

Técnicas para Taifeiro Offshore

Taifa (profissão)

No âmbito náutico, a **taifa** é a profissão relacionada com os serviços de alimentação e de alojamento. Originalmente, a taifa constituía o conjunto de soldados e marinheiros que guarneciam o castelo de proa e a tolda de um navio de guerra para repelir eventuais abordagens.

Conforme o caso, os profissionais da taifa podem ser designados "**taifeiros**", "**empregados de câmara**" ou "**criados**".

Por extensão, nas Forças Armadas do Brasil são designados "taifeiros" os praças especialistas em cozinha e outras profissões civis para lá da taifa, propriamente dita.

Relações Interpessoais e Qualidade de Vida no Trabalho

Para a maioria das pessoas, o trabalho é um importante componente da vida, não apenas no sentido material (salário, benefícios), como também com relação ao desempenho das atividades e para o contato social.

Hoje se sabe que o cotidiano do trabalho influi na vida e nas emoções das pessoas. Por exemplo, a realização de um projeto de trabalho importante resulta em sentimentos positivos, assim como uma discussão com o chefe pode acarretar sentimentos de preocupação.

Por isso, as organizações precisam, de alguma forma, proporcionar um ambiente de trabalho agradável, pois perceberam a influência do bom ambiente para a produtividade, e, por consequência, o andamento do trabalho.

Assim, alguns fatores tornaram-se fundamentais para a realização do trabalho: o ambiente, o relacionamento, saber como as pessoas se sentem com relação às suas tarefas, enfim, uma visão mais global do trabalhador.

Relacionamento Interpessoal

O processo de interação humana encontra-se presente nas organizações, e a forma como se dão essas interações influencia os resultados de toda a empresa.

Conviver com o outro não é uma tarefa fácil, e conviver com o outro no trabalho sem entender o comportamento de cada um é praticamente impossível.

Cada um de nós possui algumas noções sobre o comportamento e as reações de outras pessoas, e até já desenvolveu certa habilidade para lidar com as maneiras diferentes que cada um possui; porém, essas noções são empíricas e nos basearmos apenas no que “achamos” nem sempre é um bom caminho.

Se considerarmos essa interação de pessoas num ambiente organizacional, temos que levar em consideração que as pessoas não funcionam como máquinas e que muitas vezes o comportamento é diferente do que se espera. Isso porque, quando estamos em interação com outras pessoas, o funcionamento de ser de cada um é afetado, alterando o que se poderia chamar de “previsto ou esperado”.

Segundo Moscovici (1994), nas empresas, a interação humana ocorre em dois níveis concomitantes e interdependentes. O nível da tarefa é o que podemos observar, que é a execução das atividades individuais e em grupos. Já o socioemocional refere-se às sensações, aos sentimentos que são gerados pela convivência.

Se esses sentimentos são positivos, o nível da tarefa é facilitado, gerando uma produtividade satisfatória. Se, ao contrário, o clima emocional não é satisfatório, a tarefa passa a sofrer os efeitos, que muitas vezes se manifestam com interações de desagrado, antipatia, aversão etc.

A interação socioemocional pode favorecer o resultado do trabalho e as relações interpessoais. Se os processos são construtivos, a colaboração e o afeto predominam, o que possibilita a coesão do grupo. Caso contrário, o grupo passa a ter conflitos internos. O que se observa é que para trabalhar bem, e em grupo, as pessoas precisam possuir não apenas competências técnicas para realizar suas funções, mas também competências emocionais.

Vemos que a realização eu-eu é fundamental na interação com os outros; a forma como eu me vejo, minhas motivações, ideologia, influem em cada interação interpessoal.

A harmonia consigo mesmo, a autoaceitação e valorização, o bem-estar físico e mental, proporcionam um equilíbrio na relação com o outro. Muitas vezes, as dificuldades que surgem na relação eu-outro são causadas pelo não equilíbrio da relação eu-eu. Portanto, é fundamental o equilíbrio eu-eu, para que se possa estar bem com os outros.

Numa organização, a presença de um líder habilidoso é muito importante nesse processo. Ele poderá conduzir sua equipe para o sucesso e, se possui habilidades para lidar com as emoções e com a qualidade de vida, fará a diferença de forma positiva no seu grupo de trabalho.

A qualidade de vida no trabalho não decorre apenas de bons salários e planos de benefícios, mas do tratamento humano que valorize a gentileza, a possibilidade de expressar os pontos de vista divergentes, do respeito, do relacionamento sincero.

No trabalho, os indivíduos apresentam sua maneira pessoal de lidar com seus sentimentos e emoções, e essa maneira própria entra em contato com outros indivíduos, que também possuem sua maneira própria. Essas emoções entram em contato diariamente, criando uma atmosfera diferente em cada setor, cada departamento, visto que cada local tem suas características próprias de conduzir seu trabalho, de discutir os problemas, e de como seus líderes lidam com as pessoas. O que facilita ou dificulta essas relações são o autoconhecimento e o conhecimento do outro, que fazem com que se amplie a compreensão de como as pessoas atuam no trabalho.

Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)

A qualidade de vida no trabalho está ligada ao bem-estar das pessoas em situação de trabalho, visando elevar o nível de satisfação e também o de produtividade, o que significa maior eficácia e, ao mesmo tempo, atender às necessidades básicas dos trabalhadores.

O que se observa é que nem todo problema de produtividade ou insatisfação dos funcionários pode ser resolvido pelos programas de QVT. Entretanto, sua aplicação sem dúvida implica melhores desempenhos e redução de custos, na

medida em que reduz o desperdício. Isso porque a organização passa a contar com pessoas mais comprometidas, contribuindo para a melhoria dos resultados.

Como existem os aspectos técnicos relacionados ao processo produtivo nos programas de QVT, muitas organizações priorizam o investimento técnico, que são melhorias em máquinas e equipamentos, esquecendo o investimento em pessoas. Somente atendendo às necessidades das pessoas e as desenvolvendo é que as organizações atingirão as suas metas, não apenas investindo em tecnologia, mas cuidando do clima organizacional.

Quando ocorre esse desequilíbrio de maior investimento em tecnologia em detrimento do investimento nas pessoas, ele é acompanhado de um baixo nível de satisfação do empregado, afetando diretamente a qualidade dos produtos e serviços prestados. Para que isso não ocorra, é necessário que se conheça quais são as expectativas e necessidades das pessoas, para que esses fatores não interfiram na qualidade do produto.

Na opinião de Cleo Carneiro (apud FERNANDES, 1996, p. 38),

Qualidade de vida no trabalho é ouvir as pessoas e utilizar ao máximo sua potencialidade. Ouvir é procurar saber o que as pessoas sentem, o que as pessoas querem, o que as pessoas pensam [...] e utilizar ao máximo sua potencialidade é desenvolver as pessoas, e procurar criar condições para que as pessoas, em se desenvolvendo, consigam desenvolver a empresa.

Muitos trabalhadores se queixam de uma subutilização de seu potencial, de condições inadequadas de trabalho, o que faz que aumente a insatisfação. Essa insatisfação provoca uma diminuição do seu rendimento, acarretando consequências na saúde física e mental do trabalhador e, em decorrência, menor rentabilidade empresarial. Entretanto, não se pode esperar qualidade no desempenho das pessoas se essas não têm qualidade em seu próprio trabalho.

O objetivo da qualidade de vida no trabalho é o de resgatar o ser humano e o ambiente, que, na maioria das vezes, são negligenciados em favor do avanço

tecnológico e do crescimento econômico. É possível aliar a produtividade com melhores condições de trabalho, pois a qualidade dos produtos está associada à qualidade de vida dos que produzem.

Ao longo do tempo, a QVT passou por diferentes concepções, conforme se pode verificar no quadro a seguir.

Quadro 1 – Evolução do conceito de QVT

Concepções evolutivas de QVT	Características ou visão
QVT como uma variável (1959-1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Era investigado como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo.
QVT como uma abordagem (1969-1974)	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo, tendia a trazer melhorias tanto ao empregado como à direção.
QVT como um método (1972-1975)	Um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era visto como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica.
QVT como um movimento (1975-1980)	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos administração participativa e democracia industrial eram frequentemente ditos como ideais do movimento de QVT.
QVT como tudo (1979-1982)	Como panaceia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais.
QVT como nada (futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará apenas de um "modismo" passageiro.

Conduta Assertiva

O termo assertividade origina-se da palavra asserção, que quer dizer afirmar. É um comportamento que se aprende, permitindo-se agir de acordo com nossos interesses, expressar nossos sentimentos de forma honesta e adequada, fazendo valer nossos direitos sem negar o direito dos outros.

Esse comportamento é cada vez mais valorizado no ambiente organizacional, onde são exigidas decisões objetivas e focadas em resultado; espera-se que os funcionários apresentem comportamento maduro e honesto.

De acordo com Martins (2005, p. 21), algumas atitudes são fundamentais para a assertividade.

Autoestima: é o que você pensa sobre si mesmo. A qualidade da autoestima depende da aceitação, da confiança e do respeito que você tem por si mesmo.

Determinação: é o que faz você não desistir perante os obstáculos, ter foco e clareza sobre onde quer chegar.

Empatia: é a capacidade de se colocar no lugar do outro. Somente as pessoas maduras conseguem estabelecer a empatia.

Adaptabilidade: é adequar seu estilo de comunicação, seja sua interlocutora uma criança, um idoso, com nível cultural alto ou baixo.

Autocontrole: usar a racionalidade para gerenciar as emoções, não perdendo o controle das situações.

Tolerância a frustração: aceitar a diversidade humana, não ouvimos só “sins”, mas também “nãos”.

Sociabilidade: é se preocupar com o bem-estar do outro e com o seu próprio. É tratar as pessoas com naturalidade, sem ideias preconcebidas.

O importante é que a habilidade de ser assertivo pode ser aprendida. Uma das estratégias que nos ajudam a tornar-nos mais assertivos é observarmos o comportamento de pessoas que admiramos, e que têm facilidade de agir de forma como gostaríamos. Saber que nossos comportamentos são aprendidos e que podem ser modificados, desde que queiramos, é o grande facilitador.

Apresentação pessoal

A apresentação pessoal diz muito da nossa personalidade, daí ser tão precioso vestir-se bem. Sabemos que somos julgados o tempo todo e se não nos apresentamos conforme a situação pede, podemos ser mal interpretados. Se você gosta de usar roupas que não dizem muito com sua profissão, por

exemplo, saiba que pode estar sendo visto com “maus olhos” pelas pessoas que convivem no seu ambiente de trabalho.

Dicas de apresentação pessoal

Gestos:

O gesto é um complemento discreto para ilustrar a idéia, e não para impor a palavra. Gesticular em excesso não tornará o interlocutor mais atento ao que você tem a dizer. Todo gesto deve ser comedido e harmonioso. Evite a mímica e o excesso de gesticulação.

É deselegante ao conversar:

- Roer unhas ou morder os lábios;
- Torcer as mãos ou gesticular nervosamente;
- Segurar o rosto ou o queixo, mexer no cabelo ou fazer cachinhos;
- Colocar as mãos na cabeça ou nos bolsos, brincar com jóias (anel, brinco, colar, etc);

O gesto diz muito da pessoa. Quanto mais educada e segura de si, menos uso ela faz da gesticulação.

A voz:

A voz deve ter clareza e simpatia. Quanto ao tom, não pode ser muito alto a ponto de incomodar as pessoas, nem tão baixo a ponto de não ouvirem.

A palavra:

Antes de falar sempre reflita sobre, veja se isso não será considerado como uma ofensa. O bom vocabulário também é importante. Para isso, leia, adquira novas idéias, atualize-se.

Aprenda a falar, calar e tornar a falar num instante preciso. Diga a palavra certa, na hora exata e cale-se no momento oportuno.

É falta de ética ao conversar:

- Elogiar persistentemente;
- Uso de gírias;
- Empregar sempre a primeira pessoa do singular (EU);
- Usar chavões como “entende”, “compreende”, “eu não disse”.
- A maledicência: Falar mal das pessoas revela falta de assunto e falta de cultura, não devendo ser tema de conversação.
- As interrupções: Quando interromper alguém volte atrás e desculpe-se. É importante deixar que as pessoas concluam seus pensamentos.

Apresentações:

O sorriso é fundamental quando nos apresentamos. Cara fechada fecha as portas para o sucesso. Com bom humor e um sorriso, o relacionamento com as pessoas melhora.

A primeira impressão que temos de uma pessoa, é normalmente formada no momento em que você o cumprimenta com um aperto de mãos. O aperto de mãos é um gesto simbólico de satisfação, portanto, dar a mão mole ou só com a ponta dos dedos significa displicência e pouco caso.

Aparência Pessoal:

A aparência pessoal é de fundamental importância para o sucesso social e profissional.

- Valorizem a aparência pessoal cuidando com carinho de seus cabelos, pele e mãos;
- Fiquem sempre atentos quanto ao vestuário (meias, sapatos, bolsa, pasta, etc);
- Mantenham o equilíbrio visual, ou seja, sejam distintos e discretos.

Noções de Boa Postura

O mais importante para obtermos uma boa postura é manter a coluna reta.

Para isso é preciso lembrar o seguinte:

- Manter a **cabeça** levantada com o queixo paralelo ao chão.
- Levantar o **tórax** sem forçar os ombros, estes devem ficar naturalmente relaxados.
- Levantar os quadris, projetando-os um pouco para frente, evitando assim descansar o corpo sobre as pernas.
- **Braços:** Devemos deixá-los relaxados e caídos ao lado do corpo com os cotovelos esticados e as mãos em perfil. Ao andar, os braços devem se mover como pêndulos, tocando o corpo. Só os braços devem se mexer a partir da junta dos ombros, estes não se movimentam.
- **Pernas:** Ao andar não as cruze. Os joelhos devem dar os passos flexionando e esticando as pernas. Não deixá-los flexionados no final dos passos.
- **Pés:** Devem pisar no chão por inteiro, a ponta e o calcanhar, um ao lado do outro e retos. Não lançar as pontas nem para fora e nem para dentro.

Organização do Trabalho - Cozinha – Gastronomia

A organização do trabalho na cozinha depende do tipo de estabelecimento que a cozinha está inserida (restaurante, hotel, navio etc.). O Gerente de alimentos e bebidas ou chefe de cozinha (podendo ser outro cargo de acordo com o tamanho do estabelecimento) são os principais responsáveis para definição da escala de trabalho, cardápios e toda a logística de recebimento, acondicionamento, controle e produção.

Na cozinha são utilizados diversos tipos de documentos impressos e hoje com a tecnologia, a maioria deles é digital.

Os documentos mais comuns são:

Comanda: utilizado pela cozinha e restaurante (que a emite) e outros pontos de vendas no caso de hotel. Depois de emitida ela é levada a cozinha para que os profissionais possam produzir o prato.

Ordem de serviço: Utilizado geralmente pelo setor de eventos que emite e encaminha aos setores para que possam ser planejados e operacionalizados.

Controle de mercadoria: entrada e saída de mercadoria, de acordo com a necessidade, devolução e recebimento.

Ficha técnica: muito importante na cozinha, pois ela descreve todos os ingredientes que um prato necessita para ser elaborado, quantidade, forma de preparar o prato, padronização, controle de custos. Com o avanço da tecnologia a ficha técnica está diretamente ligada aos controles informatizados fazendo a manutenção em tempo real da saída e custos dos pratos.

Relatórios: Os relatórios são emitidos diariamente de acordo com o movimento e estrategicamente para controles (perdas, produção, vendas e outros) e decisões de gestão.

Higienização correta dos utensílios de cozinha

As infecções intestinais podem ser consequência do descuido com a cozinha e o simples fato de arrumá-la antes das refeições não quer dizer que o local esteja limpo. Além da pia, do pano e da esponja, os micróbios também apreciam as ranhuras da tábua de cortar carne, o fogão, o microondas, a grelha, a geladeira, a despensa, os azulejos e o piso da cozinha. Aqui vão algumas dicas para manter esses invasores sob controle:

Lixo e louça

Livre-se das lixeiras de pia. Prefira as de chão, como as de pedal, por exemplo, e as mantenha sempre limpas e desinfetadas. Troque o saco de lixo diariamente. Os restos de comida são um prato cheio para as bactérias. Por isso, deixar a louça de molho por muito tempo cria um sopão para esses

bichos. Além disso, secar os pratos, copos e afins no escorredor é mais seguro do que enxugá-los imediatamente com um pano.

Esponja

Depois de usá-la, torça e guarde -a em local seco, nunca em cima do sabão. Procure desinfetá-la diariamente, mergulhando, por cinco minutos, em uma solução com duas colheres de sopa de água sanitária e um litro de água. Acredite que em míseros dois centímetros quadrados de uma esponja de cozinha podem se alojar até 10 mil bactérias, inclusive a E. coli e a salmonella, acusadas de provocar diarreias horrorosas. Você pode também colocar a esponja úmida no forno de microondas em potência máxima e aguardar de dois a três minutos para que os micróbios sejam eliminados. De preferência, substitua a esponja semanalmente.

Panos de prato

Recomenda-se lavá-los sempre que estiverem úmidos. Lave-os separadamente do resto da roupa. Para desinfetar, água quente e solução com água sanitária. Depois de secos, passe a ferro bem quente. Procure ter panos em estoque para trocas.

Pia

Detergente e cloro são os melhores produtos para fazer a limpeza. O rodinho de plástico é uma ótima solução para remover o excesso de água. A secagem da pia é fundamental, e deve ser feita preferivelmente com panos descartáveis. Ralos e lixeiras devem ser limpos com uma solução de uma colher de chá de água sanitária em um litro de água. Ela desinfeta e retira partículas de comida que servem de banquete para as bactérias.

Tábua de carne

Se for de madeira, livre-se dela o mais rápido possível. Suas ranhuras são ambiente ideal para os micro-organismos. Evite qualquer utensílio de madeira na cozinha. Escolha tábuas de polietileno ou de vidro. Para a limpeza, use a mistura de água, detergente e água sanitária.

Como esterilizar os talheres corretamente

Convenhamos: higiene nunca é demais na cozinha. Desde o preparo até o momento em que o alimento vai ser consumido, a limpeza é fundamental para diminuir os riscos de contaminação alimentar. Para isso, existem diversas técnicas ensinando a limpar corretamente os alimentos e as tábuas de corte.

Esterilização é uma boa solução

A esterilização ajuda nessa tarefa, garantindo uma higienização segura e eficaz. Esse processo consiste, basicamente, em submeter objetos a altas temperaturas, capaz de eliminar bactérias e micro-organismos que podem fazer mal à saúde.



Confira 3 dicas para limpar seus talheres de forma eficaz!

Como esterilizar talheres

Esterilização por ebulição

– Em uma panela grande e funda, coloque água suficiente para cobrir todos os talheres que você colocará posteriormente (ou seja, não coloque os talheres ainda!).

- Tampe a panela e deixe tampada até que a água comece a ferver.
- Assim que ferver, com cuidado, coloque os talheres e tampe novamente a panela. Deixe que fiquem ali por cerca de 5 minutos, ficando atento para que a água não evapore por completo (se necessário, adicione mais água).
- Após esse tempo, retire os utensílios da água fervente — com muito cuidado com a água quente e o vapor, hein?! Vale utilizar uma pinça para auxiliar nessa tarefa.
- Coloque os talheres para secarem naturalmente e sozinhos em um escurridor. Mas se você precisa *muito* utilizá-los o quanto antes, seque-os com um pano de prato limpo — e, claro, com as mãos devidamente higienizadas.

Com peróxido de hidrogênio (água oxigenada)

- Em um recipiente bem grande, coloque 4 litros de água quente com 30 ml de peróxido de hidrogênio.
- Em seguida, mergulhe os talheres no recipiente e deixe-os ali por cerca de 30 minutos.
- Após esse tempo, retire os talheres e descarte o líquido do recipiente.
- Agora, lave os talheres com água quente e detergente líquido para garantir a total remoção do peróxido de hidrogênio.
- Em seguida, basta deixar os talheres secarem sozinhos em um escurridor.

Detergente e água fervente

- Em uma panela, coloque para ferver a água e detergente que comumente utilizamos para lavar pratos.

- Quando estiver fervendo, coloque os talheres e deixe-os submersos por 5 minutos.
- Em seguida, retire-os, termine de lavá-los com água quente — eliminando os resquícios de detergente — e deixe-os secando naturalmente.

Higienização de alimentos

Saiba como higienizar frutas, verduras e legumes

Com uma agricultura tão rica e variada não é de se admirar que muitas pessoas ainda tenham dúvidas sobre a **forma correta de higienizar as frutas, verduras e legumes**.

Para que o consumo de frutas com a casca e de verduras e legumes crus não ocasione problemas de saúde, a recomendação do Ministério da Saúde é que o consumo só aconteça após uma higienização cuidadosa dos alimentos.

Mas, como fazer a higienização dos alimentos?

A **higienização dos alimentos** compreende a lavagem correta, seguida de molho por 15 minutos, em soluções à base de hipoclorito de sódio – também conhecido como água sanitária.

Muitos acreditam que deixar de molho em vinagre é suficiente, mas não é correto, “já que o ácido acético não elimina as bactérias e microorganismos existentes nesses produtos” explica Etelma Maria Mendes Rosa, nutricionista do CESANS (Centro de Segurança Alimentar e Nutricional Sustentável), que pertence à Codeagro – órgão da Secretaria de Agricultura e Abastecimento do Estado de São Paulo.

A nutricionista e Coordenadora do Programa Cozinha Brasil, do SESI de Minas Gerais, Juliana de Souza Costa, detalha a **forma correta da higienização**:

“Antes de colocar em molho, se faz necessário alguns cuidados importantes. Os legumes, verduras e frutas devem ser lavados, por inteiro, em água corrente. Aqueles que apresentam cascas mais rugosas e resistentes podem ser esfregados com uma escovinha exclusiva para essa finalidade. Já as folhas devem ser lavadas uma a uma, dos dois lados, em água corrente. Em seguida, devem ser colocadas em uma solução clorada com 1 litro de água, adicionando 10 ml (1 colher de sopa rasa) de água sanitária a 2,5% por 15 minutos. A água sanitária não deve ter perfume e deve vir com recomendações para uso em alimentos.”

Depois de **deixar os alimentos de molho para higienizar**, basta enxaguar com água filtrada, se quiser, para tirar o possível gosto e cheiro de água sanitária.



Etelma ressalta ainda que a alternativa ao uso da água sanitária são os produtos feitos com hipoclorito de sódio e comercializados exclusivamente para esse fim. Vendidos em supermercados e farmácias, o uso desses produtos se dá da mesma forma, basta diluir algumas gotas em 1 litro de água e deixar as frutas e legumes de molho por 15 minutos.

“A eficácia desses produtos comerciais é a mesma do hipoclorito de sódio (água sanitária). O que muda é a forma de apresentação e comercialização, mas os resultados são exatamente os mesmos”.

Segurança na higiene alimentar para toda a família

Os consumidores devem estar atentos às informações do rótulo da água sanitária, pois não podem, de forma alguma, utilizar qualquer produto.

Nas gôndolas dos supermercados é possível encontrar o produto com diferentes concentrações de hipoclorito de sódio e também com perfume. Mas a recomendação de uso é somente do produto com água sanitária a 2,5%, sem perfume.

O uso de água sanitária produzida artesanalmente também não é recomendada, pois não há como garantir a porcentagem de cloro utilizada na produção.

A **correta higienização**, que também contribui para uma **alimentação mais saudável**, evita doenças como diarreia, vômito, dores abdominais, febre e outras mais graves, entre elas o botulismo, a hepatite e a cisticercose.

Em algumas faixas etárias, o risco de morte por bactérias é maior, como no caso das crianças, que não têm o sistema imunológico completamente desenvolvido. Já nos idosos, o sistema imunológico é mais lento, portanto, um episódio de contaminação por alimento pode ser fatal.

Outro grupo de alto risco são os portadores de doenças crônicas (Diabetes, Aids, Hepatite e Câncer), devido ao desequilíbrio imunológico muito grande que alguns tratamentos provocam, baixando a imunidade e aumentando o risco de desenvolvimento de doenças.

“Por conta dessas especificidades, o cuidado com o consumo de alimentos in natura deve ser redobrado nesses casos”, reforça Juliana Costa.

“Quando higienizamos as frutas, verduras e legumes com água sanitária diluída em água, reduzimos ou eliminamos a quantidade de microorganismos para um nível aceitável e só assim o risco de doenças e intoxicações causadas por alimentos pode ser menor”, finaliza.

Limpeza

A Limpeza Técnica é o processo de remoção de sujidades, mediante a aplicação de agentes químicos, mecânicos ou térmicos, num determinado período de tempo. Consiste-se na limpeza de todas as superfícies fixas (verticais e horizontais) e equipamentos permanentes, das diversas áreas do recinto. Com o objetivo de orientar o fluxo de pessoas, materiais, equipamentos e a frequência necessária de limpeza, sendo imprescindível o uso de critérios de classificação das áreas para o adequado procedimento de limpeza.

TIPOS DE LIMPEZA

Limpeza Concorrente

É o processo de limpeza diária de todas as áreas críticas, objetivando a manutenção do asseio, o abastecimento e a reposição dos materiais de consumo diário (sabonete líquido, papel higiênico, papel toalha interfolhado etc.), a coleta de resíduos de acordo com a sua classificação, higienização molhada dos banheiros, limpeza de pisos, superfícies horizontais e equipamentos mobiliários, proporcionando ambientes limpos e agradáveis.

Limpeza Terminal

É o procedimento de limpeza e/ou desinfecção, de todas as áreas da Unidade, objetivando a redução da sujidade e, conseqüentemente, da população microbiana, reduzindo a possibilidade de contaminação ambiental. É realizada periodicamente de acordo com a criticidade das áreas (crítica, semi-crítica e não-crítica), com data, dia da semana e horário pré-estabelecidos em cronograma mensal. Inclui todas as superfícies e mobiliários. Portanto, é realizada em todas as superfícies horizontais e verticais, das áreas críticas, semi-críticas, não-críticas, infra-estrutura e área comum.

Deverá ser realizada ao final de cada procedimento envolvendo pacientes.

MÉTODOS E EQUIPAMENTOS DE LIMPEZA DE SUPERFÍCIES

Limpeza Manual Úmida

Realizada com a utilização de rodos, mops ou esfregões, panos ou esponjas umedecidas em solução detergente, com enxágüe posterior com pano umedecido em água limpa. No caso de pisos é utilizado o mesmo procedimento com mops ou pano e rodo. Esse procedimento é indicado para a limpeza de paredes, divisórias, mobiliários e de equipamentos de grande porte. Este procedimento requer muito esforço do profissional e o submete ao risco de contaminação. Panos e mops utilizados na limpeza devem ser encaminhados para lavagem na lavanderia e guardados secos por medidas de higiene e conservação. É importante ressaltar que a limpeza úmida é considerada a mais adequada e higiênica, todavia ela é limitada para a remoção de sujidade muito aderida. Na limpeza terminal é necessária a

utilização de métodos mais eficientes para a remoção de sujidades, como a mecanizada.

Limpeza Manual Molhada

O procedimento consiste em espalhar uma solução detergente no piso e esfregar com escova ou esfregão, empurrar com rodo a solução suja para o ralo, enxaguar várias vezes com água limpa em sucessivas operações de empurrar com o rodo ou mop para o ralo.

Limpeza com máquina de lavar tipo enceradeira automática

É utilizado para limpeza de pisos com máquinas que possuem tanque para soluções de detergente que é dosado diretamente para a escova o que diminui o esforço e risco para o trabalhador.

Limpeza Seca

Consiste-se na retirada de sujidade, pó ou poeira, mediante a utilização de vassoura (varreduras seca), e/ou aspirador. A limpeza com vassouras é recomendável em áreas descobertas, como estacionamento, pátios etc. Já nas áreas cobertas, se for necessário a limpeza seca, esta deve ser feita com aspirador.

Protocolo de higienização das mãos

Ato simples e fundamental para prevenção e controle de infecção nos serviços de saúde.

Lavar as mãos com água e sabonete líquido, com técnica correta, pode interromper a cadeia de transmissão de infecção entre pacientes e profissionais da área da saúde.

Praticada entre procedimentos, antes e após o atendimento individual, ao adentrar e antes de sair do ambiente de trabalho, antes e após uso do banheiro.

Antes de calçar as luvas, para não contaminá-las, devem-se higienizar as mãos. Após o uso de luvas também, pois essas frequentemente têm micro perfurações.

Devem ser retirados os acessórios que podem servir de reservatório para microorganismos (anéis, pulseiras, relógios de pulso). As unhas devem estar sempre aparadas, pois podem abrigar microorganismos causadores de infecção.

Passo a Passo Higienização das Mãos

1. Abrir a torneira com a mão não dominante e molhar as mãos, sem encostar-se à pia ou lavatório.
2. Ensaboar as mãos, friccionando a palma, o dorso, os espaços interdigitais, polegar, articulações, unhas e extremidades, dedos, punhos.
3. Enxaguar as mãos.
4. Fechar a torneira com o auxílio de papel toalha.

Como arrumar a cama

Manter a cama sempre limpa e muito bem arrumada é uma questão de organização que também influencia em uma boa noite de sono. Saber como arrumar a cama da forma correta deixa o quarto mais bonito, além de evitar os vincos no lençol e aquela aparência de desleixo.

Para quem não tem muita prática, parece ser complicado, mas nada que boas dicas e algum treino não resolvam.

Confira algumas dicas para arrumar a cama para ter lençóis muito bem esticados, igual aos dos quartos de hotel. Colocando as dicas em prática todos os dias, fica fácil pegar prática.

Passo-a-passo de como arrumar a cama

1. Encape o colchão com o lençol de elástico nas extremidades;

2. Coloque um lençol com o lado avesso para cima, de forma a que as linhas da parte de cima estejam para a cabeceira da cama e a parte de baixo se estenda para além do colchão, chegando até ao chão.
3. Por cima, coloque uma coberta fina de forma que fique a alguns centímetros do topo do lençol.
4. No fundo da cama, coloque as bainhas do lençol e da colcha debaixo do colchão, deixando as laterais penduradas;
5. Ainda na parte do fundo, passe para uma das laterais da cama;
6. Nas bainhas do lençol e da colcha que estão penduradas, segure as pontas cerca de 30 centímetros do chão e levante-as com uma mão criando um triângulo;
7. Com a outra mão encaixe a parte inferior do triângulo debaixo do colchão;
8. Para que o lençol e a colcha formem uma prega diagonal, dobre o restante do triângulo para baixo mais uma vez;
9. Segure a prega firmemente e coloque embaixo do colchão, sempre alisando os vincos que se formam. Repita o procedimento nos cantos restantes da cama.
10. Na parte da cabeceira da cama, dobre a colcha e o lençol juntos fazendo uma dobra para baixo;
11. Coloque as sobras de lençol dos lados por baixo do colchão, alisando os vincos;
12. Finalize a arrumação da cama colocando algumas almofadas para enfeitar.

Dobrar Roupas de Cama e Banho

Inicialmente, é interessante começar a organização de cima para baixo. Para um armário organizado e com boa aparência, tenha uma fita métrica em mãos para medir as dimensões do móvel. Dessa forma você conseguirá planejar o tamanho certo para as suas dobras. Logo em seguida, retire as peças por

nichos. Limpe cada prateleira antes de começar a organizar. Assim, dará tempo do armário secar.

O segredo de um armário organizado são as dobras. Dobre todas as peças da mesma forma. Há várias formas de dobrar uma toalha e um lençol, mas use a mesma lógica para todas. Se necessário, use a fita métrica para definir o tamanho da dobra e deixar tudo padronizado.

Mantenha os conjuntos agrupados. Toalhas de rosto dentro das toalhas de corpo e fronhas dobradas juntas ao lençol. A grande vantagem é achar tudo de uma vez só e usar todo conjunto ao mesmo tempo, evitando que uma peça fique mais velha que a outra.

As toalhas de banho avulsas podem ser empilhadas por cor ou mesmo por tipo. Já os tapetes e pisos podem ser agrupados e guardados juntos no seu armário.

Para que você use todos os conjuntos de forma igual, coloque as peças recém-passadas por baixo das peças que já estão no seu armário. E use os que estão por cima. Assim você promove um rodízio.

Como Dobrar Lençol com Elástico

Um dos desafios da organização do armário de roupa de cama é deixar o lençol com elástico bem dobrado. Entretanto, existe uma técnica que pode te ajudar a dobrá-lo facilmente.

Primeiro, coloque o lençol na posição horizontal. Deixe o lado mais comprido entre os seus braços e em seguida vire-o do avesso. Pegue as pontas horizontais do elástico e encaixe as mãos. Depois, junte as pontas para que fique uniforme, encaixando bem as costuras.

Vire um lado do lençol, que estava encaixado em uma das mãos, em cima do outro lado. Logo em seguida ajeite as duas pontas que estão soltas em baixo, de forma que fiquem na mesma posição que as pontas de cima.

Depois disso, encaixe as mãos novamente. Ficam duas pontas juntas de um lado e duas pontas do outro. Una as duas extremidades e vire um lado do

lençol, em cima do outro lado. Agora você terá todas as 4 pontas com elásticos encaixadas no mesmo canto do lençol.

Em uma superfície plana, posicione o lençol já com esta dobra, de forma a deixá-lo como um retângulo. Dobre cada lado até o meio, formando 3 partes. Dobre o grande retângulo em 3 partes ou quantas vezes for necessário.

Organização do ambiente de trabalho

Independente da área de atuação e do exercício laboral, os indivíduos envolvidos permanecem grande parte do período de suas vidas nesse espaço e, quando o trabalho é realizado em ambiente limpo, bem organizado, arejado, poderá interferir de forma positiva, repercutindo, segundo estudos, muitas vezes inclusive, na criatividade e produtividade (GOELZER, 2005).

Sabe-se que na produção, transformação ou criação de produtos, há vários processos que exigem exposições a materiais de alta temperatura, com ruídos altos, poeira e partículas ou que exigem movimentos repetitivos em condições de muita pressão. Portanto, é pertinente considerar um ambiente de trabalho o mais adequado possível, isto é, considerar ventilação, iluminação, organização, isolamento, limpeza, sinalização, armazenamento e rotulagem dos materiais utilizados que são itens de extrema importância ao considerar um ambiente de trabalho.

A ventilação dos ambientes de trabalho é um tópico que pode ser bem complexo dependendo da atividade desenvolvida pela empresa ou indústria. O sistema de ventilação precisa ser projetado e implementado por profissionais especializados no assunto, já que poderá ocorrer, por exemplo, a ventilação local exaustora, que representa fluxo de ar adequado, localização do trabalhador em relação à movimentação do ar, remoção dos contaminantes atmosféricos e um sistema sincronizado de captação, velocidade e área no caso da ventilação exaustora (CARVALHO, 2001).

A iluminação preferencialmente deverá ser natural, mas nem sempre é possível; assim a iluminação ocorrerá através de lâmpadas dos diferentes

tipos, contanto que seja adequada para a atividade desenvolvida (SOUNIS, 1993).

O layout e organização do trabalho incluindo local para os equipamentos, máquinas para favorecer a execução das atividades, evitando posições forçadas, movimentos bruscos e esforços repetitivos.

O isolamento será utilizado de forma total ou parcial; dependendo da ação executada, seja devido ao risco químico, físico ou biológico, a operação poderá ser automatizada ou controlada a distância ou através de cabines. Significa atuar na fonte do risco, por meio de enclausuramento ou sistema fechado, ou além da fonte com barreiras, tempo e espaço e no trabalhador com o uso de equipamentos específicos.

Rever a limpeza evitando que ocorram fontes secundárias de contaminação, sempre considerando pessoas responsáveis treinadas com horário estipulado de forma pertinente e com material adequado de acordo com as especificidades, como, por exemplo, pavimentos sujos de graxas são escorregadios, podendo provocar quedas; poeiras acumuladas poderão transformar-se em fonte para dermatoses e para problemas respiratórios. Outro aspecto necessário será a sinalização e avisos de zonas com restrição de forma clara, visível e expondo quais os equipamentos individuais se devem utilizar no local restrito. O tópico de armazenamento e rotulagem é pertinente aos produtos e materiais considerados de risco, com observação quanto ao local bem ventilado, recipiente adequadamente fechado e indicando toxicidade, se necessário.

O aspecto do ambiente de trabalho também apresenta a questão da comodidade para o trabalhador com especificações como presença de sanitários, cozinha, refeitório, a luminosidade e a presença de alojamento, abordado na Norma Regulamentadora nº24 (BENSOUSSAN e ALBIERI, 1997).

Para cada 20 funcionários faz-se necessário um sanitário, com

aproximadamente 1 metro de largura e separados por sexo. Quanto aos lavatórios, a proporção poderá seguir a mesma do sanitário, diferentemente de quando o trabalho é considerado de risco mais elevado principalmente com manuseio de produtos químicos, faz-se necessário um lavatório para cada 10 trabalhadores. As empresas que exigem troca de roupa, uso de uniforme dos profissionais, deverão oferecer vestiários com espaço adequado para a troca e também armários de aço ou de material que facilite a limpeza.

A presença de refeitório e cozinha dependerá da distância da empresa e do tempo destinado a refeições assim como a quantidade de funcionários no local de trabalho. Seguirão os requisitos de apresentar boa luminosidade, fornecimento de água potável, adequada higiene e espaços arejados. O refeitório é obrigatório quando a empresa possuir mais de 300 funcionários, mas sempre será necessário um espaço para alimentação no local, quando o número de trabalhadores for menor.

Sobrevivência do Náufrago

Como aquaviário, você irá desempenhar uma função a bordo de embarcações nacionais. É importante você saber desde agora que as questões relativas à segurança dizem respeito a todos a bordo. Você deve trabalhar seguindo as normas de segurança para prevenir acidentes e situações de emergência. É dever do seu comandante/mestre manter a tripulação devidamente treinada para enfrentar possíveis situações de emergência, como incêndio, abalroamento ou colisão, água aberta, e, principalmente, naufrágio. Isso não é o bastante. Todo aquaviário deve se interessar pelos assuntos ligados à salvação. O conhecimento das técnicas de sobrevivência e o treinamento adequado podem salvar sua vida.



Os recursos para salvação nas embarcações As normas marítimas brasileiras determinam que as embarcações têm que possuir a bordo equipamentos de salvação. São esses equipamentos que vão garantir a sobrevivência das pessoas caso ocorra um naufrágio. Existem dois tipos de equipamentos de salvação que você deve conhecer: os equipamentos individuais e os coletivos. São exemplos de equipamentos individuais de salvação o colete salva-vidas e a bóia circular.

Os equipamentos coletivos de salvação são as embarcações de sobrevivência encontradas a bordo:

- as balsas salva-vidas infláveis normalmente utilizadas em embarcações de mar aberto; .
- as baleeiras, existentes nos navios de maior porte;
- os aparelhos flutuantes, também conhecidos como balsas rígidas, usadas apenas nas embarcações empregadas em águas interiores.

A sua parte central destina-se apenas a acomodar uma pessoa ferida ou inconsciente ou uma criança; e em casos especiais, o bote orgânico (inflável ou rígido).

Colete salva-vidas

É o principal equipamento de salvação a bordo da embarcação. É tão importante que cada pessoa, seja ela tripulante ou passageiro, deve ter um à sua disposição. Treine com frequência a sua colocação. Lembre-se: as normas internacionais estabelecem que você tem que vestir o colete salva-vidas, corretamente, em até 1 minuto, e sem ajuda. Este dispositivo foi feito para aqueles que sabem e os que não sabem nadar. Assim, mesmo que você seja um excelente nadador, vista-o.

Existem vários modelos de coletes salva-vidas. O mais importante é que o que você irá utilizar a bordo esteja aprovado pela Diretoria de Portos e Costas (DPC). E como você reconhece que o equipamento está aprovado pela DPC? Ao inspecioná-lo, quando embarcar, procure o carimbo de homologação. Os tipos mais simples são vestidos pela cabeça e amarrados na altura da cintura. É importante que o equipamento fique bem ajustado ao corpo, não ficando frouxo, pois quando a pessoa entra na água, a tendência dele é subir, causando desconforto ao náufrago, podendo inclusive sair pela cabeça. É fundamental que você obedeça às seguintes regras:

- Nunca use seu colete salva-vidas como encosto, almofada ou travesseiro, pois você pode avariá-lo.
- Não o tire da embarcação, pois poderá faltar para alguém a bordo.
- Sempre que for feito algum treinamento, principalmente dentro da água salgada, o equipamento deve ser lavado com água doce e posto para secar, antes de ser guardado no camarote ou no paiol de salvação.

Bóia salva-vidas.

A Autoridade Marítima exige que se tenha a bordo das embarcações bóias salvavidas. A bóia é um equipamento utilizado na faina de resgate de pessoas que estejam dentro da água. A bóia salva-vidas (também conhecida como bóia circular) pode ter alguns acessórios, como uma retinida flutuante, um sinal fumígeno flutuante (fumaça na cor laranja para sinalização durante o dia) e um

dispositivo de iluminação automático (conhecido como facho holmes, para sinalização durante a noite). O número desses equipamentos existentes a bordo depende do comprimento da embarcação. É importante que estejam distribuídos pelos dois bordos da embarcação. Como dito acima, a bóia circular é muito utilizada na faina de “homem ao mar”, ou seja, quando um tripulante ou passageiro de bordo cai dentro da água. O que fazer numa situação de emergência como essa? Essa é uma pergunta que todo aquaviário tem que saber responder. O mais importante é o tempo em que se leva para retirar a pessoa de dentro da água. Quanto mais rápido, maiores as chances de sobrevivência.

- em primeiro lugar, dê o alarme, ou seja, grite avisando ao timoneiro ou comandante/mestre que tem alguém dentro da água;
- jogue, de preferência, uma bóia salva-vidas com retinida, procurando recuperar a pessoa antes que ela tenha passado pela embarcação;
- não sendo possível, lance ao mar equipamentos de sinalização para marcar a posição da pessoa (lembre-se, as bóias circulares podem ter como acessórios sinais de fumaça ou dispositivos de iluminação);
- mantenha a vítima sempre à vista;
- providencie com os demais tripulantes, algum dispositivo para içar a pessoa de dentro da água.

Embarcação de sobrevivência

Existem duas maneiras de você entrar em uma balsa inflável: seco ou molhado. No embarque direto, ou método seco, devesse entrar na balsa sem mergulhar na água. Em seguida esta é arriada na água com o pessoal dentro dela. Caso não seja possível, o embarque será molhado, isto é, você terá que entrar na água. O procedimento é pular sempre de pé (regra dos “pés primeiro”), com as pernas fechadas e braços juntos do corpo, de preferência segurando seu colete salva-vidas e nadar até o bote salva-vidas e embarcar nele com calma. Em embarcações empregadas para navegação interior, geralmente existe uma balsa rígida. Se a sua embarcação possuir uma balsa salva-vidas inflável, procure embarcar de forma correta, utilizando os

acessórios da entrada. A melhor maneira de embarcar na balsa salva-vidas, de dentro da água, é utilizando a escada de tiras e a plataforma de embarque, como demonstrado na figura abaixo.

Procedimentos do naufrago antes do resgate

Uma coisa você tem que ter sempre em mente: você só é sobrevivente após o resgate! Até ser salvo, você é apenas um naufrago. Para alcançar o seu objetivo, que é ser resgatado com vida, você tem que observar os procedimentos de sobrevivência no mar. Veja os mais importantes:

- após embarcar na balsa salva-vidas, corte o cabo que a prende à embarcação;
- caso o mar esteja agitado, mantenha o colete salva-vidas vestido;
- afaste-se da embarcação que está afundando, mas mantenha-se nas proximidades do naufrágio, pois isto irá ajudar as equipes de busca e salvamento a encontrar- lo;
- recolha os companheiros que estejam dentro da água e aplique os primeiros socorros a quem deles necessitar e, também, todos os objetos que estiverem flutuando e que possam ser úteis;
- procure reunir todas as outras embarcações de sobrevivência que estejam nas proximidades; • estabeleça turnos de vigia com o objetivo principal de observar a aproximação de um navio ou aeronave;
- não se exponha ao sol, principalmente sem roupas, pois os raios solares podem causar queimaduras graves. Improvise uma cobertura para sua embarcação de sobrevivência, caso ela não a possua;
- proceda à distribuição controlada das rações de sobrevivência – água e alimento;
- evite fazer esforços desnecessários, pois aumentará o desgaste físico e a perda de água do corpo;
- envide esforços para manter a moral do grupo elevado; e
- deixe os sinalizadores de emergência (fumígenos e foguetes iluminativos com pára-quedas) preparados para funcionamento.

- no caso de rios e de águas abrigadas, evite o sangramento de feridas quando na água, pois o sangue atrai piranhas que atacam em cardumes e podem devorar uma pessoa em poucos minutos.

O náufrago tem que estar preparado para ser resgatado. Essa etapa da sobrevivência é muito importante e não deve ser encarada com displicência. Ser detectado não significa ser resgatado. Muitos acidentes, alguns fatais, ocorrem durante o resgate. Encare o salvamento com toda a seriedade possível, evitando crises emocionais. Deixe-as para quando estiver em lugar seguro. O resgate pode se dar por embarcação ou por aeronave (helicóptero), devendo o náufrago estar sempre usando seu colete salva-vidas.

Sobrevivência

Procedimento de abandono da embarcação

O tripulante tem que estar familiarizado com todas as suas funções, inclusive aquelas ligadas às fainas de emergência, sendo a maior delas o abandono da embarcação, última alternativa, como medida extrema a ser tomada. Atenção: no mar, a nossa embarcação é o local mais seguro. A ordem para abandonar a embarcação deve ser dada pelo comandante ou mestre. Ao escutar o toque de alarme geral (uma série de sete ou mais apitos curtos seguidos por um apito longo), vista roupas adicionais e o seu colete salva-vidas e, então, dirija-se ao ponto de reunião (local previamente definido, que você deve guarnecer durante uma emergência para receber instruções de como proceder).

Esse toque antecede o toque das fainas de emergência (incêndio, colisão e abandono). É importante que você saiba o seguinte: esse toque não significa abandono da embarcação. O toque de abandono é representado pelo acionamento da campainha de alarme geral, que soará ininterruptamente.

- não leve objetos de uso pessoal nem qualquer tipo de bagagem. O mais importante nesse momento é a sua vida e a de seus companheiros.

- havendo tempo, procure abastecer a embarcação de sobrevivência com água potável adicional;
- leve para a embarcação de sobrevivência apenas equipamentos úteis, como por exemplo: equipamentos de comunicação (rádios portáteis), de sinalização (fumígenos e pirotécnicos), cabos de fibra, acessórios náuticos (carta náutica do local, régua, compasso, lápis), cobertores, entre outros.
- execute suas tarefas relativas ao lançamento da embarcação de sobrevivência;
- entre na embarcação de sobrevivência, de preferência seco.
- assegure-se de que todos os companheiros destinados para aquela embarcação estão a bordo;
- afaste-se da embarcação sinistrada. Lembre-se, afaste-se apenas o suficiente para ficar “safo” da embarcação.

Vestimenta para o abandono da embarcação

A maior causa de morte em sobrevivência no mar é a hipotermia, que pode ser definida como a diminuição da temperatura do corpo causada pela exposição do náufrago a ambientes frios, principalmente no caso de imersão em água fria. A roupa representa o primeiro elemento da proteção do náufrago. Evite abandonar a embarcação se não estiver apropriadamente vestido, principalmente com roupas quentes. A prática demonstrou que as melhores roupas para o náufrago usar são as feitas de lã. Se possível, providencie também uma proteção para a cabeça, pois esta é a parte do corpo onde existe maior emissão de calor. Nunca esqueça o seu colete salva-vidas!

Algumas embarcações possuem roupas próprias para o abandono. São exemplos a roupa de imersão e a roupa anti-exposição

Distância da embarcação sinistrada

É fundamental manter uma distância segura da embarcação sinistrada. O afastamento deve ser suficiente para que não ocorra a sucção dos náufragos quando essa afundar, evitando, também, que sejam atingidos por algum objeto que se desprenda e venha à superfície. Outro fator que justifica o afastamento

da embarcação é a possibilidade de vazamento de combustível, que poderá provocar incêndio, caso haja alguma fagulha. É importante que os náufragos se mantenham nas proximidades do sinistro, numa distância segura, principalmente se foi enviada uma mensagem de socorro. Se o naufrágio se der nas proximidades de terra, procure chegar até ela, pois as condições de sobrevivência serão muito melhores. 2.4 Destroços como recurso para flutuação O colete salva-vidas é o principal equipamento individual de salvação. É primordial que toda pessoa que vá abandonar uma embarcação esteja vestindo o seu colete salva-vidas.

Entretanto, se ocorrer uma situação imprevista em que o náufrago não tenha tempo ou oportunidade de vestir seu colete antes de abandonar a embarcação ou se ficar impossibilitado de utilizar uma embarcação de sobrevivência será necessário improvisar algum tipo de ajuda para se manter flutuando. Isto pode ser feito colhendo destroços da própria embarcação naufragada que estejam flutuando no local, mantendo-os junto ao corpo como um recurso para se manter na superfície. Isso fará com que você poupe energia e prolongue sua sobrevivência.

Ingestão de água salgada

Beber água salgada mata! Nunca beba água do mar, nem a misture com água potável. Quando o náufrago bebe água salgada, o sal fica acumulado em seu corpo, havendo necessidade de água potável para dissolvê-lo nos rins, e posteriormente, eliminá-lo através da urina. Como em condições adversas no mar não existe água potável em quantidade adequada para hidratar o corpo, a própria água do organismo vai migrar para eliminar o sal acumulado. Dessa forma, o náufrago que bebe água do mar agrava o seu estado de desidratação, podendo inclusive morrer.

Segurança Alimentar: a importância dos cuidados na produção de refeições e alimentos

Muito se fala da importância dos cuidados com a higiene e a manipulação dos alimentos, das técnicas de preparo, da temperatura que garanta que o alimento não seja contaminado por bactérias e fungos, do armazenamento correto, entre outros aspectos fundamentais para evitar contaminação e possíveis DTA's – Doenças Transmitidas por Alimentos.

A produção de alimentos é demasiada complexa, pode ser uma questão de vida ou morte, se bem monitorada pode significar saúde e bem-estar ou ao menor deslize no controle higiênico-sanitário pode incorrer até em morte.

Segurança Alimentar, qual a origem?

A expressão segurança alimentar apareceu pela primeira vez, após o término da 1ª Guerra Mundial. Foi notado que um país poderia controlar o outro, se tivesse controle sobre o seu fornecimento de alimentos. Era uma estratégia importante, principalmente quando aplicada pelo país mais forte em relação aquele com menor potencial, do ponto de vista militar e incapaz de gerar alimentos suficientes para alimentar sua população. Logo este termo "segurança alimentar" é de fato um conceito de origem militar. Era um quesito de segurança nacional, pois cada país deveria ser autossuficiente ou ter estoques estratégicos de alimentos.

No Brasil, a segurança alimentar e nutricional significa garantir, a todos, alimentos básicos de qualidade, em quantidades suficientes, de modo permanente, e sem comprometer o acesso a outras necessidades essenciais, com base em práticas alimentares saudáveis, contribuindo assim para uma existência digna, em um contexto de desenvolvimento integral da pessoa humana.

A partir daí, surge a percepção que além da disponibilidade dos alimentos, é preciso que todos os povos tenham acesso aos alimentos, item fundamental para a segurança alimentar. Claro que são listados outros fatores que geram insegurança alimentar, como as situações de guerra e desestruturação da

capacidade de produção, ou situações de bloqueios econômicos, sofrida normalmente por países que não aceitam as imposições das grandes potências mundiais, ou em situações de catástrofes naturais em que a agricultura dos países atingidos é parcial ou totalmente impactada.

Cuidando da Integridade e Sanidade dos Alimentos

Do ponto de vista da produção de refeições nos restaurantes, nas produções da panificação, confeitarias, patisserie, enfim, da manipulação como um todo de alimentos, vários são os aspectos legais e de ordem técnica que asseguram que os alimentos sejam próprios para o consumo e não cause surpresas desagradáveis à saúde.

O primeiro passo é ter no local de produção e cumprir o que está definido no Manual de Boas Práticas (MBP) e os Pop's (Procedimentos Operacionais Padronizados). Neles estão descritos como produzir alimentos seguros para o consumo.

Há também planilhas de monitoramento de temperaturas de equipamentos, alimentos prontos e em preparação e muitas outras que acompanham os POP's ou o MBP que devem ser seguidas. Além de ter um responsável que oriente e faça um fluxograma das diversas preparações para que não haja contaminação cruzada entre os diversos pratos e/ou produtos que a empresa produz e comercializa.

A importância dos 3 TTT – tempo, técnica e temperatura

Tempo, temperatura e técnicas de preparo são essenciais para um alimento ser considerado seguro para o consumo humano. Por isso é fundamental monitorar, planilhar e tomar ações corretivas em tempo hábil para que o erro se não torne um problema de saúde pública (doença transmitida por alimentos - DTA). Temos alguns parâmetros para tempo e temperatura, porém com as novas técnicas de preparo, isso vem mudando. Em linhas gerais, uma preparação quente deve estar acima de 60° C e a fria até 10° C. Quando o

alimento está exposto (por exemplo, restaurantes que tenham o serviço self service ou alimentos deixados na cozinha em banho-maria para serem servidos mais tarde, ou conforme demanda), devem apresentar as seguintes temperaturas:

- v Em temperaturas superiores a 60° C, por no máximo 6 horas;
- v Em temperatura abaixo de 60° C, por no máximo 1 hora.

Alimentos frios:

- v Até 10° C, por no máximo 4 horas;
- v Entre 10° C e 21° C por no máximo 2 horas. Exceto preparações com carnes cruas e pescados.
- v Os alimentos preparados e prontos para o consumo em distribuição ou espera, que contenham carne ou pescado crus, devem ser mantidos em exposição por no máximo 2 horas a 5° C.

Os veículos de contaminação, patologias e bactérias

São vários agentes causadores de doença no homem quando os processos de escolha do fornecedor, sanitização de hortifrutis, pré-preparo, cocção, distribuição, dentre outros, são inadequados ou inexistentes.

São eles:

- v produtos químicos - metais pesados ou pesticidas
- v toxinas naturais de plantas e animais - alcalóides e histaminas;
- v vírus - hepatite e helmintos;
- v bactérias patógenas;
- v fungos patogênicos.

Dentre as bactérias mais comuns neste contexto, podemos destacar:

- v Clostridium botulinum
- v Clostridium perfringens;
- v Staphylococcus aureus;
- v Bacillus cereus;
- v Escherichia coli;
- v Campylobacter ssp;
- v Salmonella ssp.

As doenças transmitidas por alimentos (DTA's) são causadas pela ingestão de água e/ou alimentos contaminados. Existem mais de 200 tipos de DTA's e a maioria são bactérias e suas toxinas, parasitas e vírus. Há também as DTA's causadas por envenenamento, provocados por toxinas naturais (ex. cogumelos venenosos, toxinas de algas ou peixes) ou por produtos químicos que contaminaram o alimento (ex. chumbo e agrotóxicos).

Recepção e armazenamento - o início do controle no local de produção de alimentos

O recebimento é um processo muito importante, pois ali começa de fato a "segurança do alimento" que logo se transformará em um produto pronto para o consumo. Então, é necessário que se observe alguns aspectos, como por exemplo, a data de validade e se a embalagem está íntegra, pois pode ser a porta de entrada para fungos nos cereais. Alguns fungos produzem micotoxinas que contaminam os alimentos e geram danos à saúde humana. A presença de fungos indica a possibilidade de produção de micotoxinas e a obrigação de descartar aquele lote. Logo a vigilância e o planejamento de estoque e compras são vitais para minimizar esse tipo de problema.

Nesta época do ano, quando as temperaturas médias no Brasil chegam a 33°, alguns cuidados são imprescindíveis para se evitar a contaminação dos alimentos:

O monitoramento de tempo, a temperatura e a quantidade de alimento produzido precisam estar em sincronia com a demanda ofertada. Fazer

pequenos lotes de produtos e controlar o tempo e a temperatura de exposição são os principais motivos para evitar contaminações. Aliados a isso estão a manutenção preventiva dos equipamentos e o olhar atento nas planilhas de aferição.

Controle da higiene ambiental, dos equipamentos e dos utensílios

É de extrema importância que todos os processos estejam alinhados para que o produto final seja satisfatório. Logo é necessário que o ambiente, os utensílios e os equipamentos estejam em condições ideais para uso. Limpos, higienizados com os produtos certos, protegidos de possíveis contaminações físicas (pó, poeira etc.). Por isso a obrigatoriedade de ter um Procedimento Operacional Padrão (POP) e de realizá-lo conforme sua orientação para cada tipo de utensílio/equipamento ou ambiente.

Controle da higiene e saúde dos manipuladores

O principal modo de contaminação se dá por falta de higiene dos manipuladores, principalmente pelo modo errado de lavar as mãos, quantidade insuficiente de lavagens durante a jornada de trabalho e nas trocas de funções. Outro aspecto importante se dá pela saúde física do colaborador. O manipulador de alimentos não pode apresentar ferimentos ou precisa cobri-los adequadamente, não pode trabalhar gripado, com diarreia, vômitos frequentes, dor abdominal ou qualquer outro indício que possa vir a contaminar o que ele produz. Além de estar em dia com seus exames obrigatórios para exercer tal função.

O nutricionista como agente fundamental na gestão da qualidade no food service

A legislação brasileira no campo da segurança alimentar é eficiente e eficaz em relação a muitos países, porém é necessário que o profissional que esteja operando essa atividade em Serviços de Alimentação e Nutrição entenda,

compreenda e saiba aplicá-la conforme a necessidade de cada estabelecimento. Não é apenas ler, é preciso adequá-la a realidade da organização.

O nutricionista tem papel fundamental na orientação, formulação de normas técnicas e procedimentos que assegurem a sanidade dos alimentos, a saúde dos manipuladores e o bem-estar dos consumidores.

Um nutricionista que entenda de processos de qualidade é muito útil e agrega valor ao produto final. Ele é o profissional capacitado para ser o responsável pela produção, segurança higiênica sanitária e qualidade de todos os alimentos produzidos na empresa. Porém nem todos os gestores e/ou gerentes dos estabelecimentos entendem essa necessidade, nem encaram isso como prioridade. Um nutricionista deve ser visto como alguém que está lá para fortalecer sua marca perante o consumidor e gerar um diferencial competitivo perante o mercado.

Perfil do Taifeiro

O desafio do trabalho embarcado é algo que seduz muitas pessoas. Ir trabalhar de helicóptero, ficar 15 dias em uma pequena cidade flutuante no meio do mar, a aventura das novidades que serão encontradas, a comodidade de acordar praticamente no local de trabalho, trabalhar seis meses no ano e descansar seis meses. Essas características, somadas às chances de crescimento profissional, transformam o trabalho offshore em um grande conto de fadas.

Atualmente, o mercado exige que se tenha conhecimento sobre o clima do presente e do futuro, com a perspectiva de sempre melhor servi-lo.

O profissional taifeiro deverá encantar e surpreender os trabalhadores em plataforma, fazendo com que se sintam realmente acolhidos fora de suas casas.

Nesse contexto, entra a hotelaria offshore, ou melhor, o hoteleiro offshore - profissional hoteleiro capaz de entender e antecipar as necessidades e desejos dos seus clientes, os trabalhadores em plataforma.

O taifeiro deve sempre manter atitudes positivas, desempenhar as funções com qualidade e precisão, além de ser amável e cortês com os clientes.

Para melhor desempenhar suas funções, é primordial que este profissional esteja sempre atualizado com as novidades da área de hotelaria offshore e principalmente com as novas legislações vigentes.

O taifeiro é o profissional responsável pela manutenção de áreas de apoios da higienização, a fim de garantir o bem-estar dos embarcados.

O taifeiro deve ter postura séria e profissional, ter um bom relacionamento com o cliente, demonstrar confiabilidade e conhecimento das atividades que executa.

Neste sentido, as competências que serão desenvolvidas são:

- efetuar a arrumação, limpeza e higienização dos enxovais, camarotes e áreas comuns, utilizando técnicas e produtos adequados e tomando os cuidados necessários com a segurança no trabalho;
- exercer a hospitalidade com os tripulantes e com seus colegas de trabalho, agindo com ética, cortesia, clareza, objetividade e profissionalismo, a fim de satisfazer suas necessidades, superando suas expectativas;
- aplicar as normas de Segurança, Meio Ambiente, e Saúde (SMS) rotineiramente, para garantir a sua integridade física, de seus colegas e tripulantes, bem como a segurança da plataforma.

ATENÇÃO!

O trabalho embarcado não é apenas um emprego comum, mas um estilo de vida diferente da maioria e que requer grande responsabilidade, disciplina, auto controle, comprometimento, facilidade de relacionamento e outras características para que uma pessoa possa se manter em evolução estando confinada e compartilhando sua vida com outras pessoas.

Portanto, a disciplina é fundamental, para que se possa prosperar, tanto na vida profissional quanto na pessoal.

O comprometimento e responsabilidade com o trabalho a ser desenvolvido, os treinamentos constantes que são requisitados, algumas vezes em seus períodos de folga, e a presença em todos os embarques devem ser entendidos como rotina de trabalho e de vida, para manutenção de seu emprego.

E MAIS...

O autocontrole na administração de problemas e a facilidade de relacionamento também são características fundamentais para permanência a bordo.

1.1 TIPOS DE UNIDADES ONDE O TAIFEIRO PODE ATUAR

Atualmente há diversos tipos de unidades marítimas no Brasil. Algumas são de propriedade da Petrobrás e outras, terceirizadas ou de empresas autorizadas.

Alguns tipos de unidades marítimas são:





Rebocadores



PA - Plataformas Auto-elevatórias



NS - Navios-sondas de perfuração



FPSO - Navios de produção, armazenamento e rebombeamento



P - Plataformas de perfuração



PP - Plataformas de Produção

Navios de sísmicas e lançamentos de linhas

- PRA - Plataformas de rebombeamento;
- SS - Sondas semisubmersivas

Estas Unidades marítimas trabalham com finalidades diferentes e possuem características diferentes, inclusive no perfil de clientes.

1.2 HIERARQUIA NA HOTELARIA OFFSHORE

A hierarquia que existe dentro de uma plataforma marítima está dividida em:

Diretor > Gerente Geral > Supervisores > Comissários

E, de acordo com esta hierarquia, os ajudantes de cozinha, cozinheiros, padeiros e saloneiros estão subordinados ao comissário. Veja.

Comissário

Taifeiro - Chefe de cozinha - Padeiro - Saloneiro - Operador de rádio - Operador de Rádio

**Cozinheiro Ajudante
de padeiro**

**Ajudante
de cozinha**

**Taifeiro
(Pieiro)**

Conheça a seguir a hierarquia existente nos diferentes departamentos.

UNIDADES

Normalmente, dentro das unidades, os enfermeiros são os fiscais de contrato das hotelarias. Portanto, o **comissário** se reporta ao **enfermeiro**. Se forem navios, os enfermeiros se reportam aos comandantes e, se forem plataformas, ao **GEPLAT (Gerente da Plataforma)**.

Os cargos máximos em unidades marítimas são:

Navios OIM (*offshore Installaton Managing*):

Já nos navios OIM, a organização de comando está estruturada em:

COMANDANTE

**SUPERVISOR DE
MANUTENÇÃO**

**SUPERVISOR DE
ELÉTRICA**

**SUPERVISOR DE
MECÂNICA**

Plataformas GEPLAT (*Gerente de Plataformas*)

Nas plataformas, as equipes trabalham de forma integrada, respeitando a seguinte hierarquia:

COORDENADOR ----- Coprod
DE PRODUÇÃO

COORDENADOR ----- Coeman
DE MANUTENÇÃO

COORDENADOR ----- Coeme
DE EMBARCAÇÃO

COORDENADOR ----- Cofac
DE FACILIDADE

ATENÇÃO!

Os colaboradores da hotelaria não se reportam a este, e sim, ao seu comissário.

1.3 APRESENTAÇÃO PESSOAL

Apresentar-se de forma impecável, mais do que um hábito, é uma atitude de um profissional bem sucedido, que deve se vestir corretamente, sem extravagâncias. O profissional deve ser notado pela sua competência, gentileza e profissionalismo.

Portanto, a sua aparência é o seu cartão de visita, e pode refletir orgulho próprio, pelo seu trabalho e por sua profissão.

Agora que você já sabe sobre a importância da apresentação pessoal, veja alguns cuidados fundamentais em relação à sua aparência e higiene no seu dia a dia.

- **BANHO.** Um banho bem tomado demonstra respeito consigo e com os demais, além de trazer disposição.
- **AXILAS.** O desodorante deve ser inodoro e não se deve usar perfume.
- **DENTES.** Cuide bem da sua higiene bucal. Escovar os dentes é indispensável após as refeições, o que ajudará a manter o hálito agradável. Não se esqueça de fazer a manutenção periódica dos seus dentes, tendo sempre atenção ao bom hálito, principalmente os fumantes.
- **LAVAR AS MÃOS.** As mãos devem ser bem lavadas e higienizadas, especialmente após usar o banheiro.
- **UNHAS.** As unhas devem ser bem cuidadas. ao utilizar esmalte, escolha os claros, de apenas uma cor, sem flores ou desenhos. Ao primeiro sinal de dano ou manchas no esmalte, retire-o por completo de todas as unhas.
- **CABELOS.** Mantenha os cabelos sempre limpos e penteados. Se tingi-los, prefira cores discretas e observe o tempo todo o retoque da tinta, para não deixar as raízes à mostra. As colaboradoras com cabelo abaixo dos ombros deverão mantê-los presos, conforme padrão definido pela empresa. Não prenda os cabelos com canetas ou afins. já os homens deverão manter os cabelos curtos, evitando penteados extravagantes.
- **BARBA.** Os homens devem estar sempre barbeados.
- **ACESSÓRIOS.** Não utilize, no ambiente de trabalho, pulseiras, brincos e colares indiscretos, anéis grandes e coloridos. os brincos devem ser pequenos e colados na orelha; as pulseiras devem ser finas e sem pingentes e os colares, curtos e discretos.
- **MAQUIAGEM.** A maquiagem deve ser sempre leve e o batom deve ter um tom discreto.

LEMBRETE

Não fume. Fumar é prejudicial ao fumante e a quem está próximo. Ser for fumante, não fume no lugar de trabalho. E se fumar na área reservada aos fumantes. não se esqueça de lavar bem as mãos antes de retornar ao local de trabalho.

UNIFORMES

É fundamental que você esteja atento aos cuidados necessários para a manutenção do seu uniforme.

E que tipo de cuidados são estes? Conheça-os a seguir.

- É importante manter os uniformes limpos e bem passados.

- Uniforme desbotados, descosturados ou rasgados devem ser trocados.
- Sapatos e meias devem ser limpos e estar em boas condições de uso.

1.4 SAÚDE E APARÊNCIA

Para cuidar dos outros é preciso antes cuidar de si mesmo. além de manter boa saúde, é preciso zelar pela aparência. Através de nossa aparência, linguagem corporal e expressões faciais, causamos impressões boas ou ruins, queiramos ou não.

ATENÇÃO

Uma aparência descuidada pode passar uma impressão de que não temos valor.

Percebeu como a sua apresentação pessoal é muito importante?

E tem mais!

Veja a seguir algumas dicas de atitudes positivas no trabalho.

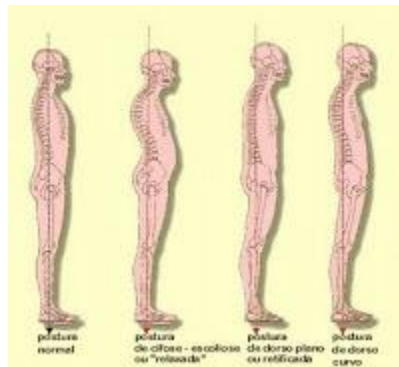
1. Trate do ferimento quando se machucar. Mantenha-o coberto para evitar contaminação.
2. Para sua segurança, não use anéis, pulseiras e colares enquanto estiver trabalhando.
3. Procure não utilizar celulares no bolso ou pendurados nos cintos.

Seu corpo é sua ferramenta principal de trabalho: cuide bem dele.

1.5 POSTURA CORPORAL

O corpo fala. Sendo assim, você deve passar uma imagem que represente comprometimento, atenção ao trabalho e respeito aos demais.

Portanto, coloque em prática as dicas a seguir:



1. Mantenha a coluna ereta, a cabeça alinhada e o peso do corpo apoiado nas duas pernas.
2. Evite ficar de braços cruzados ou com o corpo encolhido.
3. Ao estenderem a mão para cumprimentá-lo, corresponda com um aperto de mão firme.
4. Tocar as pessoas pode ser comum na cultura brasileira. Mas em outras culturas, o toque pode ser considerado desrespeitoso ou invasivo. Por isso, só estenda a mão se a outra pessoa o fizer antes.

1.6 HORÁRIOS DE TRABALHO

Os turnos de trabalho, na maior parte das plataformas marítimas, são 12 horas, observando então o turno diurno e noturno.

Atenção!

As unidades têm a maioria dos tripulantes trabalhando de 6h a 18h / 18h a 6h e de 12h a 0h / 0h a 12h, mas em algumas unidades podemos ter uma variação de 7h a 19h / 19h a 7h.

Os horários dos colaboradores da hotelaria são determinados pelo seu supervisor que, normalmente, entra em concordância com a da maioria da tripulação, para que se torne viável o cumprimento das atividades.

SAIBA MAIS!

A equipe da hotelaria corresponde a 10% do POB (*Pessoal On Board*), e a distribuição das atividades cabe ao comissário *offshore*. Esta é feita por um estudo, buscando uma coerência entre horários e área física, a fim de viabilizar todas as atividades a serem desenvolvidas.

2º Excelência no Atendimento

Para ser um bom taifeiro, não basta realizar bem as técnicas profissionais de acordo com o regulamento interno da embarcação; é preciso também prestar atendimento hospitaleiro.

Atender bem significa prestar hospitalidade a pessoas, tendo em vista principalmente o fato de que cada indivíduo é único e se relaciona com o mundo de forma singular. Tais diferenças individuais podem dificultar o bom atendimento. Sendo assim, é preciso ter em mente que há aspectos essenciais desse atendimento que são quase invariáveis, independentemente das características de cada pessoa ou organização.

Dicas

Atender bem significa doar seu tempo e atenção, fazer com que as pessoas se sintam acolhidas e incluídas, antecipando necessidades e criando cumplicidade.

Um bom atendimento faz a diferença!

O trabalho em uma plataforma offshore faz com que os usuários tenham uma expectativa de algo pessoal que resgate o acolhimento doméstico, propiciando a realização de um bom trabalho longe do ambiente familiar.

2.1 ATITUDE E COMPORTAMENTO

O que significa?

Atitude Modo de proceder ou agir.

Comportamento conjunto de atitudes.

As pessoas embarcadas estão cansadas, longe de suas famílias e, muitas vezes, emocionalmente abaladas em virtude do tempo e da distância.

Portanto, é importante que cada profissional demonstre empenho na resolução das necessidades dos embarcados.

Assim, em suas atitudes, tenha sempre em mente os seguintes pontos:

1. Seja simpático e cortês, mas mantenha-se formal, sem intimidades.
2. Trate a todos por Senhor e Senhora.
3. Seja rápido e eficiente.
4. Jamais use expressões que sugiram intimidade, como “querida”, “anjo”, “meu bem”, “jovem”, “amigo”, entre outros.
5. Cumprimente a todos utilizando “bom dia”, “boa tarde”, “boa noite”.
6. Mantenha o bom humor com respeito: sorria sem gargalhar.
7. Para lidar com reclamações:
 - a) Ouça atentamente;
 - b) Não interrompa;
 - c) Permita que terminem de falar;
 - d) Procure mostrar-se disposto a resolver o problema;
 - e) Seja acolhedor e não demonstre impaciência;
 - f) Caso não possa resolver o problema, procure auxílio e dê retorno ao embarcado no menor tempo possível;
8. Cultive uma atitude proativa ao invés de reativa;
 - a) Seja observador e tenha iniciativa para agir instantaneamente.
 - b) Tenha bom senso para discernir seu limite.
 - c) Tenha compromisso com o bem-estar dos demais.
9. Cuide dos detalhes.

A hotelaria como um todo se resume a encantar o cliente. Assim cabe ao profissional taifeiro zelar por todo o ambiente que está sob sua responsabilidade.

10. Fique atento à organização dos utensílios e materiais que compõem um camarote, arrumação adequado do leito, e perfeita higienização do ambiente conforme lhe é exigido.

11. Seja criterioso na limpeza em locais, tais como, embaixo das camas, frisos e pinos das divisórias ou anteparos, bem como nas portas, partes superiores de armários e aparelhos de televisão.

Além da fiscalização efetuada pelo enfermeiro, o taifeiro também estará sendo avaliado pelos ocupantes de determinado ambiente ou setor.

"Quem eu posso ser para tornar não apenas o atendimento, mas tudo o que eu fizer, espetacularmente especial?"

2.2 TRABALHO EM EQUIPE

Em uma equipe todos trabalham por interdependência, ou seja, o sucesso das tarefas individuais depende do bom desempenho de cada indivíduo no grupo. Em uma plataforma, todos os tripulantes fazem parte de uma equipe de trabalho. Sendo assim, estão aqui algumas dicas de como trabalhar bem em equipe.

1. Seja paciente

Para agir com paciência, é bom ter em mente que cada indivíduo vê o mundo de uma forma única e nem sempre é possível conciliar pontos de vista, sendo necessário ouvir com atenção e emitir sua opinião com calma.

2. Não critique

Mesmo em situações de conflito, é preciso separar as opiniões das pessoas de seu conceito pessoal a respeito dela. Saiba avaliar a ideia ao invés da pessoa.

3. Aceite opiniões

Nem sempre é possível ter razão. Aceite outras ideias poderá melhorar o bom desempenho da equipe.

4. Faça sua parte

Mesmo em grupo, sendo o mais antigo ou mais inexperiente, tendo maior experiência na função ou não, é importante não delegar aos demais a responsabilidade que lhe cabe, mas saber dividir as tarefas.

5. Seja participativo e solidário

Procure sempre ajudar a quem precisa. Colabore para que o trabalho fique bem feito. Assim, quando precisar, não ficará constrangido em pedir ajuda.

6. Dialogue

Se algo o incomodar ou causar insatisfação, procure expressar sua opinião a respeito calmamente. Procure ouvir atentamente a outra parte para que cheguem a um consenso.

7. Evite resistência

Quando uma equipe se torna coesa, tende a resistir a mudanças e opiniões discordantes. É importante aceitar ideias fora do grupo, assim como a de que você pode errar.

2.3 ÉTICA PROFISSIONAL

A ética é um tema muito amplo e subjetivo e se apresenta em diversos campos da vida. De maneira muito genérica e simples, é possível dizer que a ética trata do que é considerado certo ou errado do ponto de vista social, da maneira como as pessoas devem se relacionar umas com as outras. A ética é o que norteia o comportamento das pessoas.

No campo profissional, espera-se que cada indivíduo seja discreto, leal, honesto, cumpra o combinado com seus colegas e empregadores. Agindo dessa forma, criará um ambiente de respeito mútuo.

Respeite para ser respeitado.

E como agir com ética?

É muito simples! Basta fazer o exercício de colocar-se no lugar do outro.

"Como me sentiria no lugar dele? Qual seria minha reação?"

O profissional taifeiro, assim como uma camareira de hotel, estará em contato com os objetos pessoais do cliente dentro do camarote, mesmo cada cliente possuindo seu próprio armário com sistema de tranca, poderá acontecer de o mesmo esquecer ou deixar algum objeto para fora. Ao perceber situações deste tipo, o profissional deverá identificar o número do leito em que foi encontrado o objeto e levá-lo até o superior, para que o mesmo possa identificar o ocupante do leito e comunicá-lo sobre o fato, evitando assim a ocorrência de algum constrangimento.

DICAS

Na prática

- Assuma responsabilidade pelo que disse ou fez.
- Seja discreto: não exponha as pessoas com as quais trabalha.
- Seja sigiloso: nunca leve adiante uma história que ouviu.

- Seja flexível: não é possível estar certo sempre.
- Não faça intrigas para tirar proveito das situações.
- Demonstre disposição para o trabalho: surpreenda de forma positiva.

2.4 DIFERENÇAS CULTURAIS

Hoje em dia, não só os brasileiros estão atuando profissionalmente em outros países, como é muito comum encontrar estrangeiros trabalhando em empresas brasileiras, em função do seu conhecimento técnico específico, seu *know-how*.

Isto é muito comum no caso de plataformas *offshore*. É necessário, portanto, que alguns cuidados sejam tomados no contato com pessoas de outras nacionalidades:

- **Gestos, palavras ou atitudes** considerados normais para um brasileiro podem soar como uma ofensa a um estrangeiro. Da mesma forma, atitudes corriqueiras de um estrangeiro podem parecer esquisitas aos brasileiros e é preciso saber como agir para que esta pessoa não se sinta discriminada.
- A **espontaneidade e simpatia** são a "marca registrada" dos brasileiros. É comum o contato físico com um aperto de mão, com um abraço, com os famosos tapinhas nas costas já no primeiro encontro com uma pessoa, mesmo no plano profissional. A apresentação é feita de maneira informal e até mesmo altos executivos se tratam pelo primeiro nome. Para um europeu, por exemplo, isso é inadmissível. Profissionalmente, muitos europeus preferem ser chamados pelo sobrenome, mesmo que por um colega de trabalho. O primeiro nome fica restrito ao núcleo familiar.
- A **pontualidade** é outro aspecto importante, principalmente em relação aos europeus. Os horários são respeitados e a não pontualidade é considerada uma falta de educação e de respeito. Os italianos e espanhóis, por sua descendência latina, são mais afáveis, mas o mesmo não acontece com os alemães ou povos nórdicos.

- O **contato visual** tem significativos diferentes entre os povos também. Enquanto para alguns o olhar não deve ser sustentado, para outros, conversar sem o contato visual pode ser considerado como falta de interesse pela conversa ou até mesmo um insulto.
- **Alimentação** - algumas pessoas possuem restrições em relação a alguns alimentos por motivos religiosos, culturais ou de convicção. O tipo de alimento, de corte ou até mesmo o horário de preparação são fatores que influenciam na alimentação de determinadas pessoas e isto deve ser respeitado.
- **Outras diferenças** - é importante levar em conta que, mesmo dentro de nossa cultura, a brasileira, algumas diferenças podem ser empecilhos na comunicação. Simples diferenças entre homens e mulheres, ou entre religiões podem trazer traços de preconceito e resistência. Para todos os casos, é bom sempre lembrar que, sejamos nós mais jovens, mais velhos, mais pobres ou mais ricos, mais cultos ou menos, sejamos originários do norte ou do sul, em um ambiente de trabalho somos todos iguais. **Respeitar as diferenças não significa entendê-las, mas aceitá-las.** Para isso, não é preciso concordar com elas.

LEMBRETE

- Demonstre interesse quando os outros falam, ouvindo com atenção; preste atenção no que é dito e não na maneira como é dito.
- Evite bocejar ou espreguiçar-se quando estiver conversando; isto pode sugerir distração.
- "Com licença", "Por favor" e "Obrigado" são palavras mágicas que abrem portas e deixam todos felizes.
- Seja sempre positivo, diplomático e flexível.
- Evite sempre discutir política e religião em ambientes de trabalho.
- Um sorriso sincero rompe qualquer barreira de idioma.
- Não considere um sotaque como indício de pouco conhecimento ou falta de inteligência.
- Nem sempre um balançar de cabeça significa compreensão.

2.5 COMUNICAÇÃO

Fazer-se entender, através da comunicação com o outro de maneira compreensível, é muito importante, em todos os aspectos da vida. Neste contexto, comunicar-se bem significa expor de maneira clara o que se quer dizer ou passar.

A forma como nos expressamos pode causar uma impressão positiva ou negativa no receptor.

Veja agora quais são os tipos de comunicação e algumas dicas importante para o seu dia a dia.

COMUNICAÇÃO VERBAL

Você viu anteriormente que o corpo fala e também como é importante passarmos uma imagem que represente comprometimento, atenção ao trabalho e respeito aos demais.

Pois bem, e o que de fato é preciso fazer para ser ter uma boa comunicação verbal?

É o que você verá a seguir.

- Clareza do que se tem em mente antes de verbalizar.
- Ser direto, gentil e objetivo.
- Ter certeza de que se fez entender.
- Falar pausadamente e em volume agradável.
- Evitar o uso de gírias.
- Respeitar as diferenças de cultura e comportamento, pois podem interferir no entendimento da mensagem, gerando barreiras na comunicação.

ESCUTA ATIVA

Para comunicar-se bem, é preciso saber ouvir, a fim de que a mensagem seja bem-compreendida.

Para isso, é preciso:

- total atenção a quem fala, não o interrompendo até que termine;
 - tomar nota do que está sendo dito, se for necessário lembrar no futuro;
 - saber que a simples emissão da mensagem não significa comunicação.
- É preciso que seja entendida de fato.

EMPATIA

Mas, para realizar uma boa comunicação, é preciso aprender a se colocar no lugar do outro. Isso é empatia. É preciso, para isso, compreender cada pessoa a demonstrar isso.

COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL

A comunicação não verbal quase sempre acontece de uma maneira inconsciente. Tratar-se de mensagens enviadas e recebidas através de postura física, gestos e expressões faciais que às vezes transmitem mais que as mensagens faladas.

DICAS

- Procure manter uma expressão tranquila e contente.
- Seja discreto em sua gesticulação.
- Braços cruzados podem demonstrar resistência. Deixe os braços a longo do corpo.
- Brincar com as unhas, cabelos, roupa etc., além de sugerir desatenção, também passa uma imagem de nervosismo ou desconforto. Evite fazê-lo.
- Procure não encarar, mas olhe a todos diretamente nos olhos. Isso inspira confiança.

