



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

**OS PROFISSIONAIS DE HOTÉIS E Pousadas DOS Bairros de Cabo Branco e Tambaú da Cidade de João Pessoa: Uma Análise de seu Nível de Proficiência em Idiomas Estrangeiros.**

**SNARA Gaby Fernandes de Oliveira Cesar**

João Pessoa  
Abril / 2019

SNARA GABY FERNANDES DE OLIVEIRA CESAR

**OS PROFISSIONAIS DE HOTÉIS E POUSADAS DOS BAIROS DE CABO  
BRANCO E TAMBAÚ DA CIDADE DE JOÃO PESSOA: UMA ANÁLISE DE SEU  
NÍVEL DE PROFICIÊNCIA EM IDIOMAS ESTRANGEIROS.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Línguas Estrangeiras Aplicadas às Negociações Internacionais do Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes da Universidade Federal da Paraíba como requisito para obtenção do título de Bacharel em Línguas Estrangeiras Aplicadas às Negociações Internacionais da Universidade Federal da Paraíba.

Orientadora: Alyanne de Freitas Chacon.

João Pessoa  
Abril / 2019

**Catálogo na publicação**  
**Seção de Catalogação e Classificação**

C421p Cesar, Snara Gaby Fernandes de Oliveira.

OS PROFISSIONAIS DE HOTÉIS E POUSADAS DOS BAIROS DE CABO BRANCO E TAMBAÚ DA CIDADE DE JOÃO PESSOA: UMA ANÁLISE DE SEU NÍVEL DE PROFICIÊNCIA EM IDIOMAS ESTRANGEIROS. / Snara Gaby Fernandes de Oliveira Cesar. - João Pessoa, 2019.  
65 f.

Orientação: Alyanne de Freitas Chacon.  
Monografia (Graduação) - UFPB/CCHLA.

1. Turismo; Hotéis e Pousadas; Proficiência; Idiomas.  
I. Chacon, Alyanne de Freitas. II. Título.

UFPB/CCHLA

SNARA GABY FERNANDES DE OLIVEIRA CESAR

**OS PROFISSIONAIS DE HOTÉIS E POUSADAS DOS BAIROS DE CABO  
BRANCO E TAMBAÚ DA CIDADE DE JOÃO PESSOA: UMA ANÁLISE DE SEU  
NÍVEL DE PROFICIÊNCIA EM IDIOMAS ESTRANGEIROS.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Línguas Estrangeiras Aplicadas às Negociações Internacionais do Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes da Universidade Federal da Paraíba como requisito para obtenção do título de Bacharel em Línguas Estrangeiras Aplicadas às Negociações Internacionais da Universidade Federal da Paraíba.

Aprovada em João Pessoa, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2019.

BANCA EXAMINADORA

---

Professora Doutora Alyanne de Freitas Chacon.

---

Professora Doutora Ana Carolina Vieira Bastos.

---

Professora Mestre Cláudia Caminha Lopes Rodrigues.

## RESUMO

A presente pesquisa faz um levantamento acerca do nível de proficiência nos idiomas espanhol, francês e inglês dos profissionais de hotéis e pousadas dos bairros de Tambaú e de Cabo Branco da cidade de João Pessoa. Para a realização do estudo, utilizamos pesquisa bibliográfica, estudo de campo e aplicação de questionário. Com a finalidade de embasar nosso referencial teórico, utilizamos obras de autores como Netto (2010) e Lage (2009), entre outros. Os resultados mostraram que a maior parte dos profissionais que responderam ao questionário não domina os idiomas espanhol, francês e inglês, bem como que, para solucionar eventuais problemas de comunicação utiliza-se constantemente da tecnologia através de sites e aplicativos de tradução. Sugerimos o estímulo ao ensino de idiomas, por parte de diversas instituições educacionais, voltado para atender ao público atuante no mercado de hotéis e pousadas, assim como iniciativas de projetos universitários e parcerias entre órgãos públicos e privados para diminuir as dificuldades enfrentadas pela falta de domínio em línguas estrangeiras.

**Palavras-chave:** Turismo; Hotéis e Pousadas; Proficiência; Idiomas; João Pessoa.

## **ABSTRACT**

This research analyzes the proficiency level of inns and hotel professionals in English, French and Spanish languages in Tambaú and Cabo Branco, neighborhood of João Pessoa, capital city of Paraíba state in Brazil. We used the bibliographic research, and the field study through a survey. Our theoretical framework was based on the works of Netto (2010) and Lage (2009), among others. The results show that the professionals who answered the survey do not master the English, French and Spanish languages, as well as, the use of technology through translation websites and softwares is constant in order to solve communication problems. We suggest the encouragement to the language teaching, by several educational institutions, aiming the hotel and inns industry workers, as well as initiatives of projects from the academic environment and partnership between public and private organizations to reduce the difficulties faced by those professionals as a consequence of the low level of proficiency in foreign languages.

**Keywords:** Tourism; Hotel and inns; Proficiency; Languages; João Pessoa.

## RESUMEN

La presente investigación presenta un análisis del nivel de competencias lingüísticas en español, francés e inglés de los profesionales de hoteles y posadas de los barrios de Cabo Branco y Tambaú de la ciudad de João Pessoa, ciudad capital del estado de Paraíba, Brasil. Para la realización de la investigación, utilizamos como métodos principales la búsqueda bibliográfica, el estudio de campo, y la aplicación de cuestionarios. Asimismo, algunos autores como Netto (2010) y Lage (2009), fueron fundamentales para el desarrollo de esta investigación. El resultado más relevante apunta a la constatación de que la mayor parte de los profesionales de esta localidad no tiene fluencia en los idiomas español, francés e inglés, así que, para solucionar eventuales problemas de comunicación, se utiliza constantemente diferentes páginas de internet y de aplicaciones de traducción. Proponemos el incentivo a la enseñanza de idiomas en diversas instituciones educativas, así como la integración de iniciativas de proyectos universitarios y asociaciones entre organismos públicos y privados para disminuir las dificultades encontradas por falta de fluencia en lenguas extranjeras.

**Palabras Clave:** Turismo; hoteles y posadas; Competencias; Idiomas; João Pessoa.

## RÉSUMÉ

Cette recherche présente une analyse du niveau de compétence des langues espagnole, française et anglaise des professionnels des hôtels et auberges des quartiers Tambaú et Cabo Branco de la ville de João Pessoa, Paraíba, Brésil. Pour la réalisation de cette étude, on a utilisé la recherche bibliographique, l'étude sur le terrain et l'utilisation de questionnaires. Pour appuyer les fondements théoriques on a utilisé des œuvres de Netto (2010) et Lage (2009), parmi d'autres. Les résultats ont montré que la plus grande partie des professionnels qui ont répondu au questionnaire n'a pas la compétence des langues espagnole, française et anglaise, ainsi que pour résoudre des problèmes éventuels de communication, les gens s'utilisent de la technologie à travers les sites web et les applications de traduction. On a suggéré le stimulus de l'enseignement de langues, par différentes institutions éducatives, destiné au public actif dans les hôtels et auberges, et aussi des initiatives de projets universitaires et partenariats entre organismes publics et particuliers pour diminuer les difficultés rencontrées comme conséquence du manque de connaissance de langues étrangères.

**Mots-clés:** Tourisme; Hôtels et Auberges; Compétence; Idiomes; João Pessoa.

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Dados de Hospedagem das cidades Natal, João Pessoa e Recife.....	26
Tabela 2 - Questão 1: Sexo.....	31
Tabela 3 - Questão 2: Idade.....	31
Tabela 4 - Questão 3: Nível de Escolaridade.....	32
Tabela 5 - Análise agrupada: Questões 3 e 12 - EFC, EFI e Idiomas.....	33
Tabela 6 - Análise agrupada: Questões 3 e 12 - EMC, EMI e Idiomas.....	33
Tabela 7 - Análise agrupada: Questões 3 e 12 - ESC, ESI e Idiomas.....	34
Tabela 8 - Questão 4: Internacionalização da empresa.....	34
Tabela 9 - Questão 5: Profissão.....	36
Tabela 10 - Questão 6: Tempo de atuação na empresa.....	36
Tabela 11 - Questão 7: Tempo na função atual.....	37
Tabela 12 - Questão 8: Importância de se conhecer outros idiomas.....	38
Tabela 13 - Questão 9: Contato com estrangeiros.....	39
Tabela 14 - Questão 10: Dificuldades enfrentadas.....	39
Tabela 15 - Análise agrupada: Questões 10 e 12 - Dificuldades e Domínio de Idiomas.....	40
Tabela 16 - Análise agrupada: Questões 10 e 12 - Ausência de dificuldades e domínio de Idiomas.....	41
Tabela 17 - Questão 11: Existência de consequências negativas.....	41
Tabela 18 - Questão 12.A: Conhecimento da Língua Inglesa.....	43
Tabela 19 - Questão 12.B: Conhecimento da Língua Espanhola.....	43
Tabela 20 - Questão 12.C: Conhecimento da Língua Francesa.....	44
Tabela 21 - Questão 12.D: Conhecimento de Outros Idiomas.....	44

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CMVT	Conselho Mundial de Viagens e Turismo
EFC	Ensino Fundamental Completo
EFI	Ensino Fundamental Incompleto
EMC	Ensino Médio Completo
EMI	Ensino Médio Incompleto
ESC	Ensino Superior Completo
ESI	Ensino Superior Incompleto
ETENE	Escritório Técnico De Estudos Econômicos Do Nordeste
EMBRATUR	Instituto Brasileiro de Turismo
FERDI	Fondation Pour Les Études Et Recherches Sur Le Développement International (Fundação pelos Estudos e Pesquisas sobre o Desenvolvimento Internacional)
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas
INFRAERO	Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária
LE	Línguas Estrangeiras
LEA – NI	Línguas Estrangeiras Aplicadas às Negociações Internacionais
MERCOSUL	Mercado Comum do Sul
OIF	Organização Internacional da Francofonia
OMT	Organização Mundial do Turismo
OES	Organização dos Estados Americanos
OPAS	Organização Pan-americana de Saúde
PBTUR	Empresa Paraibana de Turismo
PRODETUR- NE	Programa de Desenvolvimento do Turismo no Nordeste
PPC LEA-NI	Projeto Pedagógico do Curso de Línguas Estrangeiras Aplicadas às Negociações Internacionais
UESC	Universidade Estadual de Santa cruz
UFPB	Universidade Federal da Paraíba
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	10
<b>2. A GLOBALIZAÇÃO E AS LÍNGUAS ESTRANGEIRAS</b> .....	14
2.1 O CURSO DE LÍNGUAS ESTRANGEIRAS APLICADAS ÀS NEGOCIAÇÕES INTERNACIONAIS NA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA.....	16
<b>3. O TURISMO E AS LÍNGUAS ESTRANGEIRAS</b> .....	20
3.1 O TURISMO E A REDE HOTELEIRA NA CIDADE DE JOÃO PESSOA.....	24
<b>4. ASPECTOS METODOLÓGICOS</b> .....	28
<b>5. ANÁLISE DE DADOS</b> .....	31
<b>6. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	46
<b>7. REFERÊNCIAS</b> .....	50
<b>8. APÊNDICES</b> .....	55
<b>9. ANEXOS</b> .....	58

## 1 INTRODUÇÃO

De acordo com a OMT (2017), Organização Mundial do Turismo, a atividade turística mostrou-se um dos setores de crescimento mais rápidos no mundo e apresenta-se como uma importante forma de progresso socioeconômico. Atualmente, os negócios envolvendo turismo se igualam ou ultrapassam aqueles de exportação de petróleo, produtos alimentícios ou automotivos. Tal representatividade econômica resulta em benefícios para setores relacionados como os de construções, agricultura e telecomunicações. Ainda segundo a OMT (2017), o turismo é responsável por 10% do PIB mundial, 7% das exportações gerais e 30% das exportações de serviço, promovendo desta forma a preservação cultural, crescimento econômico e geração de empregos.

Por sua vez, no Nordeste brasileiro o turismo se apresentou, a partir da década de 1970, como uma importante fonte de movimentação econômica. Desde então, desenvolveu-se por fornecer uma solução para déficits de ordem social e financeira, enfrentados pela região, assim como por aproveitar vantagens naturais presentes de forma abundante em muitas cidades nordestinas (SOUZA, 2011). Na cidade de João Pessoa, Paraíba, esse avanço foi percebido na década de 1980, e logo se concentrou nas regiões litorâneas onde há a tríade fundamental do turismo: sol e praia. (SOUZA, 2011).

De acordo com o índice de competitividade do turismo nacional, realizado com o objetivo de analisar o desenvolvimento de um destino turístico a partir da competitividade que conduz à busca pela excelência, João Pessoa se destaca com resultados melhores que a média nacional e as médias das capitais brasileiras. O levantamento se baseia em 13 dimensões como a capacidade empresarial, o marketing e a promoção do destino, as políticas públicas, os aspectos sociais, ambientais e culturais, os atrativos turísticos, o acesso, entre outros. (SEBRAE, 2015).

Embora a cidade conte com outros atrativos turísticos como o centro histórico, igrejas antigas e museus, localizados mais ao centro da cidade, Souza (2011) afirma que o principal foco turístico são as praias urbanas, distribuídas em uma extensão de 25 km, onde há uma melhor infraestrutura equipada para a atividade turística. Ganham destaque os bairros de Cabo Branco e Tambaú, onde estão as praias que

possuem os mesmos nomes e são as mais visitadas por turistas e residentes (SOUSA, 2011). Dentro da área turística, o turismo de negócios vem se destacando como uma atividade socioeconômica da cidade de João Pessoa, movimentando positivamente a economia (MARTINS, 2014). Para suportar tais atividades, a cidade de João Pessoa conta com um Centro de Convenções, possuindo área total de 48.676m<sup>2</sup>, com o Teatro A Pedra do Reino, capaz de atender 2.924 pessoas por evento, entre outros espaços (SEBRAE, 2015; GOVERNO DA PARAÍBA, 2017).

Como vimos, a cidade de João Pessoa possui uma ampla atuação no cenário turístico, ganhando destaque os bairros Tambaú e Cabo Branco para tal atividade econômica, além de estar inserida, de acordo com Saab (1999), em um contexto de perspectivas positivas para o desenvolvimento do turismo no Nordeste brasileiro e de um melhor uso das suas áreas naturais e patrimônios culturais. Diante de tal realidade, surgiu o desejo de realizar pesquisas relacionadas à área turística da cidade de João Pessoa, em especial quanto ao domínio dos idiomas espanhol, francês e inglês, uma vez que, como afirmam Brambilla e Vanzella (2014), o contato direto com pessoas advindas de diferentes países implica na necessidade de compreender e de se fazer compreendido para uma melhor recepção e para melhor atender os clientes, sendo indispensável o conhecimento de idiomas estrangeiros, no mínimo, para fala e compreensão.

Portanto, o presente trabalho tem como objetivo geral analisar o nível de proficiência nos idiomas espanhol, francês e inglês dos profissionais de hotéis e pousadas dos bairros de Cabo Branco e Tambaú de João Pessoa. Como objetivos específicos temos 1. Levantar informações sobre o conhecimento dos idiomas espanhol, francês e inglês, através de questionários, com perguntas objetivas e subjetivas a profissionais de hotéis e pousadas. 2. Apresentar a situação atual do conhecimento dos idiomas espanhol, francês e inglês desses profissionais. 3. Apontar em qual (quais) área (s) há uma maior necessidade de apoio. 4. levantar as consequências, sejam positivas ou negativas, da realidade encontrada.

Já contamos com estudos voltados para a identificação das principais necessidades de idiomas dos colaboradores de hotéis de grande porte, na cidade de João Pessoa, no uso da língua inglesa, bem como as dificuldades linguísticas enfrentadas pelos sujeitos no exercício de suas funções. Tal material foi exposto na forma de artigo publicado em 2015 por Silva e Bonifácio. Entretanto, essa pesquisa

engloba apenas estudos relativos ao idioma inglês e em um número pequeno de hotéis, por ser voltada para hotéis de grande porte.

As conclusões levantadas por Silva e Bonifácio (2015) mostram que há uma necessidade dos profissionais quanto ao conhecimento de idiomas, em especial no âmbito da conversação e diálogos informais, por ser essa a maior demanda de domínio de idiomas para a realidade estudada. Também foi verificado, no mencionado estudo de Silva e Bonifácio, que os profissionais, em sua maioria, não têm interesse em investir no aprendizado de inglês, pois sentem falta de uma aplicabilidade prática do conteúdo aprendido no seu dia-a-dia profissional, o que, segundo as autoras, aponta para a necessidade de cursos de idiomas para fins específicos. Embora seja uma pesquisa relevante, difere-se do presente material em seu alvo e extensão de estudo. Aqui, buscamos analisar o conhecimento de espanhol, francês e inglês em hotéis de grande, pequeno e médio portes na cidade de João Pessoa, mais especificamente nos bairros de Cabo Branco e Tambaú.

Existe também um artigo voltado para os guias turísticos de João Pessoa a respeito de seu domínio de idiomas (BRAMBILLA; VANZELLA, 2014). Nele foram pesquisados todos os guias de turismo registrados no site da EMBRATUR, a saber, 165. Os resultados apresentados apontam para a realidade de que poucos desses profissionais têm o domínio de uma segunda língua, sendo o inglês e o espanhol os idiomas mais conhecidos. Ainda foi levantada a importância desses profissionais terem o domínio de um segundo idioma e a crescente situação do turismo na cidade de João Pessoa. Assim como o anterior, este artigo teve um foco de estudo diferente, mais específico, por abordar apenas uma profissão relacionada à área turística. Ainda assim pôde contribuir para a formação do presente trabalho, sendo parte da sua fundamentação teórica.

Autores como Netto (2010) e Lage (2009) foram fundamentais no desenvolvimento da pesquisa e usamos de seus estudos e conceitos acerca de turismo e globalização.

Após fazer o levantamento, buscamos, a partir dos dados, conhecer a situação atual do conhecimento de idiomas estrangeiros dos profissionais de hotéis e pousadas e disponibilizar as informações para possível desenvolvimento de atividades futuras, no tocante à implantação de cursos profissionalizantes para o nosso alvo de pesquisa, seja por meio de iniciativa privada, ou através de projetos desenvolvidos por estudantes e interessados por idiomas na cidade de João

Pessoa, assim como por eventuais causas sociais que buscam a capacitação da força de trabalho da cidade.

O nosso trabalho está dividido em cinco seções. A primeira trata a globalização e as línguas estrangeiras. Nela, abordamos o tema da globalização mostrando como tal fenômeno afeta o dia a dia laboral de indivíduos, empresas, nações e do mundo como um todo, e mostramos a importância adquirida pelos conhecimentos de idiomas estrangeiros em uma realidade de mundo globalizado. Para concluir a seção, desenvolvemos, em um subtópico, um breve histórico sobre o curso de Línguas Estrangeiras Aplicadas às Negociações Internacionais (LEA-NI), seus objetivos e a importância dos idiomas estudados no curso, a saber, espanhol, francês e inglês.

Na segunda seção, apresentamos o turismo levantando um breve histórico deste enquanto atividade econômica e sócio-cultural e mostramos a necessidade do domínio de idiomas estrangeiros para profissionais do ramo turístico. Para concluir a seção, situamos o leitor quanto a dados geográficos e turísticos da cidade de João Pessoa, mencionando também a conjuntura desses tópicos no que se refere ao Brasil e ao Nordeste.

Na terceira seção tratamos dos aspectos metodológicos, detalhando o passo a passo da metodologia utilizada em todo o trabalho e explicando as formas de coleta e análise dos dados utilizados na pesquisa.

Posteriormente, há a seção de análise de dados na qual levantamos números e fornecemos informações estatísticas dos dados obtidos.

Na última seção são levantadas considerações finais na qual mostramos os resultados da pesquisa, em qual medida alcançamos os objetivos propostos, sugerimos possíveis soluções para os problemas encontrados e damos possibilidades de estudos futuros.

## 2. A GLOBALIZAÇÃO E AS LÍNGUAS ESTRANGEIRAS

A “globalização” está na ordem do dia; uma palavra da moda que se transforma rapidamente em um lema, uma encantação mágica, uma senha capaz de abrir as portas de todos os mistérios presentes e futuros. Para alguns, “globalização” é o que devemos fazer se quisermos ser felizes; para outros, é a causa da nossa infelicidade. Para todos, porém, “globalização” é o destino irremediável do mundo, um processo irreversível; é também um processo que nos afeta a todos na mesma medida e da mesma maneira. Estamos todos sendo “globalizados” — e isso significa basicamente o mesmo para todos. (BAUMAN, 1999).

Como afirma Bauman, a globalização está presente na sociedade atual e é mencionada constantemente como a razão de muitos eventos que permeiam a vida coletiva, ora sendo aclamada como solução de problemas, ora sendo culpada como a causa de muitos outros. Sabemos, contudo, que o termo ganhou espaço em diversas áreas do cotidiano e, segundo Haesbaert e Limonad (2007), hoje é constantemente mencionado entre estudiosos dos mais diversos temas.

A globalização consiste em um processo irreversível que atinge inúmeras esferas da sociedade, redefinindo padrões e lançando novas formas de interação das sociedades. Os contatos entre as culturas, as formas de comercializar e de se entender o mundo, tudo é modificado, o que antes era longe passa a ser perto; devido a facilidades de locomoção e revoluções na forma de se comunicar, as pessoas e suas ideias estão em constante movimento. (IANNI, 1998).

A conceituação da palavra globalização é tema de longos estudos científicos, e embora existam muitos conceitos, não há um consenso. De acordo com Held e McGrew (2001):

Dito em termos simples, a globalização denota a escala crescente, a magnitude progressiva, a aceleração e o aprofundamento do impacto dos fluxos e padrões inter-regionais de interação social. Refere-se a uma mudança ou transformação na escala da organização social que liga comunidades distantes e amplia o alcance das relações de poder nas grandes regiões e continentes do mundo.

Apesar de ser um termo que carrega a noção de igualar povos, regiões e até continentes, verifica-se que a globalização não alcança todos os povos da mesma forma e muitos atingem poucos benefícios ou mesmo nenhum deles. É nesse ponto que reside a dificuldade em se chegar a um acordo quanto ao conceito. Certos pesquisadores questionam a própria nomenclatura, julgando que pouco podemos

encontrar de global na globalização e preferem dar-lhe o nome de internacionalização. (HELD; MCGREW, 2001).

Para Chudnovsky e Lopez (2000), internacionalização é uma estratégia que expande a área de atuação das empresas expondo-as à realidade de comercialização entre países, o que pode levar à geração de retornos econômicos vantajosos, troca de experiências e capacidade de adaptação do serviço ou produto oferecido à realidade de outros local. (apud STAL, 2010).

Independente da amplitude de abrangência da globalização, muitos são os efeitos e mudanças que tal fenômeno enraizou na forma como as nações se relacionam, comercializam entre si e vivem. A globalização facilitou e barateou as formas de comunicação e transporte, de forma que o acesso a outras culturas foi viabilizado como nunca antes. (SANTOS, 2012).

Corroborando Peterson & Cox (2007), compreendemos que diante das fronteiras encurtadas e do fácil acesso a outros povos, surgiu uma grande dificuldade nas negociações internacionais: a comunicação. Em épocas passadas, o contato com outros povos era feito presencialmente e dependia da velocidade de deslocamento dos pés humanos, de animais, ou meios de transportes obsoletos. Na atualidade, com a propagação de meios de transporte modernos, com o estabelecimento das telecomunicações e principalmente com a disseminação da *internet*, é possível conectar-se instantaneamente com qualquer pessoa do mundo que, por sua vez, também estará inserida em sua própria cultura, estabelecendo comunicação com outros povos. Surge então a necessidade, cada vez mais forte, de que profissionais de diversas áreas dominem idiomas estrangeiros para o bom desempenho de suas funções, como afirma Santos (2012, p. 96):

[...] o domínio de línguas estrangeiras por parte dos profissionais do ramo jurídico, turístico, secretarial e de relações exteriores adquire importância fundamental no tocante à inserção e manutenção deles no campo de trabalho na área, uma vez que as instituições empresariais e governamentais, de âmbito nacional e internacional, têm sido criteriosamente seletivas em relação à composição de seus quadros de funcionários.

Destarte, diante da realidade atual na qual lidamos diariamente com as consequências da globalização, incluindo a indispensabilidade de se ter domínio de línguas estrangeiras para a obtenção de um bom desempenho profissional, surge o curso de LEA-NI.

## 2.1 O CURSO DE LÍNGUAS ESTRANGEIRAS APLICADAS ÀS NEGOCIAÇÕES INTERNACIONAIS NA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA

De acordo com o Projeto Pedagógico do curso de LEA-NI (PPC LEA-NI) de 2017, esse curso existe desde os anos de 1970, e foi criado na França. Consoante o *site*<sup>1</sup> da Universidade Estadual de Santa Cruz (UESC), o Bacharelado chegou ao Brasil após acordos entre universidades, sendo inaugurado na UESC, situada na Bahia, no ano de 2003. De acordo com o PPC LEA-NI da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), de 2017, deu-se início ao curso em 2009, na referida instituição de ensino, em João Pessoa, e,:

[...] o novo curso era marcado pela articulação multi e interdisciplinar e pela vinculação dos saberes acadêmicos com as realidades sócio-culturais e econômicas, aspectos defendidos pela Lei n.º. 9394 de 1996 de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (BRASIL, 1996).

O bacharelado emerge como uma resposta às mudanças requeridas pela nova interligação do mercado mundial. O egresso do curso está preparado para atuar como mediador de quaisquer acordos internacionais, assessorar negociações, realizar atividades de consultoria, desde que tenham alguma espécie de contato internacional, bem como realizar atividades relativas ao direito, turismo, administração, contabilidade, economia, gestão de eventos, uma vez que possui uma ampla instrução sobre a influência das diferenças culturais e seus impactos nas negociações. Além dos conhecimentos já mencionados, o bacharel de LEA-NI tem a capacidade de se comunicar em, no mínimo, quatro idiomas, pois um dos objetivos do curso de LEA-NI da UFPB é preparar linguisticamente o profissional para atuar em contextos globalizados e ser capaz de usar os idiomas espanhol, francês e inglês, além do português, que é a língua materna dos estudantes brasileiros. (PPC LEA-NI, 2017).

O idioma espanhol, de acordo com Nascimento (1999), é uma língua falada em 160 países espalhados pelo mundo, além de ser uma das línguas oficiais de órgãos mundiais como a Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura (UNESCO), Organização Pan-americana de Saúde (OPAS) e Organização dos Estados Americanos (OEA). O Espanhol no mundo produz e traduz mais literatura que o português e é o segundo idioma estrangeiro mais usado no Brasil,

---

<sup>1</sup> Informação obtida na página de apresentação do curso de LEA-NI do *site* da UESC e referenciada no fim do trabalho. Não há no site referências quanto à data da informação.

que se tornou ainda mais próximo da realidade brasileira desde a década de 90, por questões políticas, econômicas e geográficas como afirmam Escalada e Santos (2015, p. 101-102):

No Brasil, além do inglês, o espanhol tem sido alvo de grande procura, alavancada pela implementação do acordo que deu origem ao MERCOSUL (Mercado Comum do Sul), na década de 90, que teve grande responsabilidade no maior interesse desse idioma como segunda língua.

O MERCOSUL é um grande propulsor da língua espanhola no contexto brasileiro. Buscando se fortalecer no mercado latino e se inserir cada vez mais nessa grande organização intergovernamental da América Latina, cresce o desejo dos estudantes e profissionais brasileiros de dominarem o idioma espanhol. (NASCIMENTO, 1999).

De acordo com Fernandez e Roth (2008), o Espanhol é um idioma internacional que tem caráter oficial e veicular em 21 países do mundo e está em constante expansão, sendo uma das quatro línguas mais faladas do planeta. É um idioma compacto na América, com ramificações na Península Ibérica, seu território original, África e Ásia. Além disso, é idioma oficial da maior parte dos países da América Latina.

Em consonância com o site da Organização Internacional da Francofonia (OIF) (2018), verificamos que o francês é a quinta língua mais falada no mundo e a única além do inglês a estar presente nos cinco continentes. Em 2018, o número de pessoas capazes de se comunicar em francês chegou a 300 milhões, dos quais 235 milhões fazem uso cotidiano do idioma. O francês está entre os quatro idiomas mais comuns na internet e os três mais usados em negócios internacionais, além de ser a segunda língua mais aprendida no mundo com 125 milhões de estudantes e de ter seu número de falantes crescido em 7% de 2000 para 2014 (FRANCE DIPLOMATIE, 2018).

A França estabeleceu ao longo dos anos um vínculo econômico com o Brasil, possuindo hoje mais de 500 empresas francesas em território brasileiro comercializando diversos produtos como bens agrícolas, máquinas, equipamentos industriais e produtos farmacêuticos (PPC LEA-NI, 2017). Vemos, portanto, a importância do conhecimento do idioma francês para o estudante brasileiro que visa trabalhar com comércio e relações exteriores.

O idioma inglês é o mais falado em termos globais e mais procurado quando se busca o aprendizado de idiomas (PETERSON; COX, 2007). Como afirma Ortiz

(2006, p. 17, apud PETERSON; COX, 2007, p. 6), a globalização utiliza-se principalmente do idioma inglês, embora existam inúmeros idiomas no mundo. É o que corrobora Long (2005, p.67, apud SANTOS, 2012, p.100):

Antigamente, a língua francesa era a mais falada e toda Europa a usava como único idioma, já que o latim havia sofrido muitas modificações. Nesse contexto, a língua inglesa surge com força total após a decadência tanto do latim quanto do francês e, além de dominar a Europa, acaba dominando também a América pelo poder que os Estados Unidos exerciam militarmente e que ainda exercem até os dias de hoje. Assim, o inglês é visto como o idioma da tecnologia, das telecomunicações e das finanças internacionais; sendo, portanto, a língua estrangeira mais utilizada no campo da informática, sobremaneira com o advento da rede *internet*. [...] O inglês configura-se, ainda, como o idioma de jargões de inúmeras áreas, o qual é utilizado por aproximadamente metade dos jornais do mundo e em quase 80% dos trabalhos de pesquisa acadêmico-científica.

Atualmente, o inglês é considerado a língua universal, possuindo cerca de 450 milhões de falantes nativos e é estudada por 1 bilhão de pessoas. (INSTITUTO UNIVERSITÁRIO DE LISBOA, 2007).

Diante do exposto, é possível apontar o impacto da globalização na sociedade e na forma como as empresas e nações comercializam entre si. Essas mudanças e desenvolvimentos tecnológicos impulsionam o aprendizado de idiomas estrangeiros por todos os profissionais, os quais, muitas vezes, necessitam buscar tal conhecimento independente da empresa onde atuam para se manterem aptos e estáveis, uma vez que as empresas normalmente não se responsabilizam por viabilizar a qualificação constante e atualização de seus funcionários (KAWAMURA, 2007).

A globalização impacta, portanto, a atuação de diversas empresas dos mais variados ramos, em especial, altera rotinas laborais dos indivíduos que lidam diretamente com nativos de outras línguas, como os profissionais de hotéis e pousadas.

Concentramo-nos, portanto, na análise do conhecimento de idiomas estrangeiros dos profissionais de hotéis e pousadas da cidade de João Pessoa, analisando seu conhecimento nos idiomas espanhol, francês e inglês, que são línguas indispensáveis na realidade das negociações internacionais no Brasil e no mundo.

Na próxima seção, tratamos do tema do turismo e sua relação com as línguas estrangeiras e com a globalização, abordamos a realidade do turismo e da rede

hoteleira na cidade de João Pessoa, como também características geográficas da cidade, além de uma breve exposição sobre o Brasil e o Nordeste e a representatividade do turismo nesses locais.

### 3. O TURISMO E AS LÍNGUAS ESTRANGEIRAS

De acordo com o Conselho Mundial de Viagens e Turismo (CMVT<sup>2</sup>) o turismo é um dos maiores setores econômicos, sendo responsável por 10% dos empregos no mundo, o que equivale a 313 milhões de empregados no ramo, gerando 10,5% do PIB mundial. Segundo o relatório comparativo de setores econômicos feito pelo CMVT, publicado em 2017, disponível no site do próprio CMVT, a contribuição do setor turístico para o PIB mundial é maior que a dos setores de produção automotiva e de produtos químicos. Além de contar com tamanha importância no cenário econômico mundial, o setor passa por avanços constantes nas últimas décadas. Em 2017, observou-se um crescimento de 4,6% na indústria de viagens e turismo. (CMVT).

O turismo foi responsável por gerar 1,34 bilhão de dólares no ano de 2017, sendo 24% desse valor gerado pelo continente americano, que ficou atrás apenas da Europa com 39%. No ano mencionado, foi registrado um total mundial de 1,3 milhão de chegadas internacionais, das quais a América é responsável por 16%. Entre os anos de 2016 e 2017 a América do Sul teve um crescimento de 8,3% no número de chegadas internacionais, possuindo uma média de crescimento anual de 6%<sup>3</sup>. No ano de 2017 o mercado emergente brasileiro teve uma recuperação, após alguns anos de queda e gerou 5,8 milhões de dólares. (ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO – OMT, 2018).

Concordamos com Oliveira (2008), ao mencionar as diversas áreas econômicas afetadas pelo turismo:

[...] sua contribuição para a criação de riquezas e melhoria do bem-estar dos cidadãos pode ser sentida de múltiplas maneiras: pela geração de emprego; pela distribuição e circulação de renda; pela transferência de recursos de regiões mais ricas para regiões menos favorecidas; pelos investimentos e inovações que promove; pelo desenvolvimento de infraestruturas coletivas que estimula; pela preservação do ambiente e recuperação do patrimônio histórico e cultural; pelas oportunidades de desenvolvimento regional que representa; e, pelas necessidades dos indivíduos viajantes que satisfaz. Esses efeitos interagem em diversos domínios da sociedade e, de maneira geral, envolvem os ambientes: cultural, ecológico, econômico, político e social.

---

<sup>2</sup>Informação obtida na página inicial do site da CMVT e referenciada no fim do trabalho. Não há no site referências quanto à data da informação.

<sup>3</sup> Tomando como referência os anos de 2005 a 2017.

O turismo, enquanto deslocamento de indivíduos, sempre existiu na humanidade, contudo, da forma que o conhecemos hoje, o turismo só começou a se difundir no final do século XIX, fortalecendo-se de fato no século XX, com o desenvolvimento da tecnologia dos meios de transporte e as grandes novidades na área: o automóvel, e posteriormente o avião. Em 1924, foi criada a Organização Mundial do Turismo, ainda com o nome de União Internacional de Organizações Oficiais para a Propaganda turística, e com o objetivo de contabilizar as trocas econômicas decorrentes das atividades turísticas mundiais. (LAGE; MILONE, 2009).

De acordo com Netto (2010), a palavra turismo vem do inglês *turn* e *tour*, e carrega consigo a ideia de dar a volta, girar. Dessa forma, o termo é relacionado a deslocamentos de ida e volta. Assim como para o termo globalização na seção anterior, para o termo da seção atual, turismo, não há um consenso acerca de sua definição. Segundo Pakman (2014), a definição de turismo é o primeiro desafio encontrado por qualquer pesquisador que aspira ao estudo dessa área. As principais dificuldades são as características multi, pluri e trans-disciplinares peculiares dessa ciência que tenta se firmar. Cada conceito levantado deixa a impressão de que uma das diversas áreas às quais o turismo está relacionado deixou de ser representada (PAKMAN, 2014).

Desde que se iniciaram as pesquisas sobre o turismo, muitos foram os autores que tentaram não apenas defini-lo como também unificar os conceitos já existentes. Segundo o economista e jurista austríaco Schattenhofen (1911), “turismo é o conceito que compreende todos os processos, especialmente os econômicos, que se manifestam na chegada, na permanência e na saída do turista de um determinado município, país ou estado”. (Apud BARRETTO, 1995). Já para De la Torre (1992, p.15):

O turismo é um fenômeno social que consiste no deslocamento voluntário e temporário de indivíduos ou grupos de pessoas que, fundamentalmente por motivos de recreação, descanso, cultura ou saúde, saem do seu local de residência habitual para outro, no qual não exercem nenhuma atividade lucrativa nem remunerada gerando múltiplas inter-relações de importância social, econômica e cultural. (Apud LEONEL, 2002).

O turismo é um fenômeno de difícil definição por abranger diversas áreas da sociedade e poder ser analisado a partir de diversos pontos de vista. Em conformidade com Ignarra (2013), afirmamos que uma grande parte das definições não abrange as atividades relacionadas ao turismo de negócios, como a definição

de La Torre citada acima. Entretanto, ainda segundo o autor, esse tipo de turismo é responsável por uma quantia considerável das atividades desenvolvidas pelo setor como hospedagem, meios de transporte, estruturas relativas ao entretenimento e o próprio uso de ambientes adequados para os eventos realizados nesse tipo de viagem, sendo exatamente pela movimentação econômica e social causada por essas atividades que surgiram os termos “turismo de negócios” e “turismo de eventos”.

De acordo com o conceito das Nações Unidas e da OMT (1994, tradução nossa), turismo envolve “as atividades de pessoas que viajam para locais que estejam fora de seu ambiente de residência a lazer, negócios ou por outros motivos e que neles permanecem por não mais do que um ano consecutivo”.

Por não haver uma unanimidade acerca do conceito de turismo, normalmente adota-se um argumento de autoridade ou *argumentum ad verecundiam* usando o apelo à autoridade de grandes instituições da área, como a OMT, para solucionar a confusão imediata referente à definição. Segundo Pakman (2014), essa atitude gera problemas, pois o objetivo das instituições mundiais ao buscar uma definição para o turismo difere dos objetivos de estudiosos que almejam investigar a teoria e a ciência do turismo. O autor apresenta dois tipos de definições usualmente levantadas para o turismo. Primeiramente, são citadas as definições estatístico-operacionais que são as levantadas por parte de órgãos institucionais, como a OMT, e que em geral buscam fazer sondagens a respeito da realidade numérica e econômica do turismo, usando para isso levantamentos estatísticos. O segundo tipo de definições é o teórico-conceitual, que é levantado por cientistas inseridos na realidade acadêmica em busca de um conceito teórico que reflita todas as abrangências do turismo, não deixando de mencionar suas características multi, pluri e trans-disciplinares. A desvantagem da primeira forma de abordagem é partir de uma visão prática do turismo obtendo definições com enfoques diferentes dos acadêmicos. Sem ter em mente essa visão dos verdadeiros fatores propulsores da busca de um conceito, estudiosos da área acabam usando o *argumentum ad verecundiam* ao apelar, na falta de um consenso, por órgãos que possuem autoridade na área, e geram, por consequência, algumas confusões nos seus estudos. (PAKMAN, 2014).

Apesar da complexidade inerente à definição da terminologia, o turismo apresenta-se como um dos setores que mais sentem os impactos da globalização.

Foi no século XX que o turismo explodiu e passou a estar mais perto da realidade dos indivíduos. Em decorrência de desenvolvimentos tecnológicos no tocante aos meios de transporte, hoje é possível cruzar continentes usando para isso algumas horas ou no máximo poucos dias. A evolução na tecnologia, em especial na área de telecomunicações, e a contínua e crescente popularização da *internet* revolucionaram a forma de divulgação de destinos turísticos, sendo possível conhecer vantagens e desvantagens de um determinado local a quilômetros de distância e com meses, ou mesmo anos, de antecedência. (NETTO, 2010).

Destarte, verificamos que o turismo tem aumentado sua representatividade econômica mundial e está inerentemente ligado à globalização. Sendo essa a realidade, é inevitável considerar a importância do domínio de idiomas estrangeiros por parte dos indivíduos que trabalham no ramo turístico e lidam diretamente com pessoas vindas de outros países.

O turismo é uma cadeia produtiva multissetorial complexa que, para prosperar, requer um planejamento de alto nível, não apenas das empresas que estão diretamente ligadas às atividades turísticas, mas do mercado como um todo, isso acontece porque uma das características do turismo é a abrangência de diversos setores da economia. (DONAIRE, SILVA E GASPAR, 2009, p.114).

O planejamento turístico deve ser fruto de ações interligadas entre entidades públicas e privadas que lidam com o ramo. Para sua elaboração, é imprescindível a análise de mercado, abrangendo o ambiente onde serão realizadas as atividades e regiões próximas, estimulando o desenvolvimento regional como um todo. Para Kanaane e Severino (2006), é necessário observar três aspectos específicos para uma boa construção de um planejamento turístico. São eles: aspectos socioeconômicos, culturais e psicológicos e aspectos técnicos. Os aspectos socioeconômicos são relativos ao crescimento urbano e industrial, realidade econômica no local, lazer, e também pontos negativos que podem haver na região como violência, consumo de drogas, desemprego. Os aspectos culturais e psicológicos abordam a realidade comportamental de clientes, analisando qual é a causa da realização de viagens, se é necessário conhecer novas pessoas no destino, seu histórico educacional, entre outros. E, por último, os aspectos técnicos analisam as ações desenvolvidas pelo poder público voltadas à atividade turística, a realidade de equipamentos turísticos já existentes, a infraestrutura e a realidade do sistema de transportes local.

Quando não há o planejamento ou a realidade não é positiva para o desenvolvimento da atividade turística, muitas podem ser as desvantagens caso a prática venha a ser desenvolvida. De acordo com Oliveira (2008), a região que recebe os investimentos turísticos tem que ter capacidade para fazê-lo e é essencial que a atividade seja realizada para a melhoria do local e não para o seu retrocesso.

A fim de entendermos melhor a importância do planejamento no turismo, observemos a seguinte situação: para haver investimentos turísticos no local, é preciso contar com mão-de-obra qualificada para atuar na região. Caso não exista essa mão-de-obra, seu suprimento se dará por indivíduos de outras localidades que tenham uma melhor qualificação, ocupando a oportunidade de trabalho dos autóctones que, por sua vez, terão que vender sua mão-de-obra por menores preços, aumentando a pobreza da região. Ainda podem se manifestar outros problemas decorrentes da falta de capacidade local para lidar com o surgimento e/ou crescimento da atividade turística, como o crescimento desordenado, degradação ambiental, falta de infraestrutura, especulação imobiliária e vazamento de renda. (OLIVEIRA, 2008).

Como afirma Ruschmann (1997, p.10):

O planejamento é fundamental para o desenvolvimento turístico equilibrado e em harmonia com os recursos físicos, culturais e sociais das regiões receptoras, evitando assim, que o turismo destrua as bases que o fazem existir. (Apud OLIVEIRA, 2008).

O turismo pode ser a causa de muitos problemas assim como também pode gerar inúmeros benefícios para as regiões onde atua. Embora seja um tema relevante, o objetivo do presente trabalho não é analisar a proporção custo/benefício da atividade, nem mesmo enaltecer ou depreciar o desenvolvimento turístico. Nosso foco é analisar a qualificação profissional de atuantes na área no que se refere ao conhecimento de idiomas estrangeiros, no ambiente turístico já estabelecido dos bairros de Cabo Branco e Tambaú da cidade de João Pessoa. Passamos agora a tratar sobre a realidade turística encontrada nessa região.

### 3.1 O TURISMO E A REDE HOTELEIRA NA CIDADE DE JOÃO PESSOA

O turismo no Brasil, como conhecemos hoje, teve o seu marco inicial no ano de 1922, por ocasião das festas referentes ao centenário de independência da

nação, quando surgiram os primeiros hotéis no Rio de Janeiro. Também foi nesse momento que surgiu a Sociedade Brasileira de Turismo que passou a se chamar *Touring Club* do Brasil. (LAGE; MILONE, 2009, p.38-39). Os *Touring clubs* exerceram o papel de divulgar e incentivar as atividades turísticas, ainda precárias na época, e gerar uma consciência acerca das vantagens do turismo enquanto atividade econômica e sua relevância sócio-cultural. (CÂNDIDO; ZOTTIS, 2008, p.36). Atualmente, o turismo é a atividade de serviços que mais cresce no país, sendo responsável direta pela geração de 3 milhões de empregos. (ESCRITÓRIO TÉCNICO DE ESTUDOS ECONÔMICOS DO NORDESTE – ETENE, 2017).

As primeiras iniciativas governamentais para o desenvolvimento do turismo no Nordeste brasileiro surgiram nos anos de 1980, quando gestores passaram a investir no progresso da região almejando transformá-la em um importante polo receptor turístico para o Brasil e da mesma forma para o cenário internacional. De acordo com o ETENE (2017), o maior destaque para o turismo na região foi a iniciação dos trabalhos do Programa de Desenvolvimento do Turismo no Nordeste (PRODETUR-NE), na década de 90. O PRODETUR, gerido pelo Ministério do Turismo, tem por objetivo analisar as regiões e suas capacidades turísticas para então ser possível a aplicação de empreendimentos públicos, ajudando de forma técnica os estados e municípios. (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2015).

De acordo com Souza (2014), a região tem características geográficas que garantem altas temperaturas durante boa parte do ano, além de apresentar em suas praias águas marinhas naturalmente quentes, em comparação com os mares de outras regiões do país. O Nordeste apresenta o litoral mais extenso do Brasil e peculiaridades culturais que têm sido usadas para a fomento da atividade turística na região e seu constante crescimento.

Conforme a Pesquisa de Serviços e Hospedagens realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE), realizada em 2016, o estado da Paraíba possui 381 estabelecimentos de hospedagem, sendo 131 hotéis, 8 flats, 169 pousadas, 61 motéis, 5 pensões de hospedagem e 7 *hostels*, totalizando 12.186 unidades habitacionais e 27.856 leitos. Comparando com os estados vizinhos à Paraíba, observamos que esses números representam 38% da quantidade de unidades habitacionais de Pernambuco, Unidade Federativa brasileira ao Sul da Paraíba, e equivale a 58% da quantidade de unidades habitacionais do Rio Grande do Norte, Unidade Federativa ao Norte da Paraíba.

Apesar da representação dos números relativos ao turismo na cidade de João Pessoa, os investimentos em turismo na cidade iniciaram-se posteriormente aos das cidades de Recife e Natal, respectivamente capitais dos estados de Pernambuco e Rio Grande do Norte. Essas cidades já possuíam proeminência na atividade turística da região nos anos de 1980. (MENEZES, 2010). Podemos comparar números referentes às cidades citadas na tabela a seguir.

Tabela 1 - Dados de Hospedagem das cidades Natal, João Pessoa e Recife.

Unidades da Federação	Número de estabelecimentos de hospedagem	Número de Unidades Habitacionais	Número de leitos		
			Total	Simplex	Duplos
Natal	224	11.085	28.370	11.056	17.314
João Pessoa	125	5.673	12.410	5.398	7.012
Recife	165	8.425	18.929	8.541	10.388

Elaborada pela autora com base em pesquisa do IBGE, 2016.

Como se pode observar, João Pessoa possui números relevantes quanto à capacidade de hospedagem, mas ainda assim, são números menores que os apresentados pelas capitais vizinhas de Natal e Recife. Isso acontece porque, segundo Menezes (2010), a cidade está na busca por ganhar destaque na região, assim como outras capitais nordestinas. Apesar disso, de acordo com a Empresa Paraibana de Turismo (2006), os hotéis de João Pessoa, capital da Paraíba, apresentam uma taxa de ocupação de 80% em época de alta estação. (Apud RAPOSO, 2009).

A cidade de João Pessoa compreende, de acordo com o censo do IBGE realizado em 2010, uma população de 723,5 mil pessoas, havendo uma estimativa de que esse número já tenha passado dos 800 mil no ano de 2018, o que faz da cidade a mais populosa da Paraíba. O município possui uma densidade demográfica de 3.421 hab/km<sup>2</sup>, sendo João Pessoa a 29<sup>o</sup> cidade do Brasil nesse critério, em uma classificação de 5.570 municípios. (IBGE, 2018)

A área da cidade é de 211,3 km<sup>2</sup> (IBGE, 2018). O principal acesso por via terrestre é pelas BRs 230 (acesso oeste) e 101 (acesso Norte e Sul) (MOREIRA; BATISTA, 2009). Para o acesso aéreo, a cidade de João Pessoa conta com o Aeroporto Castro Pinto, que, de acordo com a Empresa Brasileira de Infraestrutura

Aeroporto (INFRAERO<sup>4</sup>) está localizado nas cidades de Bayeux e Santa Rita, na região metropolitana de João Pessoa. Ainda segundo a INFRAERO, a movimentação diária do Aeroporto é de 4.915 passageiros e 38 voos.

Vimos, então, um breve histórico da atividade turística e seu impacto no Nordeste, no Brasil e no mundo. Levantamos a realidade na tentativa de conceituar o termo turismo. Analisamos condições geográficas e a representatividade do turismo na cidade de João Pessoa.

Na seção seguinte, abordamos os aspectos metodológicos utilizados para o levantamento e análise de dados utilizados na presente pesquisa.

---

<sup>4</sup> Informação obtida na página inicial do site da INFRAERO e referenciada no fim do trabalho. Não há no site referências quanto à data da informação.

#### 4. ASPECTOS METODOLÓGICOS

O presente trabalho se caracteriza como uma pesquisa descritiva que, de acordo com Prodanov e Freitas (2013), busca o levantamento e descrição de dados coletados a partir de uma população ou fenômenos e necessita de uma forma de acúmulo de dados que geralmente se manifesta na forma de questionário ou de observação sistemática.

A pesquisa apresenta características qualitativas, buscando investigar uma realidade subjetiva, a saber, o conhecimento de idiomas de um grupo de profissionais:

A pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares. Ela se ocupa, nas Ciências Sociais, com um nível de realidade que não pode ou não deveria ser quantificado. Ou seja, ela trabalha com o universo dos significados, dos motivos, das aspirações, das crenças, dos valores e das atitudes (MINAYO; DESLANDES, GOMES, 2002. p. 21).

No que se refere ao procedimento aplicado, usamos algumas metodologias para análise e coleta de dados: a pesquisa bibliográfica, o estudo de campo e o questionário.

A pesquisa bibliográfica consiste em um levantamento do material existente acerca do assunto. Seu objetivo é o conhecimento de estudos já realizados que podem contribuir com a construção de uma nova pesquisa, assim como fundamentar um estudo de caráter científico, dando o suporte com definições, conceitos e conclusões encontradas por trabalhos semelhantes. Verifica-se também as abordagens já existentes para comprovar que o estudo proposto é, de fato, inovador. (MACEDO, 1994). Neste trabalho, a pesquisa bibliográfica foi utilizada inicialmente para a discussão do tema e exposição dos conceitos adotados no desenvolver da pesquisa, procedendo-se com análises de estudos realizados abordando temas semelhantes aos aqui examinados assim como de temas diferentes, mas que de alguma forma contribuíram para a totalização desta pesquisa.

Servimo-nos também do procedimento de estudo de campo, que tem como princípio norteador a procura por informações ou fenômenos acerca de determinado questionamento ou tese, utilizando-se para tanto da coleta de dados da maneira que esses se apresentam naturalmente (PRODONAV; FREITAS, 2013, p.59).

O método de coleta de dados adotado foi o questionário, que se diferencia da entrevista por não haver a obrigação de contato face a face para a obtenção de

dados, sendo necessária uma sequência de perguntas previamente definidas, podendo ser impressa ou online, que foram distribuídas com os respondentes para preenchimento seja na presença do pesquisador ou em sua ausência (PRODONAV; FREITAS, 2013, p.108). Ainda segundo Prodonav e Freitas (2013), recomenda-se que o questionário seja elaborado de forma direta e objetiva para que seja eficaz e alcance a fácil compreensão por parte de todos os respondentes almejados. O questionário utilizado encontra-se na seção de apêndices.

Houve a tentativa de fazer o questionário à distância através de um formulário elaborado através da plataforma *Google Forms*<sup>5</sup>. Contudo, não obtivemos respostas. Diante disso, focamos na aplicação presencial dos questionários. Levamos algumas cópias do formulário para o preenchimento dos funcionários e também fizemos a coleta de dados de forma oral, na qual o entrevistado respondia às perguntas e a pesquisadora registrava todas as informações através do formulário online.

O questionário foi composto por 12 perguntas, sendo 11 objetivas e uma única pergunta subjetiva. As sete primeiras perguntas tiveram por objetivo a identificação do funcionário e abordaram questões relativas a 1. Sexo do(a) respondente, 2. Faixa etária, 3. Nível de escolaridade, 4. Influência do hotel/pousada no que se refere à existência ou ausência de outras unidades da empresa, seja na cidade, no estado, no Brasil, ou mesmo no exterior, 5. Profissão/Função do (da) respondente, 6. Há quanto tempo o (a) funcionário (a) trabalha na atual empresa, e 7. Há quanto tempo está na função. Logo em seguida, vieram as questões referentes aos idiomas. As questões 8, 9 e 10 têm por resposta as opções sim e não, e indagam, respectivamente, se o (a) entrevistado (a) julga importante o conhecimento de outros idiomas para a boa execução de sua função; se já teve contato com turistas não falantes da língua portuguesa; e se já enfrentou algum problema por falta de domínio de idiomas. O quesito 11, subjetivo, questiona se o (a) respondente considera haver consequências negativas da falta de domínio de idiomas por parte dos profissionais dos hotéis e pousadas alcançados pela pesquisa e pede para que sejam citadas as consequências para eles, caso existam. Na última questão é questionado o nível de conhecimentos nos idiomas espanhol, francês e inglês dos colaboradores e se estes possuem conhecimentos em outros idiomas

---

<sup>5</sup> O Google Forms é uma plataforma online para elaboração e aplicação de formulários, desenvolvida pela Google. O link para utilizar a ferramenta é: <https://www.google.com/forms/about/>.

além dos citados. Para resposta às perguntas usamos a autoavaliação, ou seja, os participantes informaram, segundo seu ponto de vista, quais eram seus níveis de proficiência nos idiomas.

O primeiro momento de aplicação do questionário foi no dia 13 de março de 2019, no período da noite, quando coletamos dezenove respostas em nove hotéis, todos nos bairros de Cabo Branco e Tambaú. Dentre estes, um único hotel não se disponibilizou para responder por estarem os funcionários todos ocupados. Em um segundo momento de aplicação do questionário, que aconteceu no dia 15 de março de 2019, entre 10:00 e 14:00, coletamos vinte respostas de três pousadas e dez hotéis, destes, uma pousada e um hotel não responderam ao questionário por estarem ocupados os funcionários presentes. Dessa forma, alcançamos 39 respondentes em dezenove hotéis e três pousadas, ou seja, vinte e dois hotéis e pousadas dos bairros de Cabo Branco e Tambaú da cidade de João Pessoa.

Quanto à finalidade, o presente trabalho é uma pesquisa básica, na qual se tem por objetivo fomentar o conhecimento científico já existente. Busca-se, assim, além de fornecer mais dados teóricos, estar disponível para uma possível utilização no que se refere a aplicações práticas futuras em busca de solucionar problemas. (PRODONAV; FREITAS, 2013, p.51).

O universo da pesquisa foram os profissionais de hotéis e pousadas, atuantes nos bairros de Cabo Branco e Tambaú da cidade de João Pessoa. Buscou-se respostas a perguntas gerais como grau de escolaridade, sexo, profissão, até perguntas mais específicas como se falam outros idiomas, sobretudo, espanhol, francês e inglês, em qual (quais) área (s) existe maior dificuldade para o contato com o público estrangeiro ou se o respondente já evitou lidar com turistas estrangeiros por questões de linguagem.

No tocante à forma de análise de dados, entende-se que essa etapa é essencial para se atingir os objetivos da pesquisa científica. Tal atividade foi feita certificando-se que os dados coletados foram relevantes para o questionamento da pesquisa, buscando estabelecer uma relação entre os dados coletados e a teoria estudada, possibilitando assim uma conclusão a mais fidedigna possível.

Na próxima seção, é feita uma análise dos dados levantados a partir dos questionários aplicados.

## 5. ANÁLISE DE DADOS

Segundo o levantamento<sup>6</sup> da Empresa Paraibana de Turismo (PBTUR, 2019) acerca da oferta hoteleira de diversos locais da Paraíba, existem 57 hotéis e pousadas nos bairros alvo deste trabalho. Diante das informações mencionadas, verificamos que dentro do universo de 57 hotéis e pousadas, 22 foram alcançados pela nossa pesquisa, o que representa 38,6% do universo. Chegamos a esse número como uma consequência da receptividade e disponibilidade dos funcionários, que em alguns momentos estavam ocupados ou não se prontificaram para responder.

Tabela 2 - Questão 1: Sexo.

	Quantidade	Porcentagem
Masculino	33	84,6%
Feminino	6	15,4%
Total	39	100%

Fonte: Questionário Aplicado. Autoria Própria.

A primeira pergunta do questionário foi sobre o sexo dos respondentes e obtive o resultado mostrado na tabela acima: 84,6% era formado por homens e 15,4% por mulheres. O objetivo da pergunta foi saber se os profissionais dos hotéis e pousadas, que têm um maior contato com turistas, são majoritariamente homens ou mulheres.

Tabela 3 - Questão 2: Idade.

	Quantidade	Porcentagem
18 a 25	7	17,9%
26 a 32	11	28,2%
33 a 39	10	25,6%
40 a 47	9	23,1%
48 a 55	1	2,6%
Mais de 55	1	2,6%

---

<sup>6</sup>Partindo-se do documento disponibilizado, fizemos uma contagem para chegar à quantidade de hotéis e pousadas nos bairros alvo do nosso trabalho. O documento com a listagem total de hotéis, pousadas, *flats* e *hostels* em João Pessoa encontra-se nos anexos, no final deste trabalho.

	Quantidade	Porcentagem
Total	39	100%

Fonte: Questionário Aplicado. Autoria Própria.

A segunda pergunta sondou a faixa etária dos entrevistados com o objetivo de saber a idade média dos profissionais pesquisados que mais lidam com turistas na região. Os números mostram que 53,8% dos respondentes estavam na faixa de 26 a 39 anos, 23,1% estavam na faixa de 40 a 47 anos, 5,2% tinham mais de 47 anos e 17,9% tinham entre 18 e 25 anos de idade.

Tabela 4 - Questão 3: Nível de Escolaridade.

	Quantidade	Porcentagem
Ensino Fundamental Incompleto	2	5,1%
Ensino Fundamental Completo	3	7,7%
Ensino Médio Incompleto	1	2,6%
Ensino Médio Completo	17	43,6%
Ensino Superior Incompleto	6	15,4%
Ensino Superior Completo	9	23,1%
Pós-Graduação Incompleta	0	0,0%
Pós-Graduação Completa	1	2,6%
Outro	0	0,0%
Total	39	100%

Fonte: Questionário Aplicado. Autoria Própria.

A terceira questão investigou o nível de escolaridade dos profissionais. A resposta mais comum foi “Ensino Médio Completo” (EMC), que representou 43,6% do total. Subsequentemente veio a opção “Ensino Superior Completo” (ESC) com 23,1% dos respondentes, seguido de “Ensino Superior Incompleto” (ESI), com representação de 15,4%. As respostas menos comuns foram “Ensino Fundamental Completo” (EFC), com 7,7%, “Ensino Fundamental Incompleto” (EFI), com 5,1%, e “Ensino Médio Incompleto” (EMI) e “Pós-Graduação Completa”, ambos com 2,6%. Nenhum dos respondentes tinha pós-Graduação Incompleta. O intuito dessa questão é fazer um levantamento acerca do nível de escolaridade dos respondentes e tentar identificar possíveis relações entre escolaridade e conhecimento de idiomas dos colaboradores.

Nos próximos parágrafos, fazemos esses levantamentos, agrupando as respostas dessa questão com as respostas da questão 12, que será abordada mais

à frente e trata diretamente do conhecimento de idiomas. Para facilitar a análise, agregamos os níveis de escolaridade nas seguintes duplas: EFC e EFI; EMC e EMI; e ESC e ESI.

Tabela 5 - Análise agrupada: Questões 3 e 12 - EFC, EFI e Idiomas.

Conhecimento de idiomas dos que possuem EFC e EFI	Inglês		Espanhol		Francês	
	Não possuem conhecimentos	4	80%	5	100%	5
Nível Básico	0	0%	0	0%	0	0%
Nível Intermediário	1	20%	0	0%	0	0%
Nível Avançado	0	0%	0	0%	0	0%
Nativo	0	0%	0	0%	0	0%
Total	5	100%	5	100%	5	100%

Fonte: Questionário Aplicado. Autoria Própria.

Podemos identificar, a partir da tabela acima, que entre esse grupo específico de respondentes, ninguém tinha conhecimentos de espanhol nem de francês. Além disso, 80% não possuíam conhecimentos de inglês, e apenas 20% possuíam conhecimento intermediário desse idioma.

Tabela 6 - Análise agrupada: Questões 3 e 12 - EMC, EMI e Idiomas.

Conhecimento de idiomas dos que possuem EMC e EMI	Inglês		Espanhol		Francês	
	Não possuem conhecimentos	10	56%	11	61%	18
Nível Básico	7	39%	6	33%	0	0%
Nível Intermediário	0	0%	0	0%	0	0%
Nível Avançado	1	6%	1	6%	0	0%
Nativo	0	0%	0	0%	0	0%
Total	18	100%	18	100%	18	100%

Fonte: Questionário Aplicado. Autoria Própria.

Entre os dezoito que tinham EMC ou EMI, conforme podemos ver na tabela acima, a maior parte não tinha conhecimentos dos idiomas analisados pelo presente estudo. Contudo, esses números já se distanciaram dos 100%, resultado encontrado para quase todos os idiomas dos respondentes com EFC e EFI. Na presente análise, a participação dos que não têm conhecimento de idiomas é de 56%, 61% e 100% para os idiomas Inglês, Espanhol e Francês, respectivamente. Um número um

pouco menor, mas ainda assim relevante, circundando a casa dos 30%, retrata os que tinham conhecimentos básicos dos idiomas Inglês e Espanhol. Com 6% de representatividade tivemos nível avançado nestes idiomas. Nenhum respondente deste grupo seletivo possuía conhecimentos de francês. Vemos, no geral, uma melhoria no conhecimento de idiomas se compararmos com os respondentes que possuíam EFC e EFI.

Tabela 7 - Análise agrupada: Questões 3 e 12 - ESC, ESI e Idiomas.

Conhecimento de idiomas dos que possuem ESC e ESI	Inglês		Espanhol		Francês	
	Quantidade	Porcentagem	Quantidade	Porcentagem	Quantidade	Porcentagem
Não possuem conhecimentos	1	7%	3	20%	14	93%
Nível Básico	7	47%	7	47%	1	7%
Nível Intermediário	3	20%	3	20%	0	0%
Nível Avançado	4	27%	1	7%	0	0%
Nativo	0	0%	1	7%	0	0%
Total	15	100%	15	100%	15	100%

Fonte: Questionário Aplicado. Autoria Própria.

Ao analisarmos as respostas dos colaboradores com ESC e ESI, verificamos que 47% dos entrevistados possuíam nível básico de Inglês e Espanhol. Em seguida, vemos uma representação de 20% dos que possuíam nível intermediário nesses idiomas. Em relação ao idioma Inglês, 27% possuíam nível avançado e 7% não dispunham de conhecimentos. No que se refere ao Espanhol, 20% não apresentavam conhecimentos e 14% possuíam nível avançado, sendo destes, 7% representado por um falante nativo. Sobre o Francês, entre todos os incluídos no grupo de ESC e ESI, apenas uma resposta foi diferente de “não tenho conhecimentos” e podemos vê-la na tabela. A resposta foi “Nível Básico” e representa 7% dos que possuem ESC e ESI.

Entre todos os entrevistados, uma pessoa afirmou ter Pós-Graduação completa e possuía conhecimentos de nível básico dos idiomas Inglês e Espanhol, e afirmou não ter conhecimentos do idioma francês.

Tabela 8 - Questão 4: Internacionalização da empresa.

	Quantidade	Porcentagem
Possui outras unidades no Exterior	0	0%
Possui outras unidades no Brasil	3	7,7%

	Quantidade	Porcentagem
Possui outras unidades no Nordeste	14	35,9%
Possui outras unidades na Paraíba	4	10,3%
Possui outras unidades em João Pessoa	7	17,9%
Não possui outras unidades	11	28,2%
Total	39	100%

Fonte: Questionário Aplicado. Autoria Própria.

A quarta pergunta teve por finalidade identificar a existência de outras unidades do hotel ou pousada pesquisada, em especial no exterior, para verificarmos o nível de internacionalização da empresa. Como resultado, pudemos comprovar que nenhuma das empresas entrevistadas possuía unidades no exterior. Tivemos por resultado um total de 35,9% das empresas possuindo outras unidades no Nordeste, em seguida vieram as empresas que não possuíam outras unidades, representando 28,2%. É importante a observação de que todas as pousadas entrevistadas se encaixaram nesta resposta, possuindo apenas uma unidade. Entre as empresas restantes, 17,9% possuíam outras unidades apenas em João Pessoa, 10,3% possuíam unidades na Paraíba, e 7,7% possuíam outras unidades no Brasil.

A quinta questão foi elaborada para sabermos as profissões dos entrevistados e analisarmos então seu nível de contato direto com os turistas. No formulário, tínhamos as seguintes opções: bartender, camareiro (a), garçon/garçonete, gerente, maître de restaurante, mensageiro/concierge, motorista, recepcionista e recreador, além da opção “outro”, que solicitava ao respondente que informasse qual era a sua profissão. Obtivemos 9 respostas “outro”, o que significa que o respondente tinha uma profissão diferente das opções de resposta fornecidas. Dentre os que responderam “outro”, as profissões encontradas foram: agente de reservas, assistente administrativo, auxiliar de serviços, coordenador, cozinheiro, estagiário, garagista e porteiro. Além disso, não foi possível aplicar o questionário a representantes de algumas das profissões citadas na questão, por dificuldades de acesso aos profissionais ou indisponibilidade destes para participar da pesquisa. Estas são as profissões que estavam nas opções da questão e não foram abordadas: bartender, camareiro, garçon, gerente e recreador. Diante do resultado encontrado, para facilitar a apresentação e análise de dados, fizemos uma tabela que inclui todas as profissões abordadas e exclui aquelas que não atingimos.

Tabela 9 - Questão 5: Profissão

	Quantidade	Porcentagem
Agente de reservas	1	2,6%
Assistente Administrativo	1	2,6%
Auxiliar de Serviços	1	2,6%
Coordenador	1	2,6%
Cozinheiro (a)	1	2,6%
Estagiário	1	2,6%
Garagista	2	5,1%
Maître de Restaurante	1	2,6%
Mensageiro/Concierge	9	23,1%
Motorista	1	2,6%
Porteiro (a)	1	2,6%
Recepcionista	19	48,7%
Total	39	100%

Fonte: Questionário Aplicado. Autoria Própria.

Aplicamos o formulário a uma pessoa, equivalente a 2,6%, de cada uma das seguintes profissões, organizadas em ordem alfabética: agente de reservas, assistente administrativo, auxiliar de serviços gerais, coordenador, cozinheiro (a), estagiário, maître de restaurante, motorista e porteiro (a). Dois colaboradores que tinham por profissão “garagista” participaram da nossa pesquisa, representando 5,1%. As profissões mais abordadas foram “recepcionista”, caracterizando 48,7%, e mensageiro”, evidenciando 23,1% dos respondentes. Essas duas profissões tiveram uma maior representatividade por serem o primeiro contato presencial com o público externo, o que é vantajoso para nosso estudo, pois é com esses profissionais que também os turistas têm o seu primeiro e mais frequente contato nos estabelecimentos de hospedagem. Algumas profissões relativas à administração dos hotéis e pousadas apresentaram um difícil acesso para fins da presente pesquisa devido aos recepcionistas, que apesar de acolhedores e, no geral, dispostos a participar, não liberavam o acesso a outros setores das empresas.

Tabela 10 - Questão 6: Tempo de atuação na empresa.

	Quantidade	Porcentagem
Até 3 meses	1	2,6%
3 a 6 meses	3	7,7%
6 meses a 1 ano	2	5,1%
1 a 2 anos	12	30,8%

	Quantidade	Porcentagem
2 a 4 anos	3	7,7%
4 a 6 anos	11	28,2%
6 a 10 anos	3	7,7%
Mais de 10 anos	4	10,3%
Total	39	100%

Fonte: Questionário Aplicado. Autoria Própria.

Na sexta questão foi solicitada a informação acerca do tempo em que o entrevistado está na empresa atual. O intuito foi de direcionar melhor as experiências que foram solicitadas mais à frente no questionário. Pudemos verificar que dos 39 que responderam, 30,8% trabalhavam na empresa havia de 1 a 2 anos e 28,2% trabalhavam havia de 4 a 6 anos. Possuindo uma menor representatividade, 10,3% dos entrevistados trabalhavam na empresa havia mais de 10 anos. Com um mesmo resultado de 7,7% dos entrevistados, ficaram as respostas de 3 a 6 meses, de 2 a 4 anos e de 6 a 10 anos. Apenas 5,1% dos respondentes trabalhavam na atual empresa havia de 6 meses a 1 ano, e 2,6% havia até 3 meses. Com esses números, verificamos que 84,6% dos entrevistados possuíam mais de um ano de atuação na empresa, tempo suficiente para saber a necessidade de lidar com turistas não falantes de português na empresa em que atuam.

Tabela 11 - Questão 7: Tempo na função atual.

	Quantidade	Porcentagem
Até 3 meses	1	2,6%
3 a 6 meses	5	12,8%
6 meses a 1 ano	1	2,6%
1 a 2 anos	6	15,4%
2 a 4 anos	6	15,4%
4 a 6 anos	7	17,9%
6 a 10 anos	6	15,4%
Mais de 10 anos	7	17,9%
Total	39	100%

Fonte: Questionário Aplicado. Autoria Própria.

Na sétima pergunta, semelhante à anterior, questionamos o tempo em que o indivíduo estava na sua função, ou seja, seu tempo de experiência, seja na empresa atual ou em outras empresas. A intenção foi de entender melhor as informações que foram solicitadas nas perguntas subsequentes. Obtivemos um resultado bem

distribuído, sendo a resposta de 4 a 6 anos e há mais de 10 anos as mais representadas, ambas com 17,9%. Posteriormente, vieram as respostas de 1 a 2 anos, de 2 a 4 anos e de 6 a 10 anos, com 15,4% de representatividade cada, somando 30,8% das respostas concentradas nestas opções. A resposta de 3 a 6 meses ficou com 12,8% dos entrevistados e, por último, as respostas de até 3 meses e de 6 meses a um ano, ficaram com 2,6% dos respondentes cada. Verificamos, portanto, que 82% dos entrevistados tem mais de um ano de experiência em suas funções, tempo que deduzimos lhes permitir saber acerca da necessidade ou irrelevância de se conhecer idiomas para a boa atuação nas suas respectivas funções.

Já estando apontadas e analisadas as questões relativas à identificação dos funcionários e das empresas, passamos agora a observar as questões que se referem mais precisamente aos idiomas, seu uso e conhecimento por parte dos profissionais.

Tabela 12 - Questão 8: Importância de se conhecer outros idiomas.

8. Você julga importante o conhecimento de outros idiomas além do português para a execução de sua função?		
	Quantidade	Porcentagem
Sim	35	89,7%
Não	4	10,3%
Total	39	100%

Fonte: Questionário Aplicado. Autoria Própria.

Na oitava questão, analisamos a opinião dos entrevistados acerca da importância, ou ausência dela, de se conhecer outros idiomas para a execução de suas funções. A grande maioria, um total de 89,7%, respondeu que o conhecimento de outros idiomas é sim importante. Alguns dos respondentes foram além da pergunta e afirmaram que ter conhecimento de outros idiomas é importante e acrescenta não só no desempenho das suas atribuições, mas também facilita no momento do indivíduo se inserir no mercado hoteleiro, contudo, não se caracteriza, no geral, como algo essencial. Além disso, alguns entrevistados apresentaram a opinião de que é essencial apenas para hotéis de grande porte, que possuem outras unidades fora da Paraíba, e costumam receber turistas estrangeiros com mais frequência. Os quatro colaboradores que responderam “não”, representando 10,3%

das respostas, tinham as funções de auxiliar de serviços, assistente administrativo, coordenador administrativo e mensageiro, cujo contato com os hóspedes é menor, exceto para a profissão de mensageiro.

Tabela 13 - Questão 9: Contato com estrangeiros.

9. Você já teve contato direto com turistas estrangeiros que não falavam português?		
	Quantidade	Porcentagem
Sim	37	94,9%
Não	2	5,1%
Total	39	100%

Fonte: Questionário Aplicado. Autoria Própria.

A nona questão solicitou a informação acerca do contato direto com turistas estrangeiros que não falavam português e teve por objetivo o conhecimento da real necessidade desses profissionais falarem outros idiomas para o cumprimento de suas atividades. Mais uma vez, a maioria respondeu sim, totalizando 94,9%. Embora não fosse uma das opções de resposta, muitos foram os que responderam “sempre”. Apenas dois colaboradores afirmaram nunca ter tido contato profissional com turistas não falantes do português, o que representa 5,1% dos entrevistados. Os cargos desses dois colaboradores são estagiário e assistente administrativo.

Tabela 14 - Questão 10: Dificuldades enfrentadas.

10. Você já vivenciou alguma situação na qual, para alcançar uma solução, você foi prejudicado por questões de comunicação relacionadas ao domínio de idiomas?		
	Quantidade	Porcentagem
Sim	22	56,4%
Não	17	43,6%
Total	39	100%

Fonte: Questionário Aplicado. Autoria Própria.

A décima questão buscava informações acerca da existência de vivências nas quais os entrevistados enfrentaram situações difíceis de se resolver por questões referentes ao domínio de idiomas. O resultado encontrado foi relativamente equilibrado: um total de 56,4% das respostas foi “sim”, significando já ter vivenciado problemas, e 43,6% responderam “não”. Entre os que responderam “sim”, tivemos relatos de que a falta de domínio, principalmente dos idiomas inglês e espanhol,

tende a prejudicar o contato com os turistas. Alguns colaboradores relataram que essas dificuldades vão além do domínio de idiomas, pois acontece de o profissional ter um bom conhecimento de mais de uma língua estrangeira e ter que lidar com turistas que não as dominam. Quanto aos que disseram não, grande parte informou que as ferramentas *online* de tradução não somente ajudam, mas resolvem muitos problemas relacionados à comunicação. Uma outra explicação levantada foi a da rotina, pois, segundo os respondentes, os turistas sempre desejam o mesmo tipo de informação/serviço e os profissionais se habitam com as demandas.

Para podermos analisar melhor os dados e atingirmos nossas conclusões, faremos mais uma vez um estudo agrupado de questões. Desta vez, associaremos as respostas da questão 10 com as da questão 12 com a intenção de sondar a relação dos conhecimentos de idiomas com a vivência de situações nas quais se enfrentou problemas quanto à comunicação.

Tabela 15 - Análise agrupada: Questões 10 e 12 - Dificuldades e Domínio de Idiomas.

Resposta sim / Conhecimentos de idiomas	Inglês		Espanhol		Francês	
Não possuem conhecimentos	8	36,4%	10	45,5%	22	100%
Nível Básico	13	59,1%	11	50%	0	0%
Nível Intermediário	1	4,5%	1	4,5%	0	0%
Nível Avançado	0	0%	0	0%	0	0%
Nativo	0	0%	0	0%	0	0%
Total	22	100%	22	100%	22	100%

Fonte: Questionário Aplicado. Autoria Própria.

Como o objetivo dessa tabela é verificar a relação do conhecimento de idiomas dos que responderam sim, observamos, desta forma, que entre estes ninguém apresentou nível avançado nos idiomas aqui analisados. Uma pequena parcela apresentou nível intermediário: 4,5% dos respondentes. A maior parte dos profissionais, 59,1% e 50%, alegou possuir conhecimentos básicos dos idiomas Inglês e Espanhol, respectivamente. Com números igualmente representativos, 36,4% e 45,5% dos respondentes, informaram não ter conhecimentos nos idiomas supracitados. Portanto, concluímos que as pessoas que vivenciaram no trabalho dificuldades relativas à comunicação têm, de fato, um baixo domínio de idiomas estrangeiros.

Tabela 16 - Análise agrupada: Questões 10 e 12 - Ausência de dificuldades e domínio de Idiomas.

Resposta não / Conhecimentos de idiomas	Inglês		Espanhol		Francês	
	Quantidade	Porcentagem	Quantidade	Porcentagem	Quantidade	Porcentagem
Não possuem conhecimentos	7	41,2%	9	52,9%	16	94,1%
Nível Básico	2	11,8%	3	17,6%	1	5,9%
Nível Intermediário	3	17,6%	2	11,8%	0	0%
Nível Avançado	5	29,4%	2	11,8%	0	0%
Nativo	0	0,0%	1	5,9%	0	0%
Total	17	100%	17	100%	17	100%

Fonte: Questionário Aplicado. Autoria Própria.

Dentre os que declararam não ter experimentado dificuldades relativas à comunicação com estrangeiros, uma grande parte não tem conhecimentos dos idiomas. O Inglês ficou com 41,2% das respostas, o idioma Espanhol com 52,9%, e o idioma Francês com 94,1%. Em seguida, a maior representatividade ficou com a resposta “Nível Avançado”, que, no Inglês, apresentou 29,4% e no Espanhol 11,8%. Os níveis intermediário e básico vieram em seguida, com os números 11,8% e 17,6% que foram intercalados entre os dois níveis e os idiomas Inglês e Espanhol. A opção “Nativo” teve uma única resposta, representando 6%. Um único colaborador afirmou ter conhecimento do Francês, sendo este em nível básico. Podemos ver assim que quem afirmou não ter vivenciado dificuldades de comunicação, na maioria dos casos, não tem um bom domínio dos idiomas, mas, como nos foi informado e será explicado melhor na próxima questão, essas pessoas se utilizam da tecnologia para auxiliar na comunicação e, muitas vezes, se habitam ao tipo de demanda de seus clientes, conseguindo resolver questões do dia-a-dia sem maiores dificuldades.

A pergunta de número 11 foi a única subjetiva, entretanto, para uma melhor leitura dos dados, organizamos as respostas em uma tabela e, posteriormente, relatamos as justificativas apresentadas pelos respondentes.

Tabela 17 - Questão 11: Existência de consequências negativas.

11. Na sua opinião, há consequências negativas da falta de domínio de idiomas estrangeiros por parte dos profissionais do ramo hoteleiro? Se sim, quais são?		
	Quantidade	Porcentagem
Sim	29	74,4%

11. Na sua opinião, há consequências negativas da falta de domínio de idiomas estrangeiros por parte dos profissionais do ramo hoteleiro? Se sim, quais são?		
Não	10	25,6%
Total	39	100%

Fonte: Questionário Aplicado. Autoria Própria.

Do total de respondentes, 74,4% afirmaram haver consequências negativas de trabalhar em hotéis e pousadas e não dominar outros idiomas e 25,6% declararam não haver consequências negativas. Para esta questão não foi obrigatório fornecer uma justificativa, contudo foi solicitado que os respondentes mencionassem quais eram as consequências, caso existissem. Dos 29 entrevistados que alegaram haver efeitos negativos, 20 elucidaram quais são estes. Entre esses 20, o comprometimento da comunicação com hóspedes foi mencionado por 65%. Em seguida, citada por 15% dos que apresentaram quais são as consequências negativas, a repercussão mais mencionada foi a insatisfação e perda de clientes que, segundo respondentes, pode acontecer no momento da reserva, se o turista não conseguir se comunicar com o hotel, ou mesmo após a estadia, uma vez que o cliente insatisfeito pode vir a fazer propagandas negativas acerca do estabelecimento onde se hospedou. Um total de 10% dos efeitos levantados foi a dificuldade de inserção profissional no mercado de trabalho hoteleiro. Com uma mesma representação estatística, 2 respondentes afirmaram que as plataformas *online* auxiliam muito na comunicação, contudo, quando há a necessidade de acionar a tecnologia a resolução dos problemas apresenta uma menor fluidez.

Quanto aos 10 que responderam não haver consequências negativas, 6 optaram por apresentar justificativa. Dentre elas, citada por 50% destes, está a afirmação de que normalmente os hóspedes têm o mesmo tipo de demanda o que faz com que, independentemente do domínio de idiomas estrangeiros do profissional, este se habitue à rotina de solicitações de seus clientes e consiga resolver as situações que surgem. Dois respondentes, número equivalente a 33,3%, afirmaram não haver consequências negativas porque as plataformas *online* de tradução estão cada vez mais precisas e eficazes, sendo ferramenta comum na realização de seus trabalhos. Ainda um profissional, representando 16,7% dos que se justificaram, afirmou não ser necessário o conhecimento de idiomas estrangeiros

para a realidade turística da cidade de João Pessoa, com a exceção dos grandes hotéis.

A questão doze foi a responsável pelo levantamento, propriamente dito, do conhecimento de idiomas dos profissionais entrevistados. Ela foi dividida em quatro subitens, dos quais três indagavam acerca do conhecimento dos idiomas inglês, espanhol e francês, e um quarto perguntava se o entrevistado tinha conhecimento de algum outro idioma. Todas as respostas foram subjetivas, não sendo realizados testes por parte da pesquisadora para analisar o real conhecimento de idiomas dos entrevistados.

Tabela 18 - Questão 12.A: Conhecimento da Língua Inglesa.

	Quantidade	Porcentagem
Não possui conhecimentos	15	38,5%
Nível Básico	15	38,5%
Nível Intermediário	4	10,3%
Nível Avançado	5	12,8%
Nativo	0	0,0%
Total	39	100,0%

Fonte: Questionário Aplicado. Autoria Própria.

O quesito 12.A fez uma sondagem acerca do idioma inglês. Os números mostram que 38,5% dos respondentes afirmaram não ter nenhum conhecimento deste idioma, e uma mesma quantidade informou ter apenas o nível básico. Dos 23% que restaram, 10,3% possuíam nível intermediário e 12,8% possuíam nível avançado. Nenhum respondente era nativo.

Tabela 19 - Questão 12.B: Conhecimento da Língua Espanhola.

	Quantidade	Porcentagem
Não possui conhecimentos	19	48,7%
Nível Básico	14	35,9%
Nível Intermediário	3	7,7%
Nível Avançado	2	5,1%
Nativo	1	2,6%
Total	39	100%

Fonte: Questionário Aplicado. Autoria Própria.

Na questão 12.B apuramos o conhecimento do idioma Espanhol dos respondentes. Como resposta, verificamos que 48,7% afirmaram não ter

conhecimento desse idioma. Em seguida, 35,9% dos entrevistados nos comunicaram ter espanhol em nível básico. Para o nível intermediário, tivemos 3 respostas, equivalendo a 7,7%. Quanto ao nível avançado, tivemos 2 respostas, correspondendo a 5,1% do total. Um entrevistado declarou ser nativo do idioma espanhol.

Tabela 20 - Questão 12.C: Conhecimento da Língua Francesa.

	Quantidade	Porcentagem
Não possui conhecimentos	38	97,4%
Nível Básico	1	2,6%
Nível Intermediário	0	0%
Nível Avançado	0	0%
Nativo	0	0%
Total	39	100%

Fonte: Questionário Aplicado. Autoria Própria.

A questão 12.C foi responsável por nos apresentar a realidade referente ao conhecimento do idioma francês. Vimos um resultado bastante negativo: apenas uma pessoa afirmou ter conhecimento, sendo este de nível básico. Todos os outros entrevistados, correspondentes a 97,4% do total, informaram não ter nenhum conhecimento do idioma.

Tabela 21 - Questão 12.D: Conhecimento de Outros Idiomas.

	Quantidade	Porcentagem
Não possui conhecimentos	39	100%
Nível Básico	0	0%
Nível Intermediário	0	0%
Nível Avançado	0	0%
Nativo	0	0%
Total	39	100%

Fonte: Questionário Aplicado. Autoria Própria.

O quesito 12.D teve por objetivo verificar se os profissionais alvo da pesquisa teriam conhecimentos em outros idiomas, além dos três que analisamos. A resposta mais uma vez foi negativa e nenhum dos entrevistados tinha conhecimento em algum outro idioma, o que podemos ver através dos números da tabela acima: 100% afirmaram não possuir conhecimentos em outros idiomas.

De forma geral, apuramos que a realidade do nível de proficiência em idiomas estrangeiros dos profissionais de hotéis e pousadas da cidade de João Pessoa não é positiva. Diante da realidade de contato constante com turistas estrangeiros e dos conhecimentos adquiridos ao longo do curso, consideramos essencial o domínio de pelo menos uma língua estrangeira para o bom desempenho das atividades de profissionais de hotéis e pousadas, visando sempre ao bom atendimento, além da eficácia e da eficiência dos serviços prestados. Portanto, com os dados da pesquisa, apontamos para a existência de problemas na recepção de turistas nos hotéis e nas pousadas da cidade de João Pessoa, no que se refere à comunicação com estrangeiros.

Na próxima seção tratamos das considerações finais apresentando o que foi discutido ao longo deste trabalho.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Atendendo aos objetivos propostos, o desenvolvimento do presente estudo possibilitou uma análise da realidade dos conhecimentos de idiomas estrangeiros dos profissionais de hotéis e pousadas atuantes nos bairros de Cabo Branco e Tambaú da cidade de João Pessoa.

Diante da relevância da atividade turística para o Nordeste e para a cidade de João Pessoa, e da possível necessidade de que os profissionais de hotéis e pousadas tivessem um bom conhecimento de idiomas estrangeiros, fatores que moveram a indagação inicial da pesquisa, este trabalho teve por objetivo geral analisar o nível de proficiência nos idiomas espanhol, francês e inglês dos profissionais de hotéis e pousadas dos bairros de Cabo Branco e Tambaú de João Pessoa. A metodologia utilizada para a consolidação do trabalho foi a pesquisa bibliográfica, o estudo de campo e a aplicação de questionário. Alcançamos nosso alvo inicial através de aplicação presencial, nos dias 13 e 15 de março de 2019, de questionário sobre conhecimento de idiomas e chegamos aos resultados apresentados na seção de análise de dados. A pesquisa envolveu o estudo empírico com 22 hotéis e pousadas e contou com a participação de 39 profissionais desses estabelecimentos.

O primeiro objetivo específico foi levantar informações sobre o conhecimento dos idiomas espanhol, francês e inglês, através de questionários, com perguntas objetivas e subjetivas a profissionais de hotéis e pousadas. O segundo objetivo específico foi apresentar a situação atual do conhecimento dos idiomas espanhol, francês e inglês desses profissionais. Cumprimos com esses objetivos específicos e apresentamos a realidade de conhecimentos de idiomas de profissionais de hotéis e pousadas, através das respostas ao questionário, abordadas na seção destinada à análise de dados.

A realidade encontrada foi que 89,7% dos funcionários pesquisados julga importante o conhecimento de outros idiomas para a realização de suas funções. Da mesma forma, verificamos que a 94,9% dos funcionários entrevistados costuma ter contato com turistas não falantes do idioma português.

Observamos também que aproximadamente metade dos participantes da pesquisa alegou ter enfrentado dificuldades relacionadas à comunicação com

estrangeiros. Como consequência desse fato, segundo os respondentes, os hotéis lidam com problemas de insatisfação de clientes. Também notamos, ao agrupar as respostas das questões 10 e 12, que entre os que afirmaram ter vivenciado dificuldades de comunicação nenhum dos respondentes possuía nível avançado nos idiomas abordados pelo presente estudo. Além disto, poucos tinham nível intermediário de inglês e espanhol e a esmagadora maioria ou não tinha nenhum conhecimento dos idiomas ou o tinha apenas em nível básico. Por outro lado, quem afirmou não ter enfrentado situações de dificuldades nem sempre tinha um bom domínio de idiomas. Uma grande parte destes alegou não possuir conhecimentos nos idiomas verificados, enquanto poucos afirmaram ter conhecimentos em nível avançado. De acordo com os próprios participantes, não ter uma boa proficiência nos idiomas não costuma ser um problema porque estas pessoas se utilizam de ferramentas *online* para solucionar eventuais dificuldades, além do que, segundo os respondentes, a demanda dos turistas segue sempre uma mesma tendência, o que faz com que os funcionários se habituem às solicitações mesmo sem um bom domínio dos idiomas.

Uma outra informação que alcançamos com o presente estudo foi a de que a maioria das pessoas julga haver consequências negativas de se trabalhar no ramo hoteleiro e não possuir um bom domínio de idiomas. Os efeitos negativos mencionados foram: dificuldade de comunicação, gerando insatisfação e perda de clientes, dificuldade de inserção no mercado de trabalho hoteleiro e a necessidade de se consultar constantemente plataformas *online*, atrapalhando a fluidez das atividades. No que diz respeito aos que alegaram não haver consequências negativas, a justificativa levantada foi o estabelecimento de uma rotina onde os hóspedes tendem a solicitar o mesmo tipo de serviços e a utilização de *sites* e aplicativos de tradução.

Quanto ao resultado final do conhecimento de idiomas dos profissionais participantes, verificamos que, a respeito do idioma inglês, poucas são as pessoas que julgaram seu conhecimento como sendo de nível intermediário ou avançado e a maior parte das pessoas se encaixou nas opções de não possui conhecimentos ou possui conhecimentos apenas em nível básico. Sobre o idioma espanhol, o resultado não foi diferente: a maior parte dos respondentes alegou não ter conhecimentos ou possuir apenas conhecimentos básicos, enquanto que poucos afirmaram ter conhecimentos em nível intermediário ou avançado. Sobre o idioma

francês, tivemos o pior resultado: entre todos os respondentes, apenas um alegou possuir conhecimentos de francês, e este em nível básico. Além dos idiomas alvo da pesquisa, também perguntamos se os participantes tinham conhecimentos em outros idiomas, e a resposta foi negativa, ninguém possuía conhecimentos em idiomas não abordados pelo presente trabalho. De forma geral, o levantamento desta pesquisa nos mostra que os profissionais de hotéis e pousadas dos bairros de Cabo Branco e Tambaú da cidade de João Pessoa não apresentam um bom conhecimento de idiomas.

O terceiro e quarto objetivos específicos deste trabalho foram, respectivamente, apontar em qual (quais) área (s) há uma maior necessidade de apoio e levantar as consequências, sejam positivas ou negativas, da realidade encontrada.

A maior necessidade encontrada foi a capacitação dos profissionais que costumam ter o primeiro contato com turistas estrangeiros. É importante que os profissionais aprendam idiomas nas universidades, contudo, essa capacitação não pode vir apenas das universidades, pois apenas 25,6% dos profissionais abordados têm ensino superior completo. Desta forma, a aprendizagem de idiomas deve acontecer em níveis anteriores da educação formal, como ensino médio e ensino fundamental. Uma vez identificada essa lacuna no ensino e aprendizagem de idiomas, o que por si só já seria tema para um novo trabalho, o que pode ser feito é o estudo de iniciativas de ensino de idiomas aplicado à realidade profissional daqueles que lidam com turistas vindos de outros países e que já atuam em hotéis e pousadas da cidade de João Pessoa.

Um dos participantes da pesquisa afirmou que, na sua opinião, deveria existir um empreendimento por parte da Secretaria do Turismo juntamente com o Ministério do Turismo para que os trabalhadores da área turística, sejam formais ou informais, tenham oportunidades de aprender idiomas de forma gratuita. A sugestão é válida, contudo, para sua realização, há a necessidade de iniciativa pública, que sabemos não ser facilmente alcançada. Por outro lado, com o objetivo de se solucionar o problema, identificamos que poderia haver iniciativa privada, possivelmente em parceria com órgãos do governo, para a profissionalização dos que lidam diretamente com turistas, sendo o presente estudo um reforço à conscientização das diversas autoridades atuantes no meio turístico. Além dessas opções, também há a possibilidade de iniciativa das próprias universidades de realização de projetos para

ensino e prática de idiomas para esses profissionais, podendo ser iniciativa do próprio curso de LEA-NI ou dos cursos de letras, turismo, secretariado executivo bilíngue, entre outros cursos não apenas da UFPB, mas de qualquer universidade interessada.

Identificamos, com o presente trabalho, algumas dificuldades do setor turístico na cidade de João Pessoa e as consequências são diversas: comprometimento de comunicação com hóspedes, insatisfação de clientes, dificuldade de inserção no mercado hoteleiro e a necessidade de se consultar constantemente *sites* e aplicativos de tradução.

Acreditamos que estudo contribui para a sociedade com a disponibilização do resultado da pesquisa para o conhecimento de qualquer pessoa que atue na área ou tenha qualquer simpatia pela realidade turística de João Pessoa, seja estudante, profissional ou leigo na área de turismo. Para o profissional de LEA-NI, este estudo contribui na conscientização da realidade de falta de conhecimentos de idiomas estrangeiros da cidade de João Pessoa, o que pode gerar oportunidades de trabalho para o egresso, uma vez que no Curso o aluno é preparado para ter o domínio dos idiomas espanhol, francês e inglês, e, além disso, estuda disciplinas da área de turismo, tanto em português quanto com uma abordagem aplicada aos idiomas citados.

Compreende-se as limitações desta pesquisa em não abranger todos os hotéis dos bairros alvo e em não abordar todos os profissionais de hotéis e pousadas. Contudo, para os objetivos desta pesquisa, a abrangência do estudo de campo foi satisfatória e pôde solucionar os objetivos iniciais.

Deixamos como possibilidade de continuidade da pesquisa a realização de levantamentos semelhantes na realidade turística de outras cidades, podendo se levantar comparativos em relação à cidade de João Pessoa. Outra alternativa é a elaboração de pesquisas aplicadas à percepção de turistas estrangeiros quanto à importância dos profissionais de hotéis e pousadas terem proficiência em idiomas, assim como a coleta de dados sobre suas experiências acerca de questões relativas à comunicação com os profissionais de hotéis e pousadas.

## 7. REFERÊNCIAS

BARRETTO, Margaritta. **Manual de iniciação ao estudo do turismo**. 20 ed. Campinas: Papyrus, 1995.

BAUMAN, Zygmunt. **Globalização: as consequências humanas: Introdução**. Rio de Janeiro. Jorge Zahar Editor, 1999.

BRAMBILLA, Ariana; VANZELLA, Elídio. **Os guias de turismo da cidade de João Pessoa/PB: Uma pesquisa sobre o domínio de idiomas**. Tourism and Hospitality International Journal. Ramada, 3(1), 12-29, 2014.

BRASIL. Lei n. 9.394, de 20 de dez. de 1996. **Lei de Diretrizes e Base da Educação Nacional**. Brasília, DF, dez 1996. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L9394.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L9394.htm)>. Acesso em 06 fev. 2019.

CÂNDIDO, Luciane Aparecida; ZOTTIS, Alexandra Marcella. **Turismo: Múltiplas abordagens**. Nova Hamburgo, RS: Feevale, 2008. 116 p.

CONSELHO MUNDIAL DE VIAGENS E TURISMO. **Home**. Disponível em: <<https://www.wttc.org/>>. Acesso em: 15 fev. 2019.

CONSELHO MUNDIAL DE VIAGENS E TURISMO. **World Travel & Tourism Council: Travel & Tourism Benchmarking Reports 2017**. Disponível em: <<https://www.wttc.org/-/media/files/reports/benchmark-reports/regional-reports-2017/world.pdf>>. Acesso em: 15 fev. 2019.

DONAIRE, D.; SILVA, M.P.; GASPAS, M.A. **A rede de negócios do turismo: um estudo sobre suas características e implicações estratégicas**. Revista Turismo Visão e Ação, São Paulo, v.11, n.1, p. 114. abr. 2009.

ESCALADA, Adriana Faria de; SANTOS, Maria Elena Pires. **A variante Linguística Peninsular e o ensino de espanhol em Foz do Iguaçu**. Rev. Eletrônica Científica Inovação e Tecnologia, Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Vol. 1, nº 111, p. 101-102, 2015.

ESCRITÓRIO TÉCNICO DE ESTUDOS ECONÔMICOS DO NORDESTE. **Turismo No Nordeste: Aspectos Gerais**. Fortaleza, n. 20, nov. 2017. Mensal. Banco do Nordeste.

FERNÁNDEZ, Francisco Moreno; ROTH, Jaime Otero. **Atlas de la lengua española**. 2 ed. Barcelona: Editorial Ariel, 2008. 9-33 p. Disponível em: <[https://www.fundaciontelefonica.com/arte\\_cultura/publicaciones-listado/pagina-item-publicaciones/itempubli/31/](https://www.fundaciontelefonica.com/arte_cultura/publicaciones-listado/pagina-item-publicaciones/itempubli/31/)> Acesso em 06 fev. 2019.

FRANCE DIPLOMATIE. **Francophony and the french language**. Disponível em: <<https://www.diplomatie.gouv.fr/en/french-foreign-policy/francophony-and-the-french-language/>>. Acesso em: 11 fev. 2019.

GOVERNO DA PARAÍBA. **Sobre o Centro**. João Pessoa, 2017. Disponível em: <<http://www.cecon.pb.gov.br/pt-br/sobre/>>. Acesso em: 17 out. 2018.

HAESBAERT, Rogério; LIMONAD, Ester. **O território em tempos de globalização**. Etc, espaço, tempo e crítica. Rio de Janeiro. Vol.1. n 2 (4). P.40. Ago. 2007.

HELD, David; MCGREW, Anthony. **Prós e contras da globalização**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, p.13, 2001.

IANNI, Octávio. **As ciências sociais na época da globalização**. Revista Estudos de Sociologia. São Paulo. V.3 n.4, 1998.

IBGE. **Pesquisa de Serviços de Hospedagem**. [s.l.], 2016. Disponível em: <<https://www.ibge.gov.br/estatisticas-novoportal/economicas/servicos/9040-pesquisa-de-servicos-de-hospedagem-municipios-das-capitais-regioes-metropolitanas-das-capitais-e-regioes-integradas-de-desenvolvimento.html?=&t=o-que-e>>. Acesso em: 27 fev. 2019.

IBGE. **João pessoa: panorama**. 2018. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pb/joao-pessoa/panorama>>. Acesso em: 27 fev. 2019.

IGNARRA, Luiz Renato. **Fundamentos do Turismo**. 3. ed. Rio de Janeiro: Senac, 2013. 226 p.

INFRAERO AEROPORTOS. **Características**. Disponível em: <<http://www4.infraero.gov.br/aerportos/aeroporto-internacional-de-joao-pessoa-presidente-castro-pinto/sobre-o-aeroporto/caracteristicas/>>. Acesso em: 27 fev. 2019.

INSTITUTO UNIVERSITÁRIO DE LISBOA. **A riqueza da língua**. Disponível em: <<https://ciberduvidas.iscte-iul.pt/artigos/rubricas/controversias/a-riqueza-da-lingua/1424>>. Acesso em: 12 fev. 2019.

KANAANE, Roberto; SEVERINO, Fátima Regina Giannasi. **Ética em turismo e hotelaria**. São Paulo: Atlas, 2006. 29-30 p.

KAWAMURA, Marcelino Hiroshi. **Mercado de Trabalho e a Importância do Conhecimento de Outros Idiomas**. Sorocaba, 2007, p. 10. Trabalho de Conclusão de Curso (MBS em Gestão Estratégica de Negócios). Universidade de Sorocaba.

LAGE, Beatriz Helena Gelas; MILONE, Paulo Cesar. **Economia do turismo**. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2009. 38-39 p.

LANGUE FRANÇAISE ET DIVERSITÉ LINGUISTIQUE. **Qui parle français dans le monde**. Disponível em: <<http://observatoire.francophonie.org/qui-parle-francais-dans-le-monde/>>. Acesso em: 11 fev. 2019.

LEONEL, Waldir. **Turismo e desenvolvimento local: o misticismo como manifestação em Boa Sorte – MS**. 2002. Dissertação de Mestrado – Universidade Católica Dom Bosco, Campo Grande, 2002.

LINGUAS ESTRANGEIRAS APLICADAS ÀS NEGOCIAÇÕES INTERNACIONAIS. **Apresentação do curso**. João Pessoa, 2018. Disponível em: <[http://www.cchla.ufpb.br/lea/?page\\_id=116](http://www.cchla.ufpb.br/lea/?page_id=116)>. Acesso em: 05 fev. 2019.

LINGUAS ESTRANGEIRAS APLICADAS ÀS NEGOCIAÇÕES INTERNACIONAIS. **Projeto pedagógico do curso de línguas estrangeiras aplicadas às negociações internacionais**. João Pessoa, 2018. Disponível em <<http://www.cchla.ufpb.br/lea/wp-content/uploads/2018/10/PPC-2017-atual-1.pdf>>. Acesso em: 05 fev. 2019.

MACEDO, Neusa Dias de. **Iniciação à Pesquisa Bibliográfica: Guia do Estudante para a fundamentação do trabalho de pesquisa**. 2. ed. São Paulo: Edições Loyola, 1994. 61 p.

MARTINS, Kalyne de Lourdes da Costa. **Impactos da atividade turística no estado da Paraíba empregando-se o modelo de insumo-produto**. João Pessoa, 2014, 44 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Ciências Econômicas). Universidade Federal da Paraíba.

MENEZES, Paula Dutra Leão De. **Gestão estratégica da imagem: estudo de caso do destino turístico João Pessoa**. In: VI Seminário de Pesquisa em Turismo do Mercosul. Saberes e fazeres no Turismo: Interfaces. Universidade de Caxias do Sul. 2010. Rio Grande do Sul. Disponível em: <[https://www.ucs.br/ucs/eventos/seminarios\\_semintur/semin\\_tur\\_6/arquivos/03/Gestao%20estrategica%20da%20imagem%20estudo%20de%20caso%20do%20destino%20turistico%20Joao%20Pessoa.pdf](https://www.ucs.br/ucs/eventos/seminarios_semintur/semin_tur_6/arquivos/03/Gestao%20estrategica%20da%20imagem%20estudo%20de%20caso%20do%20destino%20turistico%20Joao%20Pessoa.pdf)>. Acesso em: 27 fev. 2019.

MINAYO, Maria Cecília de Souza; DESLANDES, Suely Ferreira; GOMES, Romeu. **Pesquisa social: teoria, métodos e criatividade**. 21. ed. Petrópolis: Vozes, 2002. Disponível em: <<https://wp.ufpel.edu.br/franciscovargas/files/2012/11/pesquisa-social.pdf>> . Acesso em: 01 mar. 2019

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Prodetur: o que é?**. Jun. 2015. Disponível em: <<http://www.turismo.gov.br/programas/5066-prodetur.html>>. Acesso em: 27 fev. 2019.

MOREIRA, António Carrizo; BATISTA, Alexandra Vieira. **Turismo de eventos: desafios estratégicos de la ciudad de João Pessoa (Brasil)**. Cuadernos de turismo, Murcia, n. 23, p. 31-46, jan. 2009. Disponível em: <<https://revistas.um.es/turismo/article/view/70161>>. Acesso em: 27 fev. 2019.

NAÇÕES UNIDAS; ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. **Recommendations on tourism statistics: Statistical Papers**. Nova York, 1994. 5 p. Disponível em: <[https://unstats.un.org/unsd/publication/seriesm/seriesm\\_83e.pdf](https://unstats.un.org/unsd/publication/seriesm/seriesm_83e.pdf)>. Acesso em: 22 fev. 2019.

NASCIMENTO, Maria de Jesus. **Idiomas espanhol e português e a democratização da informação para o Mercosul.** Revista Informação e Sociedade. João Pessoa, Paraíba. V.9, n.1. 1999. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufpb.br/index.php/ies/article/viewFile/416/337>> Acesso em: 22 de out. 2018.

NETTO, Alexandre Panosso. **O que é turismo.** 1 ed. São Paulo: Brasiliense, 2010.

OLIVEIRA, Elton Silva. **IMPACTOS SOCIOAMBIENTAIS E ECONÔMICOS DO TURISMO E SUAS REPERCUSSÕES NO DESENVOLVIMENTO LOCAL: o caso de Itacaré – Bahia.** 2008. 153 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Cultura e Turismo, Universidade Federal da Bahia, Ilhéus, 2008. Disponível em: <[http://www.uesc.br/cursos/pos\\_graduacao/mestrado/turismo/dissertacao/mono\\_elton\\_silva.pdf](http://www.uesc.br/cursos/pos_graduacao/mestrado/turismo/dissertacao/mono_elton_silva.pdf)>. Acesso em: 23 fev. 2019.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. **UNWTO Destaques do turismo, Edição 2018.** Madrid, 2018. Disponível em <<https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284419876>>. Acesso em: 08 mar. 2019.

PAKMAN, Elbio Troccoli. **Sobre as definições de turismo da OMT: uma contribuição à História do Pensamento Turístico.** In: XI Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo. Universidade do Estado do Ceará. 2014. Fortaleza. Disponível em: <[https://docplayer.com.br/6744530-sobre-as-definicoes-de-turismo-da-omt-uma-contribuicao-a-historia-do-pensamento-turistico.html#show\\_full\\_text](https://docplayer.com.br/6744530-sobre-as-definicoes-de-turismo-da-omt-uma-contribuicao-a-historia-do-pensamento-turistico.html#show_full_text)>. Acesso em: 21 fev. 2019.

PBTUR. **Oferta Hoteleira.** João Pessoa, 2019. 5 p. Disponível em: <<http://www.destinoparaiba.pb.gov.br/pbtur/fluxo-oferta-hoteleira/janeiro-2019/?fbclid=IwAR0z3g6NiUkdIwf6FhrsBQqexrdrKYQ6JRpvr8VvmHvdeYYfqrunBDRLsGs>>. Acesso em: 18 mar. 2019.

PETERSON, Ana Antônia de Assis; COX, Maria Inês Pagliarini. **Inglês em tempos de globalização: Para além de bem e mal.** Calidoscópico, Vol.5, n.1, jan-abr, 2007.

PRODONAV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do trabalho acadêmico.** 2ª Edição. Rio Grande do Sul: Feevale, 2013.

RAPOSO, Wilker Gomes. **Qualidade dos sites na Internet: uma aplicação do modelo WebQual nos hotéis de João Pessoa/PB.** 2009. 180 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2009.

SAAB, William George Lopes. **Considerações sobre o desenvolvimento do setor de turismo no Brasil.** BNDES Setorial, Rio de Janeiro, n. 10, p. 297, set. 1999.

SANTOS, Marcos Pereira dos. **Importância do domínio de línguas estrangeiras pelos profissionais de secretariado executivo para atuação no mercado de trabalho em tempos de globalização: Uma abordagem crítico-reflexiva.** Revista de Gestão e Secretariado, São Paulo, vol. 3, núm. 1, pp. 94-108, jan-jun de 2012.

SEBRAE; FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. **Índice de competitividade do turismo nacional**. João Pessoa, 2015. Disponível em: <[http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o\\_ministerio/publicacoes/Indice\\_competitividade/2015/Joao%20Pessoa\\_RA\\_2015.pdf](http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/Indice_competitividade/2015/Joao%20Pessoa_RA_2015.pdf)> Acesso em: 16 out. 2018.

SILVA, Jessica Cristina da; BONIFÁCIO, Carla Alecsandra de Melo. **Inglês para hotelaria: análise das necessidades de aprendizado dos profissionais em hotéis de grande porte de João Pessoa/PB**. Revista Hospitalidade. São Paulo, v. XII, n. 1, p. 438- 462, jun. 2015.

SOUSA, Petrônio Maciel de. **Turismo, território e políticas públicas: Uma análise do destino João Pessoa/PB**. Natal, 2011, 120 f. Dissertação (Mestrado em Turismo). Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

SOUZA, Poema Isis Andrade de. **SETOR DE TURISMO, DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E DESIGUALDADE DE RENDA: UM ESTUDO PARA A REGIÃO NORDESTE DO BRASIL A PARTIR DA MATRIZ INSUMOPRODUTO INTER-REGIONAL**. 2014. 98 f. Tese (Doutorado) - Curso de Economia, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2014.

STAL, Eva. **Internacionalização de empresas brasileiras e o papel da inovação na construção de vantagens competitivas**. INMR - Innovation & Management Review, v. 7, n. 3, p. 120-149, 9 nov. 2010. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rai/article/view/79184>. Acesso em: 30/03/2019.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE SANTA CRUZ. **Lea, apresentação**. Ilhéus. Disponível em: <<http://www.uesc.br/cursos/graduacao/bacharelado/lea/>>. Acesso em: 15 jan. 2019.

## 8. APÊNDICES

### APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO



Questionário acerca do domínio de idiomas estrangeiros de profissionais de hotéis e pousadas – Março de 2019

Este formulário tem por objetivo coletar dados para a pesquisa de um trabalho de conclusão de curso (TCC) que será apresentado ao curso de Línguas Estrangeiras Aplicadas às Negociações Internacionais da UFPB. O trabalho analisa a proficiência em idiomas estrangeiros de profissionais de hotéis e pousadas dos bairros de Cabo Branco e Tambaú. É um questionário simples e rápido. Contamos com a sua colaboração.

1. Sexo

( ) Masculino. ( ) Feminino.

2. Idade

( ) Menos de 18. ( ) 40 a 47.  
 ( ) 18 a 25. ( ) 48 a 55.  
 ( ) 26 a 32. ( ) Mais de 55.  
 ( ) 33 a 39.

3. Nível de Escolaridade

( ) Ensino Fundamental Incompleto. ( ) Ensino Superior Completo.  
 ( ) Ensino Fundamental Completo. ( ) Pós-graduação Incompleta.  
 ( ) Ensino Médio Incompleto. ( ) Pós-graduação Completa.  
 ( ) Ensino Médio Completo. ( ) Outro: \_\_\_\_\_  
 ( ) Ensino Superior Incompleto.

4. Marque a opção que melhor representa a sua empresa:

( ) Possui outras unidades no exterior. ( ) Possui outras unidades na Paraíba.  
 ( ) Possui outras unidades no Brasil. ( ) Possui outras unidades em João Pessoa.  
 ( ) Possui outras unidades no Nordeste. ( ) Não possui outras unidades.

5. Qual é a sua profissão?

( ) Bartender. ( ) Mensageiro/Concierge.  
 ( ) Camareiro(a). ( ) Motorista.  
 ( ) Garçom / Garçonete. ( ) Recepcionista.



## A - Conhecimento de Inglês

1 ( )      4 ( )

2 ( )      5 ( )

3 ( )

## C - Conhecimento de francês

1 ( )      4 ( )

2 ( )      5 ( )

3 ( )

## B - Conhecimento de Espanhol

1 ( )      4 ( )

2 ( )      5 ( )

3 ( )

## D - Conhecimento de um outro idioma.

1 ( )      4 ( )

2 ( )      5 ( )

3 ( )

Qual idioma? \_\_\_\_\_

13. Você deseja receber o resultado final da pesquisa via e-mail?

Se sim, favor escrever aqui o seu e-mail: \_\_\_\_\_

**Muito obrigada por sua participação**

## 9. ANEXOS

## ANEXO A – OFERTA HOTELEIRA DE JOÃO PESSOA – PBTUR, 2019.

OFERTA HOTELEIRA DE JOÃO PESSOA

## HOTEL

Nº	MEIOS DE HOSPEDAGEM	PROPRIETÁRIOS	ENDEREÇO	CEP	HOME PAGE/E-MAIL	TELEFONE FAX(83)	Nº UHs	Nº LEITOS	Nº FUNCIONÁRIOS	INÍCIO OPERAÇÕES / DATA DO CADASTRO NO MTUR	CADASTUR
1	Annamar Hotel	Newton Luis Gonçalves	Praça Santo Antônio, 36 - Tambaú	58039-010	reservas@hotellannamar.com.br	2108-7000	60	174		1999	Sim
2	Atlântico Praia Othon Travel	José Vasconcelos (Claudio)	Avenida Almirante Tamandaré, 440 - Tambaú	58039-010	www.atlanticopraiahotel.com.br gerencia@atlanticopraiahotel.com.br reservas@atlanticopraiahotel.com.br	2107-9999 2107-9901	84	252		2004	Sim
3	Atlântico Cabo Branco	Luciana Torres (Gerente Geral)	Av Cabo Branco 4542- Cabo Branco	58010-000	www.cabobrancoatlantico.com.br reservas@cabobrancoatlantico.com.br	3576-4808	96	307		2013	Sim
4	Aram Ouro Branco Hotel	Paulo	Av. Nossa S. dos Navegantes, 431 - Tambaú	58039-111	gerencia.abc@aramhoteis.com.br	3512-8223	113	350		2017 com nova administração	
5	Anjos Royal Hotel	Michael Prante	Praça Santo Antonio, 22 - Tambaú	58039-030		99638-3209	49	62		2017	
6	Anjos Praia Hotel	Michael Prante	Rua Geraldo Costa 91,	58038-130	www.pousadadosanjospb.com.br contato@pousadadosanjospb.com.br	3024-8607		269		2017	
							100				
7	Bessa Beach Hotel	Micheline Nunes de Moura Chaves	Rua Artur Monteiro Paiva,1066, Bessa/58035-010	58035-010	suporte@bessabeachhotel.com.br	3578-5200	72	129	reabriu com outro CNPJ	2018	
8	Brisamar Hotel JPA	Cirilo Ferreira/Heloisa Mascarenhas	Av Cabo Branco.2332, Cabo Branco	58045-010	reservas@brisamarhoteljpa.com.br	3566-0056 3576-0511	28	75		2017	sim
9	Brisa do Mar Tambaú Hotel's(anterior Dom Felipe Praia Hotel)	Givonete Dias de Farias	Av. Isidro Gomes, 257 - Tambaú	58039-160	reservas@brisdodomartambau.com.br	3247-1240 3247-1708	16	60		1991	Sim
10	Escuna Praia Hotel	Mauro Miranda	Av. Cabo Branco, 1574 - Cabo Branco	58043-010	contato@hotelescuna.com.br	3226-5611 3221-2066	17	40		1991	Sim
11	Jampa Mar	Marcyvalda de Fátima Rafael Monteiro	Av Antonio Lira, 407 Edf Atol Residence	58039-050	jampamarhotel@gmail.com	3512-8770	25	82		2013	
12	ECCO Hotel	Jose Leonardo Domingos Couto	Av. Gov Argemiro de Figueiredo, 3197, Jardim Oceania Bessa	58037-030	reservas@eccohotel.com	3247-8161 3034-4793	26	56		2015	sim
13	Franklin Hotel	Milton Alves Barbosa	Rua Rodrigues de Aquino, 293 - Centro	58015-040	www.hotelguarani.com.br reservas@hotelguarani.com.br	3221-1066	20	60		1985	irregular
14	Guarany Hotel	João Ramalho de Andrade	Rua Almeida Barreto, 181 - Centro	58013-463	www.hotelguarani.com.br reservas@hotelguarani.com.br	2106-8787	50	125		1986	Sim
15	Hardman Praia Hotel	Manuelina Alves Hardman Virgol	Av.João Maurício, 1341 - Manaíra	58038-000	www.hotelhardman.com.br diretoria@hotelhardman.com.br comercial@hotelhardman.com.br	3246-8811	120	240		2000	Sim
16	Hotel Caiçara	Tadeu Sobreira Pinto	Av.Olinda, 235 - Tambaú	58039-120	www.hotelcaicara.com.br reservas@hotelcaicara.com	2106-1000	109	272		1995	Sim
17	Hotel Manaíra	Felipe Amorim de Albuquerque	Av. Edson Ramalho ,1131 , Manaíra	58038-102	reservas@hotelmanaíra.com.br	3021-9700	170	350		2016	
18	Hotel do Mar Manaíra Executive	Ricardo Macedo	Av. Pombal, 396 , Manaíra	58038-242	hoteismanaíraecabobranco@gmail.com	3024-3321	22	50			

19	Hotel do Mar Cabo Branco	Ricardo Macedo	Avenida Cabo Branco,3033	58045-010	hoteismanairecabobranco@gmail.com	3566-9610	42	100			2017	
20	Hotel Corais de Tambaú	Ângela Zaccara Lauria Paulo Neto	Av. Almirante Tamandaré, - Tambaú	58039-010	dchoteis@hotmail.com	3226-1159 #	50	152			2011	Sim
21	Hotel Felipéia	Marliete de Souza Silva	Rua Isidro Gomes, 44 - Tambaú	58039-160	www.hotel Felipeia.com.br hotelfelipeia@gmail.com	3219-3744 3219-3703	24	63			2003	Sim
22	Hotel Green Sun Set	Daniel Rodrigues de L. Nunes (Administrador)	Av Cabo Branco 4400 Cabo Branco	58045-010	www.greensunset.com.br reserva.greensunset@nordhoteis.com.br	3022-2000	51	113			2010	Sim
23	Hotel HIT(Village Confort )	José Leonardo Domingos Couto (João Paulo Grisi - Gerente)	Rua Euquitiano Barreto 234 - Manaíra	58038-310	gerenciaconfort@hoteisvillage.com.br	3226-2555	35	70			2011	não
24	Hotel IBIS - João Pessoa	William Murakoshi	Av. Cabo Branco, 4350 - Cabo Branco	58.045-010	h6355-re@accor.com.br	2108-9200 2108-9201	103	206			2007	Sim
25	Hotel InterCytii	Alexandre David Gehlen	Av. João Mauricio, 1185 - Manaíra	58038-000	www.intercityhoteis.com.br reservas_jpa@intercityhoteis.com.br	3048-8000	68	136			2010	Sim
26	Hotel Littoral Express	Ricardo Lins de Albuquerque	Av Alm.Tamandaré 370 -Tambau	58039-010	www.littoral.com.br; express@littoral.com.br	2106 -9900 2106 -9911 98693-9900	36	72	45uh		2005	Sim
27	Hotel Ouro Preto	Rua Prof° Idaeto 162 Varadouro	Jacinto Soares da Silva	58010-140	hotellouopreto@hotmail.com	3232-7074	29	55			2013	sim

28	Hotel Princesa Isabel	Romário Romualdo da Silva	Rua Princesa Isabel, 885 - Centro	58013-251	hotelpincesaisabel@outlook.com	3214-4067	36	72			1997	vencido
29	Hotel Solmar Quality (Faraó)	João Fernando Fernandes Bezerra	Av. Cabo Branco, 2870 - Cabo Branco	58045-010	www.atlanticahotels.com.br vendas.qhjp@atlanticahotels.com.br	3041-7000	79	275			2008	Sim
30	Hotel Tamarsol	Josimar Alves de Caldas	Av Monteiro Lobato 756 1º Andar	58.039-170	www.hotel tamarsol.com.br hoteltamarsol@hotmail.com	3247-8888	25	100			2010	Sim
31	Hotel Village Premiun	José Leonardo Domingos Couto	Av. Eptacio Pessoa, 4851- Tambaú	58039-000	www.hoteisvillage.com.br leonardo@hoteisvillage.com.br comercial@hoteisvillage.com.br reservas@hoteisvillage.com.br	2107-4000	81	172			2004	Sim
32	Imperial Hotel	Daniel Rodrigues de L. Nunes (Gerente)	Av. Almirante Tamandaré, 612 - Tambaú	58039-010	www.imperialhoteis.com.br reserva.imperialhotel@nordhoteis.com.br	2107-7777	147	401			2004	Sim
33	JR Hotel	João Ramalho de Andrade	Rua Rodrigues Chaves, 87 - Centro	58011-040	reservas@hoteljrr.com.br	3241-6262	66	200			1995	Sim
34	Lagoa Park Hotel	Wen Chai Dai	Rua Padre Meira, 120 - Centro	58013-201	contato@lagoaparkhotel.com.br	3015-1415	42	126			1985	Sim
35	Laguna Praia Hotel	Lino Neto de Oliveira	Av. Almirante Tamandaré, 716 - Tambaú	58039-010	lagunapraia@gmail.com	3566-7401	84	215			2013	Sim
36	Littoral Hotel	Carlos Lins de Albuquerque	Av. Cabo Branco, 2172 - Cabo Branco	58045-010	www.hotellittoral.com.br comercial@hotellittoral.com.br gerencia@hotellittoral.com.br	2106-1100	112	290			1989	Sim
37	Nord Class Marinas	Iara Paiva	Av. Cabo Branco, 1116 - Cabo Branco	58045-010	recepcao.classmarinas@nordhoteis.com.br	3048-8888	79	164			2006	sim
38	Netuanah Praia Hotel	Júlio Ernesto Pessoa Pinho	Av. Cabo Branco, 2698 - Cabo Branco	58045-010	www.hotelnetuanah.com.br comercial@hotelnetuanah.com.br	3247-5050 3247-2750	69	138			1999	Sim
39	Nord Imperial Suites	Gustavo Siqueira Mendes	Av Cabo Branco, 4235 Cabo Branco	58.045-906	recepcao.imperialsuites@nordhoteis.com.br gustavo@nordhoteis.com.br gg_imperialsuites@nordhoteis.com.br	2108-3030	28	84			2013	sim
40	Nord Ondas do Atlântico	Liliane Alves	Av Cabo Branco, 2024	58045-010	recepcao.ondas@nordhoteis.com.br	3022-2222	36	108			2011	Sim
41	Norde Blue SunSet (Nord Class Cabo Branco)	Patricia Elias Cantalice de Lacerda	Av. Cabo Branco, 4560	58045-010	patricia@nordhoteis.com.br diretoria@nordhoteis.com.br	3022-1010	97	220			2011	Sim
42	Sapucaia Mar Hotel	Patricia(gerente)Rede Nord	Av Almirante Tamandaré, 738 Tambaú	58039-010	reservas@nordhoteis.com.br	3022-6550	85	255			2015	sim
43	SESC Cabo Branco	Jose Marconi Medeiros de Souza; Camila Mala (gerente)	Av Cabo Branco 2788	58045-010	ctl@sescpb.com.br; reservas@sescpb.com.br	3219-3400	60	188			2012	Sim
44	Skyler Mar Hotel (Nord Luxxor Cabo Branco)	Daniel Rodrigues(gerente)	Av Cabo Branco 1930 Cabo Branco	58045-010	recepcao.skyler@nordhoteis.com.br; recepcao.luxxorcb@nordhoteis.com.br;	2107-0000	129	260			2014	Sim
45	Smart Hotel	Rodrigo Pinto	Av. Nossa Senhora dos Navegantes, 602 - Tambaú -	58039-110	www.hotelsmart.com.br reservas@hotelsmart.com.br	2106-1002	47	94			2010	Sim

46	Tropical Tambaú Beach Vacation	Teresa Cristina de Imperio e Eduardo Pereira	Av. Almirante Tamandaré, 229 - Tambaú	58039-010	www.tambauhote.com.br gerencia.geral@tambauhote.com.br	2107-1900	173	393		1971	Sim
47	Val Atlantic Hotel	Francisco Jacome Sarmento	Av. Cabo Branco, 4290, Cabo Branco	58045-010	reservas@valtanchotel.com.br	3022-0150 30220151 3022-0152	44	103		2016	
48	Verde Green Hotel	Camilo Juliani	Av. João Mauricio, 255 - Manaira	58038-000	www.verdegreen.com.br reservas@verdegreen.com.br	3044-0000	140	299		2008	Sim
49	Villa Rica Hotel	Jandira Nogueira Lemos Flores(gerente)	Av Almeida Barreto 181 Centro	58011-200	comercialvillaricahotel@hotmail.com	3031-3020 3031-3080	55	110		2011	Sim
50	Xênios Hotel	Alberto Ribeiro Coutinho	Av.Cabo Branco, 1262 - Cabo Branco	58045-010	www.xeniushotel.com.br administracao@xeniushotel.com.br comercial@xeniushotel.com.br	3015-3535 3247-5463	54	177		1993	Sim
51	Toca Urbana	Thiago Leite Buriti	Av.Juiz Amaro Bezerra, 62 A-Cabo Branco	58045-070	pabloburiti1@gmail.com	99859-0040	10	40		2016	
52	Oriental Praia Hotel	Manoel Bezerra Confesor (CNPJ: 26.678.123/0001-70)	Avenida João Cirilo da Silva, 2592, Altiplano Cabo Branco	58046-005	contato@orientalpraiahotel.com.br ; reservas@orientalhotel.com.br	3252-1431 98672-8246 98794-8137	42	107		2017	sim
53	João Pessoa Hplus Beach(anterior Igatu)	Hplus Hotelaria	Av. Cabo Branco, 1984 Cabo Branco	58045-010	reservas2@hplus.com.br	3690- 0902	88	180		2017 com nova administração	sim
54	Oriental Praia Hotel	Oriental Hotel Eirelle-NE 26.678.123/0002-50	Rua Edvaldo Bezerra Cavalcanti Pinho,2225 Cabo Branco	58045-270	www.orientalhotel.com.br	3576-2540	59	144		2017	sim
55	LS Hotel	Lavaneiro Duarte	Av Ingá ,92, Manaira	58038-250	recepcao@lshotel.com.br	3022-2460	46	92		01/11/2018	
56	Quality Suites		Av Nossa Senhora dos Navegantes com Epitacio Pessoa,5.049 Tambaú	58039-000	mrgabrantes@hotmail.com		104	350		dez/2018/jan/2019	
SUBTOTAL		56					3732	9277			

## POUSADA

Nº	MEIOS DE HOSPEDAGEM	PROPRIETÁRIOS	ENDEREÇO	CEP	HOME PAGE/E-MAIL	TELEFONE FAX(83)	Nº UHs	Nº LEITOS	Nº FUNCIONÁRIOS	INÍCIO OPERAÇÕES / DATA DO CADASTRO NO MTUR	CADASTUR
1	Açai Café - Beach Point	Maria de Fatima de M. Barros	Av. Cabo Branco, 1686 - Cabo Branco	58045-010	tambaurentacar@yahoo.com.br	3226-2432	9	27		2009	Sim
2	Acampamento Água Viva	Teodosio Cantalice	Rua Florestal, s/n - Bairro das Industrias - Estrada de Mumbaba	58083-095	Acamp.aguaviva@hotmail.com	5212-4634 99964-4359	9	150		2006	Vencido
3	Alohai Pousada Lounge	Rafael Fernando M endes Vianna	Av Gov Argemiro de Figueiredo, 255 Jardim Oceania	58037-030	alohaipousada@gmail.com	4141-2952	7	18		2014	sim
4	Hotel Pousada Teiu	Maria Graça	Rua Carlos Alverga, 36 - Tambaú	58038-020	www.hotelpousadateiu.com.br; ines14sa@hotmail.com	3247-5475	13	28		1998	Sim
5	Hotel Pousada Costa do Atlântico	José Carlos Ramos Bezerra	Av.João Maurício, 223 - Tambau	58037-010	www.hotelcostadoatlantico.com.br reservas@hotelcostadoatlantico.com.br	3247-6505	49	90		1999	Sim
6	Hotel Pousada Solar da Praia	Francisco de Souza	Rua José Augusto Trindade, 92 - Tambaú	58039-020	solardapraia_comprovantes@hotmail.com	3247-4145	23	44		2002	Sim
7	Hotel Pousada Tamandaré	Ângela Zaccara Lauria Paulo Neto	Av. Almirante Tamandaré, 680 - Tambaú	58039-010	www.pousadatamandarepb.com.br pousadatamandarepb@hotmail.com	3226-1159	22	50		2008	Sim
8	Maré Alta Turismo	Maribel S. Amengual/ Leonidas Granziero/Marcio	Rua Marino Oliveira Luna, 122 - Bessa	58037-572	www.marealta.pb.com.br marealtaturismo@marealtaturismo.com.br		10	21		2007	Sim
9	Pousada do Alemão	Michael Prante	Rua Aluisio Franca, 136 Manaira,	58038-060	www.pousadosanjospb.com.br contato@pousadosanjospb.com.br gerencia@pousadosanjos.com.br	3043-5426	24	77			
10	Pousada Atlântica	João Bento Bezerra	Av. Senador Rui Carneiro,477 - Tambaú	58032-101	www.pousadaatlantica.com.br ; reservas@pousadaatlantica.com.br; pousadaatlantica@gmail.com	2108-0150	34	68		1990	Sim
11	Pousada Bela Praia	Maria Alves da Costa	Av. Nego, 265 - Tambaú	58039-100	belapraiahotel@yahoo.com.br	3226-4739	24	69	6	2006	Sim

12	Pousada JP Bessa	Railson Batista da Silva	Rua Hortencio Osterme Carneiro 347 Bessa	58035-120	contato@pousadajpbessa.com gerencia@pousadajpbessa.com www.pousadajpbessa.com.br	3245-1709	13	38		2016	
13	Pousada Bessa Vita	Rodrigo José Vilhena Nunes	Av Pres. Café Filho, 123 ,Bessa	58035-180	rodrigovilhena25@hotmail.com	3578-9577	7	14		2014	
14	Pousada Cabo Branco	Cidinei Silva	Rua Buarque . 263, Cabo Branco	58045-160	pousadacabobranco@gmail.com	3023-2821	14	48		2014	
15	Pousada Café com Charme	Helio Almeida Burity	Av. Gov. Argemiro de Figueiredo, 2600 - Bessa	58037-030	www.pousadacafecomcharme.com.br	3246-8592	14	30		2009	Sim
16	Pousada Praia Mar	Marinácia	Av. Almirante Tamandaré, 864 - Tambaú	58039-010	www.pousadapraiamar.com.br elindo2003@hotmail.com	3226-2515	19	40		1989	Sim
17	Pousada do Golfinho II	Wildson Ferreira Pontual	Av. Artur Monteiro de Paiva,938 - Bessa	58035-010	pousadadogolfinho01@gmail.com;	98744-2233 98855-2233	10	30			2012/sim
18	Pousada do Golfinho II	Wildson Ferreira Pontual	Presidente Artur Bernardes 320, Bessa	58035-010	reserva@pousadadogolfinho.com.br	98744-2233 98855-2234	13	45			2012/sim
19	Pousada do Mar	Raimundo Mendes	Av. João Maurício, 2061 - Bessa -	58037-010	pousadadomarjp@gmail.com	3246-1184	15	44		1995	Sim
20	Pousada dos Girassóis 1 (antiga Gameleira)	Jonathan Prante	Av. João Maurício, 157 - Manaíra	58038-000	pousadadosgirassoispb@gmail.com	3191-2727	23	64		1988	Sim
21	Pousada Favo de Mel	Nanci Araujo de Souza Bordalo	Av. Maria Rosa, 752, Manaíra,	58038-460	pousadafavodemel@bol.com.br	3247-4559 98790-0880	7	34	4	2011	Sim
22	Pousada Jasmine	Sueli Alves Carneiro	Rua Julio Correia de Andrade, 173 - Jardim Oceania	58037-365	pousadajasmine@gmail.com	3508-8330	15	47			Sim
23	Pousada Lobo do Mar	Jandira Nogueira Lemos Flores(gerente)	Rua Infante Dom Henrique, 329 – Tambaú	58039-151	pousada_lobo_do_mar@yahoo.com.br	3247-1933	19	50		1995	Sim
24	Pousada Lua Cheia	Elaine Silvestre	Av. Cabo Branco, 1710 - Cabo Branco	58045-010	www.pousadadalua.com.br contato@pousadadalua.com.br	3247-2470 32475890	13	26		1999	Sim
25	Pousada Maria Mar	Jaira Nogueira Lemos	Av. Argemiro de Figueiredo 4483 -Bessa	58037-030	www.pousadamariam.com.br jaira_nl@hotmail.com	3246-2120	11	30		2009	Sim
26	Pousada N.Senhora das Neves	Adriana Bezerra de Araújo	R Dom Carlos Gouveia Coelho, 294 - Trincheiras	58011-030		3222-2917	12	30		1995	vencido
27	Pousada Onda Azul	Francinaldo da Costa Dias	Rua Julio Correia de Andrade, 173 - Bessa	58037-565	www.pousadaondaazul.com.br pousadaondaazul@hotmail.com	3245-6580	12	30		2006	Sim
28	Pousada Oneill	Carla Bastos Castro Silva	Av. Presidente Afonso Pena, 1.1170 – Bessa CEP:	58035-030	www.pousadaoniell.com pousadaoniell@hotmail.com	3245-2648	26	60		2011	Sim
29	Pousada Portal do Sol	Jonathan Prante	Av Coração de Jesus, 161-Tambaú Condomínio Residencial Santo Antônio Av. Alm. Tamandaré, 161 - Tambaú	58033-455	pousadaportaldosol@outlook.com	3034-6202	15	41		2006	Sim
30	Pousada Recanto Rosalu	Crislene Ribeiro C. de Moares	Av. Argemiro de Figueiredo, 191 – Bessa	58037-030	www.pousadarosalu.net contato@pousadarosalu.net	3246-6541	5	14		2000	Sim
31	Pousada Tambau Mar	Jean Felioe Sinhorinho Dias	Rua Silvino Lopes 811	58039190	jean_fdias@hotmail.com juracy_park@hotmail.com	8878-6940	9	26		2014	
32	Pousada Tambaú Praia Hotel	Adriano e Araújo Bezerra Araújo	Av. Antonio Lira, 380 - Tambaú	58039-050	pousadatambaupraiahoteis@yahoo.com.br	3226-5495	8	19		1989	Sim
33	Pousada Treze de Maio	Marcus Antonio Acioly Medeiros	Rua Dep Odon Bezerra, 111 - Tambaú	58020-500		3222-2247	11	22		2007	Vencido
34	Vento Norte	Suley Forte/Edilson Forte	Rua Dr. Rui Pereira 115 Bessa	58037-065	suyanforte@gmail.com; edilsonfort@hotmail.com	3245-4634 99665-4554 98665-4555 98731-0990	4	12		2013	Sim

35	Verde Mar Pousada	Carolinne Braga Maroja	Av. João Mauricio, 293, Manaíra	58038-000	www.pousadaverdemar.com.br; pousadaverdemar.pb@hotmail.com	3576-1718	11	33		2012	Sim
36	Xamã Tour Pousada	Alberto Ribeiro Coutinho	Av. Franca Filho, 55 - Manaíra	58038-150	www.xeniushotel.com.br	3226-2112 32265463	22	47		1996	Sim
37	Suisse Residence	Hans Casutt	Rua João Alfredo de Souza, 200 - Altiplano (depois do Cartório Eunápio Torres)	58046-020	hans.casutt@yahoo.fr	3226-4700 98813-4600	5	11		2007	
38	Beira Litoral Pousada	Luis Augusto Guedes Pereira Rocha	Av Argemiro de Figueiredo, 1343, Bessa	58.037-030	luiz_ala@hotmail.com	9882-3970	3	10		2016	em reforma
39	Pousada dos Anjos	Michael Prante	Av Franca Filho, 135 Manaíra	58038-060	www.pousadadosanjospb.com.br; reservas@anjosoteis.com.br	3226-1587	53	124			
40	Pousada Tropical Bessa	Maria Aucilene Olinto de Araújo	Av. Presidente Afonso Pena, 641	58035-030	www.pousadatropicalbessa.com.br tropicalbessa@hotmail.com	3258-1053 98797-0260	10	28			Sim
41	Pousada Sol Nascente	Marcyvalda de Fátima Rafael Monteiro	Avenida Joao Mauricio 421, Manaira, João Pessoa	58038-000	pousadasolnascentejp@gmail.com reserva@pousadasolnascentejp.com	98702-2488 3226-4614	8	24		2016	
42	Pousada do Cabo	Maria Antonieta Chaves	Rua Osiris de Belli, 103 Cabo Branco	58045-200	hoteldocabo@gmail.com	3185-7528	15	35		2017	
43	Pousada Boa a Bessa	Solange Maria Pinho Pacoal	Av. Arthur Monteiro de Paiva, 1801 Bessa João Pessoa	58035-010	pousadabouabeca@gmail.com	3576-2100 (68)99964-9064	6	15		2017	SIM
44	Pousada Dino's Beach	Antonio Faustino	Av Nossa Senhora dos Navegantes, 775 Tambaú	58039-111	pousadadinos@hotmail.com	4141-2775	6	15		2017	Sim
45	Pousada Costera	Sidney Joaquim da Silva	Av Cabo Branco 1716,	58045-010	reservas.pousadacostera@gmail.com	3024-4559	13	30		2017	Sim
46	Pousada Meia Lua de Charme	Luis	Av. João Mauricio, 333 - Manaíra	58.038-000	www.pousadameialua.com pousadameialua@hotmail.com reservas@pousadameialua.com	3506-3335	10	40		2017	
47	Pousada Imperial Beira Mar	Rodrigo Augusto da Silva	Rua Ozorio Paes Carvalho Rocha, 60 Tambaú	58039-090	jardindealah@gmail.com.br	3578-5400	5	15		irregular	
48	Pousada Tambaú Family	Patricia Nascimento	Av. Olinda 155 Tambaú	58039-120	www.tambaufamily.com.br pousadatambaufamily@gmail.com	3034-6442	13	31	13/31	2011	Sim
49	Pousada Imperial Beira Mar	Alan Kardec dos Reis	Av Argemiro de Figueiredo, 840, Jardim Oceania	58037-030	reiskardec@hotmail.com	3506-1063	8	27		2018	Sim
SUBTOTAL		49					707	1921			

a Pousada Alohai fechou

Pousada Sol Nascente fechou

#### FLAT / APART HOTEL

3	Prado Flat Pousada	Aluizio Cavalcanti do Prado -ME	Av. Franca Filho, 105 - Manaíra	58038-150	cidadeverdehotel@hotmail.com	3247-1742	27	54		1999	Sim
4	Formosa Residence	Jose Wiliams	R. Prof Francisco de Oliveira Porto, 216 Jardim Luna	58033-390	formosa.residence@uol.com.br	3566-1603 98857-1667	10	20		2005	Sim
5	Litoral Hotel Flat SCP - Tambaú Flat	Ricardo Lins de Albuquerque	Av.Epitácio Pessoa, 5000- Cabo Branco	58045-000	www.litoral.com.br tambau@litoral.com.br	2107-8800 / 2107-8811 98886-0668	76	217		1999	Sim
6	Portugal Flat	Jose Martins da Silva	Av. João Mauricio, 119 - Manaíra	8037-010	www.portugalflat.com portugalflathotel@gmail.com	3227-0032	5	10		2007	Sim

Nº	MEIOS DE HOSPEDAGEM	PROPRIETÁRIOS	ENDEREÇO	CEP	HOME PAGE/E-MAIL	TELEFONE FAX(83)	Nº UHs	Nº LEITOS	Nº FUNCIONÁRIOS	INÍCIO OPERAÇÕES / DATA DO CADASTRO NO MTUR	CADASTUR
1	202 Flat Residence	Ronaldo Jose Fernandes Aragão	Av. Monsenhor Odilon Coutinho, 202 Cabo Branco	58045-120	www.202flatresidence.com.br contato@202flatresidence.com.br	3247-2660	8	22		2008	Sim
2	Ambassador Flat	José Inácio Pereira Junior	Av.Cabo Branco, 1890 - Cabo Branco	58045-010	www.ambassadorflat.com.br reserva@ambassadorflat.com.br	3044-6700 / 3044-6702	75	280		2002	Sim

7	Pousada Flat Jardins	João Batista T. Melo Junior	Av. Nossa Senhora de Fatima 1843 1º andar Torre	58040-380	www.pousadaflatjardins.com.br acmel@oul.com.br	3512-6808	15	45		2011	Sim
8	Villamare Apart Hotel	George Wanderley Petrucci	Av. Nego, 707 - Tambaú	58039-111	george@sancolpb.com.br	3226-2142 / 3226-2866	14	28		1992	Sim
SUBTOTAL		8					230	676			

## HOSTEL

Nº	MEIOS DE HOSPEDAGEM	PROPRIETÁRIOS	ENDEREÇO	CEP	HOME PAGE/E-MAIL	TELEFONE FAX(83)	Nº UHs	Nº LEITOS	Nº FUNCIONÁRIOS	INÍCIO OPERAÇÕES / DATA DO CADASTRO NO MTUR	CADASTUR
1	Che Lagarto Hostel CLH Suítes (hostel)	Isnar Oliveira	Rua Osório Paes Carvalho Rocha, 60 - Tambaú	58.039-090	joapessoasuites@chelargato.com	3247-1047	11	17		1996	Sim
2	Frederica Hostel	Rafaela Albuquerque Pinto Brandão Costa / Carlos Augusto Cavalcanti	Rua Waldir Belo Rabelo Pessoa da Costa, 181 Manaira	58088200	fredericahostel@gmail.com	98186-9977	5	28			
3	Hostel Casa dos Girassóis	Fernando Siasca Baraldi	Rua Vicente Ielpe 1316 Bessa	58035-060	www.casa.dosgirassois.com hostelcasadosgirassois@gmail.com	99162-0909	4	16		2015	sim
4	Manaira Hostel	Everaldo Belmont	Av. Major Ciraulo,380 - Manaira	58038-192	www.manairahostelbr2.net manairahostel@hotmail.com	3247-1962	8	46		2004	Sim
5	Parahyba Hostel	Arnaud Hugues Bechade	Rua José Alfredo Nóbrega, 133 Bessa	58035-100	parahybahostel@gmail.com	3021-1522	5	28	1	2014	sim
6	Pousada Boi Bumbá(Estrela Azul)	Jefferson Uekawa	Av Epitacio Pessoa, 4841	58039-000	uekawa@gmail.com	9658-0541	13	30		2014	Sim
7	Slow Hostel	Marina Prado Santiago	Av Cajazeiras , 108 , Manaira	58038-040	slowhostel@hotmail.com	3021-7218	5	22	5	2011	Sim
8	Tambaú Hostel	Maria Renata Mendonça Belmont	Avenida Monteiro Lobato, 773 - Tambaú	58039-170	tambauhstl@gmail.com; Twitter: @tambauhstl; facebook.com/Tambau.hostel	3023-7771 98616-7213	7	38			
9	Pousada & Hostel Boi Bumbá	Caroline Weirich	Rua Fernando Luiz Henriques dos Santos, 1905	58037-050	contatopousadaboibumba@hotmail.com	3578-2537	7	23		2018	
10	Pousada Boi Bumba	Jefferson Eduardo Uekawa	Av Infante Dom Henrique , 771 , Tambau	58.039-151	pousadaboibumba@gmail.com	99821-0660	17	17			sim
11	Hostel Sol e Mar		Rua Osiris de Belli Casa térrea - 186 A, Cabo Branco	58033-455							
12	Hostel Güter in Manaira		Rua Francisco Brandão, 913 - Manaira	58038-520		98697-7796	2	6			
SUBTOTAL		10					84	271			
TOTAL		123					4753	12145			