do 1 Minuto)

Estruture uma resposta clara, objetiva e direta para cada pergunta. A resposta deve ter duração máxima de 60 segundos (de 45 a 60 palavras), evitando divagações ou histórias longas que cansam o recrutador.

3 Treinamento de Fala e Gravação

Grave a sua voz e imagem respondendo às perguntas. Avalie seu tom de voz, contato visual, postura corporal e elimine vícios de linguagem. Outra excelente opção é simular uma banca treinando com uma pessoa de confiança exercendo o papel de recrutador.

4. As 7 Perguntas Mais Temidas Pelos Recrutadores Decodificadas

Abaixo estão as 7 perguntas de ouro aplicadas nas bancas examinadoras e a estrutura de resposta baseada no método de alta performance:

1. Me fale sobre você.

O recrutador não deseja ouvir uma simples leitura do seu currículo. Ele busca validar 3 pilares: Identidade Profissional, Grau de Domínio na Função e Resultado para a Companhia.

O QUE O PSICÓLOGO DO RH ANOTA NA FICHA DE AVALIAÇÃO
O avaliador verifica se o candidato tem maturidade emocional, clareza na trajetória de vida e foco na função de Segurança de Voo. Ele anota negativamente se o candidato divaga, fala da infância ou parece perdido.

Roteiro Estruturado de Resposta (Regra de Ouro do 1 Minuto):

- [Presente]:** Quem você é hoje e seu foco principal de carreira.
- [Passado]:** Sua bagagem técnica de atendimento/aviação e formação recente (escola homologada ANAC).
- [Diferencial]:** Como você gera resultados práticos e soluciona problemas sob pressão.
- [Futuro]:** Por que você deseja esta vaga específica nesta companhia aérea.

EXEMPLO 1: Para Candidatos Inexperientes na Aviação (Primeiro Emprego / Transição de Carreira)

Sou o Lucas Silva, Comissário de Voo em formação técnica contínua, focado em atuar como o agente primário de Segurança a Bordo e excelência em atendimento. **[Presente]**

Minha bagagem profissional vem do setor de varejo de alto fluxo, onde atuei por 2 anos com atendimento ao cliente e resolução ágil de conflitos. Recentemente, concluí minha formação teórica de comissário na Escola Técnica Congonhas e fui aprovado na banca da ANAC. **[Passado]**

Meu grande diferencial é a capacidade de aplicar os conceitos de CRM (gerenciamento de equipe) na prática: sei manter a calma em situações de pressão, aplicar a escuta ativa com passageiros insatisfeitos e agir com postura preventiva. **[Diferencial]**

Busco esta vaga na [Nome da Empresa] porque me identifico com a cultura de pontualidade e inovação de vocês, e quero colocar meu engajamento a serviço da segurança dos seus voos. **[Futuro]**

EXEMPLO 2: Para Candidatos Experientes (Com Bagagem em Aviação / Hospitalidade VIP / Aeroporto)

Sou a Camila Rocha, profissional de aviação civil com sólida atuação em hospitalidade de alto padrão e operações de solo. **[Presente]**

Atuei nos últimos 3 anos como agente de aeroporto e recepção VIP, gerenciando embarques internacionais, verificação documental e atendimento a passageiros com necessidades especiais (PAX PNE). Sou formada pela Escola Técnica Congonhas, com CHT ativo e proficiência em inglês. **[Passado]**

Meu diferencial é a maturidade operacional em Gestão de Ameaças e Erros (TEM) e consciência situacional: consigo antecipar riscos de cabine, mediar conflitos de forma altamente diplomática e manter a coesão da tripulação em jornadas intensas. **[Diferencial]**

Escolhi a [Nome da Empresa] por ser referência em padrões internacionais de cabine, e meu objetivo é agregar essa experiência para garantir voos seguros, pontuais e memoráveis. **[Futuro]**

2. Por que você quer ser Comissário de Voo?

Atrás dessa pergunta, o recrutador quer testar a sua maturidade técnica e avaliar duas intenções fundamentais:

- Conexão de Propósito:** Se você entende e se conecta com a verdadeira essência da profissão que é ser o Agente Primário de Segurança a Bordo e cuidar de pessoas, fugindo de motivações rasas como "gostar de viajar" ou "achar o uniforme bonito".
- Entrega de Resultados:** Como esse propósito se traduz em benefícios diretos para a companhia aérea, gerando eficiência, prevenção de incidentes e fidelização de clientes.

Roteiro Estruturado de Resposta (Método Propósito + Resultado):

- A Conexão com a Essência (Propósito):** Declare a motivação real conectada ao papel de garantir a Segurança de Voo e prestar um atendimento humanizado.

- A Tradução em Ação (Como atua):** Explique de forma prática a sua atitude e postura em cabine.

- A Entrega de Resultado (Impacto para a empresa):** Conclua mostrando como a sua atuação se reflete em ganho operacional, imagem corporativa e retenção de passageiros.

O QUE O PSICÓLOGO DO RH ANOTA NA FICHA DE AVALIAÇÃO
Avalia-se a motivação intrínseca do candidato. Respostas focadas em 'conhecer o mundo' ganham nota baixa. Respostas focadas em 'proteger vidas, aplicar CRM e servir com excelência' garantem aprovação.

EXEMPLO PRÁTICO DE RESPOSTA UNIFICADA:

Quero ser Comissário de Voo porque me identifico profundamente com a verdadeira essência dessa profissão: proteger vidas e servir pessoas com excelência. Para mim, a motivação principal é saber que a minha presença na cabine é o pilar que garante que dezenas ou centenas de passageiros viagem com total tranquilidade e segurança. **[Propósito]**

Na prática, traduzo esse propósito em uma postura preventiva, atenta às normas operacionais (CRM) e com escuta ativa. **[Como Atua]**

O resultado prático que entrego à companhia aérea é a mitigação diária de riscos operacionais, a resolução ágil de conflitos a bordo e a construção de um atendimento memorável, fazendo com que o passageiro se sinta seguro e escolha voar novamente com a nossa empresa. **[Resultado]**

3. O que você sabe sobre a nossa companhia aérea?

Apresente Pesquisa & Fit Cultural. Demonstre conhecimento sobre frota, rotas, valores e cultura da empresa.

Abaixo estão as 3 respostas customizadas e estratégicas para GOL, LATAM e Azul.

Cada uma foi construída para ir além de dados genéricos, abordando o propósito, a cultura, os diferenciais de mercado e o orgulho corporativo de cada empresa, gerando forte identificação (fit cultural) com o recrutador.

1. GOL Linhas Aéreas
"Sei que a GOL revolucionou a aviação civil brasileira ao democratizar o transporte aéreo sob o propósito de "Ser a Primeira para Todos". Acompanho a força da cultura de vocês, pautada pela simplicidade, inteligência operacional e o jeito acolhedor "Laranja" de servir. Admiro a eficiência da frota padronizada de Boeing 737, a liderança no mercado corporativo e o pioneirismo em sustentabilidade. Me orgulha saber que a GOL une alta eficiência e atendimento humano."

2. LATAM Airlines
"Acompanho de perto a grandeza da LATAM e o propósito de vocês de "Elevar Cada Jornada. Sempre". A LATAM é a maior conectora da América do Sul com o mundo, operando uma frota moderna e versátil. Para mim, o que mais se destaca na empresa é a maturidade em Segurança de Voo, a disciplina nos processos e o compromisso real com a diversidade e sustentabilidade. Fazer parte da LATAM representa atuar no mais alto padrão de excelência internacional."

3. Azul Linhas Aéreas
"Sei que a Azul nasceu para conectar o Brasil de uma forma única, alcançando cidades antes desatendidas e oferecendo a melhor experiência de viagem. Admiro a cultura onde os colaboradores são tratados como "Tripulantes", demonstrando os valores de Paixão, Integridade, Inovação e Segurança. A frota diversificada (Embraer, Airbus, ATR) aliada ao serviço premiado mostra que servir com atenção está no DNA da Azul."

4. Qual é o seu maior defeito ou ponto fraco?

Nesta pergunta, o recrutador quer testar o seu autoconhecimento, maturidade profissional e capacidade de autodesenvolvimento. Ele busca identificar se você reconhece pontos de melhoria reais e, acima de tudo, se já atua proativamente para corrigi-los.

Jamais utilize respostas clichês como "sou perfeccionista" ou "sou muito ansioso", pois demonstram falta de profundidade ou uma tentativa de mascarar virtudes como defeitos.

Aplique o **Método RCM: Reconhecimento, Contexto (sem afetar a segurança) e Mitigação**.

O QUE O PSICÓLOGO DO RH ANOTA NA FICHA DE AVALIAÇÃO
O recrutador reprova clichês como 'sou perfeccionista'. Ele busca maturidade para admitir uma falha real e a inteligência de mostrar a ferramenta que usa para corrigi-la.

EXEMPLO PRÁTICO DE RESPOSTA (Método RCM):

O meu maior ponto de melhoria no início da minha carreira era a dificuldade em delegar tarefas, associada à tendência de querer centralizar processos. **[Reconhecimento]**

Isso acontecia porque eu tinha uma busca muito forte por garantir que cada detalhe do atendimento saísse perfeito, mas percebi que assumir mais responsabilidades do que o necessário sobrecarregava minha rotina e limitava o potencial de crescimento da equipe. **[Contexto]**

Quando estudei o conceito de CRM na aviação, entendi que a Segurança de Voo e a eficiência dependem da confiança mútua e da divisão clara de papéis na cabine. Hoje, aplico essa mitigação na prática: trabalho ativamente a comunicação clara, confio nas competências dos meus colegas e divido as demandas de forma assertiva. **[Mitigação]**

5. Como você lida com passageiros difíceis ou situações de conflito?

Nesta pergunta, o recrutador não quer ouvir apenas teorias ou promessas. Ele busca identificar se você possui inteligência emocional, resiliência, escuta ativa e firmeza respeitando para desescalar situações de tensão sem comprometer a Segurança de Voo ou as regras da companhia aérea.

Para encantar o recrutador, a resposta deve combinar comportamentos de empatia + aplicação dos manuais da empresa + evidência prática do seu histórico profissional.

Roteiro Estruturado de Resposta (Método CER)

- Comportamento Base (A Abordagem):** Explique sua atitude imediata (manter a calma, praticar a escuta ativa e isolar o conflito para não contaminar a cabine).
- Evidência Prática (O Exemplo):** Conte uma situação real do seu histórico (no atendimento, vendas, aeroporto ou saúde) onde aplicou esse método com sucesso.
- Resultado, Impacto e Segurança (O Resultado):** Conclua mostrando como você transformou a experiência do cliente mantendo o foco nas regras e na harmonia do ambiente.

EXEMPLO DE RESPOSTA DE ALTA PERFORMANCE:

Lido com situações de conflito mantendo a calma, a neutralidade e a escuta ativa. Entendo que, na maioria das vezes, o passageiro difícil está frustrado por algum imprevisto, cansaço ou ansiedade de voo. Minha abordagem é acolher o sentimento dele sem interromper, demonstrar empatia e buscar uma solução dentro das políticas da empresa e das normas de segurança. **[Comportamento]**

Já vivenciei isso na prática em minha experiência anterior no atendimento de alto fluxo: um cliente chegou extremamente alterado verbalmente devido a um atraso do sistema. Em vez de reagir na mesma intensidade, mantive o tom de voz baixo e controlado, ouvi atentamente suas queixas, validei sua insatisfação e expliquei com transparência os passos que daríamos para resolver. **[Evidência]**

O resultado foi que ele se acalmou, sentiu-se respeitado e a situação foi resolvida de forma amigável. Acredito que essa mesma maturidade emocional é o que garante a harmonia na cabine e o cumprimento rigoroso dos procedimentos operacionais. **[Resultado]**

6. Onde você gostaria de estar daqui a 5 anos?

Atrás dessa pergunta, o selecionador não quer saber de planos pessoais como casar, ter filhos ou comprar uma casa. No contexto da aviação comercial, ele busca validar três intenções principais:

- Comprometimento e Retenção (Ambição de Longo Prazo):** Avaliar se você realmente deseja construir uma carreira sólida na aviação civil ou se enxerga a profissão apenas como algo passageiro/ponte para outro projeto. O processo de seleção e treinamento de um comissário gera custos altos para a companhia, e ela busca profissionais que queiram criar raízes.
- Realismo e Maturidade de Carreira:** Saber se você conhece a trilha de crescimento interna e a hierarquia da aviação civil. Respostas irreais (como "quero ser diretor da empresa" ou "quero ser piloto em 2 anos") demonstram desconhecimento do mercado e falta de foco na função de cabine.
- Busca por Evolução Técnica Contínua:** Verificar se você é um profissional proativo que pretende continuar estudando (idiomas, regulamentos, fatores humanos e segurança) para agregar valor à empresa.

Roteiro Estruturado de Resposta (Método Visão + Valor/Evolução + Trajetória)

- Visão de Estabilidade na Função:** Declare o desejo de estar consolidado como um tripulante de referência na companhia aérea.

- Evolução Técnica & Qualificação:** Mostre que estará em constante aprimoramento (fluência em idiomas, especializações em segurança, CRM).

- Perspectiva de Crescimento Interno (Progressão Real):** Demonstre interesse em assumir novas responsabilidades dentro da cabine (como Chefe de Cabine / Purser ou Instrutor de Treinamento).

EXEMPLO PRÁTICO DE RESPOSTA (Dentro da Realidade da Aviação):

Daqui a 5 anos, me vejo consolidado como um comissário de voo de referência na companhia, reconhecido pela minha disciplina operacional, postura e entrega em Segurança de Voo. **[Visão]**

Nesse período, pretendo continuar investindo constantemente no meu aprimoramento técnico — aprofundando minha proficiência em idiomas e certificações de Fatores Humanos/CRM. **[Evolução]**

Com o acúmulo dessa bagagem prática e o domínio da cultura da empresa, meu objetivo é estar preparado para dar novos passos dentro da carreira, almejando assumir a posição de Chefe de Cabine (Purser) ou atuar no apoio aos treinamentos operacionais, ajudando a formar novos tripulantes. **[Trajetória]**

7. Você tem alguma dúvida ou gostaria de fazer alguma pergunta para mim?

Inverta a mesa com uma pergunta estratégica voltada a resultados e maturidade de cabine.

No encerramento da entrevista, quando o recrutador pergunta "Você tem alguma dúvida ou gostaria de fazer alguma pergunta?", a maioria dos candidatos comete o erro de perguntar sobre folgas, prazos de resposta ou salário.

Para surpreender a banca, demonstrar maturidade operacional e fechar com chave de ouro, o candidato deve fazer perguntas estratégicas voltadas para resultados, cultura de segurança e evolução na empresa.

Abaixo estão 3 opções de perguntas de alto impacto estruturadas para gerar conexão imediata e surpreender o recrutador:

OPÇÃO 1 (Foco em Mindset Operacional)

Acompanho o compromisso e o padrão da companhia com a Segurança de Voo e a cultura de CRM. Na visão de vocês, qual é o principal comportamento ou diferencial que os comissários que mais se destacam positivamente na cabine hoje demonstram no dia a dia da operação?

OPÇÃO 2 (Foco em Entrega de Resultados)

Entendo que além da segurança, a satisfação do cliente e a pontualidade são indicadores vitais para a companhia aérea. Como a gestão de cabine avalia a contribuição individual de um comissário na entrega desses resultados e na experiência do passageiro a bordo?

OPÇÃO 3 (Foco em Desenvolvimento & Cultura)

Se eu tiver o privilégio de ser aprovado e integrar a equipe, qual é o maior desafio que a turma de novas tripulantes costuma enfrentar no treinamento inicial da empresa, e como posso me preparar desde já para entregar o meu melhor desempenho?

5. Banco Ampliado de Perguntas e Respostas em Inglês para a Entrevista

Abaixo está o banco de perguntas dividido entre aquecimento inicial e simulados de situações técnicas de bordo:

5.1 Perguntas de Aquecimento (Nível Básico a Intermediário)

Pergunta	Suggested Answer
1. What is your name?	My name is Lucas Silva.
2. Where are you from?	I am from São Paulo, Brazil.
3. How old are you?	I am 24 years old.
4. What do you do?	I am a certified Flight Attendant, graduated from Congonhas Technical School.
5. What are your hobbies?	I enjoy practicing sports, reading aviation books, and studying languages.
6. Can you tell me about yourself?	I have a background in customer service where I developed strong interpersonal skills. I hold an ANAC license and my focus is flight safety.
7. Where do you live?	I live in São Paulo, near Congonhas Airport.
8. Are you married?	No, I am single and fully flexible for flight schedules.
9. Do you have children?	No, I don't have children.
10. What languages do you speak?	I speak fluent Portuguese, intermediate English, and basic Spanish.

5.2 Perguntas Situacionais Técnicas de Bordo (Nível Avançado/Aéreo)

Pergunta	Suggested Answer
11. How would you handle a passenger who refuses to fasten their seatbelt during turbulence?	I would approach the passenger calmly and politely explain that seatbelt regulations are designed for their personal safety. If they persist in refusing, I would inform the chief purser and follow standard security protocols.
12. What would you do if you noticed smoke coming from the overhead bin?	I would immediately notify the flight deck crew, obtain the halon fire extinguisher and protective breathing equipment (PBE), locate the source of smoke, and initiate firefighting procedures according to manual instructions.
13. How do you deal with a passenger who had too much alcohol on board?	I would politely stop serving alcoholic beverages, offer water or non-alcoholic drinks, monitor their behavior discretely, and ensure the cabin environment remains peaceful for other passengers.
14. Describe a situation where you had to work with a difficult team member.	I maintained open communication and active listening. I focused on our shared operational goals, respected their perspective, and applied CRM principles to ensure our service remained flawless.
15. What would you do if a passenger experiences a medical panic attack during flight?	I would bring them to a quiet area if possible, speak in a reassuring and calm tone, guide their breathing, offer water, and check if a medical professional is on board if symptoms worsen.

6. Vídeo-Entrevista: Guia Prático de Execução de 2 Minutos

A etapa da vídeo-entrevista assíncrona (gravada) tornou-se um divisor de águas nas triagens das companhias aéreas modernas. As bancas examinadoras utilizam essa ferramenta para avaliar rapidamente se o candidato possui a linguagem não verbal, o padrão de apresentação pessoal e a desenvoltura de comunicação exigidos para o ambiente de cabine.

Mais do que o conteúdo das respostas, o recrutador analisa em 120 segundos a simpatia natural, a fluidez verbal, a postura (expressão facial, olhar para a câmera) e a maturidade profissional do aspirante a tripulante. Falhar no direcionamento do tempo ou demonstrar hesitação significa a eliminação automática antes mesmo de uma interação ao vivo.

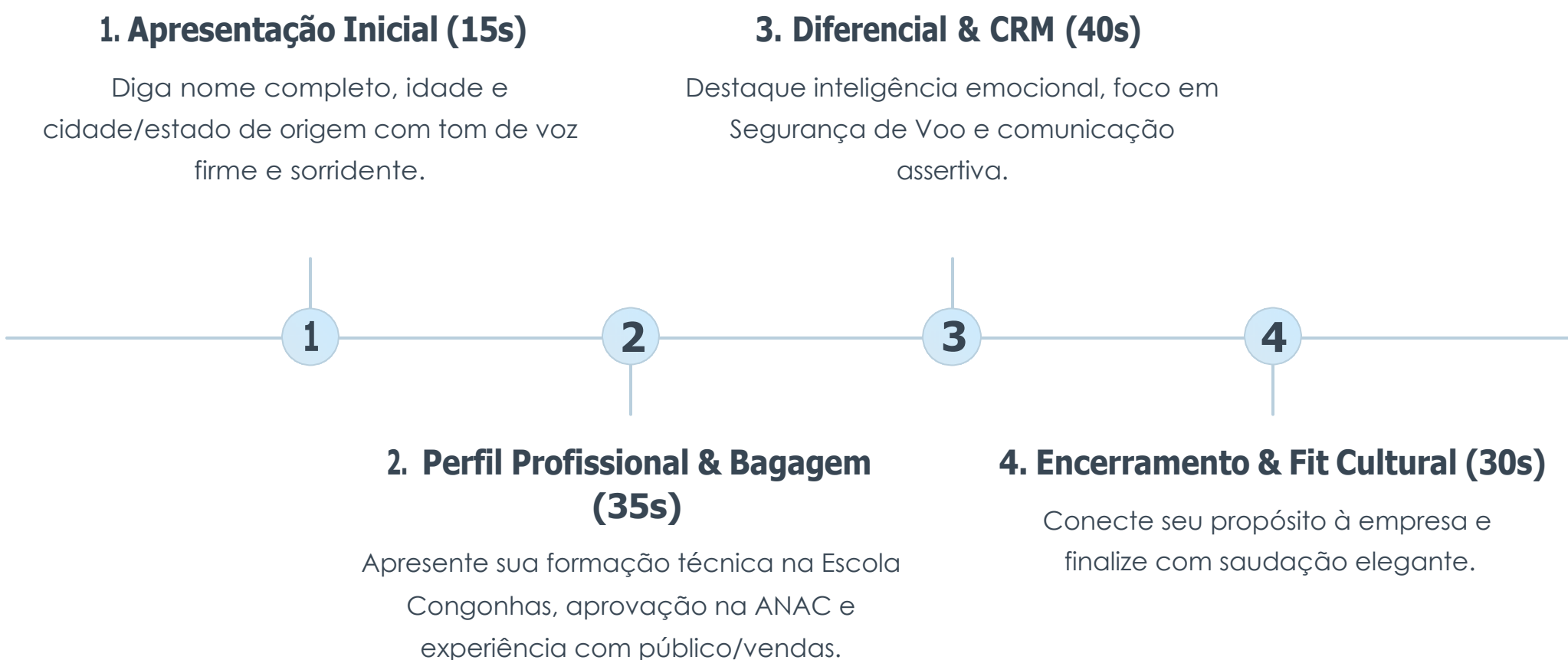
Guia Prático e Reescrita Assertiva (Instruções do Vídeo) Guia de Execução: Vídeo-Entrevista de Alta Performance (2 Minutos)

Como Funciona:

O candidato receberá por e-mail um link exclusivo para a gravação da vídeo-entrevista. O vídeo terá a duração cravada de até 2 minutos, janela em que surgirão na tela de 3 a 5 perguntas dinâmicas. O objetivo do teste é avaliar a sua capacidade de síntese, clareza técnica, autocontrole e empatia no cumprimento do tempo.

Preparação Estratégica (Antes de Gravar):

Antes de ligar a câmera, faça um alinhamento sobre as suas competências técnicas e diferenciais comportamentais. O recrutador busca um profissional pronto para a operação de voo. Mantenha o foco estritamente na sua trajetória profissional, reservando dados da vida pessoal (como hobbies ou rotina) apenas se houver uma pergunta direta.



SCRIPT MODELO PARA GRAVAÇÃO (~1 MINUTO E 45 SEGUNDOS):

Olá! Meu nome é [Seu Nome], tenho [X] anos e sou natural de [Sua Cidade/UF]. Minha trajetória profissional é marcada pela atuação em atendimento ao cliente de alto volume, onde desenvolvi facilidade no relacionamento interpessoal, escuta ativa e mediação de conflitos sob pressão. Recentemente, concluí minha formação de Comissário de Voo pela Escola Técnica Congonhas e fui aprovado na banca teórica da ANAC. O meu grande diferencial é a busca constante por melhoria contínua e a aplicação prática do conceito de CRM: atuo com foco em comunicação assertiva, trabalho em equipe e postura preventiva, enxergando a Segurança de Voo como um compromisso inegociável. Estou pronto para colocar minha disciplina e entusiasmo a serviço da excelência e dos altos padrões de cabine da [Nome da Empresa]. Muito obrigado pela oportunidade e nos vemos a bordo!

7.As 20 Dúvidas Mais Frequentes dos Candidatos (FAQ)

#	Pergunta	Resposta
1	O teste SHL é eliminatório?	SIM. As avaliações comportamentais e psicométricas possuem nota de corte.
2	Os testes de inglês na LATAM são eliminatórios?	Não para corte inicial no edital 2025; servem para mapeamento de proficiência ICAO e ranqueamento no banco.
3	Qual o tempo de carência após reprovação?	A carência padrão é de 6 meses a contar da data de inscrição do último processo.
4	Posso fazer o processo sem o CMA?	NÃO. O CMA de 2ª Classe válido é requisito obrigatório na inscrição.
5	A empresa paga transporte e moradia no treinamento?	A LATAM concede passe aéreo (sujeito a espaço) para viagem inicial a SP; moradia e alimentação ficam sob responsabilidade do candidato.
6	Qual a vestimenta recomendada na seleção?	Traje social executivo completo (passeio completo), alinhado ao Padrão de Cabine.
7	Como funciona o teste de alcance funcional?	O candidato fica na ponta dos pés para alcançar de 208 cm a 212 cm no bin.
8	O que é avaliado na Dinâmica de Grupo?	Aplicação do conceito CRM: escuta ativa, liderança compartilhada e resolução de crises.
9	O que fazer se eu travar na entrevista?	Peça 3 segundos ao recrutador para organizar o raciocínio, respire e aplique a regra do 1 minuto.
10	Como demonstrar brilho nos olhos sem parecer forçado?	Conecte suas respostas a exemplos reais da sua trajetória e ao propósito de segurança.
11	Posso participar cursando faculdade?	SIM, desde que tenha disponibilidade total para cumprir a escala irregular de voos.
12	As perguntas em inglês exigem fluência nativa?	Exige-se comunicação funcional clara, sem necessidade de sotaque perfeito.
13	Qual a duração média do processo seletivo?	Pode levar de 3 a 6 meses do cadastro à proposta de trabalho.
14	Como funciona o exame toxicológico?	Análise de larga janela de detecção (queratina/pelos) agendada em clínicas parceiras.
15	A proposta de trabalho garante a vaga?	A contratação oficial se formaliza após o aceite da proposta e apresentação presencial.
16	Mentir no currículo gera desclassificação?	SIM. A auditagem documental e de antecedentes ocorre na fase final.
17	O que é Assessment Day?	Etapa concentrada presencial com dinâmica, entrevistas e exames no mesmo dia.
18	Como me preparar para dinâmicas online?	Garantir internet estável, iluminação frontal, ambiente silencioso e traje social completo.
19	Qual a importância da linguagem não verbal?	Transmite mais de 50% da mensagem de confiança, calma e padrão profissional de cabine.
20	O que fazer após a entrevista?	Anote todas as perguntas feitas, avalie seu desempenho e aguarde o retorno no portal oficial.

8. Planners Práticos e Exercícios de Fixação (Bônus)

8.1 Planner de Treinamento da Vídeo-Entrevista (2 Minutos)

Utilize esta tabela para cronometrar sua gravação antes do envio oficial:

Bloco da Vídeo-Entrevista	Tempo Recomendado	Checklist de Execução Prática
1. Apresentação Inicial	0s - 15s	☐ Nome, Idade, Cidade/UF, Sorriso e Olhar na câmera
2. Perfil & Bagagem	15s - 50s	☐ Formação Escola Congonhas, ANAC e Experiência em Vendas/Público
3. Diferencial & CRM	50s - 1m20s	☐ Inteligência Emocional, Resolução de Conflitos e Foco em Segurança
4. Encerramento & Fit	1m20s - 1m45s	☐ Conexão de propósito com a empresa e despedida profissional

8.2 Planner Semanal de Treino para as 7 Perguntas de Ouro

Preencha e pratique 1 pergunta por dia utilizando a Regra do 1 Minuto (45 a 60 palavras):

Dia da Semana	Pergunta de Ouro	Status de Treino Gravado
Segunda-feira	1. Me fale sobre você	☐ 1 Minuto cravado / Gravado em vídeo
Terça-feira	2. Por que quer ser comissário?	☐ Sem clichê / Foco em Segurança de Voo
Quarta-feira	3. O que sabe sobre a empresa?	☐ Pesquisa de Frota e Valores alinhada
Quinta-feira	4. Qual seu maior ponto fraco?	☐ Método RCM aplicado sem clichês
Sexta-feira	5. Como lida com conflitos?	☐ Método CER com exemplo real aplicado
Sábado	6. Onde se ve em 5 anos?	☐ Foco em estabilidade e Purser
Domingo	7. Pergunta para o recrutador	☐ Inversão estratégica da mesa treinada

9. Considerações Finais

Ingressar na aviação comercial e conquistar suas asas não é fruto do acaso ou da sorte; é a consequência direta de uma preparação técnica e comportamental rigorosa. O processo seletivo de uma companhia aérea é desenhado para selecionar profissionais que compreendam que a Segurança de Voo é inegociável.

Ao dominar as etapas do edital, treinar os testes comportamentais SHL, adotar a comunicação do 概念 CRM e estruturar suas respostas de entrevista de forma assertiva e profissional, você se coloca à frente de milhares de concorrentes.

A Escola Técnica Congonhas se orgulha de formar os melhores profissionais do mercado. Mantenha a disciplina nos estudos, acredite no seu potencial e esteja pronto para o momento em que a sua oportunidade chegar. Nos vemos a bordo!



MENSAGEM DA ESCOLA TÉCNICA CONGONHAS

O céu não é o limite para quem se prepara com excelência. Confie no seu processo, apresente sua melhor versão nas bancas examinadoras e conquiste a sua carreira nos céus!