



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA  
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO  
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS, LETRAS E ARTES  
DEPARTAMENTO DE MEDIAÇÕES INTERCULTURAIS  
CURSO DE LÍNGUAS ESTRANGEIRAS APLICADAS ÀS NEGOCIAÇÕES  
INTERNACIONAIS**

**O PAPEL DA LÍNGUA INGLESA PARA AGENTES DE AEROPORTO DE  
UMA COMPANHIA AÉREA NO AEROPORTO DA GRANDE JOÃO PESSOA –  
PB: UM ESTUDO DE CASO**

**DANIEL RICARDO DE AZEVEDO MACIEL**

**JOÃO PESSOA  
2016**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA  
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO  
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS, LETRAS E ARTES  
DEPARTAMENTO DE MEDIAÇÕES INTERCULTURAIS  
CURSO DE LÍNGUAS ESTRANGEIRAS APLICADAS ÀS NEGOCIAÇÕES  
INTERNACIONAIS**

**O PAPEL DA LÍNGUA INGLESA PARA AGENTES DE AEROPORTO DE  
UMA COMPANHIA AÉREA NO AEROPORTO DA GRANDE JOÃO PESSOA –  
PB: UM ESTUDO DE CASO**

**DANIEL RICARDO DE AZEVEDO MACIEL**

Trabalho de conclusão de curso apresentado como requisito parcial para conclusão do Curso de Línguas Estrangeiras Aplicadas as Negociações Internacionais, do Centro Ciências Humanas, Letras e Artes, pelo Departamento de Mediações Interculturais, da Universidade Federal do Paraíba.

**Professora orientadora: Profa. Ma.  
Claudia Caminha Lopes Rodrigues**

**JOÃO PESSOA  
2016**

Catálogo da Publicação na Fonte.  
Universidade Federal da Paraíba.  
Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes (CCHLA).

Maciel, Daniel Ricardo de Azevedo.

O papel da Língua Inglesa para agentes de aeroporto de uma companhia aérea no aeroporto da grande João Pessoa – PB: um estudo de caso. / Daniel Ricardo de Azevedo Maciel. - João Pessoa, 2016.

44 f.:il.

Monografia (Graduação em Línguas Estrangeiras Aplicadas às Negociações Internacionais) – Universidade Federal da Paraíba - Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Claudia Caminha Lopes Rodrigues.

1. Globalização. 2. Inglês. 3. Língua franca. 4. João Pessoa. 5. Agente de aeroporto. I. Título.

BSE-CCHLA

CDU 81'243

**Universidade Federal da Paraíba**  
**Pró-reitoria de graduação**  
**Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes**  
**Departamento de Mediações Interculturais**  
**Curso de Línguas Estrangeiras Aplicadas às Negociações**  
**Internacionais**

**A Comissão Examinadora, abaixo assinada, aprova o Trabalho de  
Conclusão de Curso**

**O Papel da Língua Inglesa Para Agentes de Aeroporto de uma  
Companhia Aérea no Aeroporto da Grande de João Pessoa – PB: Um Estudo  
de Caso**

**Elaborado por Daniel Ricardo de Azevedo Maciel**  
**Como requisito parcial para a obtenção do grau de**  
**Bacharel em Línguas Estrangeiras Aplicadas às Negociações**  
**Internacionais**

**João Pessoa (PB), 28 de novembro de 2016**

---

**Professora Ma. Cláudia Caminha Lopes Rodrigues (orientadora)**

---

**Professora Dra. Katia Ferreira Fraga (membro)**

---

**Professor Me. Roberto Vilmar Satur (membro)**

**João Pessoa, 28 de novembro de 2016**

Dedico esta monografia a Deus e a meus pais, razões da minha existência.

## AGRADECIMENTOS

Agradecer a Deus é inevitável em qualquer circunstância da vida, pois por Ele existo, e dEle recebo muito mais do que mereço ou poderia imaginar. Nesta ocasião especial, eu O agradeço por direcionar minha vida e me guiar durante esses anos de graduação, permitindo-me chegar até aqui. Que tudo seja atribuído a Ele, pois eu não seria capaz sem sua Graça.

Aos meus pais, Cely e Ricardo, serei eternamente grato, por todo esforço empreendido na busca de me conceder tudo de melhor, pelo apoio irrestrito durante todo o curso, por todo o investimento que proporcionou a realização de muitos sonhos, ajudando-me a ser não só um bom aluno e profissional, mas na busca por ser uma pessoa melhor. A eles, espero um dia, de alguma maneira, conseguir retribuir, ao menos uma parcela, de tudo o que fizeram por mim.

Aos meus irmãos, Laís e Mateus, agradeço pelas lições aprendidas e ensinadas diariamente, e por completarem a minha vida sendo quem são.

A professora Silvia, que sempre esteve presente, esforçando-se pelo bem dos alunos e na construção do curso, e especialmente, por ter iniciado a orientação deste trabalho, colaborando significativamente com seus conselhos e materiais.

A minha orientadora, Cláudia, sou grato pelo empenho na orientação, por não ter desistido de mim e por todas as contribuições dadas enquanto professora.

Aos professores que contribuíram na minha formação, representados aqui pelos mais próximos, Roberto, Marcelo, Nadja e a querida Clea Aranha, guardo-os em meu coração. E aos funcionários Maria e Gabriel, pelo ótimo trabalho desempenhado, pelo constante sorriso no rosto e por todo auxílio nas questões administrativas durante o curso.

A Katia, mais que uma professora, não teria palavras para dizer o quanto foi importante em minha vida. Demonstrando um amor imenso em tudo o que fez, dedicando-se a cada aluno como a um filho. Ensinando lições que vão muito além da sala de aula, e que levarei por toda a minha vida. Gratidão e amor é tudo o que tenho em meu coração.

Aos meus amigos, que foram suporte em todo o tempo, me ajudando e incentivando em tudo. Em especial a Joelton e Carolina, por estarem comigo em momentos difíceis, por não me deixarem desistir, por cada conselho e oração. E aos que comigo estudaram, e fizeram das rotinas bons momentos.

E a Ana Karoline, a melhor amiga que poderia ter em minha vida, sou grato por toda paciência, pela compreensão, por me apoiar, por cada abraço, pela felicidade que tenho em ti e por compartilhar a vida comigo.

“Talvez não tenha conseguido fazer o melhor, mas lutei para que o melhor fosse feito. Não sou o que deveria ser, mas Graças a Deus, não sou o que era antes”. (Marthin Luther King)

## FICHA DE IDENTIFICAÇÃO

<b>Instituição</b>	<b>UFPB – Universidade Federal da Paraíba</b> Endereço: Centro de Ciências Humanas Letras e Artes, Campus I, Conjunto Humanístico – Bloco IV, Cidade Universitária – João Pessoa – PB – Brasil CEP: 58059-900
<b>Dirigentes</b>	<b>Reitoria</b> Reitora: Profa. Dra. Margareth de Fátima Formiga Melo Diniz/Pró-Reitora de Graduação: Profa. Dra. Ariane Norma de Menezes Sá Pró-Reitor de Assistência e Promoção ao Estudante – PRAPE: Prof. Thompson Lopes de Oliveira Pró-Reitor de Extensão e Assuntos Comunitários - PRAC: Prof. Orlando de Cavalcanti Villar Filho <b>Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes</b> Diretora: Profa. Dra. Mônica Nóbrega Vice-Diretor: Prof. Dr. Rodrigo Freire de Carvalho <b>Departamento de Mediações Interculturais</b> Chefe: Prof. Dra. Alyanne de Freitas Chacon Vice-chefe: Profa. Ma. Cláudia Caminha Lopes Rodrigues <b>Curso de Línguas Estrangeiras Aplicadas às Negociações Internacionais</b> Coordenador: Prof. Me. Roberto Vilmar Satur Vice-Coordenador: Prof. Me. Marcelo Vanderley Miranda Sá Rangel
<b>Trabalho de Conclusão de Curso</b>	<b>Título:</b> O PAPEL DA LÍNGUA INGLESA PARA AGENTES DE AEROPORTO DE UMA COMPANHIA AÉREA NO AEROPORTO DA GRANDE JOÃO PESSOA – PB: UM ESTUDO DE CASO <b>Vínculo:</b> Disciplina de Trabalho de Conclusão de Curso Professor Responsável: Prof. Me. Roberto Vilmar Satur
<b>Execução</b>	<b>Orientadora:</b> Profa. Ma. Cláudia Caminha Lopes Rodrigues <b>Aluno:</b> Daniel Ricardo de Azevedo Maciel

## **RESUMO**

A globalização foi um dos grandes passos da evolução humana, trazendo consigo diversas novidades e demandas, para um mundo onde muitas barreiras deixaram de existir e o contato imediato com pessoas a milhares de quilômetros de distância tornou-se fácil. Dentre essas demandas e com a possibilidade dessa comunicação em escala global, a busca por uma língua que proporcionasse esse diálogo, sendo ponto de encontro entre os povos surgiu na mesma velocidade que o desenvolvimento do planeta. Hoje o inglês ocupa o posto de língua franca nesse mundo globalizado, e possuir seu domínio proporciona inúmeros benefícios, dentre eles, e talvez o principal, a comunicação. Em uma era onde a troca de informações é constante e imediata, conhecer, ou não, o idioma pode afetar diretamente a vida das pessoas de várias maneiras e em diversas áreas, como por exemplo, profissionalmente. E por isso, este trabalho dedica-se a identificar o papel que a língua inglesa exerce para agentes de aeroporto, de uma companhia aérea, em João Pessoa, PB, no exercício de suas funções. Sendo esta pesquisa um estudo de caso, que analisa respostas dos agentes estudados ao questionário aplicado, fazendo um paralelo com a teoria utilizada, para chegar ao objetivo proposto.

**Palavras-chave:** globalização, inglês, língua franca, João Pessoa, agente de aeroporto

## **ABSTRACT**

Globalization was one of the great steps of human evolution, bringing with it a variety of novelties and demands, into a world where many barriers ceased to exist and immediate contact with people thousands of miles away became easy. Among these demands and with the possibility of this communication on a global scale, the search for a language that provided this dialogue, being a meeting point among the peoples, arose at the same speed as the development of the planet. Today English occupies the position of lingua franca in this globalized world, and possessing its mastery offers innumerable benefits, among them, and perhaps the main, communication. In an age where information exchange is constant and immediate, knowing the language, or not, can directly affect people's lives in a variety of ways and in a variety of areas, such as professionally. Therefore, this work is dedicated to identifying the role that the English language exerts for airport agents, of an airline in João Pessoa, PB, in the exercise of their functions. This research is a case study, which analyzes the responses of the studied agents to the applied questionnaire, making a parallel with the theory used, to reach the proposed objective.

**Keywords:** globalization, English, lingua franca, João Pessoa, airport agent

## **LISTA DE SIGLAS**

AIEA – Agência Internacional de Energia Atômica

PB – Paraíba

DESA – *Department of Economic and Social Affairs* – Departamento de Assuntos Econômicos e Sociais

EUA - Estados Unidos da América

ESP – *English for Specific Purposes* – Inglês para fins específicos

FIFA – *Fédération Internationale de Football Association*

ICAEA – *International Civil Aviation English Association*

ICAO – *International Civil Aviation Organization*

IGF – *Internet Governance Forum*

INFRAERO – Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária

LEA – Línguas Estrangeiras Aplicadas

OACI – Organização da Aviação Civil Internacional

OMS – Organização Mundial da Saúde

ONU – Organização das Nações Unidas

PBTur – Empresa Paraibana de Turismo

SGSO – Sistema de Gerenciamento de Segurança Operacional

## **LISTAS DE QUADROS**

Quadro 1 – Respostas à questão nº 03.

Quadro 2 – Respostas à questão nº 04.

Quadro 3 – Respostas à questão nº 05.

Quadro 4 – Respostas à questão nº 06.

Quadro 5 – Respostas à questão nº 07.

Quadro 6 – Respostas à questão nº 08.

Quadro 7 – Respostas à questão nº 09.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>14</b>
<b>2 PANORAMA DA LÍNGUA INGLESA.....</b>	<b>16</b>
2.1 Breve histórico da língua inglesa .....	17
2.2 Inglês para fins específicos (English for Specific Purposes – ESP).....	18
2.3 Inglês como língua global .....	20
2.4 Língua Franca .....	21
<b>3 JOÃO PESSOA E O AEROPORTO INTERNACIONAL PRESIDENTE CASTRO PINTO.....</b>	<b>24</b>
3.1 João Pessoa como destino turístico .....	24
3.2 João Pessoa como destino internacional .....	25
3.3 Aeroporto Presidente Castro Pinto .....	27
3.4 Agentes de aeroporto.....	28
<b>4 ANÁLISE DOS DADOS E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....</b>	<b>30</b>
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>36</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>38</b>
<b>APÊNDICE A .....</b>	<b>41</b>
<b>APÊNDICE B .....</b>	<b>43</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O processo de globalização tem sido uma realidade na história mundial mais recente, em que a distância entre as pessoas se encurtou e elas estão cada vez mais próximas umas das outras, em suas mais diversas relações, desde fazer novas amizades com pessoas em outros países, até celebrar acordos internacionais entre governos. Campos e Canavezes (2007) sugerem que a globalização decorre de um conjunto de transformações econômicas, políticas, sociais e culturais que são sentidas em escala mundial.

A tecnologia tem atuado como um dos principais meios facilitadores desse processo. Segundo propõem Campos e Canavezes (2007, p. 16), nas suas formas mais visíveis, estas transformações estão frequentemente associadas a inovações tecnológicas.

Enquanto este cenário se configurava, demandas decorrentes do processo de globalização começaram a surgir, dentre elas, uma língua que possibilitasse a comunicação entre indivíduos de nacionalidades diferentes.

Historicamente, alguns idiomas cumpriram o papel de ser o ponto de encontro entre diferentes povos. O fenômeno de ter uma língua comum entre falantes de diversos idiomas é conhecido como língua franca (CAMBRIDGE DICTIONARY, 2016). Segundo Andrade (2014), grego, latim e francês ocuparam este posto no Oriente, no Império Romano e na diplomacia da Europa, respectivamente.

Atualmente, e de maneira indiscutível, o inglês se tornou a língua franca do mundo, importante também no meio acadêmico e profissional. É a língua mais importante que se pode adquirir no presente contexto internacional, estando presente em múltiplos seguimentos (SCHÜTZ, 2005). Sendo também, língua oficial de órgãos internacionais como a Organização das Nações Unidas (ONU) e a *International Civil Aviation Organization* (ICAO)<sup>1</sup>, dentre tantos outros.

Navegar na internet, fazer novas amizades, conversar com pessoas de outros países, estudar, viajar, trabalhar, tudo isso se faz mais fácil, e em alguns casos, só é possível, com o conhecimento da língua inglesa, que, de acordo com Hutchinson e Waters (1987) já não é mais exclusividade de uma minoria populacional com alto poder aquisitivo.

---

<sup>1</sup> Organização Internacional de Aviação Civil. Agencia da ONU para a aviação.

O objetivo geral deste trabalho consiste em **identificar o papel da língua Inglesa nas tarefas exercidas por dois agentes de aeroporto de uma companhia aérea situada no Aeroporto Internacional Presidente Castro Pinto na grande João Pessoa, estado da Paraíba.**

Para alcançar tal objetivo, faz-se necessário: identificar se os agentes falam o idioma; identificar situações de trabalho enfrentadas por esses profissionais em que haja o uso da língua inglesa; identificar dificuldades em situações profissionais que podem ser resultantes do conhecimento do idioma em nível elementar; contrastar vantagens que o domínio da língua pode conferir ao agente.

A presente pesquisa é classificada como estudo de caso. O estudo de caso se caracteriza como um tipo de pesquisa cujo objeto é uma unidade que se analisa profundamente. Visa ao exame detalhado de um ambiente, de um simples sujeito ou de uma situação em particular e consiste geralmente na análise aprofundada de uma unidade individual, tal como: uma pessoa, um grupo de pessoas, uma instituição, um evento cultural, etc. (GODOY, 1995, p. 25; VERGARA, 2003, P. 48).

Para este trabalho dois indivíduos foram escolhidos, sendo um com nível intermediário da língua inglesa e outro com nível elementar. Os níveis foram definidos de acordo com Quadro Comum Europeu de Referência para Línguas (CEFR<sup>2</sup> – sigla em inglês) (2016), que possui diversos níveis de proficiência, do elementar ao mais avançado nível na língua.

A escolha do tema se deu pela experiência profissional vivida pelo autor, enquanto agente de aeroporto de uma companhia aérea, em que se verificou a necessidade do uso de línguas estrangeiras no ambiente de trabalho.

Esta pesquisa também assume caráter qualitativo, que se define a partir da abordagem do problema formulado, visando à verificação das causas atribuídas a ele. Esta não requer o uso de métodos e técnicas estatísticas. O ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento-chave (PRODANOV, 2013, p. 70).

Para a coleta dos dados foi aplicado um questionário cujo objetivo foi obter informações relevantes sobre o papel da língua Inglesa em situações de trabalho. O questionário<sup>3</sup> contou com duas seções de perguntas, sendo a primeira referente

---

<sup>2</sup> Common European Framework of Reference for Languages.

<sup>3</sup> O questionário aplicado com os participantes pode ser observado no apêndice A.

aos dados pessoais dos agentes, e a segunda tratando de questões relacionadas ao papel da língua inglesa mediante as funções exercidas por tais profissionais.

O questionário foi aplicado com dois agentes de aeroporto, de uma companhia aérea, um do sexo masculino e outro do sexo feminino, com idades entre 23 (vinte e três) e 25 (vinte e cinco) anos, com mais de 3 (três) e 6 (seis) anos na profissão, respectivamente, e diferentes níveis de graduação.

Para a escolha dos dois agentes foi usado o critério de acessibilidade, que seleciona elementos pela facilidade de acesso a eles (VERGARA, p. 49, 2004)

Este trabalho está dividido em três capítulos, além da Introdução e Considerações Finais. No capítulo intitulado “Panorama da Língua Inglesa”, apresentamos um breve histórico do desenvolvimento da língua Inglesa e suas vertentes, partindo do seu surgimento datado a partir dos 500 anos do primeiro milênio, até os tempos atuais, quando desempenha função fundamental de língua franca no mundo.

O capítulo de nome “João Pessoa e o Aeroporto Internacional Presidente Castro Pinto”, mostra o potencial da cidade de João Pessoa como um destino internacional de turismo e negócios e a importância do aeroporto como a principal porta de entrada de estrangeiros para a cidade.

No capítulo “Análise dos dados e discussão dos resultados” as informações levantadas com a aplicação do questionário são apreciadas e discutidas, possibilitando identificar o papel que a língua inglesa exerce no desempenho das funções dos agentes de aeroporto participantes deste estudo, os problemas advindos do conhecimento do idioma em nível elementar, e as vantagens acarretadas pelo seu conhecimento em nível intermediário. Por fim, as considerações finais são apresentadas ao final deste estudo.

Apresentamos o tema que é abordado neste trabalho, os agentes a serem investigados, e a metodologia a ser utilizada. A seguir, trataremos da história e evolução da língua inglesa, e do conceito de língua franca.

## 2 PANORAMA DA LÍNGUA INGLESA

Nesta sessão, são apresentados um breve histórico da língua inglesa, sua evolução e importância no mundo atual. Em seguida, definimos língua franca, informamos sobre o seu surgimento e desenvolvimento, além de exemplificarmos o conceito.

### 2.1 Breve histórico da língua inglesa

Atualmente, a língua inglesa é uma das línguas mais fortes e mais utilizadas no mundo, sendo adotada em diversos setores, dentre eles, aviação, ciências, tecnologia e comércio. Tornou-se língua franca em muitas regiões e é um dos idiomas oficiais de instituições internacionais como a União Europeia e a Organização das Nações Unidas. Em 1999 já era o terceiro idioma mais falado do mundo, como primeira língua, atrás apenas do mandarim e do espanhol, e extensivamente o mais aprendido como segunda língua (ETHNOLOGUE, 1999).

A história da língua inglesa é subdividida em fases, partindo de seu surgimento até o inglês que conhecemos hoje. Por volta do ano 55 D.C., os Romanos invadiram a região hoje conhecida como Reino Unido. Após sua saída os Anglos e os Saxões dominaram a região, do início do século IV até o século VII, quando os Vikings iniciaram as investidas no território, conquistando-o no século XI (BEDDALL, p. 1,2 e 3, 2006).

Foi a partir dos Anglos e Saxões que a língua inglesa começou a surgir. Antes, vários dialetos eram falados e o latim havia sido declarado língua oficial pelos Romanos (GRADDOL, p. 7, 1997). No fim desse período de invasões, surge a língua inglesa entre os anos 500 e 1100 D.C. é a fase denominada *Old English* (SCHÜTZ, 2008). Nessa época a comunicação ainda estava num processo de desenvolvimento, juntamente com a gramática e toda a estrutura da língua. Era um inglês totalmente diferente do que conhecemos atualmente, mas foi o alicerce para a sua evolução.

A fase seguinte foi um dos períodos mais importantes e que contribuiu significativamente para o idioma que existe no presente. Denominada *Middle English*, ocorreu entre 1100 e 1500 D.C.. Nessa época a língua inglesa sofreu uma

grande influência da língua francesa, o que resultou num acréscimo expressivo de vocabulário, enriquecendo substancialmente o idioma (SCHÜTZ, 2008).

O último período, denominado *Modern English*, iniciou-se por volta de 1500 D.C., e segue até os dias atuais, com subdivisões dentro desse período. Essa fase teve como principais acontecimentos o advento da imprensa e a criação do sistema postal, que proporcional a difusão do dialeto de Londres, centro político, econômico e social da Inglaterra (SCHÜTZ, 2008; GRADDOL, 1997)

Ainda no início dessa fase, em que a língua começou a se padronizar, ocorreu o que se denominou *The Great Vowel Shift*, (A Grande Mudança Vocálica), que ocasionou uma transformação significativa na pronúncia das vogais e ditongos e em algumas consoantes, que deixaram de ser pronunciadas (CRYSTAL, 2004).

Dentre os fatos marcantes para o período, temos ainda um dos grandes nomes da literatura mundial, William Shakespeare, que contribuiu não apenas com suas obras clássicas disseminadas ao redor do mundo, mas também com o legado deixando para a língua inglesa, com a criação de novas palavras, a inovação no jeito de escrever utilizando frequentemente a linguagem figurada e a adição de prefixos e sufixos em palavras (SCHÜTZ, 2008).

A última fase, nomeada de *Late Modern English*, é a fase atual e existe há mais de 60 anos. Foi quando a língua inglesa se desenvolveu de maneira mais rápida, especialmente no período pós Segunda Guerra Mundial, quando surgiram novas abordagens para o ensino da língua inglesa, como o Inglês para Fins Específicos (GRADDOL, p. 7, 1997).

## **2.2 Inglês para fins específicos (English for Specific Purposes – ESP)**

O desenvolvimento e a consolidação da língua inglesa como uma língua universal tem parte do seu êxito explicado em alguns grandes fatos históricos: o sucesso das colonizações britânicas, a Revolução Industrial e o crescimento dos Estados Unidos da América como uma grande potência no cenário global no período pós-guerra, são alguns deles.

Após a Segunda Guerra Mundial, houve uma grande expansão internacional nas áreas de tecnologia, ciências e economia, o que acarretou a necessidade de

uma universalização de informações, possibilitando um maior acesso e compartilhamento do conhecimento.

“O fim da Segunda Guerra Mundial em 1945 apresentou uma era sem precedentes de enorme expansão das atividades científica, técnica e econômica em uma escala internacional. Esta expansão criou um mundo unificado e dominado por duas forças – tecnologia e comércio – que em seu progresso implacável logo geraram uma demanda por uma língua internacional. Por várias razões, mais notadamente pelo poder econômico do Estados Unidos no mundo pós-guerra, este papel caiu para o Inglês”<sup>4</sup> (HUTCHINSON; WATERS, p. 6, 1987) (tradução minha).

É possível perceber que os grandes eventos mundiais, como as guerras, tiveram um importante papel fomentador no processo que conhecemos hoje por globalização.

Uma nova geração de pessoas interessadas no estudo da língua inglesa com um propósito, ou seja, para uma finalidade determinada, passou a existir, surgindo, assim, o Inglês para Fins Específicos (ESP<sup>5</sup> – sigla em inglês). O que antes era apenas sinônimo de status social, pois estudar uma língua estrangeira estava restrito à um minoria abastada, tornar-se-ia uma ferramenta importante de progresso para o planeta. (HUTCHINSON E WATERS, 1987)

Devido a essa evolução da língua inglesa surgiu uma massa de pessoas cujo interesse em aprender a língua não era puramente por preferencia ou busca de notoriedade, mas sim porque o idioma tornar-se-ia a chave para o desenvolvimento global, especialmente no que se referia ao comércio e a tecnologia.

Conhecer outra língua, especialmente a língua inglesa, dava a alguém ou a uma nação a vantagem de poder usar dessa moeda de troca internacional nos negócios, assim, não só negociando, mas, também, acompanhando o desenvolvimento tecnológico, comercial e de outras áreas, e interagindo com o mundo de maneira mais eficiente.

Esse desenvolvimento e integração deu sentido ao estudo do Inglês, e mais tardiamente de outras línguas, pois antigamente não havia uma razão específica ou

---

<sup>4</sup> The end of the Second World War in 1945 heralded an age of enormous and unprecedented expansion in scientific, technical and economic activity on an international scale. This expansion created a world unified and dominated by two forces – technology and commerce – which in their relentless progress soon generated a demand for an international language. For various reasons, most notably the economic power of the United States in the post-war world, this role fell to English. (HUTCHINSON; WATERS, p. 6, 1987)

<sup>5</sup> English for Specific Purposes

algo que justificasse aprender uma língua estrangeira, era apenas a demonstração de uma educação completa, ou mais sofisticada, a qual uma minoria tinha acesso, como é possível observar no relato de Hutchinson e Waters (1987, p. 6):

“O conhecimento de uma língua estrangeira era geralmente considerado como sinal de uma educação bem equilibrada, mas poucos haviam realmente questionado porque isso era necessário. Aprender uma língua era, por assim dizer, sua própria justificativa.”<sup>6</sup> (Tradução minha.)

Assim, a compreensão do ensino da língua inglesa também evoluiu, em suas mais diferentes aplicações e focos, baseando-se na demanda dos estudantes, que variava de acordo com as áreas de atuação de cada um. (Widdowson, 1978, apud Hutchinson e Waters 1987)

### **2.3 Inglês como língua global**

Uma língua pode ser considerada global quando passa a ser reconhecida por diferentes nações. Porém, um idioma que é falado em muitos países nem sempre é considerado uma língua global, como é o caso do Espanhol, falado em mais de vinte. Para que isso ocorra, é necessário que outros países o admitam de alguma maneira como tal, dando-lhe algum status especial, mesmo que não seja de idioma oficial (CRYSTAL, 2003).

No Brasil, podemos perceber que a língua inglesa se encaixa nos moldes de um idioma global, seu ensino é priorizado em vários níveis da educação, desde o ensino fundamental, até o nível superior. Sendo também, a língua estrangeira mais difundida entre o povo de uma forma geral, principalmente através da televisão, da música e do cinema.

No mundo atual, a língua inglesa ocupa, indiscutivelmente, o posto de idioma global, por ser a língua estrangeira mais ensinada no planeta. Como relata Crystal (2003, p. 5):

Inglês é agora a língua mais amplamente ensinada como língua estrangeira – em mais de 100 países, como China, Rússia, Alemanha, Espanha, Egito e Brasil – e na maioria desses países está emergindo como a principal língua estrangeira a ser encontrada nas escolas, frequentemente deslocando outra língua no processo. Em 1996, por exemplo, a língua inglesa substituiu a língua francesa como a principal

---

<sup>6</sup> A knowledge of a foreign language had been generally regarded as a sign of a well-rounded education, but few had really questioned why it was necessary. Learning a language was, so to speak, its own justification (HUTCHINSON E WATERS, 1987, p. 6)

língua estrangeira nas escolas da Argélia (uma antiga colônia francesa).<sup>7</sup>  
(Tradução minha.)

A partir dessas informações, torna-se incontestável o poder da língua inglesa, sua abrangência e importância no cenário global. É possível observar também a sua presença em vários locais ao redor do mundo, em pontos e sinalizações turísticos, em aeroportos, na comunicação entre pilotos de avião e torres de controle, na própria comunicação entre pessoas de nacionalidades diferentes. Segundo Crystal (2003), cerca de 80% das informações eletrônicas armazenadas no mundo são em inglês.

Uma reportagem publicada no portal Exame no ano de 2015, contudo, baseada em uma pesquisa realizada pela *Education First*, empresa do ramo da educação que mede a proficiência da língua inglesa em alguns países, revelou que o Brasil teve um desempenho pior em comparação ao ano anterior, no qual figurava na 40ª posição, passando a ocupar a 41ª posição em um ranking com 70 (setenta) países.

Crystal (2003) cita, ainda, dois fatores que cooperaram para a língua inglesa se tornar uma língua global. Qualquer língua no centro de uma explosão de atividades internacionais poderia se tornar uma língua global. Porém, a língua inglesa estava “no lugar certo, na hora certa.” Além disso, como legado da colonização britânica, é uma língua que está espalhada por todo o globo terrestre de maneira que o sol não mais se põe para ela, ou seja, quando é noite em uma parte do mundo, é dia em outra e o idioma segue sendo usado de forma contínua, e esse é um ponto chave, pois eleva o seu status a um patamar ainda mais alto de relevância para o mundo.

## 2.4 Língua Franca

Língua franca é definida como a língua usada por grupos de diferentes nacionalidades para se comunicarem entre si. Um idioma comum a todos, amplamente aceito e consolidado, que se difundiu de maneira rápida obtendo uma grande aceitação por parte considerável dos países, governos e pessoas

---

<sup>7</sup> English is now the language most widely taught as a foreign language – in over 100 countries, such as China, Russia, Germany, Spain, Egypt and Brazil – and in most of these countries it is emerging as the chief foreign language to be encountered in schools, often displacing another language in the process. In 1996, for example, English replaced French as the chief foreign language in schools in Algeria (a former French colony) (CRYSTAL, p. 5, 2003).

(CRYSTAL, 2003). A língua inglesa passou a ser a língua franca do mundo, tornando-se democrático e acessível, como podemos observar a seguir:

[...]falantes de formações linguísticas diversas, nativos ou não, interagem por meio de variedades da língua inglesa, nativas ou não, com propósitos comunicativos, onde as divergências das normas consideradas padrão são reconhecidas como diferenças em vez de erros. (JENKINS, 1998; 2011, apud ANDRADE, p. 26, 2014))

No final do século XIX, um estudioso de línguas, um polonês, Dr. Lazaro Luís Zamenhof, criou o Esperanto, um idioma artificial, baseado nas línguas faladas na Europa e com influências grega e latina com a intenção de ser o idioma de comunicação mundial. Apesar da boa intenção em sua criação, o Esperanto não conseguiu alcançar o objetivo desejado de se tornar uma língua franca, e hoje tem alguns, poucos, milhões de falantes (LIGA BRASILEIRA DE ESPERANTO, 2016), número que se torna pouco relevante quando comparado à língua inglesa.

A percepção da necessidade de uma língua de contato que fosse comum entre pessoas de diferentes nações, começou a surgir, justamente, quando alguns países começaram a se juntar para tratar de assuntos importantes a nível global, na primeira metade do século XX, quando algumas organizações internacionais começaram a ser criadas. Instituições como a Organização das Nações Unidas (ONU), o Banco Mundial, a Organização Mundial da Saúde (OMS) e a Agência Internacional de Energia Atômica (AIEA), nasceram com o intuito de discutir e pensar de maneira global e cooperativa (CRYSTAL, 2003).

A partir dessa integração, muitos países, então, tornaram-se membros dessas instituições, o que trouxe consequências, como relata Crystal (2003, p. 12):

Nunca antes tantos países (cerca de 190, no caso de alguns órgãos das Nações Unidas) estiveram representados em um único lugar de reunião. Em um nível mais restrito, surgiram grupos multinacionais regionais ou políticos, como a Commonwealth e a União Europeia. A pressão para adotar uma língua franca única, para facilitar a comunicação em tais contextos, é considerável, sendo alternativa cara e impraticável tradução simultânea para todos os idiomas.<sup>8</sup>(Tradução minha.)

---

<sup>8</sup> Never before have so many countries (around 190, in the case of some UN bodies) been represented in single meeting-places. At a more restricted level, multinational regional or political groupings have come into being, such as the Commonwealth and the European Union. The pressure to adopt a single lingua franca, to facilitate communication in such contexts, is considerable, the alternative being expensive and impracticable multi-way translation facilities (Crystal, p.12, 2003)

Atualmente, a língua inglesa é acompanhada por outras línguas nesse papel, especialmente em instituições internacionais e algumas organizações de alcance global, que adotaram mais de um idioma como oficial. A ONU, por exemplo, possui seis idiomas oficiais, sendo eles, Inglês, Francês, Espanhol, Russo, Árabe e Chinês, de acordo com a própria organização (2016).

Neste capítulo foram apresentados a história e evolução da língua inglesa, o histórico e o conceito de Inglês para Fins Específicos, a língua inglesa como uma língua global e o conceito de língua franca. No próximo capítulo, apresentaremos a cidade de João Pessoa e alguns números sobre o turismo, seu aeroporto e a função de agente de aeroporto.

### **3 JOÃO PESSOA E O AEROPORTO INTERNACIONAL PRESIDENTE CASTRO PINTO**

Neste capítulo, apresentaremos a cidade de João Pessoa, como destino turístico e seu potencial como um destino internacional, de negócios e de grandes eventos. O aeroporto Presidente Castro Pinto também é exposto como o principal meio de entrada para a capital. Por fim, abordaremos a função de agente de aeroporto e sua importância como facilitador no atendimento de passageiros.

#### **3.1 João Pessoa como destino turístico**

Ao longo dos anos, a atividade turística é considerada como fundamental e importante para o estabelecimento da economia mundial, com o intuito de contribuir nos fluxos de capitais dos países e regiões, gerando emprego e renda (MACHADO, 2007).

Se trouxermos essa análise para o cenário nacional, os Estados brasileiros são considerados regiões com grandes atrativos turísticos, devido às suas belezas naturais, movimentando a economia brasileira como um todo. Partindo da análise do cenário nacional, podemos destacar a cidade de João Pessoa, Capital do Estado da Paraíba.

Segundo a Empresa Paraibana de Turismo (PBTur, 2016), João Pessoa tem apresentado um crescimento gradual na movimentação de passageiros que transitam pelo aeroporto da cidade.

Em comparação a 2014, o ano de 2015 registrou uma alta de 10,25%, somando embarques e desembarques. Numericamente, foram 1.463.315 passageiros em 2015, contra 1.327.284 em 2014 (FECOMÉRCIO – PB 2016). Dados da INFRAERO (2011) nos permitem fazer um comparativo entre os anos e atestar o crescimento do fluxo no Aeroporto Castro Pinto. De 2008 a 2010, passaram pelo aeroporto 448.444, 598.015 e 926.043 de passageiros, respectivamente.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Os dados dos anos 2011, 2012 e 2013, não foram localizados.

### 3.2 João Pessoa como destino internacional

A capital paraibana tem conseguido se colocar como destino internacional ao longo dos anos. Um dos fatores que contribuiu de maneira significativa para o crescimento do interesse no estado foi a construção do centro de convenções de João Pessoa que teve sua última etapa finalizada no segundo semestre de 2015, com a inauguração do segundo maior teatro do Brasil, o maior do nordeste, cujo nome – Pedra do Reino - é uma homenagem a uma das obras do poeta e escritor paraibano Ariano Suassuna. (CAU-PB, 2015)

Em uma história recente, podemos identificar a realização de eventos e alguns acontecimentos que contribuíram para que a cidade tivesse uma maior evidência e atrativos nos cenários regional, nacional e internacional de turismo. (CAU-PB, 2015)

Há apenas dois anos foi realizada em nosso país a Copa do Mundo de futebol da FIFA, João Pessoa não foi contemplada como uma das Cidades Sedes dos jogos, mas favoreceu-se por estar localizada entre duas capitais – Recife e Natal - que receberam alguns jogos (FIFA, 2014). A proximidade desses locais e a facilidade de transitar entre eles por meio rodoviário tornou a capital paraibana um ponto de passagem e parada de muitos turistas.

Logo após a Copa do Mundo de Futebol, no mesmo ano, houve a realização da Copa do Mundo de Robótica (RoboCup), essa sim, sediada em João Pessoa, sendo um dos primeiros grandes eventos internacionais realizados no então recém construído Centro de Convenções.

O mundial de robótica reuniu, em quase uma semana de duração, aproximadamente 400 times, com cerca de 4 (quatro) mil participantes de 45 (quarenta e cinco) países, e uma estimativa de 60 mil visitantes. Além das competições com os robôs, o evento contou também com a realização de um Simpósio Internacional direcionado à pesquisadores, professores, estudantes e interessados na área (ROBOCUP, 2014).

Tais acontecimentos fizeram com que houvesse um crescimento de 121% no fluxo de hóspedes estrangeiros apenas naquele ano, elevando o número de 3.853 turistas estrangeiros em 2013, para 8.532. No ano seguinte, o número total de turistas também teve um crescimento, que foi de 3% em relação ao ano anterior (PBTur, 2014).

O movimento de embarques e desembarques no aeroporto da capital também sofreu um aumento significativo, apenas em dezembro esse aumento foi de 16,94% e de 9,18% no acumulado do ano (PBTur, 2014).

Em 2015, João Pessoa foi a capital do mundo durante 4 (quatro) dias com a realização do *Internet Governance Forum (IGF)*, Fórum de Governança da Internet realizado pelo *Department of Economic and Social Affairs (DESA)*, o Departamento de Assuntos Econômicos e Sociais, órgão da ONU. No encontro foram realizados workshops, debates, palestras sobre assuntos relativos a Rede Mundial de Computadores, como a cibersegurança, a inclusão digital, diversidade e direitos humanos. Para o evento, eram esperados, segundo a ONU, mais de 2 mil representantes de governos, setor privado, sociedade civil e comunidade técnica, dos mais de 190 países que adotaram a chamada Agenda 2030<sup>10</sup> para Desenvolvimento Sustentável (IGF, 2015).

A realização do IGF trouxe um grande número de autoridades e turistas internacionais à Capital da Paraíba, que utilizaram equipamentos turísticos da cidade, como hotéis, o próprio Centro de Convenções, além do aeroporto. Tal fato contribuiu para a movimentação do turismo na cidade e também demandou uma grande quantidade de profissionais e até mesmo cidadãos comuns que tivessem algum domínio de uma língua estrangeira, especialmente a língua inglesa. (PBTur, 2015)

O ano de 2015 terminou com dois grandes eventos de alcance internacional, desta vez, na área de saúde. O X Congresso de HIV/Aids e o III Congresso de Hepatites Virais, foram realizados simultaneamente, também no Centro de Convenções. Segundo o Ministério da Saúde, promotor dos eventos, a expectativa foi de um público de 3 mil participantes, dentre eles representantes de estados e municípios, acadêmicos, profissionais de saúde, parceiros internacionais, entre outros (GOVERNO DA PARAÍBA, 2015).

É possível observar que nos dois últimos anos houve uma grande movimentação no turismo local de turistas estrangeiros com interesses, em sua maioria, profissionais e acadêmicos, colocando a Paraíba no mapa de grandes eventos internacionais, já com relevância, tendo em vista a natureza dos mesmos e a abrangência mundial alcançada por eles.

---

<sup>10</sup> Esta Agenda é um plano de ação para as pessoas, para o planeta e para a prosperidade. Ela também busca fortalecer a paz universal com mais liberdade.

É possível afirmar, portanto, que a Paraíba e a cidade de João Pessoa tem não só um grande potencial a ser melhor desenvolvido, como também estrutura para receber o público internacional em modalidades turísticas, como o turismo de negócios e de eventos.

### **3.3 Aeroporto Presidente Castro Pinto**

O aeroporto da Grande João Pessoa está localizado nas cidades de Bayeux e Santa Rita, municípios que fazem parte da região metropolitana da capital. A escolha do local ocorreu devido a qualidade do solo, e por ser uma região com pequena densidade demográfica, com grande área livre de obstáculos e construções altas, que poderiam eventualmente, dificultar a realização de pousos e decolagens. Suas operações foram iniciadas em 1957, fruto de uma parceria entre o Comando da Aeronáutica e Governo do Estado da Paraíba, que mantiveram seu controle por pouco mais de duas décadas (INFRAERO, 2016).

Na década de 1960 recebeu o nome que possui atualmente em homenagem ao político paraibano Castro Pinto. Em 1978 a administração passou a ser realizada pela Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária (INFRAERO), que até hoje detém os direitos e deveres sobre sua gestão. Apesar de ser denominado internacional, atualmente não opera voos diretos para outros países. Os voos procedentes de destinos estrangeiros seguem a partir de um dos grandes aeroportos do país, como o Galeão, no Rio de Janeiro e Guarulhos, na capital Paulista, para a capital paraibana (INFRAERO, 2016).

A década de 1980 foi uma das mais importantes para o aeroporto, pois marcou o início da gestão da INFRAERO, período no qual o Aeroporto Internacional Presidente Castro Pinto passou pelas maiores mudanças, criando a base estrutural e operacional que temos até hoje. Na década de 1980 o Terminal de Cargas Aéreas foi inaugurado e colocou a Paraíba no roteiro desse tipo de comércio, o que aumentou o número de negócios e ajudou a desenvolver a logística no estado, beneficiando empresas e indústrias instaladas na Grande João Pessoa (INFRAERO, 2016).

Em 1985 o novo terminal de passageiros iniciou suas atividades trazendo mais conforto, segurança, eficiência, uma maior qualidade nos serviços prestados e mais agilidade operacional, facilitando a vida dos passageiros e funcionários. Entre

2005 e 2007, o terminal passou por mais uma reestruturação, para se adequar à nova demanda do mercado e dos passageiros (INFRAERO, 2016).

Após passar por várias reformas ao longo dos anos, dentre elas, ampliação da pista, nova pavimentação, modernização de toda a sua infraestrutura, construção de áreas de escape e do novo terminal de passageiros, o aeroporto tem hoje a capacidade de atender cerca de 2,3 milhões de passageiros por ano, porém opera com pouco mais da metade de sua capacidade, embarcando e desembarcando em torno de 1,2 milhão de passageiros anualmente (INFRAERO, 2016).

Atualmente operam as 4 maiores companhias aéreas do país, com aproximadamente 20 voos regulares por dia, tendo esse número um considerável aumento nos meses de alta temporada – férias e verão. No ano de 2015, segundo a Fecomércio-PB (2016), houve um fluxo de mais de 1,4 milhão de passageiros, um crescimento importante comparado ao ano anterior, que foi de pouco mais de 1,3 milhão, fazendo com que o aeroporto seja uma das maiores portas de entrada para o turismo na cidade e no Estado.

### **3.4 Agentes de aeroporto**

O aeroporto é um ambiente onde há uma concentração de atividades e profissionais, dentre eles estão os agentes de aeroporto. Inseridos na categoria de aeroviários, os agentes de aeroporto trabalham em uma companhia aérea, sendo responsáveis pelo atendimento aos passageiros, realização da verificação de entrada (*check-in*) dos passageiros no voo e venda de passagens, dentre outras atribuições.

Por serem o principal meio de contato entre o passageiro e a empresa, os agentes desempenham funções fundamentais e uma delas é a comunicação. Através dela é possível passar informações importantes, detalhes sobre os voos, compreender as necessidades dos passageiros e resolver problemas.

A atividade mais importante desempenhada pelo agente nem sempre é percebida pelos passageiros, pois é realizada de maneira discreta e implícita em ações comuns durante o atendimento.

Essa função é conhecida como segurança de voo, que visa impedir qualquer tipo de ameaça, por menor que seja, à operação completa de um voo, que vai do

momento em que o passageiro chega ao aeroporto, até a saída dele do aeroporto de destino (SGSO, ANAC, 2009).

Em 2009, visando aprimorar a segurança na aviação mundial, a Organização da Aviação Civil Internacional (OACI) implantou um sistema de segurança internacional, que no Brasil é chamado de Sistema de Gerenciamento de Segurança Operacional (SGSO), e implementado pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), através de cursos ministrados para todos os profissionais da aviação, conforme consta em seu Anexo 19 (ANAC, 2009).

Com essas informações padronizadas em todo o mundo, considerando a importância da segurança e o dever dos profissionais da aviação como seus garantidores, o papel desempenhado pelo agente de aeroporto passa a ser ainda mais relevante, e a comunicação um dos principais meios para o exercício do função.

Para estabelecer uma comunicação homogênea, tornando-a eficaz, a OACI, em seu anexo I (OACI, 2009) estabelece a língua inglesa como idioma padrão do seguimento. Então a *International Civil Aviation English Association*<sup>11</sup> (ICAEA), criou as Diretrizes para Programas de Treinamento de Inglês para Aviação, um guia que delimita regras e traz determinações para o uso uniforme da língua inglesa, através de níveis de proficiência.

Portanto, o agente de aeroporto necessita estar bem preparado. Para isso, ter conhecimento da língua inglesa torna seu dever mais simples, uma vez que aumentam as possibilidades de comunicação e aquisição de informações.

Apesar de não ser obrigatório na maioria das empresas aéreas brasileiras, estando classificado apenas como desejável, a língua inglesa tem se mostrado a cada dia uma importante ferramenta na execução de tarefas e no exercício de muitas profissões, dentre elas a de agente de aeroporto, como abordaremos a seguir.

---

<sup>11</sup> Associação Internacional de Inglês para Aviação Civil

## 4 ANÁLISE DOS DADOS E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo analisaremos e discutiremos os resultados obtidos com as respostas dadas pelos agentes ao questionário aplicado, visando identificar o papel desempenhado pela língua inglesa no cotidiano de trabalho.

A partir das respostas ao questionário proposto aos agentes de aeroporto, de uma determinada companhia aérea que atua no aeroporto da grande João Pessoa foi possível obter respostas que nos permitiram descrever as situações de trabalho em que a língua inglesa era utilizada e o seu papel no desempenho das funções cotidianas desses funcionários.

Salientamos que os agentes receberam nomes fictícios para que suas identidades sejam preservadas. Assim, os agentes são nomeados Joana e Marcos ao longo da discussão e análise dos dados.

As duas questões iniciais são interdependentes, ou seja, o resultado da primeira indicará se a segunda deve ou não ser respondida. A questão de número 1 (um) indagava se os agentes **falam inglês**, e a de número 2 (dois), **se não, qual a razão?**

No que diz respeito a primeira questão, cujo objetivo era apenas saber se os indivíduos falavam, inglês, a resposta de Marcos foi “sim”. A resposta de Joana foi “não”, e isso nos levou à segunda questão, que buscava compreender qual o motivo pelo qual ela não dispunha desse conhecimento.

As respostas obtidas revelam que a falta de interesse e de dinheiro foram os principais fatores impeditivos para o estudo formal do idioma.

Levando em consideração a vastidão de meios disponíveis atualmente para a aprendizagem de outras línguas, especialmente através da internet, podemos considerar que a falta de interesse, dentre os dois fatores mencionados, talvez tenha sido mais relevante para a não aprendizagem do idioma.

A terceira questão buscava identificar **a importância de saber inglês para a profissão**. A resposta deveria constar de uma escala de 1 (um) a 5 (cinco), sendo 1 desnecessário e 5 muito importante.

Ambos os agentes responderam que a língua inglesa é importante para a profissão, atribuindo nota 4 (quatro), isto é, importante. Portanto, percebemos que mesmo a agente Joana, que não fala a língua inglesa, reconhece sua importância para o desempenho de suas funções.

No tocante à quarta questão, que tinha por finalidade identificar **por que é importante saber inglês**, obtivemos as seguintes respostas:

Quadro 1 – Respostas à questão nº 04.

Joana	Inglês é a língua básica da aviação, e é como uma língua universal que a maioria dos estrangeiros sabem falar.
Marcos	Num mundo globalizado, quem não sabe inglês está um passo atrás. Hoje em dia o inglês é ferramenta de comunicação primordial em diversos seguimentos, tanto para o mercado de trabalho, como também para o lazer. O contato de estrangeiros também tornou-se algo mais comum, e quase tudo o que usamos no nosso cotidiano tem algo que nos leva para o inglês.

É possível observar que os agentes reconhecem, mais uma vez, que a língua inglesa desempenha um papel importante em seu ambiente de trabalho, sendo a principal língua franca da comunicação com clientes estrangeiros.

Para obter uma melhor compreensão desta afirmação, Crystal (2003) cita uma situação em que 3 (três) empresários de diferentes países, um japonês, outro, alemão e um árabe, se encontram num hotel em Singapura para fechar um acordo multinacional. A possibilidade de contar com tradutores existe, mas tornaria o trabalho muito mais dispendioso. A melhor alternativa, então, é usar uma língua franca entre eles.

A quinta questão se dirigia apenas ao agente Marcos, uma vez que se destinava a investigar se **saber inglês já o havia ajudado**. Eis a resposta obtida:

Quadro 2 – Resposta à questão nº 05.

Marcos	Sim, muito! Apesar de ser um idioma muito comum no mundo, ainda há uma grande massa de pessoas que não tem o domínio ou algum conhecimento da língua, e isso é uma vantagem para alguém que mesmo não sendo fluente, como eu, tem um bom domínio. Além do que, muitas empresas tem o conhecimento da língua inglesa como um critério de seleção. Portanto, quem sabe inglês não tem um grande diferencial, mas quem não sabe, perde automaticamente,
--------	--

	muitas oportunidades.
--	-----------------------

Verificamos entre a fala de Marcos e as informações de reportagem citada anteriormente, que menciona a posição do Brasil em um ranking de proficiência em inglês, uma lacuna de falantes de inglês a ser preenchida no Brasil, o que torna seu papel ainda mais importante em uma companhia.

A sexta questão é direcionada à agente Joana, pois procura identificar **como não saber falar inglês a atrapalhou**. Eis a resposta:

#### Quadro 3 – Resposta à questão nº 06.

Joana	Já passei por algumas situações complicadas porque não sabia falar inglês, isso me atrapalhou um pouco, mas eu acho que o maior problema é que eu perdi algumas oportunidades de crescer profissionalmente por causa disso.
-------	---

A partir dessa afirmação percebemos a importância atribuída pela agente Joana à Língua Inglesa na sua função, tendo como resultado algumas “situações complicadas”, geradas pelo conhecimento em nível elementar, ocasionando não só adversidades em seu ofício, mas também a perda de oportunidades de desenvolvimento profissional. Aqui reforça-se o que o agente Marcos menciona na questão anterior, sobre o fato de que quem não sabe falar a língua inglesa perde “automaticamente”.

A questão de número 7 (sete) buscou saber **quais são os tipos de conhecimentos/conteúdos mais relevantes em inglês para o trabalho**. Observemos as respostas a seguir:

#### Quadro 4 – Respostas à questão nº 07.

Joana	Os sistemas que a gente usa pra (sic) quase tudo são em inglês, se não tiver uma situação fora do normal, dá pra (sic) usar sem saber inglês. Tem também o atendimento ao cliente estrangeiro, que se torna difícil por não conseguir entender o que ele diz e não saber dar as informações certas.
-------	---

Marcos	Todos os sistemas que usamos (de passagens, reservas, voos), alguns termos de aviação e o principal, a comunicação com clientes estrangeiros, tudo é em inglês e todos são importantes para o desempenho do meu trabalho.
--------	---

Observamos que os sistemas e a comunicação com clientes estrangeiros são setores em que a língua inglesa desempenha o papel mais importante, pois são situações em que há maior troca de informações entre os agentes, o sistema e os clientes, e mesmo havendo a possibilidade de utilizar os sistemas sem o conhecimento da língua inglesa, esse uso fica limitado ao contexto normal.

Na questão 8 (oito), buscamos saber **quais habilidades são requeridas com mais frequência na realização do trabalho: falar, ouvir, ler ou escrever**. Seguem, as respostas:

Quadro 5 – Respostas à questão nº 08.

Joana	Saber falar e ler é muito importante, pra poder conversar com os clientes e saber as informações do sistema.
Marcos	Ler, ouvir e falar, (sic) são habilidades essenciais no desempenho da minha função. A leitura vem em primeiro lugar, pois todas as informações dos sistemas utilizados são em inglês, e mesmo que o costume ajude aos que não dominam a língua estrangeira, quando há uma informação nova ou uma situação inesperada, é necessário ler e entender, para não cometer nenhum erro.  Ouvir e falar são igualmente importantes, principalmente na comunicação com os clientes estrangeiros. Compreender o que é falado, se há alguma dúvida ou necessidade especial, são fatores primordiais para um bom atendimento e até mesmo segurança de voo, assim como passar as informações de maneira clara e objetiva.

Ler e falar foram citadas por ambos os agentes e pela mesma razão, sua função, a saber, a comunicação. Tanto entre os agentes e os sistemas operacionais, como entre os agentes e os clientes. Porém, analisando as informações fornecidas, de acordo com o relatado pelo agente Marcos,

constatamos que ouvir é, na mesma medida que falar, considerada uma habilidade fundamental para a comunicação.

Na aviação, assim como em outros setores, erros podem causar danos irreparáveis, e a segurança de voo pode ser impactada por uma simples informação equivocada. Ter clareza no que é falado e compreender as demandas dos clientes são pontos-chave para a obtenção do sucesso no desempenho da função.

A nona questão traz **relatos dos agentes sobre alguma situação ou experiência vivenciada por eles no cotidiano de trabalho em que o uso do inglês foi importante ou necessário**. Eis as respostas:

Quadro 6 – Respostas à questão nº 09.

Joana	Sempre que eu tô sozinha em algum setor e vem um cliente e começa a falar em inglês, eu fico logo nervosa, e peço pra ele esperar, chamo alguém ou aponto pra o lugar que ele deve ir, pra (sic) encontrar alguém que saiba dar a informação. Em algumas ocasiões eu já fui ajudada por outros passageiros e por colegas de outras empresas.
Marcos	Saber falar inglês me ajudou muito desde a seleção e entrevista para ingressar na empresa. Foi um fator que me fez sair na frente da maioria dos candidatos que não tinha conhecimento ou o domínio da língua. Também fui beneficiado no dia a dia em diversas situações, onde (sic) pude demonstrar protagonismo em momentos que foram necessários usar o inglês, e isso contribuiu para uma rápida promoção.

Situações como as relatadas pela agente Joana, mostram que, apesar de trabalhar há 6 (seis) anos na companhia, a língua inglesa sempre esteve presente em seu ofício, porém, por haver pessoas próximas, ela sempre conseguiu, de algum modo, contornar cenários adversos, até mesmo com a ajuda de clientes.

Podemos, assim, perceber que a ausência do idioma não a impediu de conseguir o emprego, mas a limita para agir em determinadas situações, que vão desde dar uma simples informação a um passageiro, até lidar com problemas no sistema.

No relato do agente Marcos, verificamos um cenário oposto ao relatado por Joana, em que o uso da língua o ajudou em diferentes situações cotidianas, no trato com clientes estrangeiros e com os sistemas utilizados pela companhia.

Observamos que há uma vantagem no conhecimento da língua inglesa em nível intermediário, demonstrado na resposta de Marcos. Esse conhecimento o ajudou desde a sua contratação até uma rápida promoção, tendo em vista que ele tem a metade do tempo de serviço de Joana e ocupa o mesmo cargo, agente de aeroporto.

A partir das respostas transcritas acima, é possível perceber a diferença entre Joana e Marcos, no exercício de suas funções, com a língua inglesa desempenhando um importante papel nesse exercício, sendo o idioma o principal meio de comunicação com estrangeiros e na utilização dos softwares adotados pela empresa, proporcionando, o seu conhecimento em nível mais elevado, uma maior assertividade na tomada de decisão, no direcionamento aos clientes, e evitando transtornos que possam colocar a operação e os procedimentos de um voo em risco.

A importância da língua inglesa, para os objetivos deste trabalho, explica-se portanto, por ser a língua oficial da aviação mundial, atendendo aos pressupostos que possibilitam uma comunicação universal.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Compreender a evolução da língua inglesa tornou-se importante para assimilar a razão pela qual ela se transformou em um idioma tão poderoso. Sua evolução deu-se em um momento oportuno, pois o processo de globalização e a necessidade de um idioma comum para a comunicação com o mundo, seguiram na mesma velocidade. Logo, a língua inglesa se tornou um idioma global. Passou a carregar o status de língua franca, sendo adotado por órgãos internacionais, no mundo empresarial, e em múltiplos setores, incluindo a aviação.

Apesar de não ser uma grande metrópole, João Pessoa viu a demanda pela língua inglesa crescer consideravelmente, nos últimos anos. Esse fato ocorreu devido a grandes eventos, de porte internacional, realizados na cidade, que trouxeram um grande número de turistas estrangeiros, os quais utilizaram nossos equipamentos turísticos, sendo um dos mais importantes, o aeroporto da capital.

No que diz respeito ao papel da língua inglesa no aeroporto, foi possível perceber que seu conhecimento é importante na comunicação com estrangeiros e na interação com sistemas (softwares) utilizados pela empresa aérea, uma vez que é a língua oficial da aviação mundial, além de ser uma língua franca.

Dentre as situações citadas, o diálogo com os clientes estrangeiro torna-se menos eficiente, para aqueles passageiros que não sabem português, sem o uso de uma língua estrangeira. A língua inglesa é, então, o idioma utilizado para a comunicação, o que pode ser uma situação de fácil resolução para quem o domina, ou colocar alguém que não o saiba em uma circunstância constrangedora, dificultando o diálogo. Dominar o idioma pode conferir vantagens ao agente, como compreender o cliente e passar informações corretamente.

Embora salientemos que as generalizações que buscamos esboçar no presente estudo carecem de maiores detalhes, especialmente pelos fatores limitadores da pesquisa, como a carência de informações sobre o aeroporto, números mais precisos sobre o turismo em João Pessoa, ressaltamos sua relevância ao trazer a tona esta discussão, abrindo caminho para futuros aprofundamentos.

Para isso, sugerimos para futuras pesquisas, o aumento no número de respondentes, assim como a investigação em outras companhias aéreas e mesmo em outros aeroportos.

Esta pesquisa revela também sua relevância para o profissional do curso de Línguas Estrangeiras Aplicadas (LEA), tendo em vista a necessidade do uso de línguas estrangeiras, especialmente a língua inglesa, no desempenho da função, sendo este um fator que contribui para a ascensão profissional.

A experiência vivenciada profissionalmente pelo autor permite atestar que o perfil do aluno LEA é indicado para esse tipo de função, pois a formação acadêmica o prepara para o uso das línguas estrangeiras, para compreensão de diferenças culturais e para trabalhar utilizando, os conhecimentos adquiridos, em áreas como administração, turismo, economia e negociações.

Após a análise e discussão dos dados, é possível considerar que o objetivo deste estudo - de identificar o papel da língua Inglesa nas tarefas exercidas por agentes de aeroporto de uma companhia aérea situada no aeroporto da grande João Pessoa - foi atingido, pois verificamos, que para os agentes que participaram deste estudo ter o conhecimento do idioma é primordial para executar simples afazeres diários, como a utilização dos softwares adotados pela companhia aérea, até atividades mais complexas da profissão, como a orientação de procedimentos de segurança em língua estrangeira, concluímos assim, que a língua inglesa tem um papel de relevante importância para os agentes de aeroporto pesquisados.

## REFERÊNCIAS

- ANDRADE, Stéphanie Galvão. **O uso da Língua Inglesa na Aviação Civil no Aeroporto Internacional de Salvador**. Universidade Federal da Bahia, 2014.
- AGENCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL. **Gerenciamento da segurança operacional a segurança de voo no sistema de aviação civil**. Disponível em: <<http://www.anac.gov.br/assuntos/paginas-tematicas/gerenciamento-da-seguranca-operacional/a-seguranca-de-voo-no-sistema-de-aviacao-civil>>. Acesso em: 04 de novembro 2016
- BEDDALL, Fiona. **A History of Britain**. Ed. Penguin Readers, 2006
- CAMBRIDGE DICTIONARY. **Lingua Franca**. Disponível em: <<http://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/lingua-franca>>. Acesso em: 20 de outubro 2016
- CAMBRIDGE ENGLISH. **Common European Framework of Reference for Languages (CEFR)**. Disponível em: <<http://www.cambridgeenglish.org/research-and-validation/fitness-for-purpose/>>. Acesso em: 01 de dezembro 2016
- CAMPOS, L.; CANAVEZES, S. **Introdução à Globalização**. Instituto Bento Jesus Caraça, 2007.
- CONGRESSO DE HIV/AIDS, CONGRESSO DE HEPATITES VIRAIS. **Novos horizontes pedem novas respostas para a aids e as hepatitis**. Disponível em: <<http://aidshvbrasil2015.aids.gov.br>>. Acesso em: 21 setembro 2016
- COPA DO MUNDO DE FUTEBOL 2014. **Cidades Sedes**. Disponível em: <<http://www.copa2014.gov.br/pt-br/tags/cidades-sede>>. Acesso em: 15 de novembro 2016
- CONSELHO DE ARQUITETURA E URBANISMO DA PARAÍBA. **Centro de Convenções e Teatro são entregues em comemoração aos 430 anos de João Pessoa** Disponível em: <<http://www.caupb.gov.br/?p=7555>>. Acesso em: 15 de novembro 2016
- CRYSTAL, David. **English as a Global Language**. Cambridge, UK: Cambridge University Press, 2003.
- EMPRESA BRASILEIRA DE INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA. Aeroporto Internacional Presidente Castro Pinto. Disponível em: <<http://www4.infraero.gov.br/aeroportos/aeroporto-internacional-de-joao-pessoa-presidente-castro-pinto/sobre-o-aeroporto/historico/>>. Acesso em: 8 setembro 2016

EMPRESA BRASILEIRA DE INFRAESTRUTURA AEROPORTUARIA. **Estatística dos aeroportos.** Disponível em:

<<http://www.infraero.gov.br/index.php/br/estatistica-dos-aeroportos.html>>. Acesso em: 11 de agosto 2015

EMPRESA BRASILEIRA DE INFRAESTRUTURA AEROPORTUARIA. **Historia.** Disponível em: <<http://www4.infraero.gov.br/sobre-a-infraero/historia/>>. Acesso em: 15 agosto 2016

ETHNOLOGUE. **Top 100 languages by population.** Disponível em: <<http://web.archive.org/web/19990422030645/http://www.sil.org/ethnologue/top100.html>>. Acesso em: 15 de novembro 2016

FEDERAÇÃO DE COMÉRCIO DE BENS E SERVIÇOS DA PARAÍBA. **Aeroporto de João Pessoa registra alta em 2015.** Disponível em: <[http://www.fecomercio-pb.com.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=918:aeroporto-de-joao-pessoa-movimento-de-passageiros-registra-alta-em-2015&catid=1:latest-news&Itemid=62](http://www.fecomercio-pb.com.br/index.php?option=com_content&view=article&id=918:aeroporto-de-joao-pessoa-movimento-de-passageiros-registra-alta-em-2015&catid=1:latest-news&Itemid=62)>. Acesso em: 12 de novembro 2016

GODOY, S. Arilda. **Pesquisa Qualitativa – tipos fundamentais.** Revista de Administração de Empresas. São Paulo, v. 35, n.3, 1995.

GOVERNO DO ESTADO DA PARAÍBA. **Definida programação de eventos internacionais de saúde em João Pessoa.** Disponível em: <<http://paraiba.pb.gov.br/definida-programacao-de-eventos-internacionais-de-saude-em-joao-pessoa/>>. Acesso em: 21 setembro 2016

GOVERNO DO ESTADO DA PARAÍBA. **Movimento de passageiros no aeroporto castro pinto cresceu quase 20% em 2015.** Disponível em: <<http://paraiba.pb.gov.br/movimento-de-passageiros-no-aeroporto-castro-pinto-cresceu-quase-20-em-2015/>>. Acesso em: 18 setembro 2016

GRADDOL, David. **The Future of English?**. The British Council, 1997.

HOLANDA, Fernanda Marques. **Indicadores de Desempenho Utilizados pelo Setor Hoteleiro da Cidade de João Pessoa/PB: um estudo sob a ótica do Balanced Scorecard.** **Turismo-Visão e Ação**, v. 9, n. 3, p. 395-408, 2007.

HUTCHINSON, T.; WATERS, A. **English for Specific Purposes: A learning-centred approach.** Cambridge: Cambridge University Press, 1987.

ICAO, 2010. **Guidelines for Aviation English Training Programmes.** Disponível em: <[http://www.icao.int/safety/lpr/Documents/323\\_en.pdf](http://www.icao.int/safety/lpr/Documents/323_en.pdf)>. Acesso em: 1 Nov. 2016.

INTERNET GOVERNANCE FORUM. **Evolution of Internet Governance.**

Disponível em: <<http://www.igf2015.br>>. Acesso em: 10 setembro 2016

LIGA BRASILEIRA DE ESPERANTO. **Como o Esperanto surgiu?**. Disponível em:

<<http://esperanto.org.br/info/>>. Acesso em: 19 outubro 2016

MACHADO, Márcia Reis; MACHADO, Márcio André Veras; DE ALMEIDA

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Agenda 2030.** Disponível em:

<<https://nacoesunidas.org/pos2015/agenda2030/>>. Acesso em: 20 setembro 2016

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **João Pessoa sedia fórum de governança da internet da ONU entre 10 e 13 de novembro.** Disponível em:

<<http://nacoesunidas.org/joao-pessoa-sedia-forum-de-governanca-da-internet-da-onu-entre-10-e-13-de-novembro/>>. Acesso em: 19 setembro 2016

PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA. **Fluxo de hóspedes estrangeiros cresce 121% em João Pessoa.** Disponível em:

<<http://www.joaopessoa.pb.gov.br/fluxo-de-hospedes-estrangeiros-cresce-121-em-joao-pessoa/>>. Acesso em: 19 setembro 2016

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico.** 2. ed. Novo Hamburgo/RS: Universidade FEEVALE, 2013. p. 51-71.

REVISTA EXAME. **Fluência do brasileiro no inglês só piora, veja ranking.**

Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/brasil/fluencia-do-brasileiro-no-ingles-so-piora-veja-ranking/>>. Acesso em: 01 novembro 2016

SCHÜTZ, Ricardo. **História da Língua Inglesa.** Disponível em:

<<http://www.sk.com.br/sk-enhis.html>>. Acesso em: 11 de setembro 2016

SILVA, J. C.; BONIFÁCIO, C. A. M. **Inglês para hotelaria: análise das necessidades de aprendizado dos profissionais em hotéis de grande porte de João Pessoa/PB.** Revista Hospitalidade, V. XIII, nº 1, 2015.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.** 4ª Ed. São Paulo. Atlas, 2003.

## APÊNDICE A

### Questionário

Dados do entrevistado:

- **Escolaridade:**
- **Cargo:**
- **Tempo de aeroporto:**
- **Sexo:**
- **Idade:**
- **Estado civil:**
- **Bairro onde mora:**
- **Estudou em escola pública ou privada?**

**1. Fala inglês?**

SIM ( )      NÃO ( )

**2. Se NÃO fala, qual o motivo?**

Falta de:

- a) Oportunidade ( )
- b) Dinheiro ( )
- c) Interesse ( )
- d) Tempo ( )
- e) Outros: \_\_\_\_\_

**3. Qual a importância de saber inglês para sua profissão?**

Marque uma opção de 1 a 5, onde 1 é desnecessário e 5 muito importante

1		2		3		4		5	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

**4. Por que é importante saber inglês?**

---

**5. Saber inglês te ajudou? Justifique.**

---

**6. Não saber inglês te atrapalhou? Justifique. (Apenas se a resposta da 1ª questão foi Não)**

---

**7. Quais são os tipos de conhecimentos/conteúdos mais relevantes em inglês para o seu trabalho?**

---

**8. Quais habilidades são requeridas com mais frequência na realização do seu trabalho: Falar, ouvir, ler ou escrever?**

---

**9. Deixe aqui algum relato ou comentário a respeito de sua experiência no uso da língua inglesa em seu cotidiano de trabalho.**

---

## **APÊNDICE B**

### **TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Prezado (a) Senhor (a)

Este questionário é para um Trabalho de Conclusão de Curso sobre o papel da língua inglesa para agentes de aeroporto de uma companhia aérea no aeroporto da Grande João Pessoa, PB, e está sendo desenvolvida por Daniel Ricardo de Azevedo Maciel, aluno do Curso de Bacharelado em Línguas Estrangeiras Aplicadas às Negociações Internacionais da Universidade Federal da Paraíba, sob a orientação da Profa Ma Cláudia Caminha Lopes Rodrigues.

Solicitamos a sua colaboração para responder ao questionário, como também sua autorização para publicar e apresentar os resultados deste estudo mediante uma banca examinadora. Por ocasião da apresentação dos resultados, seu nome será mantido em sigilo. Informamos que essa pesquisa não oferece riscos, previsíveis, de nenhuma natureza

Esclarecemos que sua participação no estudo é voluntária e, portanto, o(a) senhor(a) não é obrigado(a) a fornecer as informações e/ou colaborar com as atividades solicitadas pelo Pesquisador(a). Caso decida não participar do estudo, ou resolver a qualquer momento desistir do mesmo, não sofrerá nenhum dano ou prejuízo.

Diante do exposto, declaro que fui devidamente esclarecido(a) e dou o meu consentimento para responder o questionário e para publicação e apresentação dos resultados. Estou ciente que receberei uma cópia deste documento.

---

Assinatura do Participante da Pesquisa

---

Assinatura do(a) Orientador(a)

---

Assinatura do(a) Pesquisador(a) Participante



UFPB - Universidade Federal da Paraíba  
PRG - Pró-Reitoria de Graduação  
CCHLA - Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes  
DMI – Departamento de Mediações Interculturais  
LEA-NI - Curso de Línguas Estrangeiras Aplicadas às  
Negociações Internacionais  
Disciplina: Trabalho de Conclusão de Curso



## **ATESTADO DE AUTENTICIDADE DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

Eu, Daniel Ricardo de Azevedo Maciel, estudante do Curso de Línguas Estrangeiras Aplicadas às Negociações Internacionais, da Universidade Federal da Paraíba, matrícula nº 11016602, declaro ter pleno conhecimento do Regulamento de Trabalho de Conclusão de Curso, bem como, das regras referentes ao seu desenvolvimento e demais regras, regulamentos e Leis que regem o trabalho de conclusão do curso e os direitos autorais. Atesto que o presente Trabalho, intitulado O papel da Língua Inglesa para agentes de aeroporto de uma Companhia Aérea no Aeroporto da Grande João Pessoa – PB, é de minha autoria, estando eu ciente de que poderei sofrer sanções, a qualquer tempo, nas esferas acadêmica, administrativa, civil e penal, caso seja comprovado cópia e/ou aquisição de trabalhos de terceiros, além do prejuízo de medidas de caráter educacional, como a reprovação do componente curricular (disciplina), o que impedirá a obtenção do Diploma de Conclusão do Curso de Graduação ou a sua respectiva cassação. Sendo o que tinha a atestar, afirmo que o presente é verdadeiro e dou fé.

João Pessoa (PB), \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2016.

---

Assinatura do (a) Estudante



UFPB - Universidade Federal da Paraíba  
PRG - Pró-Reitoria de Graduação  
CCHLA - Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes  
DMI – Departamento de Mediações Interculturais  
LEA-NI - Curso de Línguas Estrangeiras Aplicadas às  
Negociações Internacionais  
Disciplina: Trabalho de Conclusão de Curso



## **AUTORIZAÇÃO DE PUBLICAÇÃO DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

Eu, Daniel Ricardo de Azevedo Maciel, estudante do Curso de Línguas Estrangeiras Aplicadas às Negociações Internacionais, da Universidade Federal da Paraíba, matrícula Nº: 11016602, AUTORIZO que a UFPB publique e disponibilize para consulta pública meu trabalho intitulado “O papel da Língua Inglesa para agentes de aeroporto de uma Companhia Aérea no Aeroporto da Grande João Pessoa – PB”, tanto na forma física em suas bibliotecas bem como na forma virtual, na internet.

Sendo o que tinha para o momento.

João pessoa (PB), \_\_\_\_\_ de dezembro de 2016.

---

Assinatura

RG: \_\_\_\_\_