

## **A LÍNGUA INGLESA NO SETOR DA RECEPÇÃO: UM ESTUDO EM HOTÉIS EXECUTIVOS DE RIO CLARO/SP**

### **ENGLISH LANGUAGE IN THE RECEPTION SECTOR: A STUDY IN EXECUTIVE HOTELS IN RIO CLARO/SP**

**Acadêmico: Kaique Furtado da Silva, Csth/IFSC**

#### **RESUMO**

Este estudo teve como objetivo investigar o uso da língua inglesa no setor de recepção de hotéis executivos em Rio Claro/SP. A pesquisa, de natureza qualitativa, usou os procedimentos da pesquisa de campo para a geração de dados. Participaram do estudo 12 recepcionistas e 02 gestores de 04 hotéis executivos de Rio Claro, que responderam a questionários com perguntas semiestruturadas. A análise dos dados indicou que os hotéis participantes recebem hóspedes estrangeiros que se comunicam em inglês com regularidade e, portanto, os recepcionistas precisam saber o idioma para desenvolver suas funções profissionais com qualidade. Indicou ainda que, embora os recepcionistas reconheçam a importância do inglês na vida pessoal e profissional, 25% deles nunca estudaram inglês, 33,3% buscaram capacitação por iniciativa própria, 33,3% investiram em cursos de nível básico, 8% têm conhecimento do idioma apenas como disciplina escolar, e recorrem a ferramentas de tradução quando precisam se comunicar com o hóspede estrangeiro. A pesquisa também revelou que os gestores reconhecem a importância do idioma, mas não priorizam a capacitação das equipes no idioma e nem o consideram um critério no processo de contratação. O estudo concluiu que apesar da demanda, as equipes do setor de recepção dos hotéis de Rio Claro investigados não estão aptas para desenvolver suas funções profissionais com qualidade e autonomia, sugerindo a necessidade de políticas de qualificação linguística e de valorização profissional para melhorar a experiência do hóspede e a competitividade dos hotéis. Porém, devido a amostra reduzida, sugere-se sua ampliação visando corroborar ou refutar os resultados do estudo.

**Palavras-chave:** Língua inglesa; Recepção hoteleira; Atendimento ao hóspede; Rio Claro.

#### **ABSTRACT**

This study aimed to investigate the use of the English language in the hotel front desk sector at executive hotels in Rio Claro/SP. The research, of a qualitative nature, used field research procedures to generate data. The study included 12 front desk clerks and 02 managers from 04 executive hotels in Rio Claro, who answered questionnaires with semi-structured questions. Data analysis indicated that the participant hotels host foreign guests who communicate in English regularly and, thus, the front desk clerks need to know the language to develop their professional tasks with quality. It also indicated that although the front desk clerks recognize the importance of English in their personal and professional lives, 25% of them have never studied English, 33.3% have sought for training on their own, 33.3% have invested in basic level courses, 8% have knowledge of the language only as a school subject, and use translation tools when they need to communicate with foreign guests. The research

also revealed that managers recognize the importance of the language, but neither prioritize their staff training in the language nor consider it a criterion during the hiring process. The study concluded that despite the demand, the front desk teams of the investigated hotels in Rio Claro are not able to perform their professional tasks with quality and autonomy, suggesting the need for linguistic and professional qualification policies to improve the guest experience and the competitiveness of the hotels. However, due to the small sample, it is suggested the expansion of the participants in order to corroborate or refute the results of the study.

**Keywords:** English language; Hotel front desk; Guest service; Rio Claro.

## 1 INTRODUÇÃO

A língua inglesa, segundo a *Ethnologue* (2025), é a língua mais falada do mundo, com aproximadamente 1,5 bilhão de falantes, tornando-se um instrumento fundamental em setores que trabalham com atendimento ao público. No Brasil, o turismo gerou US\$7,3 bilhões em receita em 2024 (Brasil, Ministério do Turismo, 2025), destacando, então, a demanda por profissionais capacitados para atendimento em inglês no mercado brasileiro.

Uma breve pesquisa sobre o uso do inglês no setor hoteleiro no Brasil, na base de dados do Google Acadêmico, indicou que estudos, como os de Silva e Bonifácio (2015), conduzido na região nordeste, Monteiro e Silva (2021), na região sul, e Andrade (2025), na região norte do país, entre outros, que analisaram a proficiência em inglês dos trabalhadores do setor, evidenciaram não apenas uma lacuna no domínio do idioma, mas também alertaram sobre o impacto no atendimento ao hóspede estrangeiro que se comunica em inglês e na competitividade dos empreendimentos hoteleiros. Nenhum estudo na região sudeste, particularmente em cidades economicamente vitais do interior paulista, foi encontrado nessa base de dados. Assim, este estudo busca preencher essa lacuna, investigando o uso da língua inglesa no setor de recepção de hotéis executivos na cidade de Rio Claro/SP, que faz parte de um dos maiores pólos cerâmicos da América Latina, qualidade esta que atrai um significativo fluxo de turistas estrangeiros.

Neste contexto, o presente estudo, de natureza qualitativa, com 12 recepcionistas e 02 gestores de 04 hotéis, busca responder a seguinte questão: Como os hotéis executivos de Rio Claro preparam o setor de recepção para atender ao público estrangeiro que se comunica em inglês? A relevância desta pesquisa encontra-se em seu potencial para contribuir com o desenvolvimento de políticas locais de qualificação profissional, a fim de atender às necessidades de um mercado em crescimento, além de inspirar a expansão do conhecimento científico a respeito do uso da língua inglesa em empreendimentos hoteleiros brasileiros.

Este artigo está organizado em cinco seções. Na primeira, foi brevemente descrito o cenário da pesquisa. Na segunda, será apresentada a literatura que dá o suporte teórico para o presente estudo. Na terceira, será descrito o percurso metodológico desenhado para a pesquisa. Na quarta, serão descritos e analisados os dados gerados pelos instrumentos da pesquisa. Por fim, na quinta seção, serão feitas as considerações finais a respeito dos resultados do estudo.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Esta seção está organizada em duas subseções. Na primeira, apresenta-se os conceitos básicos que amparam o tema deste estudo e, na segunda, o estado da arte sobre o inglês na hotelaria.

### 2.1 Conceitos básicos da pesquisa

Uma empresa hoteleira, segundo o entendimento de Castelli (2003, p. 56), pode ser entendida como sendo uma organização que, mediante o pagamento de diárias, oferece alojamento à clientela indiscriminada". Já para Ribeiro (2011), a hotelaria é o comércio de recepção e hospedagem destinados a turistas e visitantes, alargando a compreensão de Castelli (2003). Ainda conforme Ribeiro (2011), os empreendimentos hoteleiros não apenas fornecem acomodações, mas frequentemente incluem restaurantes, opções de lazer e outros serviços voltados ao conforto dos hóspedes. Essa rede integrada de serviços mediados pela linguagem demonstra que a hotelaria é um dos principais setores do turismo, pois proporciona hospedagem e serviços que influenciam diretamente a experiência dos viajantes.

No âmbito do empreendimento hoteleiro, o setor de recepção destaca-se por sua importância estratégica. Santos, Chegade e Guimarães Júnior (2010) enfatizam que a recepção é uma das áreas mais importantes do hotel, pois será o primeiro e último espaço frequentado pelo hóspede, sendo, assim, responsável por criar uma primeira boa impressão. Sobre esse setor, Neto (2016 apud Costa; Silva, 2024) complementa que, por ser responsável pelo primeiro contato com o hóspede, a recepção exige não apenas cordialidade, mas também uma equipe profissional treinada para atender às diversas demandas com qualidade. Conforme a Norma Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), "a qualidade dos produtos e serviços de uma organização é determinada pela capacidade de satisfazer os clientes e pelo impacto pretendido e não pretendido nas partes interessadas pertinentes." (ABNT NBR ISO 9000, 2015, p. 2)

Nesse processo de acolher e atender às necessidades do hóspede com qualidade, Santos, Chegade e Guimarães Júnior (2010) destacam as funções do recepcionista:

É na recepção que o cliente terá todas as informações necessárias para se hospedar. O profissional dessa área, o recepcionista, tem que saber coordenar o fluxo de informação desse setor, dar atendimento, é o responsável pelo check-in e check-out dos hóspedes, fazer reservas, contabilidade, elaborar escalas, controles, processos e procedimentos de recepção respeitando a ética e a legislação vigente, de modo a garantir a excelência do atendimento (Santos; Chegade; Guimarães Júnior, 2010, p. 3).

Neste contexto, onde as experiências são mediadas pela linguagem, o domínio de diferentes idiomas pelos trabalhadores do setor hoteleiro emerge como um desafio operacional, especialmente para aqueles que atendem a um mercado globalizado. Conforme evidenciado por Costa e Silva (2024), pesquisas sobre o tema tanto no Brasil quanto em outros países em desenvolvimento apontam defasagens na proficiência em inglês, seja entre estudantes de graduação em hotelaria, seja entre profissionais já atuantes no setor. Para Lanznaster e Silva (2018), mesmo com a alta demanda de turistas, o setor de recepção hoteleira encontra-se despreparado, com profissionais que não possuem formação

profissional específica em hotelaria ou em língua inglesa. Sobre essa questão, Silva e Bonifácio (2015) salientam que o inglês é necessário em diversas atividades dentro do próprio setor de recepção, mas que ainda assim os hotéis não valorizam financeiramente os profissionais com formação na área de hotelaria e/ou com proficiência em inglês. E Abreu e Silva (2018) alertam que apenas a competência em inglês não é suficiente para garantir uma comunicação eficaz com o hóspede, reforçando a importância de trabalhadores com formação na área do Turismo, Hospitalidade e Lazer, visando a um atendimento mais qualificado ao hóspede.

Aprofundando a questão do domínio de diferentes idiomas pelo trabalhador do setor, Monteiro e Silva (2021) revelam que 60% dos recepcionistas pesquisados em hotéis executivos no centro de Florianópolis não possuem o conhecimento mínimo necessário em inglês para conduzir um *check-in* eficiente. E Laporte e Silva (2019) agregam que a falta dessa competência em inglês gera emoções negativas que podem afetar a autoestima do trabalhador, causando impactos negativos no desenvolvimento de suas funções, corroborando pesquisas anteriores sobre as deficiências linguísticas no setor hoteleiro, como também indicam os estudos de Silva e Bonifácio (2015), Abreu e Silva (2018) e Lanznaster e Silva (2018).

Apesar das limitações no que se refere ao domínio do inglês pelos trabalhadores do setor, há algumas ações, tímidas ainda, que visam contornar essa carência, minimizando possíveis impactos pessoais e sociais. Segundo Silva e Cordeiro (2019), alguns trabalhadores dos hotéis estudados em Florianópolis/SC improvisam ou lançam mão de estratégias diante de demandas para as quais não estão preparados. Por exemplo, para atender ao hóspede estrangeiro em inglês, alguns recepcionistas usam gestos ou ferramentas de tradução automática para se comunicar ou, ainda, solicitam a ajuda de colegas mais competentes no idioma (Silva; Cordeiro, 2029). E o estudo de Pimenta (2023) evidencia que, apesar do baixo percentual, apenas 30%, alguns gestores dos hotéis pesquisados em Mossoró/RN tentam cobrir a carência dos trabalhadores no idioma com treinamentos formais em inglês.

Na sequência, apresenta-se o estado da arte sobre o tema da pesquisa - a língua inglesa no setor hoteleiro -, no recorte temporal entre 2015 e 2025, no Brasil.

## 2. 2 Estado da arte

A pesquisa na base de dados do Google Acadêmico, no recorte temporal entre 2015 a 2025, revelou poucos estudos sobre o tema ‘língua inglesa no setor hoteleiro’; apenas 10, dentre os quais 06 são em hotéis de diferentes tipologias em Santa Catarina, 01 em Pernambuco, 01 no Amazonas, 01 no Rio Grande do Norte, e 01 pesquisa bibliográfica sobre essa temática com estudos conduzidos no Brasil e no exterior, que são apresentados nesta seção.

A investigação de Silva e Bonifácio (2015) teve como objetivo identificar as principais necessidades dos colaboradores de hotéis de grande porte em João Pessoa, Pernambuco, no uso da língua inglesa, bem como as dificuldades linguísticas enfrentadas pelos sujeitos no exercício da sua função profissional. O estudo concluiu que dentro das rotinas hoteleiras a língua inglesa precisa ser bastante utilizada em conversas espontâneas, telefonemas, e-mails e na tradução de cardápios de restaurantes.

Sobre a mesma necessidade linguística, o estudo de Lanznaster e Silva (2018) investigou as percepções dos trabalhadores do setor de recepção sobre o uso da língua inglesa em dois hotéis do tipo *resort* em Florianópolis, Santa Catarina. A investigação identificou que os participantes percebem a competência comunicativa na língua inglesa como uma ferramenta básica em sua rotina profissional. No entanto, apesar de ser percebida como básica, a realidade ainda está aquém das necessidades do setor de recepção dos hotéis investigados.

Na mesma linha temática de investigação, o estudo de Silva e Cordeiro (2018) estudou o impacto da competência comunicativa em inglês na performance profissional do trabalhador do setor de recepção em hotéis de tipologias diferentes em Florianópolis, Santa Catarina. As pesquisadoras concluíram que o nível de competência comunicativa em língua inglesa dos trabalhadores impacta diretamente a performance profissional e traz consequências para a gestão do setor. Concluíram também que traços de personalidade do trabalhador, como iniciativa para a resolução de problemas, podem compensar impactos negativos na prestação do serviço ao hóspede estrangeiro quando o nível de competência no idioma do profissional é baixo.

A pesquisa de Abreu e Silva (2018) buscou identificar o nível de competência comunicativa em inglês dos trabalhadores de *hostels* de Florianópolis, Santa Catarina. Diferentemente dos resultados das pesquisas realizadas em hotéis, o estudo indicou um cenário positivo nos *hostels* em relação à competência em inglês dos trabalhadores devido ao fato de que os hóspedes estrangeiros, na sua maioria jovens que buscam viver experiências em outros países, trocam a hospedagem por prestação de serviço. Contudo, o estudo alerta que essa competência por si só não garante uma interação eficaz com o hóspede, pois conhecimentos específicos da área também são demandados.

O estudo de Laporte e Silva (2019) buscou entender o efeito da competência comunicativa em inglês ou a falta dela no trabalhador do setor de recepção hoteleira em hotéis das praias do norte da Ilha de Florianópolis, Santa Catarina. A análise dos dados revelou que ter competência comunicativa em inglês gera emoções positivas nos trabalhadores participantes do estudo, nos colegas e hóspedes, e não ter essa competência gera emoções negativas em maior número, diversidade e intensidade, afetando o desempenho profissional do trabalhador, que reverbera na sua autoestima, na experiência do hóspede e na gestão.

O estudo de Silva e Ramos (2021) buscou diagnosticar a competência oral em inglês do trabalhador do setor de recepção de *midscale* hotéis em Florianópolis, Santa Catarina. A análise dos dados revelou que o nível de competência oral em inglês declarado pelos participantes no questionário difere do identificado durante a entrevista em inglês feita para a pesquisa. Assim como os demais estudos, o de Silva e Ramos (2021) evidencia a necessidade de investimento no idioma, visando equilibrar as estratégias de *marketing* externo e interno no contexto estudado.

O estudo de Monteiro e Silva (2021) buscou identificar o nível de competência oral em inglês de recepcionistas de hotéis do centro de Florianópolis, associados ao *Floripa Convention & Visitors Bureau*, visando à produção de Procedimento Operacional Padrão (POP) de *check-in* no idioma para os hotéis investigados. A análise dos dados revelou que

60% dos participantes têm conhecimento de palavras ou expressões em inglês ou apenas o nível básico no idioma, o que não os qualifica para desenvolver um POP de *check-in* em inglês; 20% falam e compreendem o idioma, mas precisam melhorar a fluência; e outros 20% falam e compreendem o idioma em nível avançado. A partir do resultado, o estudo produziu e disponibilizou um *podcast* com o POP de *check-in* em inglês para os hotéis participantes.

Visando identificar o uso do inglês no setor hoteleiro, no Brasil e no exterior, especificamente em países em desenvolvimento, o estudo de Costa e Silva (2024) realizou uma sistematização de pesquisas sobre o idioma, no recorte temporal de 2000 a 2021. Os dados analisados evidenciaram que esse tema é investigado no viés da proficiência no idioma, a partir de uma perspectiva qualitativo-interpretativa, em cursos de graduação em turismo e hotelaria predominantemente no exterior, e em contextos de trabalho predominantemente no Brasil. O estudo apontou que tanto nos cursos de graduação quanto nos hotéis há defasagens na proficiência dos estudantes de graduação e dos trabalhadores. Também evidenciou que o aporte teórico dos estudos é diversificado tendo em vista os diferentes vieses em que o idioma é investigado: de abordagens de ensino-aprendizagem do idioma nos cursos de graduação à prestação de serviço a turistas e hóspedes estrangeiros nos hotéis.

O estudo de Pimenta (2023) teve como objetivo estudar a qualificação dos recursos humanos com relação à língua inglesa na hotelaria de Mossoró, Rio Grande do Norte. Os resultados da pesquisa foram de que a realidade ainda está aquém do esperado com relação à qualificação profissional, pois os hotéis não possuem uma quantidade suficiente de profissionais bilíngues que supra a necessidade comunicacional, corroborando estudos anteriormente apresentados nesta seção.

Por fim, o estudo de Andrade (2025) teve como objetivo geral dialogar sobre boas práticas de ensino e aprendizagem da língua inglesa, utilizadas “*in loco*”, em dois hotéis de grande porte da cidade de Manaus, Amazonas. A autora descobriu que uma das principais dificuldades enfrentadas pelos profissionais que atuam na hotelaria é o domínio do inglês, que aponta para uma necessidade de fortalecimento da marca formativa domínio técnico científico.

Pelo exposto, pode-se dizer que a língua inglesa é uma ferramenta de comunicação importante para a rotina dos trabalhadores dos hotéis, sensivelmente para os recepcionistas, e para a competitividade dessas empresas no mercado, por conseguinte. Entretanto, os estudos descritos nesta seção demonstram uma dissonância entre a necessidade do setor e a realidade. Por um lado, o setor precisa de profissionais com conhecimento na área em que atuam e em idiomas. Por outro lado, os resultados dos estudos mostram que não há a devida valorização do profissional hoteleiro dentro do setor de recepção, que se manifesta, por sua vez, pela falta de investimento nesse profissional, que precisa improvisar, o que possivelmente afeta sua performance profissional e a experiência do hóspede.

Embora o recorte temporal seja curto, esta seção deixa evidente que atualmente os profissionais não atendem à demanda do setor de recepção hoteleira de forma qualificada, reforçando a importância de investimentos em formação linguística aplicada à hotelaria e de criação de protocolos que auxiliem esse profissional a atender um hóspede estrangeiro de forma qualificada.

Na sequência, apresenta-se o percurso metodológico da pesquisa que busca investigar o uso do inglês no setor de recepção em hotéis executivos de Rio Claro/SP.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este trabalho teve como objetivo geral investigar o uso da língua inglesa na recepção dos hotéis na cidade de Rio Claro/SP, buscando compreender sua real demanda e importância no atendimento aos hóspedes internacionais e propor ações a partir dos resultados. Como objetivos específicos buscou-se traçar o perfil dos participantes da pesquisa, identificar suas percepções sobre o uso do idioma no desenvolvimento das suas atividades profissionais, a necessidade do domínio do inglês, as estratégias adotadas para superar as barreiras linguísticas, caso existam.

A fim de entender quantos e quais estudos já foram publicados a respeito do tema desta pesquisa, foi feito, primeiramente, um levantamento na base de dados do Google Acadêmico, utilizando as palavras-chave: ‘hotelaria’, ‘inglês’, ‘recepção’, ‘hospitalidade’, ‘turismo’, ‘competência comunicativa’ e ‘setor hoteleiro’. As pesquisas empíricas selecionadas a partir desse levantamento foram utilizadas para embasar a fundamentação teórica deste estudo, a elaboração do questionário aplicado aos participantes e a posterior análise e interpretação dos dados gerados pelo questionário.

No que se refere à natureza, esta pesquisa caracteriza-se como aplicada; já quanto à abordagem do problema, caracteriza-se como qualitativa; referente aos fins da pesquisa, como descritiva; para os procedimentos, como estudo de campo; e quanto aos tipos de instrumento, foi aplicado o questionário.

Prodanov e Freitas (2013) definem a pesquisa aplicada como aquela que visa gerar conhecimentos para a solução de problemas específicos em contextos locais, gerando resultados com aplicação imediata. Nesse sentido, a presente pesquisa caracteriza-se como aplicada, pois busca investigar o uso de inglês no setor de recepção em hotéis executivos de Rio Claro/SP, visando a criação de possíveis soluções a partir da análise dos dados coletados.

Como mencionado anteriormente, o estudo seguiu a definição de pesquisa de campo apresentada por Prodanov e Freitas (2013) para fins de procedimentos. Segundo os autores, deve-se primeiro fazer um levantamento bibliográfico acerca do tema escolhido, possibilitando entender a atual situação do problema e quais estudos já foram feitos a respeito dele, auxiliando nos próximos passos da pesquisa. Depois, deverá ser determinada as técnicas de coleta e qual a amostragem do estudo e, por último, deverá ser decidida a técnica de registro dos dados e quais técnicas serão utilizadas para análise, segundo esses autores. Prodanov e Freitas (2013) ainda caracterizam a pesquisa descritiva como aquela que coleta dados sem interferência direta do pesquisador, de forma a não haver alteração nos dados coletados, e com o objetivo de descrever as características de uma população por meio de instrumentos pré-estabelecidos, tendo como um dos destaques o questionário.

Com base nos estudos revisados para esta pesquisa, optou-se por utilizar o questionário semiestruturado como instrumento de coleta de dados. O contexto da pesquisa, hotéis executivos da cidade de Rio Claro/SP, foi decidido com base na facilidade de mobilidade do pesquisador, pois é a cidade onde reside atualmente. Os hotéis selecionados em Rio Claro inserem-se na tipologia Executivo por terem maior concentração de hóspedes

estrangeiros que outros. Após escolhida a amostragem, os gestores desses hotéis foram, primeiramente, abordados de forma presencial pelo pesquisador para a busca de autorização para a condução da pesquisa. Nesse momento, foi apresentada a pesquisa, o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) e perguntado aos gestores sobre a possibilidade de participação na pesquisa. Em caso de incompatibilidade de horário entre o pesquisador e o gestor do hotel, a abordagem foi feita por WhatsApp, e-mail ou ligação telefônica, e o TCLE enviado posteriormente..

Após a abordagem inicial, 04 (quatro) dos 05 (cinco) hotéis executivos de Rio Claro aceitaram participar da pesquisa. O questionário semiestruturado, criado utilizando a ferramenta *Google Forms* do *Google*, foi aplicado a 12 (doze) recepcionistas e 02 (dois) gestores, que aceitaram participar da pesquisa de forma voluntária. O primeiro questionário (Apêndice 01) foi aplicado com os recepcionistas e buscou colher informações sobre seu perfil pessoal e profissional, além de questões pertinentes à pesquisa, como o tempo de experiência profissional na hotelaria, o turno de trabalho dos participantes, as atividades exercidas na recepção que necessitam do uso de inglês e as experiências vividas nessa situação específica. Um segundo questionário foi aplicado aos gestores (Apêndice 02). Esse questionário buscou coletar informações sobre o cargo exercido dentro do hotel, o tempo de trabalho na área e questões relacionadas às equipes de recepcionistas, como a necessidade de uso do inglês no atendimento ao hóspede estrangeiro, a capacidade de sua equipe em realizá-lo, as dificuldades encontradas e as estratégias usadas para essas situações.

Na próxima subseção apresenta-se o contexto e os participantes da pesquisa.

### 3.1 O contexto e os participantes da pesquisa

Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2024), Rio Claro, cidade onde este estudo foi conduzido, está localizada no interior do estado de São Paulo, possui aproximadamente 500.000 km<sup>2</sup> e uma população de 201.418 pessoas (IBGE, 2022). A cidade teve suas origens no século XVIII, inicialmente denominada São João Batista do Ribeirão Claro ou São João Batista do Morro Azul. Surgiu como ponto de pouso para bandeirantes e viajantes que evitavam as rotas do rio Tietê devido às febres. No século XIX, com a concessão de Sesmarias, formaram-se fazendas importantes, como a Ibicaba, do Senador Vergueiro, pioneira na colonização com imigrantes europeus. O núcleo urbano consolidou-se em torno da capela de São João Batista, erguida em 1827, tornando-se freguesia em 1830. A autonomia municipal veio em 1845, sob o nome São João do Rio Claro, simplificado para Rio Claro em 1905. O desenvolvimento foi impulsionado pelas ferrovias no final do século XIX, como a Companhia Paulista de Estradas de Ferro, que conectam a cidade a Campinas, São Carlos e Araraquara, facilitando o comércio e a urbanização (Site da Prefeitura de Rio Claro, 2025).

Atualmente, a cidade faz parte do maior polo de cerâmica da América Latina, o “Pólo Industrial Cerâmico de Santa Gertrudes”, que possui 26 indústrias cerâmicas associadas, gerando mais de 14 mil empregos diretos na região. Segundo Maurício Borges, presidente executivo da Associação Nacional dos Fabricantes de Cerâmica para Revestimentos (ANFACER) (APEXBRASIL, 2024), o Brasil ocupa a sexta posição no *ranking* mundial de

exportação de cerâmica, com vendas superiores a US\$305 milhões de janeiro a outubro de 2024, e atende mais de 110 países.

Por sua localização estratégica no Polo Cerâmico de Santa Gertrudes, Rio Claro tornou-se uma opção conveniente de hospedagem para executivos, inclusive estrangeiros, em viagens de negócios, reforçando a necessidade de serviços hoteleiros especializados e profissionais capacitados para o atendimento internacional.

Para atender a essa especificidade da cidade, os hotéis executivos são de rede ou independentes. Entre os hotéis executivos selecionados para a pesquisa, 3 deles são de rede e possuem entre 85 e 98 quartos; apenas um caracteriza-se por ser um hotel independente e possui 60 quartos. Todos os hotéis participantes da pesquisa possuem salas de eventos, academia e piscina, estruturas físicas que podem atender a diferentes necessidades dos hóspedes. Em relação à estrutura humana do setor de recepção, os hotéis mantêm, pelo menos, dois recepcionistas em cada turno de trabalho para atender à demanda de atendimento ao hóspede.

No que se refere às características profissionais dos recepcionistas participantes da pesquisa, os dados do questionário revelaram que 33,3% deles trabalham no turno vespertino; 33,3% no matutino e 33,3% no noturno. Em relação à idade, 41,5% possuem entre 20 e 29 anos; 33,2% entre 32 e 35 anos; 16,6% entre 45 e 46 anos e 8,3% com 61 anos. No que se refere ao nível de escolaridade, 8,3% possuem ensino fundamental completo; 50% ensino médio completo; 16,7% ensino técnico e 25% ensino superior. Referente ao tempo de trabalho, 16,7% deles trabalham há 6 meses ou menos; 33,3% de 7 meses há 1 ano; 41,7% entre 1 ano e meio há 3 anos e 8,3% há mais de 6 anos. Esses dados caracterizam a grande maioria dos recepcionistas participantes como profissionais jovens, predominantemente com educação formal básica e pouco tempo de experiência na recepção hoteleira.

Em relação aos gestores participantes da pesquisa, apenas 02, um deles é gerente de recepção e atua no cargo há 03 anos; o outro, é gerente geral e atua no cargo há mais de 11 anos, que os caracteriza como profissionais experientes nesse contexto.

Na próxima seção, apresenta-se a análise dos dados voltados ao objetivo da pesquisa.

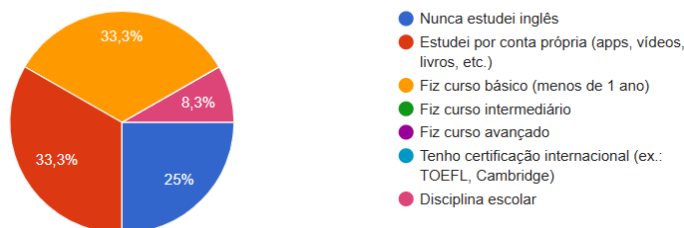
## **4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS**

Nesta seção, organizada em duas subseções, são apresentados e analisados os dados obtidos por meio dos gráficos gerados a partir das respostas coletadas do questionário aplicado aos participantes da pesquisa, com o objetivo de identificar a percepção dos recepcionistas e gestores sobre o uso do inglês no desenvolvimento das funções profissionais do setor de recepção.

### **4.1 A percepção dos recepcionistas**

O Gráfico 1 apresenta o conhecimento dos recepcionistas participantes com o inglês. Como pode-se observar, 25% deles nunca estudaram inglês; 8,3% estudaram apenas na escola; 33,3% estudaram por conta própria em aplicativos, vídeos, livros, etc.; e 33,3% fizeram curso básico no idioma por um curto período de tempo (menos de 1 ano).

#### **Gráfico 1: Conhecimento em Inglês**

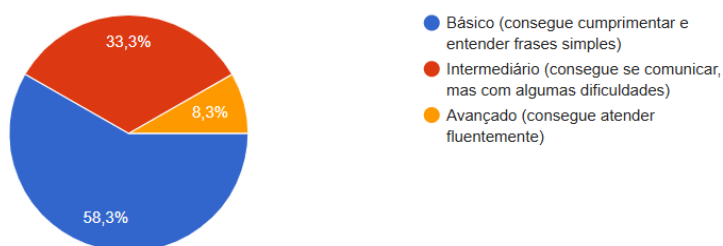


**Fonte:** Dados da pesquisa, 2025.

Os resultados do Gráfico 1 sugerem que uma parcela dos recepcionistas reconhece a importância do inglês na vida pessoal ou profissional, haja vista que 33,3% busca capacitação por iniciativa própria, e outros 33,3% investiram em cursos de nível básico ou têm conhecimento do idioma como disciplina escolar. Esse resultado, embora ainda de forma tímida, se alinha aos estudos revisados para esta pesquisa, como por exemplo, as investigações de Silva e Bonifácio (2015), onde embora 80% dos participantes tenham feito curso de inglês, 60% deles não conseguem se comunicar fluentemente; ou o estudo de Silva e Cordeiro (2018), no qual 72,7% dos participantes estudaram inglês, mas apenas 62,5% deles possuem nível básico; ou, ainda, o estudo de Laporte e Silva (2019), que evidenciou que 81,8% dos recepcionistas fizeram curso de inglês, porém atingiram apenas o nível básico. Em contrapartida, o estudo de Silva e Ramos (2021) identificou que 55% dos profissionais fizeram curso de inglês e que 45% dos entrevistados alcançaram o nível intermediário ou avançado. Nessa mesma tendência, o estudo de Abreu e Silva (2018) evidenciou que 68,2% dos participantes investiram em cursos de inglês e alcançaram o nível intermediário e avançado, porém também alertou para a necessidade de os recepcionistas não apenas terem domínio do inglês, mas também conhecimento técnico na área de atuação profissional.

O Gráfico 2 demonstra o nível de inglês que os participantes acreditam ter. Nesse gráfico, 58,3% deles percebem que têm nível básico, ou seja, conseguem cumprimentar e entender frases simples em inglês; 33,3% nível intermediário, isto é, conseguem se comunicar, mas com algumas dificuldades; e 8,3% nível avançado, ou seja, conseguem atender ao hóspede de forma proficiente.

**Gráfico 2: Nível de Inglês**



**Fonte:** Dados da pesquisa, 2025.

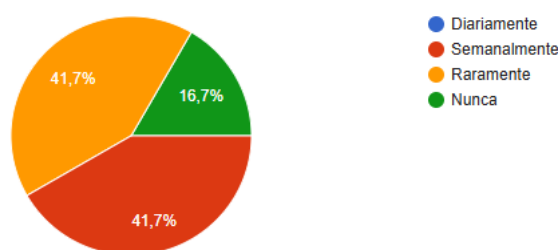
Os dados do Gráfico 2 mostram que a grande maioria dos participantes pode não estar apta a atender ao hóspede estrangeiro falante de inglês de forma autônoma. Esse resultado também está alinhado aos estudos de Silva e Bonifácio (2015), Lanznaster e Silva (2018), Silva e Cordeiro (2018), Laporte e Silva (2019), Monteiro e Silva (2021) e Silva e Ramos (2021). Esses estudos evidenciaram que os participantes, em sua maioria, possuem

nível básico no idioma, o que pode pôr em risco o atendimento às necessidades do hóspede de forma qualificada.

Ao serem questionados sobre o uso do inglês no exercício da função profissional, 33,3% dos participantes responderam que não o usam e 66,7% que fazem uso do idioma profissionalmente. Esses dados mostram que a maioria dos recepcionistas precisa utilizar o inglês durante as atividades da recepção. Tal resultado entra em choque com o nível de inglês apresentado no Gráfico 2, no qual apenas 41,6% dos participantes declararam ter conhecimento da língua para realizar um atendimento em inglês de forma autônoma.

O Gráfico 3 apresenta a frequência de uso de inglês para atender hóspedes estrangeiros na recepção. 16,7% dos respondentes afirmaram que nunca utilizam; 41,7% utilizam raramente e 41,7% utilizam semanalmente.

**Gráfico 3: Frequência do uso de inglês**



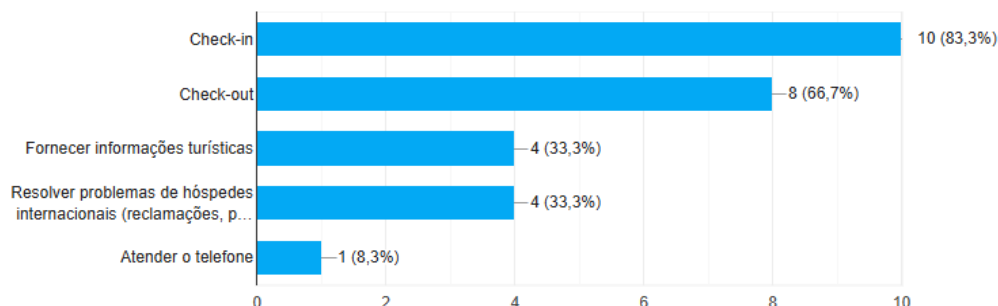
**Fonte:** Dados da pesquisa, 2025.

Embora em diferentes frequências, os dados do Gráfico 3 indicam que a grande maioria dos recepcionistas participantes da pesquisa usam inglês para falar com hóspedes estrangeiros, evidenciando a necessidade do idioma no setor de recepção dos hotéis investigados. Ressalta-se que 41,7% deles usam o idioma para atender estrangeiros semanalmente. Isso demonstra que o inglês é necessário na hotelaria de Rio Claro, porém mesmo que a maioria dos recepcionistas atendam hóspedes estrangeiros com frequência, apenas poucos possuem nível de conhecimento no idioma que garanta maior autonomia e satisfação do cliente na hora do atendimento.

Em relação ao treinamento no idioma para desenvolver o trabalho na recepção, 100% dos participantes disseram não receber por parte da gestão do hotel. Esse dado sugere ou uma falta de preocupação da gestão com a qualidade no atendimento aos hóspedes falantes de inglês, ou falta de conhecimento sobre o nível de competência dos recepcionistas no idioma ou, ainda, a crença de que investir em capacitação linguística da sua equipe não traz qualquer benefício, apenas despesa, provavelmente amparados pela alta rotatividade sugerida pelo tempo de trabalho dos recepcionistas identificada neste estudo.

O Gráfico 4 representa o conjunto das atividades onde os recepcionistas mais precisam utilizar o inglês. Nessa questão, foi solicitado que marcassem todas as atividades onde o inglês era necessário. Como mostra o gráfico, 83,3% dos participantes marcaram a atividade de *check-in*; 66,7% a atividade de *check-out*; 33,3% a atividade de fornecer informações turísticas; 33,3% a de resolver problemas de hóspedes internacionais, como reclamações ou pedidos especiais; e 8,3% a de atender ao hóspede pelo telefone.

**Gráfico 4: Atividades que demandam o uso de inglês**



**Fonte:** Dados da pesquisa, 2025.

Os dados do Gráfico 4 indicam que as atividades de *check-in* e de *check-out*, acolhimento ao hóspede e encerramento da estadia, momentos em que o contato entre o hóspede e o recepcionista é obrigatório, foram as mais marcadas. Os estudos revisados para esta pesquisa, a exemplo de Santos, Chegade e Guimarães Júnior (2010) e de Neto (2016 apud Costa; Silva, 2024), enfatizam que, no âmbito do empreendimento hoteleiro, o setor de recepção destaca-se por sua importância estratégica. Santos, Chegade e Guimarães Júnior (2010) argumentam que a recepção é uma das áreas mais importantes do hotel, pois é o primeiro e último espaço frequentado pelo hóspede. Sendo assim, o recepcionista é o responsável por criar a primeira e a última boa impressão do hotel. A recepção exige não apenas cordialidade, mas também uma equipe profissional treinada para atender às diversas demandas com eficiência. A partir dessa compreensão, ter conhecimento para se comunicar em inglês com o hóspede estrangeiro que usa esse idioma para falar é condição para gerar uma boa impressão dos serviços dos hotéis. Como evidenciado anteriormente, o inglês mostrou-se relevante e necessário no contexto hoteleiro de Rio Claro. Por sua localização estratégica no Polo Cerâmico de Santa Gertrudes, Rio Claro tornou-se uma opção conveniente de hospedagem para executivos, inclusive estrangeiros, em viagens de negócios, reforçando a necessidade de serviços hoteleiros especializados e profissionais capacitados para atendimento internacional.

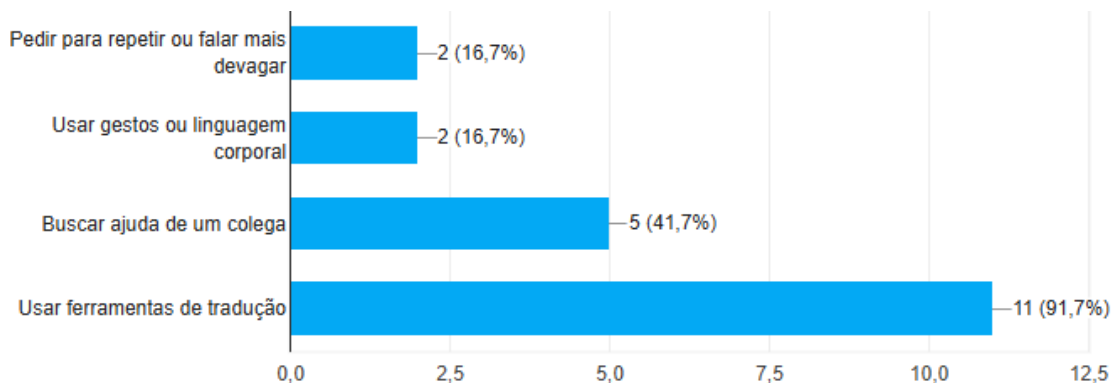
Também foi perguntado aos recepcionistas se eles já haviam enfrentado alguma dificuldade ao se comunicar em inglês com hóspedes estrangeiros e, em caso afirmativo, quais foram essas dificuldades. As respostas mostraram que 75% dos participantes já enfrentaram dificuldades e que 25% que não enfrentaram tais dificuldades. Ao citarem suas dificuldades, os respondentes, mesmo aqueles com algum domínio no idioma, informaram que se comunicar com outras pessoas que não possuem o inglês como língua materna é difícil. Nesse aspecto, destacaram os diferentes sotaques e a dificuldade de compreender dúvidas específicas sobre os serviços do hotel.

Esses resultados refletem o cenário identificado neste estudo sobre o uso do inglês pelos recepcionistas dos hotéis participantes: poucos têm nível de conhecimento no idioma que leve a um atendimento de qualidade. Outros estudos, a exemplo de Silva e Bonifacio (2015), Lanznaster e Silva (2018), Abreu e Silva (2018) e Laporte e Silva (2019), também identificaram dificuldades na interação com os hóspedes estrangeiros. Entre elas, as pesquisas citam a falta de conhecimento da linguagem técnica da hotelaria em inglês, as dificuldades na conversação e interpretação, a falta de conhecimento variado sobre verbos e formação de

frases completas, a dificuldade de entender as solicitações do cliente ou não conseguir se fazer entender, a dificuldade de dar informações e dificuldade com a gramática do idioma.

O Gráfico 5 representa as principais estratégias adotadas quando o recepcionista não consegue entender a demanda de um hóspede falante de inglês. O gráfico indica que 91,7% utilizam ferramentas de tradução; 41,7% pedem ajuda a um colega; 16,7% utilizam gestos ou linguagem corporal; e 16,7% pedem para o hóspede repetir ou falar mais devagar.

**Gráfico 5: Estratégias usadas para o atendimento no idioma**



**Fonte:** Dados da pesquisa, 2025.

Como indica o Gráfico 5, os participantes em situação de alguma demanda no idioma recorrem, predominantemente, às ferramentas de tradução, que podem ajudar na resolução do problema, dependendo da sua natureza. Esse mesmo resultado foi encontrado em outros estudos. De acordo com Silva e Bonifácio (2015), 65% dos recepcionistas entrevistados utilizam tradutores na internet, 25% buscam elementos visuais como mapas e folhetos, e 10% pedem ajuda dos colegas para prestar o atendimento adequadamente. O estudo de Lanznaster e Silva (2018) identificou que as ferramentas mais utilizadas pelos recepcionistas entrevistados são gestos, tradutores eletrônicos e colegas que falam inglês fluentemente. O estudo de Silva e Cordeiro (2018) identificou como ferramentas úteis ao atendimento a hóspedes estrangeiros o uso de tradutores *online*, a cordialidade e o conhecimento de palavras-chave. A investigação de Abreu e Silva (2018) identificou que o uso de linguagem não verbal e de ferramentas de tradução *online* são considerados úteis pelos recepcionistas entrevistados. Monteiro e Silva (2021) também identificaram o uso de ferramentas de tradução *online* para atender aos hóspedes estrangeiros e colegas que possuem maior fluência no idioma como recursos para o atendimento ao hóspede estrangeiro, mas alertaram que mais uma demanda ao colega pode causar sobrecarga de trabalho àqueles que dominam o idioma.

Os dados analisados, somados ao que foi apresentado por diferentes pesquisadores, sugerem que a improvisação na hora da comunicação entre o recepcionista e o hóspede estrangeiro falante de inglês é um fator comum, indo ao encontro dos dados apresentados pelos diferentes estudos aqui revisados. A maior parte dos recepcionistas aparenta estar disposta a utilizar ferramentas que os auxiliem durante as dificuldades, porém a necessidade de adotar estratégias improvisadas durante um atendimento pode acabar afetando negativamente a experiência tanto do hóspede quanto do recepcionista, como mostrou o estudo de Laporte e Silva (2019).

Por fim, foi perguntado ao entrevistado se tem interesse em participar de treinamento para qualificar seu trabalho no que se refere ao atendimento ao hóspede estrangeiro em

inglês. As respostas mostraram que 66,7% dos recepcionistas responderam que têm interesse; 25% que talvez tenham interesse e 8,7% não têm interesse algum. Esses dados demonstram que os participantes percebem a importância do inglês em sua rotina de trabalho e a maioria possui interesse em se aprimorar. Outros estudos também identificaram essa tendência. No estudo de Silva e Bonifacio (2015), todos os recepcionistas participantes demonstraram interesse em aprimorar o inglês por meio de cursos; no de Lanznaster e Silva (2018), grande parte dos participantes; e no de Monteiro e Silva (2021), os participantes também demonstraram interesse em treinamento especializado em inglês, que reforça uma tendência de qualificação para o trabalho no setor hoteleiro na perspectiva dos recepcionistas.

## 4.2 A percepção dos gestores

Com o objetivo de identificar a percepção dos gestores sobre o uso do inglês no desenvolvimento das suas funções profissionais e a visão da gestão sobre o uso do inglês por sua equipe, foi aplicado um questionário semiestruturado com os 02 gestores que se voluntariam para a pesquisa.

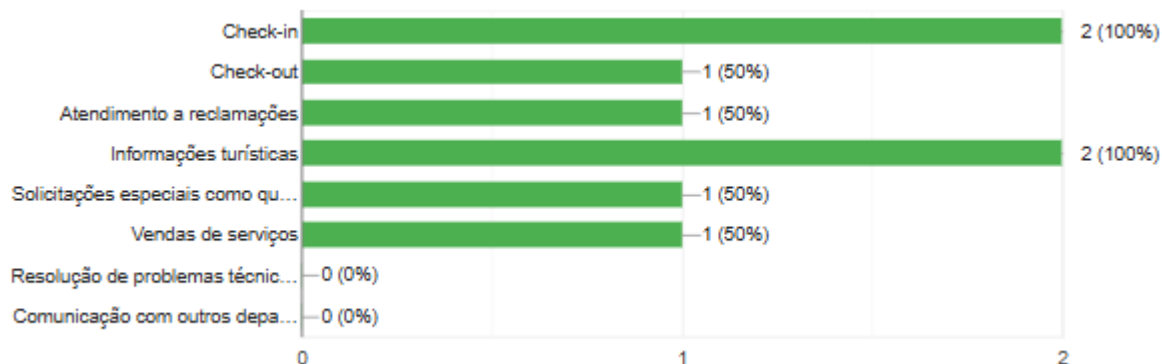
Indagou-se, inicialmente, se os gestores acreditavam que suas equipes de recepção conseguiram se comunicar com o hóspede estrangeiro falante de inglês. Ambos os gestores disseram que suas equipes estão aptas nesse quesito, divergindo do que foi identificado no questionário aplicado aos recepcionistas. Como descrito anteriormente no Gráfico 2, apenas 41,7% dos trabalhadores possuem nível de inglês que os habilita a se comunicar com o hóspede internacional, mesmo com dificuldade, e 58,3% possuem nível que permite comunicação com auxílio de recursos externos, como ferramentas de tradução e a ajuda de colegas que dominam o idioma, ou seja, sem autonomia.

Buscou-se saber, também, se os gestores consideram importante ter uma equipe de recepcionistas que fale inglês para atender o hóspede internacional. Novamente, ambos os gestores disseram que sim. Embora reconheçam a importância do inglês dentro do hotel, os resultados da coleta de dados com os recepcionistas mostra que não ser fluente em inglês não é um fator determinante na contratação, haja vista o percentual daqueles que não dominam o idioma, mas determinante para um atendimento de qualidade ao hóspede internacional.

Ao serem questionados sobre a frequência de hóspedes estrangeiros no hotel, ambos os gestores afirmaram que essa frequência é semanal, alinhando-se às respostas dos recepcionistas que indicaram a frequência do uso do idioma na recepção e reforçando a importância de ter profissionais capacitados na hotelaria de Rio Claro/SP.

O Gráfico 6 apresenta os procedimentos da recepção que demandam o uso de inglês para atender ao hóspede estrangeiro de acordo com os gestores. Todos (100%) concordam que o inglês é necessário na hora do *check-in* e para fornecer informações turísticas. Já os procedimentos de *check-out*, atendimento de reclamações, solicitações especiais, como quarto adaptado, dietas, etc., e vendas de serviço foram marcados por apenas 1 (50%) dos gestores. E a resolução de problemas técnicos e comunicação com outros departamentos não foram marcados por nenhum dos gestores.

### Gráfico 6: Procedimentos operacionais da recepção



**Fonte:** Dados da pesquisa, 2025.

Os dados do Gráfico 6 indicam que ambos os gestores consideram que o *check-in* e dar informações turísticas são procedimentos que demandam o uso de inglês no trabalho de recepção ao hóspede estrangeiro. Em certa medida, esses dados se alinham às percepções dos recepcionistas trazidas anteriormente. Por ser o *check-in* o primeiro contato do hóspede com o hotel e onde se concentra a maior necessidade do uso de inglês, tanto os recepcionistas quanto os gestores evidenciam a importância de profissionais qualificados, principalmente durante o período vespertino, onde geralmente ocorre o *check-in*.

Também verificou-se com os gestores se a equipe de recepcionistas já havia enfrentado alguma dificuldade de atendimento ao hóspede em inglês. Em caso de resposta afirmativa, foi solicitado um exemplo dessa situação. Ambos os gestores disseram que sua equipe já enfrentou dificuldades no atendimento a esse tipo de hóspede. Como exemplo, citaram as cobranças indevidas na hora do *check-out* e a necessidade de ferramentas de tradução quando estão sozinhos na recepção ou sem algum colega que fale inglês no turno. A resposta dos gestores mostra que os problemas causados pela falta de proficiência em inglês é um problema conhecido pela gestão dos hotéis; contudo, esse dado parece não ter a devida relevância, tendo em vista que não há qualquer ação no sentido de transformar a situação identificada com treinamento ou incentivo à capacitação.

Relativo às situações de conflito com o hóspede estrangeiro falante de inglês, os gestores declararam orientar suas equipes a chamar alguém da gestão. Embora os gerentes assumam a responsabilidade em casos de conflito, auxiliando os recepcionistas, eles não estão presentes 24h no hotel. Então, adotar estratégias alternativas parece ser uma ação necessária e urgente.

Solicitou-se aos gestores que informassem se no hotel havia algum guia de frases ou manual para auxiliar os recepcionistas na hora de atender a um hóspede estrangeiro falante de inglês. Um dos gestores respondeu que sim e o outro que não. Considerando-se os dados do Gráfico 2, no qual apenas 8,7% dos recepcionistas afirmaram possuir nível avançado de inglês e 33,3% nível intermediário, acredita-se que a existência de um guia em inglês focado em auxiliar os recepcionistas seja uma estratégia válida.

Apurou-se, ainda, sobre a frequência de treinamento das equipes em inglês, visando qualificar o atendimento ao hóspede estrangeiro. Um dos gestores disse que sua equipe recebe treinamento anualmente e o outro disse que não recebe. Esses dados conflitam com a realidade apresentada pelos recepcionistas: 100% deles afirmaram nunca ter recebido

treinamento específico para o uso do inglês no atendimento ao hóspede estrangeiro. Esse achado dissonante pode ser devido ao fato de o treinamento ofertado por um dos hotéis ser anual e um percentual dos recepcionistas trabalharem menos de 1 ano ou 1 ano e meio na área. Pode indicar também uma necessidade de treinamento mais frequente, considerando a frequência e a importância que o inglês parece ter no dia a dia do recepcionista hoteleiro de Rio Claro.

Embora apenas um dos gestores tenha afirmado não haver treinamentos específicos para o uso do inglês, ambos disseram possuir interesse em capacitar sua equipe para melhor atender ao hóspede estrangeiro. Os dados sugerem que os gestores sabem da importância de ter uma equipe capacitada, porém talvez não vejam urgência em capacitá-los, tendo em vista que ao serem perguntados se já houve alguma reclamação formal dos hóspedes devido a falha na comunicação em inglês, ambos os gestores responderam que não.

Para descobrir se a proficiência em inglês é um fator importante na hora de contratar um novo recepcionista, foi perguntado aos gestores se havia algum teste de nivelamento de inglês durante a entrevista para a contratação. Um dos gestores respondeu que não é feito nenhum teste e o outro respondeu que testa, mas não é uma avaliação formal. Esse achado reforça a ideia de que saber falar inglês não é um requisito obrigatório na hora da contratação, mesmo que os hotéis atendam hóspedes estrangeiros frequentemente. No estudo de Lanznaster e Silva (2018), os gestores declararam considerar o interesse em uma língua estrangeira um fator importante na hora da contratação, o que difere dos dados coletados no presente estudo.

Por fim, foi perguntado aos gestores se havia algum planejamento para investir na competência comunicativa em inglês da equipe de recepcionistas a médio ou longo prazo. Um dos gestores respondeu que existem planos para uma maior capacitação no futuro e o outro respondeu que não há. O fato de um dos gestores informar que existe um planejamento para capacitar os recepcionistas a atenderem os hóspedes estrangeiros em inglês é um sinal positivo sobre a importância desse profissional para o hotel; entretanto, a falta de um plano dessa natureza informado pelo outro gestor pode ser um reflexo do baixo valor profissional atribuído ao recepcionista que está apto a atender hóspedes estrangeiros em outra língua.

Tendo em mente que este estudo teve como objetivo investigar o uso de inglês no setor de recepção em hotéis executivos de Rio Claro/SP, pode-se dizer que a análise dos dados evidenciou que:

1. o inglês é relevante dentro do setor de recepção dos hotéis investigados, pois a maioria dos recepcionistas participantes do estudo atende a hóspedes estrangeiros falantes de inglês com regularidade, visto que a cidade de Rio Claro faz parte de um grande polo comercial que atende a pessoas do mundo inteiro, portanto um local relevante para o turismo de negócios;
2. tanto os recepcionistas como os gestores reconhecem a importância do uso do inglês nas diferentes rotinas profissionais. Contudo, um percentual significativo dos recepcionistas possui apenas o nível básico de inglês ou tem conhecimento do idioma apenas como disciplina escolar. Esse achado evidencia a fragilidade do setor de recepção dos hotéis pesquisados, pois não garante nem autonomia profissional e nem atendimento de qualidade para os procedimentos operacionais básicos de recepção, de

atendimento a necessidades específicas ou de fechamento da estadia no idioma, o que pode afetar negativamente a experiência do hóspede e a competitividade do hotel, por conseguinte;

3. os recepcionistas participantes do estudo já enfrentaram dificuldades em se comunicar com os hóspedes estrangeiros e esse fato não é desconhecido dos gestores. Embora seja possível perceber que tanto os recepcionistas quanto os gestores entendem a importância do uso do inglês no exercício de suas atividades profissionais e demonstrem interesse em se qualificar, nenhum treinamento para o atendimento ao hóspede em inglês foi efetivamente ofertado aos participantes;
4. a gestão de um dos hotéis alega ofertar treinamento anualmente, mas esse intervalo de tempo mostrou-se insuficiente. Estratégias como materiais de apoio no idioma, parcerias com cursos de inglês, vídeo aulas de inglês com foco em hotelaria se agregadas aos treinamentos podem minimizar situações embaraçosas e evitar constrangimentos aos trabalhadores, à gestão e ao próprio hóspede;
5. há pouca valorização profissional dos trabalhadores do setor de recepção apesar de o nível de educação formal ter aumentado se compararmos com estudos anteriores. Os dados ainda evidenciaram que não é necessário saber falar inglês para ser contratado, mesmo com a alta frequência de hóspedes estrangeiros em alguns dos hotéis estudados. Salários melhores ou bônus para funcionários que falem outras línguas podem atrair profissionais mais qualificados para atender à demanda identificada neste estudo;
6. há alta rotatividade dentro do setor de recepção nos hotéis participantes da pesquisa, visto que um percentual significativo dos recepcionistas trabalha há menos de 1 ano ou entre 1 ano e meio a três anos. Essa constatação pode justificar a falta de oferta de capacitação aos funcionários em relação à língua inglesa por não perceber essa ação como investimento; e
7. a capacitação profissional no idioma é uma ação prevista para o futuro a partir da perspectiva dos gestores. Esse achado sugere falta de conhecimento das reais necessidades do setor investigado ou das consequências financeiras para o próprio empreendimento hoteleiro.

Na próxima seção apresenta-se as considerações finais do estudo.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo investigou o uso do inglês no setor de recepção em hotéis executivos de Rio Claro/SP tendo em vista não ter sido encontrado qualquer estudo na busca realizada sobre esse tema na região sudeste do Brasil, região esta de extrema importância econômica para o país.

Respondendo objetivamente à pergunta de pesquisa: “Como o setor de recepção dos hotéis de Rio Claro se prepara para atender ao público estrangeiro que se comunica em inglês? Pode-se dizer que, de forma geral, este estudo corrobora os resultados das pesquisas empíricas apresentadas na seção do estado da arte. Ou seja, o atendimento ao público estrangeiro nos hotéis pesquisados pode ser considerado frágil tendo em vista que a ferramenta de comunicação - a língua inglesa - não é dominada pelos trabalhadores do setor,

nem todos têm formação na área ou recebem treinamento, e as estratégias usadas por esses trabalhadores podem não suprir as demandas.

De forma específica, averiguando a frequência com que estrangeiros falantes de inglês se hospedam nos hotéis investigados, este estudo evidenciou que o inglês é relevante para a hotelaria de Rio Claro, porém os dados analisados sugerem que as equipes do setor de recepção desses hotéis ainda não estão preparadas, em termos de domínio do idioma, para a demanda.

Este estudo também evidenciou que, embora a importância do inglês seja compreendida pelos participantes da pesquisa e haja interesse em qualificação, poucas ações são realizadas de forma satisfatória. No processo de contratação, por exemplo, o domínio do idioma não parece ser um critério, apenas uma curiosidade. Depois da contratação, não há ações de treinamento ou capacitação de forma frequente no idioma, apenas planos para o futuro, e também não há incentivo financeiro para aqueles profissionais que dominam o idioma. E durante as atividades profissionais que demandam o uso do idioma, os trabalhadores menos qualificados fazem uso de ferramentas digitais, sendo a mais popular os tradutores *online*, o que pode precarizar o atendimento e causar ruídos na comunicação por falhas de tradução.

O estudo constatou que a maior demanda dos hóspedes estrangeiros ocorre nos momentos de *check-in* e *check-out* e na busca de informações turísticas. Embora o hóspede estrangeiro possa demandar atendimento em inglês em qualquer horário, é importante que durante o período vespertino, momento em que acontece o *check-in*, haja funcionários aptos a fazerem um atendimento de qualidade em inglês. Conforme a literatura da área, o primeiro contato do hóspede com os serviços do hotel pode gerar uma boa impressão e tornar esse hóspede um *habitué*; uma comunicação com o menor ruído possível pode contribuir para isso.

Embora este estudo evidencie que, assim como em outras regiões do Brasil, há fragilidade no domínio do inglês pelos recepcionistas dos hotéis investigados de Rio Claro, ele também informa a necessidade de políticas de investimento no ensino de idiomas, tanto na Educação Básica quanto na Educação Superior, especificamente àqueles cursos voltados para a formação de profissionais na área do Turismo e Hotelaria, pela importância do turismo na economia nacional.

Cabe ressaltar que este estudo enfrentou dificuldades de execução. Durante a coleta de dados, o pesquisador deparou-se com algumas barreiras. A primeira delas foi a dificuldade em conseguir ser recebido pelos gestores dos hotéis, e a segunda foi a falta de confiança dos gestores para abrir dados do hotel ou a participação dos funcionários na pesquisa. Foi necessário muito investimento de tempo e persistência para ser recebido e conseguir aprovação do hotel para a pesquisa; alguns gestores autorizaram apenas a participação dos recepcionistas e somente depois de lerem o TCLE e o questionário. Mesmo depois de aceita a participação voluntária na pesquisa, foram necessários muitos pedidos por email ou visitas presenciais para que os participantes respondessem ao formulário. Projetos de ensino de inglês para fins específicos, em parceria entre instituições de ensino superior e empresas privadas, podem abrir caminhos para facilitar a pesquisa e ao mesmo tempo qualificar os profissionais da área.

Em pesquisas futuras, sugere-se adaptações no questionário. Embora tenha sido incluída a alternativa "outros" no questionário, nenhum dos participantes a selecionou. Sugere-se também acrescentar itens como “não possuo nenhum nível de inglês” ou “não tenho contato direto com o hóspede”, possibilitando uma coleta de dados mais precisa e que reflita com maior fidelidade a realidade dos participantes.

Por fim, tendo em vista o número limitado de participantes, sugere-se que em pesquisas futuras o escopo da população investigada seja maior e que o contexto da pesquisa seja ampliado para incluir hotéis de diferentes categorias, proporcionando uma análise mais ampla e representativa da realidade do uso do inglês na hotelaria. Dessa forma, abre-se a possibilidade de identificar com maior precisão as demandas específicas de capacitação linguística em diferentes contextos hoteleiros, considerando as particularidades de estabelecimentos de pequeno, médio e grande porte, bem como suas distintas políticas de atendimento ao público estrangeiro.

## REFERÊNCIAS

ABREU, T. R.; SILVA, M. Competência comunicativa em inglês dos trabalhadores de hostels de Florianópolis-SC. **Revista Hospitalidade**, São Paulo, v. 15, n. 2, p. 138-157, dez. 2018. DOI: <https://doi.org/10.21714/2179-9164.2018v15n2.008>.

ANDRADE, A. B. Boas práticas de ensino e aprendizagem da língua inglesa para profissionais da hotelaria em Manaus/AM. **Revista Nova Paideia**, [S. l.], v. 7, n. 1, p. 252-262, 2025. DOI: <https://doi.org/10.36732/riep.v7i1.466>.

APEXBRASIL. **Parceria entre Anfacer e plataforma Brasil Exportação fortalece setor de cerâmica**. 13 dez. 2024. Disponível em: <https://apexbrasil.com.br/br/pt/conteudo/noticias/parceria-entre-anfacer-e-plataforma-brasil-e-xportacao-fortalece-.html>. Acesso em: 20 maio 2025.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR ISO 9000: Sistemas de gestão da qualidade — Fundamentos e vocabulário**. 3. ed. Rio de Janeiro, 2015. 59 p. ICS 03.120.10; 01.040.03. ISBN 978-85-07-05800-7.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Brasil encerra 2024 com mais de 6,65 milhões de turistas estrangeiros, alta de 12,6%**. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/brasil-encerra-2024-com-mais-de-6-65-milhoes-de-turistas-estrangeiros-alta-de-12-6>. Acesso em: 02 maio 2025.

COSTA, B. V. da.; SILVA, M. da. A língua inglesa no setor hoteleiro: uma sistematização de estudos. **Fórum Linguístico**, Florianópolis, v. 21, n. 1, p. 1-20, jan./mar. 2024. DOI: <https://doi.org/10.5007/1984-8412.2024.e95792>.

ETHNOLOGUE. What is the most spoken language? [online]. **SIL International**, 2025. Disponível em: <https://www.ethnologue.com/insights/most-spoken-language>. Acesso em: 19 jun. 2025.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Rio Claro: Panorama**. [S. l.], 2023. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/sp/rio-claro.html>. Acesso em: 30 abr. 2025.

LANZMASTER, L.; SILVA, M. da. "A gente dá um jeito!": percepções do setor de recepção sobre a língua inglesa em hotéis de grande porte em Florianópolis. **Caderno Virtual de Turismo**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 1, p. 223-237, abr. 2018. DOI: <http://doi.org/10.18472/cvt.18n1.2018.1380>.

LAPORTE, C.; SILVA, M. da. A competência comunicativa em inglês e seu impacto nas emoções dos trabalhadores do setor hoteleiro em Florianópolis-SC: um estudo de narrativas de experiência. **Revista Hospitalidade**, São Paulo, v. 16, n. 3, p. 19-35, 2019. DOI: <https://doi.org/10.21714/2179-9164.2019.v16n3.002>.

MONTEIRO, L. H.; SILVA, M. "Falo inglês... bem ruim, mas falo": um estudo de caso sobre a competência oral em inglês no setor de recepção hoteleiro. **Revista Hospitalidade**, São Paulo, v. 18, n. 1, p. 159-185, jan./abr. 2021. DOI: <https://doi.org/10.29147/revhosp.v18i01.944>.

PIMENTA, M. R. B. A capacitação dos trabalhadores do setor hoteleiro com relação ao conhecimento da língua inglesa em Mossoró-RN. 2023. **Trabalho de Conclusão de Curso** (Graduação em Turismo) - Departamento de Turismo, Faculdade de Ciências Econômicas, Universidade do Estado do Rio Grande do Norte, Mossoró, 2023. Disponível em: <https://repositorio.apps.uern.br/xmlui/handle/123456789/289>. Acesso em: 30 abr. 2025.

RIBEIRO, K. C. C. **Meios de hospedagem**. Manaus: Centro de Educação Tecnológica do Amazonas, 2011.

RIO CLARO (Município). **História do município**. Rio Claro. Disponível em: <https://rioclaro.sp.gov.br/municipio/historia/>. Acesso em: 02 jun. 2025.

SÃO PAULO (Estado). Assembleia Legislativa. **Com 92% da produção estadual, Santa Gertrudes se destaca como "Capital da Cerâmica de Revestimento"**. São Paulo, 2023. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/noticia/?id=456564>. Acesso em: 02 jun. 2025.

SANTOS, R. A. dos.; CHEHADE, M. B.; GUIMARÃES JÚNIOR, S. P. Hotelaria: a operacionalidade de um hotel com ênfase na recepção. **Revista Científica Eletrônica de Turismo, Garça**, v. 7, n. 12, jan. 2010. ISSN 1806-9169.

SILVA, J. C. da.; BONIFÁCIO, C. A. M. Inglês para hotelaria: análise das necessidades de aprendizado dos profissionais em hotéis de grande porte de João Pessoa/PB. **Revista Hospitalidade**, São Paulo, v. 12, n. 1, p. 438-462, jun. 2015. Disponível em: <https://www.revhosp.org/hospitalidade/article/view/562>. Acesso em: 30 abr. 2025.

SILVA, M.; CORDEIRO, A. B. "Falei: wait a minute e entrei no Google tradutor": o impacto da competência comunicativa em língua inglesa na performance profissional de trabalhadores do setor hoteleiro no centro de Florianópolis-SC. **Revista Hospitalidade**, São Paulo, v. 15, n. 2, p. 214-240, dez. 2018. DOI: <https://doi.org/10.21714/2179-9164.2018v15n2.013>

SILVA, M. da.; RAMOS, L. J. A competência oral em inglês do trabalhador como estratégia de endomarketing: um estudo de caso em midscale hotéis em Florianópolis/SC. **Fórum Linguístico**, Florianópolis, v. 18, n. 1, p. 5750-5765, 2021. DOI: <https://doi.org/10.5007/1984-8412.2021.e71116>. ISSN e 1984-8412.

## APÊNDICES

### Apêndice 1: questionário dos recepcionistas

24/06/2025, 22:27 Questionário de pesquisa - recepcionista

### Questionário de pesquisa - recepcionista

Para assegurar a ética no decorrer da pesquisa, clique [aqui](#) para acessar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) e obter maiores informações.

Se após a leitura do TCLE, você decidir participar da pesquisa, responda às perguntas do questionário, que têm como objetivo: **Investigar a necessidade do uso de inglês no setor de recepção em hotéis executivos de Rio Claro/SP**, visando propor estratégias de qualificação profissional.

Desde já agradecemos sua importante contribuição!

*\* Indica uma pergunta obrigatória*

1. E-mail \*

\_\_\_\_\_

2. Concordo em participar voluntariamente da pesquisa intitulada **"A língua inglesa no setor de recepção: um estudo em hotéis executivos de Rio Claro/SP"**. Fui devidamente informado(a) e esclarecido(a) pelo pesquisador sobre a pesquisa e os procedimentos nela envolvidos, bem como os riscos e benefícios decorrentes da minha participação. Além disso, foi garantido que posso retirar meu consentimento a qualquer momento e ter acesso ao registro do consentimento sempre que solicitado, conforme informações contidas no TCLE. \*

*Marcar apenas uma oval.*

Concordo

Não concordo

3. *Função que ocupa no hotel:*

*Marcar apenas uma oval.*

Recepcionista - turno matutino

Recepcionista - turno vespertino

Recepcionista - turno noturno

[https://docs.google.com/forms/d/1Y7O2Ga7ScJJpZadev8yDQOu2id0CEun1a\\_KaLbEQGoY/edit](https://docs.google.com/forms/d/1Y7O2Ga7ScJJpZadev8yDQOu2id0CEun1a_KaLbEQGoY/edit) 1/7

24/06/2025, 22:27

Questionário de pesquisa - recepcionista

## 4. Idade

---

5. *Nível de escolaridade atual**Marcar apenas uma oval.*

- Ensino fundamental incompleto
- Ensino fundamental completo
- Ensino médio incompleto
- Ensino médio completo
- Técnico
- Ensino superior
- Pós-graduação

6. *Há quanto tempo você trabalha no setor de recepção do hotel?**Marcar apenas uma oval.*

- Menos de 6 meses
- 7 meses a 1 ano
- 1 ano e meio a 3 anos
- 3 anos e meio a 5 anos
- Mais de 6 anos

[https://docs.google.com/forms/d/1Y7O2Ga7ScJJFzadev8yDQDu2d0CEun1a\\_KaLbEQGoY/edit](https://docs.google.com/forms/d/1Y7O2Ga7ScJJFzadev8yDQDu2d0CEun1a_KaLbEQGoY/edit)

2/7

24/06/2025, 22:27

Questionário de pesquisa - recepcionista

7. Em relação ao estudo da língua inglesa, qual das opções abaixo melhor descreve sua experiência.

Marcar apenas uma oval.

- Nunca estudei inglês
- Estudei por conta própria (apps, vídeos, livros, etc.)
- Fiz curso básico (menos de 1 ano)
- Fiz curso intermediário
- Fiz curso avançado
- Tenho certificação internacional (ex.: TOEFL, Cambridge)
- Outro: \_\_\_\_\_

8. Como você avalia seu próprio nível de inglês para o trabalho na recepção?

Marcar apenas uma oval.

- Básico (consegue cumprimentar e entender frases simples)
- Intermediário (consegue se comunicar, mas com algumas dificuldades)
- Avançado (consegue atender fluentemente)

9. Você utiliza o inglês para exercer sua função na recepção?

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

[https://docs.google.com/forms/d/1Y7O2Ga75cJJPzadev8yDQOu2dd0CEun1a\\_KaLbEQGoY/edit](https://docs.google.com/forms/d/1Y7O2Ga75cJJPzadev8yDQOu2dd0CEun1a_KaLbEQGoY/edit)

3/7

24/06/2025, 22:27

Questionário de pesquisa - recepcionista

10. Com que frequência você utiliza o inglês para o atendimento ao hóspede estrangeiro?

Marcar apenas uma oval.

- Diariamente  
 Semanalmente  
 Raramente  
 Nunca

11. Você já recebeu treinamento em inglês para desenvolver seu trabalho no setor de recepção?

Marcar apenas uma oval.

- Sim  
 Não  
 Outro: \_\_\_\_\_

12. Quais são as situações mais comuns em que você precisa usar o inglês? (Marque todas que se aplicam)

Marque todas que se aplicam.

- Check-in  
 Check-out  
 Fornecer informações turísticas  
 Resolver problemas de hóspedes internacionais (reclamações, pedidos especiais)  
 Atender o telefone  
 Outro: \_\_\_\_\_

[https://docs.google.com/forms/d/1Y7O2Ga75cJJPzadev8yDQOu2idd0CEun1a\\_KalLbEQGoY/edit](https://docs.google.com/forms/d/1Y7O2Ga75cJJPzadev8yDQOu2idd0CEun1a_KalLbEQGoY/edit)

4/7

24/06/2025, 22:27

Questionário de pesquisa - recepcionista

13. *Você já enfrentou dificuldades em se comunicar em inglês com hóspedes estrangeiros?*

Marcar apenas uma oval.

Sim

Não

14. *Em caso afirmativo, compartilhe uma experiência ou situação que lhe marcou.*

---

---

---

---

---

15. *Que estratégias você usa quando não consegue entender a demanda do hóspede estrangeiro?*

Marque todas que se aplicam.

Pedir para repetir ou falar mais devagar

Usar gestos ou linguagem corporal

Buscar ajuda de um colega

Usar ferramentas de tradução

Outro: \_\_\_\_\_

16. *Você tem interesse em participar de treinamento para qualificar o seu trabalho no que se refere ao atendimento ao hóspede estrangeiro em inglês?*

Marcar apenas uma oval.

Sim

Não

Talvez

[https://docs.google.com/forms/d/1Y7O2Ga7ScJJpZadevByDQOu2id9CEun1a\\_KaLbEQGoY/edit](https://docs.google.com/forms/d/1Y7O2Ga7ScJJpZadevByDQOu2id9CEun1a_KaLbEQGoY/edit)

5/7

24/06/2025, 22:27

Questionário de pesquisa - recepcionista

17. *Você gostaria de fazer alguma observação sobre o uso do inglês no seu trabalho, mas que não foi abordada neste questionário?*

---

---

---

---

---

---

---

---

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

[https://docs.google.com/forms/d/1Y7O2Ga7ScJJpZadev8yDQOu2dd0CEun1a\\_KalLbEQGeY/edit](https://docs.google.com/forms/d/1Y7O2Ga7ScJJpZadev8yDQOu2dd0CEun1a_KalLbEQGeY/edit)

6/7

## Apêndice 2: questionário dos gestores

07/04/2025, 21:10

Formulario pro gerente

## Formulario pro gerente

esse eu vou aplicar pro gerente caso decida entrevista-lo

\* Indica uma pergunta obrigatória

1. Idade \*

---

2. Tempo de atuação no setor \*

Marcar apenas uma oval.

- Menos de 1 ano
- 1 a 3 anos
- 4 a 6 anos
- Opção 4
- 7 a 10 anos
- Mais de 10 anos

3. Cargo

Marcar apenas uma oval.

- Gerente de Recepção
- Supervisor(a) de Front Desk
- Recepcionista Sênior
- Gerente Geral
- Outro: \_\_\_\_\_

<https://docs.google.com/forms/d/16gyYrX8QCgbDutjVLP96axV7IT9VvMHFbwLeRjfoxo/edit>

1/7

07/04/2025, 21:10

Formulário pro gerente

4. **Com que frequência hóspedes estrangeiros precisam de atendimento em inglês na recepção? \***

Marcar apenas uma oval.

- Diariamente
- Semanalmente
- Mensalmente
- Raramente ou nunca

5. **Quais são as situações mais comuns que exigem inglês?**

Marque todas que se aplicam.

- Check-in/Check-out
- Atendimento a reclamações
- Informações turísticas
- Solicitações especiais (quartos adaptados, dietas, etc.)
- Vendas de serviços
- Resolução de problemas técnicos
- Comunicação com outros departamentos
- Outro: \_\_\_\_\_

6. **Sua equipe de recepção enfrenta dificuldades para resolver problemas em inglês?**

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

<https://docs.google.com/forms/d/16gyYrX6QOgbDufjVLP86axV7IT9fVvMHFbwLeR5joxo/edit>

2/7

07/04/2025, 21:10

Formulário pro gerente

7. Se sim, qual foi a principal dificuldade?

---

---

---

---

---

8. Quais os principais desafios na comunicação em inglês?

Marcar apenas uma oval.

- Vocabulário técnico/hoteleiro
- Pronúncia/entendimento mútuo
- Velocidade da conversa
- Outro: \_\_\_\_\_

9. Sua equipe recebeu treinamento em inglês? \*

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

10. Se não, há interesse em capacitação?

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não
- Talvez

<https://docs.google.com/forms/d/16gyYrXBQOgbDutjVLP85axV7IT9IVMHFbwLeRfjoxo/edit>

3/7

07/04/2025, 21:10

Formulário pro gerente

**11. Que tipo de suporte seria útil?***Marque todas que se aplicam.*

- Frases-chave/prontas  
 Treinamentos rápidos  
 Aplicativos/cursos online  
 Outro: \_\_\_\_\_

**12. Em situações de conflito com hóspedes estrangeiros (ex.: cobrança errada, reservas não localizadas), como a equipe costuma resolver?***Marcar apenas uma oval.*

- Usa inglês básico + gestos  
 Chama outro colega com mais fluência  
 Recorre a tradutores online (Google Translate, etc.)  
 Outro: \_\_\_\_\_

**13. O hotel tem um manual ou guia de frases em inglês para a recepção?***Marcar apenas uma oval.*

- Sim  
 Não  
 Parcialmente (improvisado)

**14. Já houve reclamações formais de hóspedes devido a falhas na comunicação em inglês?***Marcar apenas uma oval.*

- Sim  
 Não

<https://docs.google.com/forms/d/16gyYrX6QOgbDutjVLP86axV7IT9fVvMHFbwLeRfjoxo/edit>

4/7

07/04/2025, 21:10 Formulário pro gerente

**15. Como é feito o nivelamento de inglês na contratação de recepcionistas?**

*Marcar apenas uma oval.*

Teste prático

Exigência de certificado

Não há avaliação formal

Outro: \_\_\_\_\_

**16. O hotel teria interesse em uma parceria para treinamentos rápidos de inglês instrumental?**

*Marcar apenas uma oval.*

Sim

Não

Talvez

**17. Alguma sugestão para melhorar a comunicação com hóspedes estrangeiros?**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**18. Algum caso marcante em que a barreira do inglês dificultou a resolução de um problema?**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

<https://docs.google.com/forms/d/16gyYrX8QOgbDutjVLP86axV7IT9VvMHFbwLcRfjoxo/edit> 5/7

### Apêndice 3: Quadro do Estado da Arte

Ano	Autor(es)	Título do estudo	Palavras-chave	Local
2015	Jessica Cristina da Silva Carla Alecsandra de Melo Bonifácio	Inglês para hotelaria: análise das necessidades de aprendizado dos profissionais em hotéis de grande porte de João Pessoa/PB	Turismo. Inglês. Expectativas. Hotelaria. Hospitalidade.	João Pessoa/PB
2018	Luciane Lanznaster	“A gente dá um jeito!”	Indústria Hoteleira.	Florianópolis/SC

**Instituto Federal de Santa Catarina – Reitoria**

Rua: 14 de julho, 150 | Coqueiros | Florianópolis /SC | CEP: 88.075-010  
Fone: (48) 3877-9000 | www.ifsc.edu.br | CNPJ 11.402.887/0001-60

	Marimar da Silva	percepções do setor de recepção sobre a língua inglesa em hotéis de grande porte em Florianópolis	Língua Inglesa. Setor de recepção. Florianópolis/SC.	
2018	Thayse Regina Abreu Marimar da Silva	Competência comunicativa em inglês dos trabalhadores de hostels de Florianópolis-SC	Inglês; Hostels; Florianópolis	Florianópolis/SC
2018	Marimar Da Silva Andressa Barbosa Cordeiro	"Falei: wait a minute e entrei no Google tradutor": o impacto da competência comunicativa em língua inglesa na performance profissional de trabalhadores do setor hoteleiro no centro de Florianópolis-SC.	Setor hoteleiro; Competência comunicativa; Língua Inglesa; Florianópolis-SC	Florianópolis/SC
2019	Catiane Laporte Marimar da Silva	A Competência Comunicativa em Inglês e seu Impacto nas Emoções dos Trabalhadores do Setor Hoteleiro em Florianópolis-SC: um estudo de narrativas de experiência	Setor Hoteleiro, Competência Comunicativa, Língua Inglesa, Emoção, Narrativas	Florianópolis/SC
2021	Marimar da Silva Luciana de Jesus Ramos	A COMPETÊNCIA ORAL E M INGLÊS D O TRABALHADOR COMO ESTRATÉGIA D E ENDOMARKETING: U M ESTUDO D E CASO E M MIDSCALE HOTÉIS E M FLORIANÓPOLIS/SC	Competência comunicativa. Língua Inglesa. Midscale hotéis. Florianópolis. Endomarketing.	Florianópolis/SC
2021	Lucia Helena Monteiro Marimar Da Silva	“Falo inglês... bem ruim, mas falo”: um estudo de caso sobre a competência oral em inglês no setor de recepção hoteleiro	POP de Check-in; Competência Oral em Inglês; Setor Hoteleiro; Podcast.	Florianópolis/SC
2023	MÍRIAM REBECCA BARRETO PIMENTA	A CAPACITAÇÃO DOS TRABALHADORES DO SETOR HOTELEIRO COM RELAÇÃO AO CONHECIMENTO DA LÍNGUA INGLESA EM MOSSORÓ-RN	Inglês para fins específicos; análise de necessidades; turismo; hotelaria.	MOSSORÓ-RN
2024	Beatriz Vieira da Costa Marimar da Silva	A LÍNGUA INGLESA NO SETOR HOTELEIRO: UMA SISTEMATIZAÇÃO DE ESTUDOS	Estado da arte. Língua inglesa. Setor hoteleiro.	
2025	Andreia Benchimol de Andrade	BOAS PRÁTICAS DE ENSINO E APRENDIZAGEM DA LÍNGUA INGLESA PARA PROFISSIONAIS DA HOTELARIA EM MANAUS/AM	ensino, aprendizagem, língua inglesa, hotelaria	MANAUS/AM

## ANEXOS

### Anexo 1: Carta de apresentação do pesquisador

Instituto Federal de Santa Catarina – Reitoria

Rua: 14 de julho, 150 | Coqueiros | Florianópolis /SC | CEP: 88.075-010

Fone: (48) 3877-9000 | www.ifsc.edu.br | CNPJ 11.402.887/0001-60

---

Florianópolis, 10 de abril de 2025

Prezado Gestor,

Solicitamos vossa autorização para pesquisa *in loco* com os trabalhadores do setor de recepção do vosso hotel, por meio da aplicação de um questionário com perguntas fechadas e abertas, objetivando atender às demandas de conclusão do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria (CSTH), ofertado pelo Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), do qual sou estudante da última fase.

A pesquisa, intitulada “A língua inglesa no setor de recepção: um estudo em hotéis executivos de Rio Claro/SP”, está vinculada ao trabalho de conclusão de curso (TCC) do CSTH/IFSC e tem como objetivo principal **investigar a necessidade do uso de inglês no setor de recepção em hotéis executivos de Rio Claro/SP**, visando propor estratégias de qualificação profissional em um mundo globalizado e multicultural.

Buscamos ampliar as pesquisas sobre o tema da minha pesquisa: “A língua inglesa no setor hoteleiro”, com ênfase no eixo turismo, hospitalidade e lazer, em virtude da escassez de estudos nessa área no Brasil. Ademais, buscamos potencializar a habilidade de comunicação nessa língua no setor, visando qualificar o atendimento ao hóspede e, por conseguinte, manter o setor competitivo no mercado.

---

Assinatura do Pesquisador

**Kaique Furtado da Silva**

CPF: 230.734.048-30 E-mail: [kaiquefurtadodasilva@gmail.com](mailto:kaiquefurtadodasilva@gmail.com)

Matrícula (201810202985) – CSTH/IFSC

**Pesquisador Responsável:**

Endereço: Rua 2a, nº51

CEP:

Telefone do pesquisador: (19) 99721-9605

E-mail do pesquisador: [kaiquefurtadodasilva@gmail.com](mailto:kaiquefurtadodasilva@gmail.com)

## Anexo 2: TCLE



Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA

### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

Você está sendo convidado(a) para participar como voluntário em uma pesquisa. Leia os termos abaixo e, caso aceite fazer parte do estudo, assine este termo.

Para o caso de documento em cópia física: Rubrique todas as páginas e assine no final deste documento, que está em duas vias. Uma delas é sua e a outra é do pesquisador.

Para o caso de documento virtual: Será possível inserir ao término do documento a assinatura com certificado digital, sendo que este documento será encaminhado para o seu e-mail pelo pesquisador.

Título da pesquisa: A língua inglesa no setor de recepção: um estudo em hotéis executivos de Rio Claro/SP

Pesquisador responsável (Operador de dados): Kaique Furtado da Silva

Endereço: Rua 2A, nº 51, Vila Aparecida

Telefone para contato: (19) 99721-9605

O Comitê de Ética em Pesquisa envolvendo seres humanos (CEPSH) é um colegiado interdisciplinar e independente, de relevância pública, de caráter consultivo, deliberativo e educativo, criado para defender os interesses dos participantes da pesquisa em sua integridade e dignidade e para contribuir no desenvolvimento da pesquisa dentro de padrões éticos. O CEP/IFSC está localizado dentro da própria Instituição, à Rua 14 de julho nº150, térreo, sala 02, Florianópolis-SC, CEP 88075-010. Horário de funcionamento definido de segunda-feira a sexta-feira das 8h às 12h para contato dos pesquisadores e participantes das pesquisas. Telefone para contato (48) 3877-9054 e e-mail [cepsh@ifsc.edu.br](mailto:cepsh@ifsc.edu.br).

O objetivo desta pesquisa é **investigar o uso de inglês no setor de recepção em hotéis executivos de Rio Claro/SP**, visando propor estratégias de qualificação profissional. A sua participação na pesquisa consiste em responder a um questionário sem qualquer prejuízo ou constrangimento para o(a) pesquisado(a).

Os procedimentos aplicados por esta pesquisa eventualmente podem oferecer riscos, como o desconforto para responder a alguma pergunta do questionário. (Ressalta-se que toda pesquisa tem riscos, mesmo que sejam mínimos. Este questionário apresenta um possível risco de desconforto ao responder alguma pergunta). Para contornar um possível desconforto, as perguntas do questionário não são obrigatórias e você poderá responder apenas às

Instituto Federal de Santa Catarina – Reitoria

Rua: 14 de julho, 150 | Coqueiros | Florianópolis /SC | CEP: 88.075-010

Fone: (48) 3877-9000 | [www.ifsc.edu.br](http://www.ifsc.edu.br) | CNPJ 11.402.887/0001-60

perguntas que desejar ou desistir de participar da pesquisa a qualquer momento sem prejuízo à sua pessoa.

Caso queira, informe ao pesquisador qualquer condição de saúde que possa interferir em sua participação na pesquisa. Caso ocorram efeitos indesejáveis ao(a) pesquisado(a), encaminharemos para o sistema único de saúde (SUS), sendo garantida assistência imediata, sem ônus de qualquer espécie a sua pessoa com todos os cuidados necessários a sua participação de acordo com seus direitos individuais e respeito ao seu bem-estar físico e psicológico.

Os benefícios esperados pela sua participação na pesquisa são: a contribuição para o avanço da ciência, para a qualificação do trabalhador no setor hoteleiro e para o ensino técnico e tecnológico voltado ao eixo Turismo, Hospitalidade e Lazer.

A sua participação na pesquisa não prevê nenhum tipo de ressarcimento ou compensação material para os participantes.

É garantida indenização diante de eventuais danos decorrentes da pesquisa a sua pessoa.

## **CONSENTIMENTO DA PESSOA (TITULAR) COMO PARTICIPANTE DE PESQUISA**

Eu, \_\_\_\_\_, abaixo assinado, concordo em participar do estudo. Fui devidamente informado e esclarecido pelo pesquisador sobre a pesquisa e os procedimentos nela envolvidos, bem como os riscos e benefícios decorrentes da minha participação. Foi-me garantido que posso retirar meu consentimento a qualquer momento e ter acesso ao registro do consentimento sempre que solicitado.

Local: \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

Assinatura do participante da pesquisa:

---

Assinatura do pesquisador responsável:

---