



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAPÁ
CURSO TECNOLOGIA EM GESTÃO COMERCIAL
CAMPUS OIAPOQUE

ALENILDA BENJAMIM ROCHA
ANTONIA GELCIMAR SANTANA DOS SANTOS
JUAN JUNIO MORAIS DOS SANTOS

**A IMPORTÂNCIA DOS IDIOMAS ESTRANGEIROS NA GESTÃO HOTELEIRA DE
OIAPOQUE**

OIAPOQUE
2025

ALENILDA BENJAMIM ROCHA
ANTONIA GELCIMAR SANTANA DOS SANTOS
JUAN JUNIO MORAIS DOS SANTOS

**A IMPORTÂNCIA DOS IDIOMAS ESTRANGEIROS NA GESTÃO HOTELEIRA DE
OIAPOQUE**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado a coordenação do Curso de
Tecnologia em Gestão Comercial como
requisito avaliativo para obtenção do título
de Tecnólogo em Gestão Comercial.

Orientador: Prof. Me. Marlon Correa
Amaral
Coorientador: Prof. Diego da Silva Gomes

OIAPOQUE
2025

Biblioteca Institucional - IFAP
Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

- R672i Rocha, Alenilda Benjamim
A importância dos idiomas estrangeiros na gestão hoteleira de Oiapoque /
Alenilda Benjamim Rocha, Antonia Gelcimar Santana dos Santos , Juan
Junio Morais dos Santos. - Oiapoque, 2025.
41 f.
- Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) -- Instituto Federal de
Educação, Ciência e Tecnologia do Amapá, Campus Oiapoque, Curso
Superior de Tecnologia em Gestão Comercial, 2025.
- Orientador: Me. Marlon Correa Amaral.
Coorientador: Diego da Silva Gomes.
1. Língua estrangeira. 2. Gestão comercial. 3. Hotelaria. I. Santos ,
Antonia Gelcimar Santana dos . II. Santos, Juan Junio Morais dos . I.
Amaral, Me. Marlon Correa , orient. II. Gomes, Diego da Silva , coorient.
III. Título.

ALENILDA BENJAMIM ROCHA
ANTONIA GELCIMAR SANTANA DOS SANTOS
JUAN JUNIO MORAIS DOS SANTOS

**A IMPORTÂNCIA DOS IDIOMAS ESTRANGEIROS NA GESTÃO HOTELEIRA DE
OIAPOQUE**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado a coordenação do Curso de
Tecnologia em Gestão Comercial como
requisito avaliativo para obtenção do título
de Tecnólogo em Gestão Comercial.

Prof. Me. Marlon Correa Amaral (Orientador)
IFAP — Campus Oiapoque

Prof. Diego da Silva Gomes (Coorientador)
IFAP — Campus Oiapoque

Profa. Esp. Priscilla Alessandra Pantoja Damerville
IFAP – Campus Oiapoque

Prof. Esp. Mário Sérgio Epaminondas Brasil
IFAP – Campus Oiapoque

Apresentado em: 22/03/2025

Conceito/Nota: 10,0

AGRADECIMENTOS

Agradecemos primeiramente a Deus, que nos concedeu força e energia para a conclusão deste trabalho. Expressamos nossa gratidão aos nossos familiares e esposos(as), que, com compreensão, souberam lidar com nossas ausências durante a dedicação a este projeto.

Agradecemos também aos nossos colegas, cuja jornada árdua foi superada graças à união e persistência da equipe. Estendemos nossa gratidão aos professores, que, com seus ensinamentos e correções, contribuíram para nosso desenvolvimento profissional e pessoal.

Agradecemos ainda aos nossos amigos e filhos, que nos incentivaram nos momentos desafiadores e compreenderam nossa ausência ao longo desta jornada. Expressamos nossa sincera gratidão a todos que, de alguma forma, participaram da realização deste trabalho.

RESUMO

O presente trabalho, intitulado *A importância dos idiomas estrangeiros na gestão hoteleira de Oiapoque*, consiste em uma pesquisa de campo sobre o uso de línguas estrangeiras no setor hoteleiro do município de Oiapoque, localizado no extremo norte do estado do Amapá. Trata-se de um estudo de caráter exploratório e descritivo, com abordagem quantitativa e qualitativa, baseado em análise de dados e revisão bibliográfica. O objetivo geral da pesquisa é investigar as percepções dos funcionários do setor de recepção sobre o uso de línguas estrangeiras nos hotéis da região. Os objetivos específicos são: identificar quais idiomas estrangeiros são utilizados no atendimento aos clientes; analisar o impacto da comunicação em língua estrangeira na perspectiva dos trabalhadores hoteleiros; avaliar o nível de preparação dos hotéis para receber turistas estrangeiros e apontar oportunidades de melhoria no atendimento. O estudo foi realizado em três hotéis do município, considerando o aumento da população e do fluxo de turistas, o que tem gerado uma maior demanda por serviços de hospedagem. Diante desse cenário, a proficiência em línguas estrangeiras se torna essencial para profissionais do setor comercial, especialmente na hotelaria, foco desta pesquisa.

Palavras-chave: línguas estrangeiras; gestão comercial; hotelaria.

RÉSUMÉ

Ce travail intitulé L'importance des langues étrangères dans la gestion hôtelière à Oiapoque est une recherche de terrain sur la pratique des langues étrangères dans le secteur hôtelier de la municipalité d'Oiapoque, située à l'extrême nord de l'État d'Amapá. Il s'agit d'une recherche exploratoire/descriptif, avec une approche quantitative et qualitative, une analyse des données et une bibliographie. L'objectif général de la recherche est enquêter sur les perceptions du secteur de l'accueil sur la langue étrangère utilisée dans les hôtels de la ville. Ses objectifs spécifiques sont : Observer quelles langues étrangères sont utilisées dans les réceptions des clients à Oiapoque; analyser l'impact de la communication étrangère du point de vue des travailleurs de l'hôtellerie ; vérifier la préparation des hôtels de la ville en termes de langues pour recevoir les touristes étrangers et identifier les opportunités d'amélioration du service. Il s'est déroulés dans trois hôtels sélectionnés au sein de la municipalité, en considérant, l'augmentation de la population et du tourisme est visible, ce qui génère une demande accrue d'hôtels. Partant de ce constat, les langues étrangères deviennent extrêmement importantes pour ceux qui travaillent dans le secteur du commerce et, par conséquent, pour ceux qui travaillent dans le secteur hôtelier, qui fait l'objet de recherches au sein de la municipalité d'Oiapoque.

Mots clés: langues étrangères; gestion commerciale; hôtellerie.

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO.....	8
1.1.	Objetivo geral.....	9
1.2.	Objetivos específicos.....	9
2.	REFERÊNCIAL TEÓRICO.....	11
2.1.	Idiomas estrangeiros e o setor hoteleiro.....	11
2.1.1.	A importância da comunicação multilíngue.....	13
2.1.2.	O papel dos idiomas na recepção de turistas estrangeiros.....	14
2.1.3.	Competências linguísticas como diferencial competitivo.....	14
2.2.	Gestão hoteleira em contextos de fronteira.....	16
2.2.1.	Turismo como motor da economia local.....	17
2.3.	Capacitação e formação em idiomas no setor hoteleiro.....	19
3.	METODOLOGIA.....	22
4.	RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	24
5.	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	28
	REFERÊNCIAS.....	29
	ANEXOS.....	31
	ANEXO A – QUESTIONÁRIOS PARA PESQUISA DE PRÉ-PROJETO: HOTELARIA.....	31
	ANEXO B – IMAGENS DAS FAXADAS DOS HOTÉIS.....	41

1. INTRODUÇÃO

O município de Oiapoque, localizado no extremo norte do estado do Amapá e fazendo fronteira com a Guiana Francesa, é um local de grande circulação de pessoas, o que contribui para a presença de uma diversidade linguística única. Embora o português seja a língua oficial, as línguas estrangeiras têm ganhado cada vez mais visibilidade devido ao fluxo constante de migrantes e turistas. Nesse contexto, a utilização de idiomas estrangeiros torna-se essencial, especialmente no setor de hotelaria, que recebe clientes de diferentes partes do mundo.

O presente trabalho, intitulado "A importância dos idiomas estrangeiros na gestão hoteleira de Oiapoque", busca investigar as percepções dos profissionais do setor de recepção sobre o uso de línguas estrangeiras nos hotéis da cidade. O objetivo principal é compreender como a utilização desses idiomas impacta a gestão hoteleira e o atendimento aos turistas, além de destacar a necessidade de capacitação dos profissionais da área para melhorar a qualidade dos serviços prestados. Diante disso, a pesquisa visa responder à seguinte questão: **Qual a importância dos idiomas estrangeiros na gestão hoteleira em Oiapoque?**

A região de Oiapoque, por ser um ponto estratégico para o trânsito de pessoas, torna-se um campo fértil para o estudo das línguas estrangeiras no ramo da hotelaria. A cidade, que experimenta um aumento populacional e turístico, necessita que os profissionais da hotelaria estejam preparados para atender uma clientela diversificada, sendo o domínio de idiomas estrangeiros uma ferramenta crucial nesse processo. A falta de capacitação linguística pode ser um obstáculo para a plena profissionalização do setor, especialmente em um município que se destaca pela diversidade cultural e pela presença de turistas e migrantes estrangeiros.

Metodologicamente, este estudo adota uma abordagem qualitativa de caráter exploratório e descritivo, com base na análise das percepções dos trabalhadores do setor de recepção nos hotéis de Oiapoque. Para isso, serão utilizados questionários que permitirão identificar a importância dos idiomas estrangeiros no cotidiano desses profissionais. A pesquisa se justifica pela necessidade de compreender como a capacitação linguística pode contribuir para a melhoria da gestão hoteleira, além de

despertar o interesse da comunidade local para cursos profissionalizantes na área de línguas estrangeiras.

A interação com o público é uma característica comum a diversos setores comerciais, mas no ramo da hotelaria, especialmente em um município como Oiapoque, ela se torna ainda mais relevante, dada a constante presença de turistas e migrantes. Assim, a capacitação dos funcionários em idiomas estrangeiros se configura como uma necessidade para que os hotéis possam se destacar no mercado, atendendo adequadamente seus clientes e acompanhando o crescimento populacional e o aumento do turismo.

1.1. Objetivo geral:

- Investigar as percepções dos profissionais do setor de recepção sobre a utilização de línguas estrangeiras na gestão hoteleira de Oiapoque, destacando a importância da capacitação linguística para a melhoria dos serviços prestados aos turistas.

1.2. Objetivos específicos:

- Identificar as línguas estrangeiras mais utilizadas pelos profissionais do setor de recepção nos hotéis de Oiapoque;
- Analisar o impacto da utilização de línguas estrangeiras na qualidade do atendimento aos clientes e no desempenho da gestão hoteleira;
- Verificar a necessidade de capacitação dos profissionais da hotelaria em línguas estrangeiras e sugerir estratégias para o aprimoramento do atendimento a turistas estrangeiros na cidade.

Após a exposição dos objetivos, apresenta-se o referencial teórico, no qual são discutidos conceitos fundamentais relacionados à importância dos idiomas estrangeiros na gestão hoteleira, embasados em estudos e pesquisas da área. Em seguida, a metodologia detalha os procedimentos adotados para a realização da pesquisa, incluindo a abordagem utilizada, os participantes e a forma de coleta e análise dos dados. Posteriormente, os resultados e a discussão trazem a interpretação das informações obtidas, permitindo compreender os impactos da importância em línguas estrangeiras no setor hoteleiro de Oiapoque. Na sequência, as considerações finais, respondendo à questão investigativa. Por fim, apresentam-

se as referências utilizadas ao longo do trabalho, evidenciando os aportes teóricos que fundamentaram a pesquisa.

2. REFERÊNCIAL TEÓRICO

2.1. Idiomas estrangeiros e o setor hoteleiro

Para adentrarmos na temática, é necessário primeiramente conceituar o significado de língua estrangeira. Segundo a CEFR, uma língua estrangeira é "um idioma não falado pela população de um determinado local", ou seja, trata-se de um idioma diferente daquele que é falado como língua materna. Dessa forma, saber falar uma língua estrangeira implica a capacidade de comunicar-se em um idioma que não é o próprio.

Agora que conceituamos o termo, é importante ressaltar a relevância das línguas estrangeiras no contexto do município de Oiapoque. Além de contribuir de maneira positiva para o desenvolvimento cultural, profissional e pessoal, o domínio de línguas estrangeiras é uma chave para o acesso a diferentes mundos e culturas, valorizando a vasta diversidade que caracteriza a sociedade local. Conhecer uma língua estrangeira proporciona uma ferramenta facilitadora para estreitar laços comerciais e promover a interação entre os sujeitos envolvidos.

Em razão de Oiapoque ser um município que faz fronteira com outro país, a utilização de idiomas estrangeiros torna-se ainda mais essencial. A comunicação eficiente com os visitantes, muitas vezes provenientes de diferentes nacionalidades, exige a compreensão de suas línguas maternas. Dessa maneira, o domínio de idiomas estrangeiros é fundamental para atender às expectativas dos turistas de forma eficaz e garantir uma experiência satisfatória no setor de hotelaria.

No contexto de Oiapoque, o domínio de idiomas estrangeiros é um componente essencial para o desenvolvimento profissional e, ao mesmo tempo, enriquece a vida pessoal dos indivíduos que os dominam, permitindo-lhes comunicar-se com pessoas de diferentes países, culturas e origens. A temática deste estudo de caso surgiu a partir da curiosidade em investigar as línguas estrangeiras utilizadas pelo setor hoteleiro e sua relevância no atendimento às clientelas, uma vez que há uma crescente necessidade dos profissionais em empregar esses idiomas como ferramentas de trabalho. Afinal, ao trabalhar com o público, a utilização de línguas estrangeiras torna-se indispensável para os agentes dessa área.

Neste contexto, é inegável a importância do domínio de línguas estrangeiras para os indivíduos que residem no município de Oiapoque, principalmente para o

desenvolvimento de alianças políticas e econômicas, considerando a crescente atenção voltada para o município. O conhecimento de um ou mais idiomas é, sem dúvida, um diferencial tanto no âmbito pessoal quanto profissional, já que os profissionais que têm contato direto com línguas estrangeiras se destacam em qualquer setor. No contexto da hotelaria, por exemplo, os funcionários capacitados são capazes de orientar os hóspedes de maneira mais eficiente sobre diversos procedimentos, como *check-in* e *check-out*, detalhamento das ofertas adicionais, esclarecimento de dúvidas e fornecimento de dicas de turismo na cidade. Um diálogo eficiente é fundamental para garantir a qualidade dos serviços prestados, pois evita constrangimentos, falhas de comunicação e, principalmente, avaliações negativas dos hóspedes.

Por se tratar de uma atividade que lida diretamente com o público, é essencial que haja "uma via de mão dupla", especialmente para os setores que almejam o sucesso de seus estabelecimentos. Esses setores precisam investir em profissionais capacitados para realizar uma comunicação efetiva, tanto de forma oral quanto escrita, proporcionando a chance de êxito e feedback positivo na organização em que trabalham. A esse respeito, Sánchez (1997) afirma:

"Ao destacar que o mercado de trabalho exige do profissional um conhecimento que vai além de simplesmente ler e escrever num outro idioma [...], o aperfeiçoamento em outro idioma como espanhol, italiano, francês, alemão, japonês ocorre pela facilidade que ele pode proporcionar ao profissional em um momento de negociação."(SÁNCHEZ, 1997, p. 1)

Corroborando com o pensamento do teórico, saber outros idiomas torna-se um diferencial competitivo na seleção de pessoal para as organizações. A interação entre as línguas é essencial, especialmente no setor hoteleiro, que vem crescendo no município de Oiapoque. Como já mencionado, Oiapoque está localizado no extremo norte do Estado do Amapá e faz fronteira com outro país. Nesse contexto, o conhecimento de uma língua estrangeira torna-se fundamental para potencializar e desenvolver a comunicação entre visitantes e anfitriões, facilitando a interação verbal. Quando os turistas são bem recebidos e compreendidos em sua língua materna, há uma grande probabilidade de retorno em futuras visitas.

Castelli (2001) discute que, por meio do ensino/aprendizagem de uma língua estrangeira (LE), é possível agregar mais valor às pessoas, tornando-as mais capazes. Logo, a aprendizagem de idiomas estrangeiros oferece uma ascensão

profissional ao indivíduo, favorecendo um leque de oportunidades no âmbito profissional, acadêmico e pessoal.

Rosa (2022) reforça essa ideia, afirmando:

“A qualidade do serviço prestado ao turista assume uma importância determinante para o desenvolvimento do potencial turístico regional e local, e um bom domínio de uma língua estrangeira é um componente imprescindível, considerando a presença cada vez maior de turistas estrangeiros[...]” (ROSA, 2022, p. 3)

Diante dessa perspectiva, o acompanhamento da evolução do ramo hoteleiro no município depende diretamente da qualidade do serviço prestado aos clientes. Nesse sentido, ressaltamos que a utilização das línguas estrangeiras é, de fato, uma alavanca para o sucesso desse setor em Oiapoque.

Investir na capacitação dos funcionários é uma excelente estratégia para aprimorar os serviços oferecidos. À medida que adquirem conhecimentos em idiomas estrangeiros, o atendimento aos clientes torna-se mais eficiente e eficaz. Como afirma Castelli (2023), as empresas líderes no mercado realizam grandes investimentos em educação e treinamento, pois é por meio dessas ações que se pode capacitar cada funcionário a se tornar um verdadeiro estrategista da qualidade. Nesse sentido, as empresas devem investir constantemente na qualificação profissional, especialmente no que diz respeito à proficiência em idiomas, que é um dos principais requisitos para alavancar o setor.

2.1.1. A importância da comunicação multilíngue

A comunicação, em suas diversas formas, desempenha um papel essencial no setor hoteleiro, pois é por meio dela que ocorre a interação entre clientes e hotéis. A relevância da comunicação é evidenciada no atendimento a esse público, sendo os hóspedes a peça principal, pois são diretamente afetados por experiências positivas ou negativas. Essa comunicação ocorre em um nível multilíngue, já que é necessário se comunicar em diversas línguas. Como a língua é a base da comunicação, o conhecimento de línguas estrangeiras facilita a interação entre cidadãos de várias nacionalidades, promovendo a tolerância e o respeito pela diversidade cultural e linguística de cada região, além de permitir o conhecimento de diferentes culturas, ampliando horizontes (Martins, 2013).

No contexto da hotelaria, é visível a necessidade de se comunicar com falantes de várias línguas estrangeiras, tornando a comunicação multilíngue fundamental para os colaboradores deste setor.

Além disso, o uso de línguas estrangeiras se torna um instrumento de competitividade para a região em que o hotel está localizado. Assim, é crucial investir em pessoal especializado em comunicação multilíngue, como tradutores, por exemplo, que possuam conhecimento linguístico e cultural, contribuindo para a internacionalização da empresa e aumento de sua competitividade (Costa, 2019).

Portanto, quando o hotel possui uma comunicação eficiente, isso impacta positivamente sua imagem e amplia a possibilidade de atrair mais clientes, contribuindo para a fidelização dos hóspedes. Dessa forma, a comunicação no atendimento ao público se torna uma ferramenta essencial para o sucesso do hotel.

2.1.2. O papel dos idiomas na recepção de turistas estrangeiros

A comunicação é um elemento imprescindível para qualquer setor que trabalhe com público, pra hotelaria não é diferente está ligada ao acolher o outro receber bem, quando esse acolhimento é feito de forma limitada, a percepção da hospitalidade pode ser reduzida e vista de maneira negativa.

Como expõe, Dencker e Bueno (2003), a hospitalidade está ligada a ideia de bem receber, de acolher os turistas de diversas formas. Neste sentido pode-se afirmar que dominar outros idiomas se faz importante como forma de demonstrar a acolhida e a disposição para receber bem as pessoas. Todavia saber comunicar-se no atendimento ao público é suma importância e deve ser um serviço de qualidade elevando a imagem da organização.

Na atualidade, devido ao aumento e variedade de oferta de hotéis os clientes estão cada vez mais exigentes. Assim se o mesmo não for bem recebido ou o atendimento não o agradar é com rapidez que se procura outra hospedagem. Vendo aqui, que é importante não só o responsável pelo atendimento a primeiro momento serem excelente na abordagem mais também os outros colaboradores, precisam ter noção que o impacto dessa comunicação é fundamental.

2.1.3. Competências linguísticas como diferencial competitivo

Assim como as pessoas (e, por conseguinte, as línguas) estão cada vez mais próximas, mais em contato, seja por conta das interpelações feitas entre os indivíduos, seja através do uso das mídias e tecnologias, ou pelo contato direto, as pessoas interagem pelo poder da comunicação social, que unifica, uniformiza e coloca em contato as pessoas.

As influências linguísticas estão cada vez mais presentes no cotidiano, principalmente quando falamos de regiões fronteiriças, levando em consideração sua importância no setor econômico local. A língua não só supre as necessidades comerciais e de mercado, mas também possibilita a transação de informações e conhecimentos que ultrapassam as barreiras linguísticas.

Dessa forma, uma das competências é encarar a interferência linguística como um fenômeno puramente linguístico, sem desconsiderar o cenário sociocultural no qual ela ocorre. Sob essa perspectiva, a intercomunicação se torna um fenômeno mais importante na vida dos seres humanos, com um contato linguístico e cultural cada vez mais forte, não se restringindo apenas pela proximidade geográfica.

Como mostrou Celada (2002)

"consideramos que, numa formação social, as línguas estrangeiras aparecem vinculadas a filiações de memória e, nesse mapa, organizam-se entre si e com relação ao que, de forma genérica, se denomina 'língua materna'. assim, no imaginário social, certa língua se associa à ilusão de que aquele que conseguir conhecê-la e dominá-la terá acesso garantido ao sucesso profissional, enquanto outra poderá transformá-lo em uma pessoa culta e refinada. já, em certos casos, uma ou outra língua poderá vincular-se à ideia de que ela possibilitará o acesso a um saber científico e rigoroso"(CELADA, 2002, p. 23)

Assim, uma língua pode ser singularmente estrangeira, pois há sempre um imaginário relacionado à língua que determina nossa forma de vê-la. Outra faceta é a evolução e dispersão das línguas, que estão intimamente ligadas ao percurso sócio-histórico dos falantes e das comunidades a que pertencem. As línguas estão em contato bi- ou multilíngue, resultantes do contato social dos respectivos falantes, enquadrados em diversas situações de comunicação. Isso significa que, na atualidade, é raro encontrar comunidades que compartilhem de uma única língua sem que outras coexistam no mesmo espaço. A delimitação de fronteira territorial não coincide com a de fronteira linguística, que se estende além das barreiras físicas, influenciada por migrações e necessidades socioeconômicas.

O Quadro Europeu Comum de Referência para o Ensino de Línguas (2001) corrobora nossa afirmação:

"A abordagem plurilinguística ultrapassa esta perspectiva e acentua o fato de que, à medida que a experiência pessoal de um indivíduo em seu contexto cultural se expande — da língua falada em casa para a da sociedade em geral e, depois, para as línguas de outros povos (aprendidas

na escola, na universidade ou por experiência direta) — essas línguas e culturas não ficam armazenadas em compartimentos mentais rigorosamente separados; pelo contrário, constrói-se uma competência comunicativa, para a qual contribuem todo o conhecimento e toda a experiência das línguas, e na qual as línguas se inter-relacionam e interagem." (QCER, 2001, p. 23)

Dessa maneira, a diversidade cultural e a relação entre os indivíduos conduzem o aprendizado das múltiplas línguas estrangeiras, sem que os seres humanos percam sua própria identidade cultural, mas, sim, a fortaleçam e disseminem.

2.2. Gestão hoteleira em contextos de fronteira

Ao pensarmos em um local de fronteira, é natural associá-lo a uma intensa mobilidade populacional, resultando em uma configuração de espaços com grande diversidade linguística. Esse cenário torna-se um ambiente repleto de vivências e oportunidades de interação em diferentes línguas. O fluxo de pessoas e suas línguas pelas fronteiras é inevitável, já que são nesses ambientes que os indivíduos residem e circulam, seja como residentes ou visitantes, possuindo repertórios linguísticos plurais. Segundo García (2009, p.03), "esses repertórios são derivados das vivências no espaço de trânsito de línguas e culturas, o que oportuniza situações de interação nos mais diversos domínios".

Nesse contexto, as vivências nas áreas de fronteira são marcadas por práticas linguísticas que ultrapassam as fronteiras, com destaque para os lugares de hospedagem, onde as interações pessoais geram um intercâmbio cultural e linguístico. Ferraz (2010, p.18) afirma que "[...] o lugar é geralmente tomado como um ponto/extensão do/no território que se destaca dos demais por nele se produzir e depositar determinado tipo de valorização (econômica, simbólica, memorialista, histórica)". No setor de gestão hoteleira, essa diversidade cultural e linguística exige uma gestão de excelência, capaz de atender tanto hóspedes nacionais (locais) quanto internacionais (estrangeiros).

A questão que se coloca é: qual seria o papel estratégico do setor de recepção em áreas como Oiapoque, um local de fronteira com grande potencial de visitantes e diversidade linguística? Nesse ambiente, observa-se a fluidez com que os idiomas estrangeiros são utilizados, principalmente no setor de recepção, onde os hóspedes são recebidos e suas necessidades são atendidas.

O município de Oiapoque, em particular, tem se desenvolvido tanto geograficamente quanto de população, o que reflete diretamente nos repertórios linguísticos nas interações locais e nas propostas dos empresários do setor hoteleiro.

2.2.1. Turismo como motor da economia local

Atualmente, ao falarmos sobre turismo, associamos rapidamente a ideia a lugares aconchegantes, belas paisagens naturais e, claro, aos hotéis, que são os locais onde os hóspedes passam grande parte do seu tempo durante a estadia. O município de Oiapoque tem mostrado um crescimento gradual no setor de turismo, destacando-se pela exuberância de seus recursos naturais. O turismo oferece benefícios significativos à sociedade, como geração de empregos, renda e o fortalecimento da economia local, promovendo a comercialização de produtos e serviços da região. Assim, surge a questão: como esses serviços estão sendo oferecidos aos visitantes? Será que há cortesia e profissionalismo na prática ao recepcionar os clientes?

Petrocchi (1998, p.59-61) afirma que "85% dos problemas da organização são de responsabilidade do administrador e somente 15% dos funcionários. É muito comum os pequenos empresários não cuidarem do treinamento de seus empregados. Mas o sucesso do turismo não se alcança de forma isolada. Uma bela praia é o ponto de partida, mas e os serviços, o conforto do cliente e a forma de tratá-lo?". Segundo ele, os visitantes têm contato direto e pessoal com os operadores do sistema turístico e, se estes não forem adequadamente treinados, corre-se o risco de frustrar o atendimento, o que pode resultar em uma avaliação negativa por parte do visitante, prejudicando a reputação do local.

Portanto, é evidente que as organizações que contam com profissionais capacitados e que dominam línguas estrangeiras podem causar um impacto positivo na experiência do turista. O processo de integrar profissionais qualificados nas organizações tem impacto positivo em todos os lugares, e isso inclui o município de Oiapoque. Esse processo funciona como um filtro, permitindo que apenas pessoas com as características desejáveis sejam integradas nas organizações, o que contribui para o sucesso do setor hoteleiro local.

Segundo Tondelli (2005, p.22), "o profissional de turismo precisa se comunicar muitas vezes em outro idioma; para tanto, faz-se necessário o conhecimento satisfatório de uma língua estrangeira para a realização de tarefas no seu ambiente de trabalho". A comunicação direta com os clientes exige uma abordagem profissional por parte dos funcionários, ou seja, habilidades linguísticas são fundamentais para atender às necessidades dos hóspedes de forma eficiente.

Rosa (2022, p.03) ressalta a importância de compreender as diferenças culturais e linguísticas no atendimento ao turista: "o relacionamento precário entre o turista e o servidor, devido a mal-entendidos relacionados a diferenças de idioma, costumes, valores e padrões de comportamento, pode causar impactos negativos sobre o destino do turismo".

O turismo, em geral, tem impacto na qualidade dos recursos humanos (RH), na qualificação e na disponibilidade dos profissionais que atuam nessa área. Chiavenato (2004) afirma que "todas as organizações são constituídas de pessoas e de recursos humanos, como recursos físicos, materiais, financeiros, mercadológicos, etc. A vida das pessoas depende das organizações, e estas dependem da atividade e do trabalho daquelas". A contratação de profissionais capacitados é crucial para garantir a excelência no atendimento e, conseqüentemente, o sucesso da organização.

No setor hoteleiro, as línguas estrangeiras são indispensáveis, pois lidam com clientes diversificados, oriundos de diversas partes do mundo. As empresas devem investir continuamente na qualificação de seus profissionais, especialmente no que diz respeito à proficiência em idiomas.

O setor hoteleiro em Oiapoque está se destacando ao oferecer bens e serviços aos clientes, com características específicas. Sua principal função é fornecer hospedagem, mas alguns estabelecimentos também oferecem alimentação, entretenimento, bem-estar e segurança. Para garantir a satisfação dos hóspedes, é fundamental contar com profissionais capacitados e sinalização adequada nos ambientes. Segundo Ismail (2010), a comunicação clara e eficaz é crucial, ultrapassando a comunicação verbal, incluindo todo o relacionamento estabelecido durante a hospedagem.

Dominar outros idiomas é essencial para aqueles que trabalham ou pretendem trabalhar no setor hoteleiro, pois contribui diretamente para a satisfação dos hóspedes. Além disso, o impacto econômico gerado pela capacitação em

idiomas dos profissionais do setor hoteleiro é significativo, e a criação de parcerias estratégicas para a integração de funcionários qualificados é uma forma eficaz de alavancar os resultados.

Conforme Castelli (2007), essas estratégias podem estar associadas a novos modos de organização e gestão, qualidade, flexibilidade e cuidado diferenciado com o consumidor. Isso permite que os empresários busquem uma posição de maior qualidade no mercado. No setor hoteleiro, a qualidade é definida pelo grau em que o serviço atende às expectativas do hóspede. Quando o hotel surpreende o visitante com uma estada melhor do que o esperado, é visto como de alta qualidade. Caso contrário, a propriedade perde conceito (Vallen & Vallen, 2003).

Com o passar dos anos, o setor hoteleiro em Oiapoque tem se transformado. Antes, com um número limitado de hóspedes, agora o setor é cada vez mais competitivo, e o desempenho pessoal e profissional das empresas deve evoluir, especialmente no que diz respeito às línguas estrangeiras, que estão sendo gradualmente incorporadas à cultura local.

2.3. Capacitação e formação em idiomas no setor hoteleiro

Considerando que o setor de hotelaria requer domínio de vocabulário específico e utiliza diversos gêneros textuais para estabelecer a comunicação, é imprescindível a oferta de capacitações contínuas para os colaboradores, visando o sucesso da organização. Nos hotéis, os idiomas são mais utilizados em ambientes como recepção, restaurantes, espaços de eventos e áreas de lazer, onde há uma maior circulação de hóspedes. Essa dinâmica aumenta a necessidade de profissionais fluentes em idiomas para atender às solicitações e facilitar o diálogo entre os indivíduos.

Para atender a essa demanda, é necessário que o setor hoteleiro faça parcerias com instituições que ofereçam cursos de idiomas profissionalizantes. Considerando que os hotéis lidam com uma diversidade de públicos, a capacitação linguística para recepcionistas e gestores torna-se uma prioridade. Esses profissionais se deparam com múltiplos desafios diários, sendo essencial o aprendizado contínuo de idiomas para lidar com a diversidade cultural e linguística.

O setor hoteleiro é um pilar importante para a economia local, e seu crescimento é inegável, especialmente nas cidades em regiões de fronteira. Nesse

contexto, o IBGE (2008) classifica os hotéis como parte do setor de alojamento, incluindo segmentos de hospedagem e hospitalidade. Segundo Alves (2011), os empreendimentos hoteleiros podem ser divididos em três grupos:

- Hotéis independentes;
- Redes hoteleiras de capital nacional;
- Grandes grupos de turismo, incluindo redes hoteleiras internacionais.

Esses grupos adotam diferentes estratégias para o sucesso no setor hoteleiro. A primeira estratégia é o marketing, que, além de envolver os 4Ps tradicionais (produto, preço, praça e promoção), também abrange as pessoas, os processos e as evidências físicas. O marketing permite captar e analisar os fatores que provocam mudanças no mercado e, assim, oportunizar novas estratégias.

A segunda estratégia é a gestão, que exige uma organização administrativa eficiente. De acordo com Fahey e Randall (1999), o desafio central da gestão estratégica é construir os alicerces para o êxito futuro, enquanto se sustenta a competitividade nos mercados atuais. A terceira estratégia é o uso da tecnologia da informação (TI), que envolve práticas específicas de prestação de serviços no setor.

Portanto, é crucial que, no setor hoteleiro, ter um bom produto seja apenas o ponto de partida para atender às expectativas dos consumidores. Porém, isso não é suficiente. As empresas devem investir na oferta de serviços atraentes e eficientes, com divulgações eficazes. O sucesso será das empresas que atenderem às necessidades dos clientes de forma conveniente, econômica e com uma comunicação clara e eficaz.

2.3.1. Benefícios da qualificação profissional no turismo

A qualificação profissional desempenha um papel fundamental no setor de hotelaria, proporcionando empregabilidade para a população local e impulsionando o mercado. A qualificação é um instrumento essencial para suprir a demanda de mão de obra gerada pelo fenômeno turístico da região, envolvendo uma rede de agentes sociais.

Catramby e Costa (2005) destacam que a qualificação profissional é um fator crucial para a competitividade econômica do setor de turismo, que depende da qualidade dos serviços prestados. Com a crescente valorização da qualificação profissional, ela tem ganhado destaque nas políticas públicas voltadas para o setor.

A implementação de políticas de qualificação que promovam a emancipação do conhecimento, tanto na esfera operacional quanto na prática cotidiana dos colaboradores, é indispensável. Essas políticas devem ser fundamentadas em formações consistentes e atualizadas, incorporando práticas pedagógicas criativas que potencializem o conhecimento do colaborador sobre a realidade vivenciada na prática profissional, além de desenvolver suas habilidades comunicativas.

Como menciona Cazalis (2007), a formação profissional deve ser concebida de maneira integradora e ampla, preparando os profissionais para os diversos desafios do setor turístico. A qualidade dos serviços no turismo está diretamente relacionada à qualificação da mão de obra, sendo uma necessidade crescente em setores como o comércio, a indústria e os serviços turísticos.

Por isso, é essencial que os profissionais desenvolvam simpatia, boa comunicação e uma postura que transmita confiança e respeito aos hóspedes. A aparência, a educação, a destreza e a habilidade de fornecer informações claras e precisas são características que transmitem segurança aos turistas. O marketing pessoal se torna uma ferramenta de extrema importância nesse contexto, pois envolve o contato direto com o turista e a comunidade, impactando diretamente na percepção da qualidade do serviço.

3. METODOLOGIA

Esta pesquisa adota uma abordagem qualitativa, visando compreender as percepções dos profissionais do setor de recepção sobre a utilização de línguas estrangeiras na gestão hoteleira de Oiapoque, destacando a importância da capacitação linguística para a melhoria dos serviços prestados aos turistas. O estudo foi conduzido no contexto do setor hoteleiro, especificamente em Oiapoque, Amapá, onde a capacitação e formação em idiomas são essenciais para a qualidade do atendimento ao cliente.

A investigação caracteriza-se como exploratória e descritiva, uma vez que busca investigar as percepções dos profissionais do setor de recepção sobre o uso de línguas estrangeiras nos hotéis da cidade. Essa abordagem permitiu a análise de como a utilização de línguas estrangeiras impacta a gestão hoteleira e o atendimento aos turistas, além de destacar a necessidade de capacitação dos profissionais da área para melhorar a qualidade dos serviços prestados.

Os participantes da pesquisa foram profissionais do setor de recepção de hotéis, selecionados por meio de critérios de acessibilidade e disponibilidade para participar da pesquisa. O estudo foi realizado em três hotéis localizados em Oiapoque, levando em consideração o número de funcionários, tempo de experiência e função exercida.

Para a coleta de dados, se utilizou questionários, os quais permitirão obter informações sobre as línguas estrangeiras mais utilizadas, o impacto da utilização de línguas estrangeiras na qualidade do atendimento e as dificuldades e desafios enfrentados pelos profissionais do setor hoteleiro em relação ao uso de línguas estrangeiras. As entrevistas/questionários foram compostas por perguntas abertas e fechadas e aplicadas durante o horário de trabalho dos funcionários, em um local reservado nos hotéis.

Os dados coletados foram analisados por meio de análise de conteúdo, seguindo as diretrizes de Bardin (2011). O objetivo dessa análise é identificar temas recorrentes, padrões e nuances nas falas dos participantes, permitindo compreender melhor a importância dos idiomas estrangeiros na gestão hoteleira em Oiapoque.

Por fim, a pesquisa seguiu os princípios éticos estabelecidos de um trabalho científico, garantindo o sigilo e anonimato dos participantes. Foi obtido o

consentimento informado antes da aplicação dos instrumentos, assegurando que os participantes estejam cientes dos objetivos e procedimentos do estudo

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Inicia-se este capítulo de Resultados e Discussão com a sistematização das informações que compõem o *corpus* analisado. Para tanto, foram consideradas as respostas obtidas junto aos responsáveis pela gestão de três hotéis localizados no município de Oiapoque, cujas informações foram utilizadas de forma ética, respeitando os princípios estabelecidos pelas diretrizes de ética em pesquisa. Cabe destacar que todos os participantes assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), autorizando a utilização das informações apresentadas nesta análise. Além disso, optou-se por identificar os hotéis pelos seus nomes reais, uma vez que a exposição transparente desses dados contribui para a compreensão da realidade específica do contexto local investigado.

Quadro 1 - Caracterização dos hotéis participantes da pesquisa.

Hotel	Gestor	Cargo
La Vila Morena	Gildete	Gerente
Chácara du Rona	Ana Karol	Gerente
Chalets Paradis	Lilma	Proprietária

Fonte: Elaborada pelos autores.

Dessa forma, as informações obtidas a respeito da importância do domínio de línguas estrangeiras e seus impactos no setor hoteleiro de Oiapoque apresentam um panorama inicial sobre o perfil dos estabelecimentos, o fluxo de hóspedes internacionais, as nacionalidades mais recorrentes, os idiomas mais utilizados no atendimento, bem como as estratégias adotadas e os principais desafios enfrentados pelos profissionais no processo de comunicação. Esse conjunto de dados constitui a base para a análise qualitativa a seguir, permitindo refletir sobre como o conhecimento de línguas estrangeiras influencia diretamente a qualidade do atendimento oferecido e a própria dinâmica de gestão nos hotéis da região.

A pesquisa realizada apresenta dados diversificados em relação ao contexto hoteleiro local, todos os gestores entrevistados consideram o domínio de línguas estrangeiras como essencial para o bom desempenho de suas funções, especialmente devido ao aumento do fluxo turístico na região, que demanda um atendimento mais especializado e eficiente.

As línguas utilizadas no atendimento aos turistas são o francês, inglês e o espanhol, entretanto, a proximidade de Oiapoque com a Guiana Francesa, torna-se o francês a língua mais utilizada, devido e a presença constantes de turistas franceses e guianenses.

Sendo assim, de acordo com os dados da entrevista, certifica-se que o francês é a língua mais predominante, especialmente em hotéis como o **Chalets Paradis** e o **Chacara du Rona**, que recebem um grande número de turistas provenientes da Guiana Francesa. O hotel **La Vila Morena** também recebe um fluxo significativo de turistas franceses, mas seu público é mais diversificado, incluindo hóspedes de outras nacionalidades, como ingleses, portugueses e espanhóis. Nesse contexto, o espanhol se revela uma língua estratégica para os profissionais desse hotel, considerando que turistas peruanos, venezuelanos e dominicanos, já estiveram hospedados no local.

Os entrevistados relatam enfrentar dificuldades ao se comunicar em línguas estrangeiras que não sejam o francês, idioma em que os funcionários demonstram maior proficiência em todos os hotéis analisados. Situações que exigem o domínio de outros idiomas, como é o caso do hotel **Chácara du Rona**, que recebe turistas alemães, são apontadas como particularmente desafiadoras. Nesse contexto, a insegurança no atendimento surge como um dos principais obstáculos relatados pelos profissionais, limitando sua capacidade de fornecer informações claras, completas e satisfatórias aos hóspedes estrangeiros.

Além disso, no hotel La Vila Morena, mesmo em relação ao francês — língua mais familiar aos colaboradores —, os entrevistados apontam dificuldades em determinadas situações de atendimento a estrangeiros. Esse cenário evidencia que, embora o francês seja amplamente utilizado no município, as variações linguísticas, os diferentes perfis de turistas e as demandas específicas de comunicação no setor hoteleiro tornam o domínio funcional do idioma ainda um desafio concreto para os profissionais da recepção.

Um dos participantes afirmou o francês como idioma estrangeiro é o suficiente para o desenvolvendo do trabalho no hotel, entretanto, nas outros dois hotéis, percebe-se, uma evidencia pela demanda dos profissionais em se capacitarem em outros idiomas. No entanto, o interesse por cursos de idiomas é evidente. A maioria dos entrevistados expressou vontade de participar de cursos oferecidos pela empresa ou por outras instituições. Hotel como o **Chacara du Rona** já estão

buscando parcerias, como com o Sebrae, para promover treinamentos específicos. Outros, como o **La Vila Morena**, também mencionaram a capacitação por meio do Senac, embora com um foco maior em treinamentos gerais, sem ênfase direta nas línguas estrangeiras.

Metade dos entrevistados acredita que a falta de domínio de línguas estrangeiras prejudica a qualidade do atendimento aos turistas. Entre os principais problemas identificados estão a dificuldade em entender as necessidades dos clientes, fornecer informações claras e precisas e lidar com situações complexas que exigem uma comunicação mais eficiente. Esses desafios são especialmente evidentes no **La Vila Morena**, onde a diversidade de nacionalidades dos hóspedes (franceses, espanhóis, ingleses e portugueses) exige uma adaptação constante e um esforço maior para suprir as barreiras linguísticas. No **Chalets Paradis**, por exemplo, onde o francês predomina, essa questão parece ser menos pronunciada, uma vez que todos os funcionários dominam a língua.

No que diz respeito a adaptações para a comunicação dos hóspedes estrangeiros os três hotéis — **La Vila Morena, Chalets Paradis e Chácara du Rona** —, observa-se um esforço comum em disponibilizar materiais informativos em língua estrangeira, com destaque para o francês. Essa prática, que inclui cardápios, placas de sinalização, avisos nos quartos e folhetos, revela uma estratégia relevante de adaptação à principal demanda linguística da região, considerando a proximidade geográfica com a Guiana Francesa e o perfil predominante de hóspedes francófonos.

Entretanto, cabe destacar que o foco quase exclusivo no francês pode limitar o atendimento a turistas de outras nacionalidades, especialmente aqueles que falam inglês ou espanhol, o que reforça a necessidade de ampliar esse repertório de materiais para contemplar a diversidade linguística do público que visita Oiapoque.

No que tange, a essa limitação a análise revela um desafio importante mencionado pela gerente do **La Vila Morena**, que é a necessidade de capacitação adicional para os profissionais da recepção. Ela sugere que a implementação de uma escola bilíngue e cursos de qualificação ajudariam a melhorar ainda mais o atendimento. Esse ponto foi corroborado pelos dados da pesquisa, que indicam um forte desejo de aperfeiçoamento e capacitação por parte dos entrevistados, que consideram que isso seria um fator determinante para a melhoria da qualidade do serviço.

Em síntese, os resultados da pesquisa evidenciam a importância crescente do domínio de línguas estrangeiras no setor hoteleiro de Oiapoque, especialmente em um contexto de aumento do fluxo turístico e da diversidade de clientes. Embora os hotéis da região, como o **La Vila Morena**, o **Chacara du Rona** e o **Chalets Paradis**, já demonstrem um certo nível de adaptação e capacitação, muitos profissionais ainda enfrentam dificuldades linguísticas que podem comprometer a qualidade do atendimento. A capacitação contínua em línguas estrangeiras, especialmente em inglês e francês, é vista como uma ferramenta crucial para superar esses desafios, além de ser um diferencial competitivo para os hotéis da cidade.

Investir em cursos e materiais específicos para o setor hoteleiro, além de fomentar o intercâmbio cultural, pode não só resolver problemas imediatos de comunicação, mas também contribuir para o crescimento sustentável do turismo em Oiapoque. A capacitação dos profissionais da hotelaria é, sem dúvida, uma chave para melhorar a qualidade dos serviços e, conseqüentemente, aumentar a satisfação dos turistas, o que pode resultar em um maior número de visitantes e em um impacto positivo no desenvolvimento econômico e social do município.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da pesquisa intitulada *A importância dos idiomas estrangeiros na gestão hoteleira de Oiapoque*, foi possível compreender que o domínio de línguas estrangeiras é um fator estratégico e indispensável para o desenvolvimento e a qualificação do setor hoteleiro no município. Os dados analisados evidenciaram que os idiomas perpassam de forma transversal por diferentes áreas do conhecimento e se fazem presentes no cotidiano da gestão e da operação hoteleira, principalmente em razão do fluxo constante de turistas internacionais, com destaque para os visitantes provenientes da Guiana Francesa.

Além disso, o referencial teórico em conjunto com os resultados e discussão reforçou que o uso eficiente de línguas estrangeiras no setor hoteleiro gera uma série de benefícios, como a ampliação da clientela e a melhoria na qualidade do atendimento. Essa realidade ressalta a necessidade de que os empresários do setor direcionem maior atenção à formação linguística de suas equipes, seja por meio de cursos, parcerias com instituições de ensino ou mesmo com a oferta de estágios para estudantes de cursos de idiomas e de turismo.

Também se destaca a importância de um olhar atento do poder público para esse segmento econômico, que há anos contribui significativamente para a movimentação financeira local. A ausência de escolas profissionalizantes voltadas à formação em línguas estrangeiras específicas para o setor turístico e hoteleiro é uma lacuna que merece ser preenchida por políticas públicas de educação e qualificação profissional.

Dessa forma, ao responder à questão investigativa da pesquisa, conclui-se que o domínio de idiomas estrangeiros é fundamental para a gestão hoteleira em Oiapoque, pois contribui diretamente para o fortalecimento da comunicação entre funcionários e turistas, qualifica o atendimento prestado e promove o crescimento econômico e social do município. Por isso, essa pesquisa se mostra relevante não apenas para os acadêmicos e pesquisadores da área, mas também para gestores, empresários, instituições de ensino e para as políticas públicas voltadas ao desenvolvimento local, especialmente em contextos de fronteira internacional, como é o caso de Oiapoque.

REFERÊNCIAS

- ALVES, Simone. Estratégias de diferenciação em mercados maduros: um olhar a partir do segmento de serviços de hotelaria. **Sistemas & Gestão**, [S. l.], v. 6, n. 2, p. 130-145, 2011.
- CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira**. [S. l.: s. n.], [20--?]. Disponível em: <http://www.cet.unb.br/porte/attachments/1062>. Acesso em: 2 fev. 2014.
- CASTELLI, G. **Administração hoteleira**. Caxias do Sul: Educus, 2001.
- CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira**. Caxias do Sul: Educus, 2023. (Coleção Hotelaria).
- CATRAMBY, T. C. V.; COSTA, S. R. R. Estudo de caso sobre a capacitação docente na área do turismo no estado do Rio de Janeiro. **Caderno Virtual de Turismo**, [S. l.], v. 5, n. 2, p. 11-28, 2005.
- CAZALIS, Pierre. **Educação interdisciplinar**. Porto Alegre: PUCRS, 2007. Aula Magna proferida na Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, 2007.
- CELADA, Maria Teresa. **O espanhol para o brasileiro**: uma língua singularmente estrangeira. 2002. Tese (Doutorado em Linguística) – Instituto de Estudos da Linguagem, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, SP, 2002.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 3º ed. São Paulo, Elsevier. Editora Ltda, 2004.
- COSTA, B. C. S. **A comunicação multilingue digital nas empresas**: o papel do tradutor. 2019. Dissertação (Mestrado em Tradução e Comunicação Multilingue) – Instituto de Letras e Ciências Humanas, Universidade do Minho, Braga, 2019. Disponível em: <https://hdl.handle.net/1822/64515>. Acesso em: 11 mar. 2026.
- DENCKER, A. de F. M.; BUENO, M. S. (org.). **Hospitalidade**: cenários e oportunidades. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.
- FAHEY, Laim; RANDALL, Robert M. **MBA Curso prático**: estratégia. Rio de Janeiro: Campus, 1999.
- FERRAZ, Claudio Benito Oliveira. Entre-lugar: apresentação. **Entre-Lugar**, Dourados, v. 1, n. 1, p. 9-11, 1. sem. 2010. Disponível em: <https://ojs.ufgd.edu.br/index.php/entre-lugar/article/view/767>. Acesso em: 11 mar. 2026.
- GARCÍA, Ofélia. Education, multilingualism and translanguaging in the 21st century. In: MOHANTY, A. et al. (ed.). **Multilingual education for social justice**: globalising the local. New Delhi: Orient Blackswan, 2009. p. 140-158.

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Economia do Turismo: uma perspectiva macroeconômica 2000-2005**. Estudos e Pesquisa - Informação, n. 7, Coordenação de Contas Nacionais, Rio de Janeiro: IBGE.2008.

ISMAIL, Ahmed. **Hospedagem: front office e governança**. São Paulo: Cengage Learning, 2010.

MARTINS, Sonia Sevilha. Qualidade no atendimento. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 18., 1998, Niterói. **Anais [...]**. Rio de Janeiro: ABEPRO, 1998. Disponível em: http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP1998_ART434.pdf. Acesso em: 11 mar. 2026.

PETROCCHI, Mário. **Turismo: planejamento e gestão**. São Paulo: Futura, 1998.

QUADRO europeu comum de referência para as línguas: aprendizagem, ensino, avaliação. Porto: Edições Asa, 2001.

ROSA, Patrícia; BARROCO, Hélio. **Profissionais do turismo e a necessidade de utilizar uma língua estrangeira**. Oiapoque: [s. n.], 2022.

ANEXOS
ANEXO A – QUESTIONÁRIOS PARA PESQUISA DE PRÉ-PROJETO:
HOTELARIA



Questionário para Pesquisa de Pré-Projeto: Hotelaria

Oiapoque – Ap
2024

10:0 sexta

Questionário para Pesquisa de Pré-Projeto: Hotelaria

Objetivo: Avaliar a preparação dos hotéis da cidade para receber turistas estrangeiros e identificar oportunidades de melhoria no atendimento.

Público-alvo: Hotéis da cidade.

Data: 12/04/24

Respondente: Gildete Nazare dos Santos

Nome do hotel: La Vila Morena

Nome do responsável: Gildete

Cargo do responsável: Gerente

Telefone: (91) 8980-1728

E-mail:

Parte 1: Perfil do Hóspede

1. Qual a porcentagem média de hóspedes estrangeiros que seu hotel recebe anualmente?

- 0-25%
- 26-50%
- 51-75%
- 76-100%

2. Quais são as principais nacionalidades dos hóspedes estrangeiros que seu hotel recebe?

(Liste as nacionalidades em ordem decrescente)

Franceses, Espanhol, português, Inglaterra
Santos Domingos peru.

3. Quais são as línguas estrangeiras mais faladas pelos hóspedes do seu hotel?

(Liste as línguas em ordem decrescente)

Frances Espanhol

4. Qual a porcentagem média de hóspedes por sexo que seu hotel recebe anualmente?

Masculino: 50%

Feminino: 50%

5. Qual a faixa etária predominante dos hóspedes que seu hotel recebe?

- 0-18 anos
- 19-25 anos
- 26-35 anos
- 36-45 anos
- 46-55 anos
- 56-65 anos
- 66 anos ou mais

6. Qual a renda média dos hóspedes que seu hotel recebe?

- Até R\$ 2.000,00
- R\$ 2.001,00 a R\$ 5.000,00
- R\$ 5.001,00 a R\$ 10.000,00
- Acima de R\$ 10.000,00

7. O seu hotel oferece materiais informativos em línguas estrangeiras?

- Sim, quais?

Cardápio, Site, Avisos nos quartos

- Não

8. O seu hotel possui funcionários que falam línguas estrangeiras?

- Sim, quais?

Francês e Espanhol

- Não

9. O seu hotel oferece treinamento específico para lidar com hóspedes estrangeiros?

- Sim, qual o foco do treinamento?

Capacitação, Senac

- Não

10. O seu hotel oferece serviços ou adaptações especiais para hóspedes estrangeiros?

- Sim, quais?

Apartamentos temo, Banheiros P1 e 2
mesmos.

- Não

11. Como você avalia a qualidade do atendimento prestado aos hóspedes estrangeiros em seu hotel?

- Excelente
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

12. Quais são os principais desafios que seu hotel enfrenta ao atender hóspedes estrangeiros?

O idioma há é um desafio, ficar no mesmo quarto, resistência a mudanças.

13. Quais medidas seu hotel está tomando para melhorar o atendimento aos hóspedes estrangeiros?

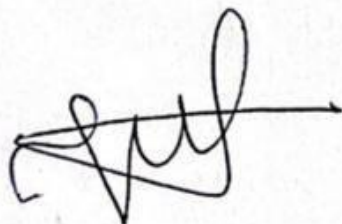
Aperfeiçoar, finalizar, melhorar os sites
Lembrete, esqueçam, horários na piscina.

14. Quais sugestões você tem para melhorar a experiência dos hóspedes estrangeiros em seu hotel?

introduzir a língua inglesa, temos o buque
recebem pessoas do mundo todo.

15. Há algo mais que você gostaria de acrescentar?

conseguir aos órgãos públicos ao passo do
hotel, vias de acesso, hóspedes usam
muitos, oportunidades, de criar coisas
atrativas.



3:hs Quinta

Questionário para Pesquisa de Pré-Projeto: Hotelaria

Objetivo: Avaliar a preparação dos hotéis da cidade para receber turistas estrangeiros e identificar oportunidades de melhoria no atendimento.

Público-alvo: Hotéis da cidade.

Data: 11/10/2024

Respondente:

Nome do hotel: Chácara Du Rona

Nome do responsável: Ana Karol

Cargo do responsável: Gerente

Telefone:

E-mail:

Parte 1: Perfil do Hóspede

1. Qual a porcentagem média de hóspedes estrangeiros que seu hotel recebe anualmente?

- 0-25%
- 26-50%
- 51-75%
- 76-100%

2. Quais são as principais nacionalidades dos hóspedes estrangeiros que seu hotel recebe?

(Liste as nacionalidades em ordem decrescente)

Francês, belgas, Guianeses, Alemães

3. Quais são as línguas estrangeiras mais faladas pelos hóspedes do seu hotel?

(Liste as línguas em ordem decrescente)

Francês Creole

4. Qual a porcentagem média de hóspedes por sexo que seu hotel recebe anualmente?

Masculino: 60%

Feminino: _____

5. Qual a faixa etária predominante dos hóspedes que seu hotel recebe?

- 0-18 anos
- 19-25 anos
- 26-35 anos
- 36-45 anos
- 46-55 anos
- 56-65 anos
- 66 anos ou mais

6. Qual a renda média dos hóspedes que seu hotel recebe?

- Até R\$ 2.000,00
- R\$ 2.001,00 a R\$ 5.000,00
- R\$ 5.001,00 a R\$ 10.000,00
- Acima de R\$ 10.000,00

7. O seu hotel oferece materiais informativos em línguas estrangeiras?

- Sim, quais?
folhetos, nos quartos, panfletos, menu em
francês, placas.
- Não

8. O seu hotel possui funcionários que falam línguas estrangeiras?

- Sim, quais?
francês,
- Não

9. O seu hotel oferece treinamento específico para lidar com hóspedes estrangeiros?

- Sim, qual o foco do treinamento?
Sim, fazemos parceria com o Sebraec
capacitação
- Não

10. O seu hotel oferece serviços ou adaptações especiais para hóspedes estrangeiros?

- Sim, quais?
não recebemos com frequência
- Não

11. Como você avalia a qualidade do atendimento prestado aos hóspedes estrangeiros em seu hotel?

- Excelente
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

12. Quais são os principais desafios que seu hotel enfrenta ao atender hóspedes estrangeiros?

Idioma, difícil um pouco, quando recebemos
de mãos.

13. Quais medidas seu hotel está tomando para melhorar o atendimento aos hóspedes estrangeiros?

Reunião, conversa, Caixinha de opinião.

14. Quais sugestões você tem para melhorar a experiência dos hóspedes estrangeiros em seu hotel?

nós poderíamos ter mais opções de lazer, de jogos
diversão para crianças.

15. Há algo mais que você gostaria de acrescentar?

nao!

6 xales redes
3 climatizado
80 pessoas por dia
60 pessoas!
↓

Ana Karoline Costa

Agradecemos a sua colaboração!

Questionário para Pesquisa de Pré-Projeto: Hotelaria

Objetivo: Avaliar a preparação dos hotéis da cidade para receber turistas estrangeiros e identificar oportunidades de melhoria no atendimento.

Público-alvo: Hotéis da cidade.

Data: 36/04/24

Respondente: Lilma da Silva Campos

Nome do hotel: Chalets Paradis

Nome do responsável: Lilma da Silva Campos

Cargo do responsável: Proprietaria

Telefone: +594 694 217913

E-mail: Lilma@chaletsParadis.com

Parte 1: Perfil do Hóspede

1. Qual a porcentagem média de hóspedes estrangeiros que seu hotel recebe anualmente?

- 0-25%
- 26-50%
- 51-75%
- 76-100%

2. Quais são as principais nacionalidades dos hóspedes estrangeiros que seu hotel recebe?

(Liste as nacionalidades em ordem decrescente)

Francês, Guionense

3. Quais são as línguas estrangeiras mais faladas pelos hóspedes do seu hotel?

(Liste as línguas em ordem decrescente)

Francês

4. Qual a porcentagem média de hóspedes por sexo que seu hotel recebe anualmente?

Masculino: 45%

Feminino: _____

5. Qual a faixa etária predominante dos hóspedes que seu hotel recebe?

- 0-18 anos
- 19-25 anos
- 26-35 anos
- 36-45 anos
- 46-55 anos
- 56-65 anos
- 66 anos ou mais

6. Qual a renda média dos hóspedes que seu hotel recebe?

- Até R\$ 2.000,00
- R\$ 2.001,00 a R\$ 5.000,00
- R\$ 5.001,00 a R\$ 10.000,00
- Acima de R\$ 10.000,00

7. O seu hotel oferece materiais informativos em línguas estrangeiras?

- Sim, quais?
Placas de Informações, Friei, Cardápios
Informações dentro dos Chalets. etc...
- Não

8. O seu hotel possui funcionários que falam línguas estrangeiras?

- Sim, quais?
Proprietária, Garçomete, Secretária, filhas
Funcionários, Guia Turístico,
- Não

9. O seu hotel oferece treinamento específico para lidar com hóspedes estrangeiros?

- Sim, qual o foco do treinamento?
- _____
- _____

Não

10. O seu hotel oferece serviços ou adaptações especiais para hóspedes estrangeiros?

- Sim, quais?
Chalets adaptados, Banheiros, Rompedos, Massagens
Manicuri, Cabeleleira, passeios Turísticos e restaurante.
- Não

11. Como você avalia a qualidade do atendimento prestado aos hóspedes estrangeiros em seu hotel?

- Excelente
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

12. Quais são os principais desafios que seu hotel enfrenta ao atender hóspedes estrangeiros?

Não encontramos garçons, pois todos falam francês e dominam a língua.

13. Quais medidas seu hotel está tomando para melhorar o atendimento aos hóspedes estrangeiros?

Busca Cada Vez mais melhoria para sempre oferecer a quem há de melhor, um bom atendimento etc.

14. Quais sugestões você tem para melhorar a experiência dos hóspedes estrangeiros em seu hotel?

Ter profissionais capacitados para melhor atender os clientes e sempre com um belo sorriso

15. Há algo mais que você gostaria de acrescentar?

Colocar uma Escala bilíngue Para Capacitar Profissionais, curso de capacitação, curso profissionalizante, para busco públicas diferenciadas no hotel.

ANEXO B – IMAGENS DAS FAXADAS DOS HOTÉIS

Imagem 1: Chalets Paradis



Fonte: autoral

Imagem 2: Chácara du Rona



Fonte: autoral

Imagem 3: Hotel la Villa Morena



Fonte: autoral