



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
CENTRO DE COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ESTUDOS DA TRADUÇÃO

Rafaela Marques Rafael

**A tradução e seu duplo papel de mediação: da comunicação transcultural e da concepção de um aplicativo para celular – Voseo Hotel – com vistas ao desenvolvimento da competência comunicativa em espanhol rioplatense num contexto específico, o âmbito hoteleiro**

Florianópolis  
2025

Rafaela Marques Rafael

**A tradução e seu duplo papel de mediação: da comunicação transcultural e da concepção de um aplicativo para celular – Voseo Hotel – com vistas ao desenvolvimento da competência comunicativa em espanhol rioplatense num contexto específico, o âmbito hoteleiro**

Tese submetida ao Programa de Pós-graduação da Universidade Federal de Santa Catarina para a obtenção do título de doutora em Estudos da Tradução.

Orientadora: Profa. Andréa Cesco, Dra  
Coorientador: Prof. Óscar Ferreiro Vázquez, Dr.

Rafael, Rafaela Marques

A tradução e seu duplo papel de mediação: da comunicação transcultural e da concepção de um aplicativo para celular - Voseo Hotel - com vistas ao desenvolvimento da competência comunicativa em espanhol rioplatense num contexto específico, o âmbito hoteleiro / Rafaela Marques Rafael ; orientadora, Andréa Cesco, coorientador, Óscar Ferreiro Vázquez, 2025.

303 p.

Tese (doutorado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Comunicação e Expressão, Programa de Pós-Graduação em Estudos da Tradução, Florianópolis, 2025.

Inclui referências.

1. Estudos da Tradução. 2. expertise por interação. 3. comunicação transcultural. 4. APP Voseo Hotel. 5. tradução funcionalista. I. Cesco, Andréa . II. Ferreiro Vázquez, Óscar . III. Universidade Federal de Santa Catarina. Programa de Pós-Graduação em Estudos da Tradução. IV. Título.

Rafaela Marques Rafael

**A tradução e seu duplo papel de mediação: da comunicação transcultural e da concepção de um aplicativo para celular – Voseo Hotel – com vistas ao desenvolvimento da competência comunicativa em espanhol rioplatense num contexto específico, o âmbito hoteleiro**

O presente trabalho em nível de Doutorado foi avaliado e aprovado, em 06 de outubro de 2025, pela banca examinadora composta pelos seguintes membros:

Prof. David Pérez Blázquez, Dr.  
Universidad de Alicante (UA)

Prof. Wagner Monteiro Pereira, Dr.  
Universidade do Estado do Rio de Janeiro  
(UERJ)

Profa. Luciana Ferrari Montemezzo, Dra.  
Universidade Federal de Santa Maria  
(UFSM)

Profa. Juliana Cristina Faggion Bergmann,  
Dra.  
Universidade Federal de Santa Catarina  
(UFSC)

Certificamos que esta é a versão original e final do trabalho de conclusão que foi julgado adequado para obtenção do título de Doutora em Estudos da Tradução.

Insira neste espaço a  
assinatura digital

Profa. Andréia Guerini, Dra.  
Coordenadora do Programa

Insira neste espaço a  
assinatura digital

Profa. Andréa Cesco, Dra.  
Orientadora

Prof. Óscar Ferreiro Vázquez, Dr.  
Coorientador

Florianópolis, 2025

Dedico esta tese a todas as pessoas que, sonhadoras como eu, acreditam que a persistência transforma uma utopia em sonho passível de concretização.

## AGRADECIMENTOS

Ao Universo e aos meus guias, por me sustentarem não só nesta, mas em todas as minhas empreitadas;

À minha mãe, Elizabeth, e ao meu pai, Sebastião, por me concederem a incrível oportunidade de existir neste mundo, de experienciar tantas situações e oportunizarem o meu crescimento;

Aos meus irmãos: Ricardo, Gustavo, Lara e Netto, por me auxiliarem na minha constituição nesta existência terrena. Do fundo do meu coração, o meu mais sincero agradecimento à minha irmã Lara pela pronta ajuda na transcrição das infindáveis horas de áudio;

À minha sobrinha, Júlia Carvalho Rafael, espero de alguma forma inspirá-la;

À minha avó paterna, Maria Aparecida Rafael, uma brasileiro-espanhola, a grande responsável pela minha apresentação à língua espanhola. Sei que de onde estiver, vovó, sempre me acompanha e inspira o meu caminhar como professora de espanhol;

À professora Martha Lucía Pulido Correa, por todos os aprendizados e, principalmente, por ter sido a grande ponte para minha chegada na UVigo;

À minha orientadora, professora Andréa Cesco, pela acolhida, pelas admoestações, pelo incentivo e, sobretudo, pela confiança;

Ao meu coorientador, professor Óscar Ferreiro Vázquez, por me abrir as portas da UVigo, pela paciência, pela presteza, pela persistência e por sempre acreditar em mim;

Aos professores e professoras da UFSC e da UVigo, pelo suporte teórico-acadêmico proporcionado através das disciplinas e atividades formativas;

Aos professores e professoras que participaram das bancas de qualificação e defesa, por todo o diálogo estabelecido com este trabalho e contribuições;

Aos trabalhadores do hotel onde a pesquisa foi realizada, por toda a hospitalidade despendida a mim durante o período em que formei parte da equipe;

Às colegas do Instituto Federal de Santa Catarina – campus Florianópolis-Continente, Daniela de Carvalho Carrelas e Marimar da Silva, grandes incentivadoras desta pesquisa;

Ao meu ex-aluno, Laison Correa, pela pronta ajuda na transcrição de parte dos áudios;

À Berenice Santos Gonçalves, professora do Departamento de Expressão Gráfica da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) e ao seu orientando, Frederico Cardoso Magalhães Pereira; ao José Eduardo de Lucca, professor do Departamento de Informática e Estatística da UFSC e ao nosso orientando, Augusto Pamplona, por não só aceitarem integrar a equipe multidisciplinar para o desenvolvimento do aplicativo Voseo hotel, bem como, principalmente, embarcar nesta empreitada comigo;

À Luiziane da Silva Rosa, pela amizade e por toda a interlocução e trocas durante esta jornada;

Ao Renato Machado Domingues, meu grande amigo de graduação da UNESP- Assis, meu fiel interlocutor e ombro amigo;

À Karina Mayara Leite Vieira, grande amiga, a outra joia rara que Assis me outorgou. Mesmo de longe, sempre me ajuda muito, proporciona vivências incríveis e sempre torce por mim;

Ao meu querido e estimado amigo, George Luiz França, por tanto que não há espaço de escrita suficiente no mundo para expressar. Que feliz encontro o nosso nesta vida;

Aos meus queridos e querida amiga de Florianópolis que, embora com todas as minhas ausências e distância, sei que vibraram tanto quanto eu para o encerramento deste ciclo: Bárbara, Bruno, Marcelo, Moisés e Valdriano;

Ao querido amigo, Victor Manuel Zerpa, quem a morada em San Miguel de Tucumán me apresentou, em 2009, durante o intercâmbio realizado na Universidad Nacional de Tucumán (UNT) e que foi a peça-chave para que pudesse concretizar a expertise por interação proposta neste trabalho;

À Giselle Maria Pantoja Ribeiro, poeta, professora, amiga, ouvinte, dentro das crenças do «nada é por acaso», direto do Pará, que sorte a minha ter podido lhe vizinhar durante o ano de 2018 e a continuação de nossas vizinhanças, ainda que separadas pela distância física;

À minha primeira professora de espanhol, Edda Mastrangelo, quem fez aflorar o meu amor pela língua espanhola;

À Janayna Alves Vieira, quem chegou já na reta final desta caminhada e vivenciou os acréscimos deste desfecho, grata pelos ouvidos e pelos conselhos;

Ao eterno amigo, Luis Paulo Bezerra, como eu queria que você presenciasse neste plano comigo as minhas conquistas, soubesse que a «menina esquisita que

entrou na universidade pública munida de um fichário do Bob esponja» chegou tão longe. A sua ausência terrena ainda faz minha saudade sangrar em lágrimas em alguns momentos, para sempre em meu coração;

Àqueles/àquelas que, mesmo sem saber, em muitos momentos foram o combustível para a finalização desta importante etapa da minha vida: meus queridos alunos e minha queridas alunas do campus Avançado Barracão do Instituto Federal do Paraná;

Às aulas de yoga que foram essenciais para meus momentos de relaxamento e muito contribuíram para a estabilização do meu nível de ansiedade;

Ao meu parceiro de vida, Jhonathan Angel Araujo Fernández, pelo auxílio nos diversos renascimentos durante esta jornada. Sou grata por todo seu amor, cuidado, carinho, paciência, insistência, por nunca soltar a minha mão e pelo seu apoio incondicional, especialmente, nos dias mais cinzentos;

À CAPES, pela concessão tanto da bolsa para a realização do doutorado no Brasil quanto no exterior, através do programa CAPES-PRINT;

À UFSC e à UVigo, instituições que tornaram este trabalho possível e que oportunizaram meus estudos de doutorado, por meio da participação em seus programas de Pós-graduação, em Estudos da Tradução e em Traducción y Paratraducción, respectivamente;

Por fim, a todas as pessoas que de alguma forma participaram desta LONGA jornada que consistiu muito mais do que na escrita de uma tese...

Tudo começa naquela soleira, naquela porta à qual se bate e que vai se abrir para um rosto desconhecido, estranho. Limite entre dois mundos, entre o exterior e o interior, o dentro e o fora, a soleira é etapa decisiva semelhante a uma iniciação. É a linha de demarcação de uma intrusão, pois a hospitalidade é intrusiva, ela comporta, querendo ou não, uma face de violência, de ruptura, de transgressão, até mesmo de

hostilidade [...]

(Montandon, 2011, p.11)

## RESUMO

Esta tese tem a comunicação como mola propulsora e como fio condutor a pergunta norteadora: De que forma a tradução pode contribuir para o desenvolvimento da competência comunicativa do profissional da hotelaria para a recepção ao hóspede rioplatense, considerando que a comunicação é elementar para a concretização da hospitalidade, na cidade de Florianópolis? A pesquisa nasceu da constatação de lacunas no ensino e aprendizagem da língua espanhola no contexto educacional brasileiro e da intenção de aliar a prática tradutória ao desenvolvimento de um aplicativo de celular que auxiliasse a formação linguístico-comunicativa dos profissionais do setor. Assim, o objetivo geral foi auxiliar na entabulação da comunicação entre o profissional brasileiro e o hóspede rioplatense através da oportunização de competência comunicativa em língua estrangeira ao primeiro, por meio da tradução e da concepção de um aplicativo (APP) para celular – Voseo Hotel, voltado ao ensino de espanhol para fins específicos. O estudo fundamenta-se na interseção entre os Estudos da Tradução (ET), a Linguística Aplicada (LA) e o Turismo, áreas que compartilham o interesse pela comunicação. Constatamos neste trabalho o duplo papel de mediação da tradução: mediadora da comunicação transcultural, ao promover o encontro entre culturas e línguas distintas, e mediadora da concepção pedagógica do aplicativo, ao constituir-se como base para as unidades pedagógicas do APP Voseo Hotel. O projeto de execução do aplicativo recebeu o nome de Ensino de Espanhol para Fins Específicos em Meio Eletrônico (e-EEFE), fundamentado na abordagem LINFE (Línguas para Fins Específicos) e na Análise de Necessidades (AN) (Hutchinson e Waters, 1987). O encargo tradutório foi obtido a partir de gravações de interações reais entre profissionais da hotelaria e hóspedes. O processo tradutório baseou-se na Tradução Funcionalista (Nord, 2001; 2009; 2012; 2016) e nas teorias da *expertise por interação* e *expertise contributiva* (Collins e Evans, 2010), permitindo que o produto final das traduções — os gêneros discursivos traduzidos — se tornasse a unidade pedagógica do APP, resultando em um material didático que reflete situações reais de comunicação profissional. A concepção do APP Voseo Hotel envolveu uma equipe multidisciplinar composta por profissionais de Design, Sistemas de Informação e Linguagens. Seu desenvolvimento foi orientado pelos princípios da Mobile Assisted Language Learning (MALL) (Traxler, 2007; Kukulska-Hulme e Shield, 2008), que conceitua a aprendizagem móvel a partir de seu slogan «a qualquer hora e em qualquer lugar», e pelos fundamentos da aprendizagem situada (Cope e Kalantzis, 2003), que valoriza o uso da língua em contextos autênticos. O design pedagógico do aplicativo baseou-se em cinco aspectos essenciais: texto e contexto, multimodalidade, autonomia, motivação e ubiquidade (Andrade, 2017). O protótipo do APP Voseo Hotel está disponível em:

[repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/237955/Voseo Hotel App.mp4?sequence=2&isAllowed=y](https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/237955/Voseo%20Hotel%20App.mp4?sequence=2&isAllowed=y). Os resultados evidenciam que o Voseo Hotel constitui uma proposta inovadora de mediação entre tradução, ensino e tecnologia, capaz de aprimorar a competência comunicativa intercultural dos profissionais da hotelaria e, conseqüentemente, fortalecer a comunicação transcultural. A pesquisa reafirma o papel da tradução como ponte entre culturas e como instrumento pedagógico na formação para o mundo do trabalho.

**Palavras-chave:** expertise por interação; APP Voseo Hotel; comunicação transcultural; tradução funcionalista.

## ABSTRACT

This thesis takes communication as its driving force and is guided by the central research question: How can translation contribute to the development of communicative competence among hospitality professionals in attending Rioplatense guests, considering that communication is essential to the realization of hospitality in the city of Florianópolis? The research originated from the identification of gaps in the teaching and learning of the Spanish language in the Brazilian educational context and from the intention to combine translation practice with the development of a mobile application that would assist in the linguistic-communicative training of professionals in the field. The main objective was to facilitate communication between Brazilian professionals and Rioplatense guests by developing their communicative competence in a foreign language through translation and the design of a mobile application — Voseo Hotel — aimed at teaching Spanish for specific purposes. The research is grounded in the intersection of Translation Studies (TS), Applied Linguistics (AL), and Tourism, fields that share a common focus on communication. The study highlights the dual mediating role of translation: as a mediator of communication, enabling interaction between distinct languages and cultures, and as a pedagogical mediator, serving as the foundation for the instructional units of the Voseo Hotel app. The project, titled Teaching Spanish for Specific Purposes in an Electronic Environment (e-EEFE), was based on the Languages for Specific Purposes (LSP) approach and Needs Analysis (Hutchinson & Waters, 1987). The translational tasks were derived from authentic recordings of real interactions between hotel professionals and guests. The translation process followed a Functionalist Translation framework (Nord, 2001; 2009; 2012; 2016) and drew upon the theories of *interactional* and *contributory expertise* (Collins & Evans, 2010), allowing the translated discursive genres to serve as pedagogical units within the app — thus producing instructional material that mirrors real-world communicative situations. The development of the Voseo Hotel app involved a multidisciplinary team of experts in Design, Information Systems, and Languages. Its pedagogical design was informed by the principles of Mobile Assisted Language Learning (MALL) (Traxler, 2007; Kukulska-Hulme & Shield, 2008), which promotes learning «anytime and anywhere», and by the concept of situated learning (Cope & Kalantzis, 2003), emphasizing authentic language use in real contexts. The app's instructional framework is structured around five core aspects: text and context, multimodality, autonomy, motivation, and ubiquity (Andrade, 2017). The app prototype is available at:

[repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/237955/Voseo Hotel App.mp4?sequence=2&isAllowed=y](https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/237955/Voseo%20Hotel%20App.mp4?sequence=2&isAllowed=y). The findings indicate that Voseo Hotel represents an innovative form of mediation between translation, pedagogy, and technology, capable of enhancing the intercultural communicative competence of hospitality professionals and, consequently, strengthening transcultural communication. The research reaffirms the role of translation as both a bridge between cultures and a pedagogical instrument for professional education in the contemporary working world.

**Keywords:** interactional expertise; Voseo Hote APP; cross-cultural communication; functionalist translation.

## RESUMEN

Esta tesis tiene como eje central la comunicación, entendida como motor impulsor y fundamento de la pregunta orientadora: ¿De qué manera la traducción puede contribuir al desarrollo de la competencia comunicativa del profesional de la hotelería en la atención al huésped rioplatense, considerando que la comunicación es esencial para la concreción de la hospitalidad en la ciudad de Florianópolis? La investigación surge de la constatación de vacíos en la enseñanza y el aprendizaje del español en el contexto educativo brasileño y de la intención de articular la práctica traductora con la creación de un recurso tecnológico que favorezca la formación lingüístico-comunicativa de los profesionales del sector hotelero. El objetivo general fue facilitar la comunicación entre el profesional brasileño y el huésped rioplatense mediante el desarrollo de su competencia comunicativa en lengua extranjera, a través de la traducción y del diseño de una aplicación móvil —Voseo Hotel— destinada a la enseñanza del español con fines específicos. El estudio se fundamenta en la intersección entre los Estudios de la Traducción (ET), la Lingüística Aplicada (LA) y el Turismo, campos que comparten el interés por la comunicación intercultural. La investigación evidencia el doble papel mediador de la traducción: como mediadora de la comunicación transcultural, al propiciar el encuentro entre lenguas y culturas distintas, y como mediadora pedagógica, al constituirse en base de las unidades didácticas de la aplicación Voseo Hotel. El proyecto, denominado Enseñanza de Español con Fines Específicos en Medio Electrónico (e-EEFE), se apoyó en el enfoque Lenguas para Fines Específicos (LFE) y en el Análisis de Necesidades (Hutchinson y Waters, 1987). El encargo traductivo se obtuvo a partir de grabaciones de interacciones reales entre profesionales de la hotelería y huéspedes. El proceso de traducción se desarrolló bajo la perspectiva de la Traducción Funcionalista (Nord, 2001; 2009; 2012; 2016) y de las teorías de la *expertise por interacción* y la *expertise contributiva* (Collins y Evans, 2010), lo que permitió que los géneros discursivos traducidos se transformaran en unidades pedagógicas de la aplicación, dando origen a un material didáctico que refleja situaciones reales de comunicación profesional. La concepción de la APP Voseo Hotel involucró un equipo multidisciplinario conformado por especialistas en Diseño, Sistemas de Información y Lenguajes. Su desarrollo se guió por los principios del Mobile Assisted Language Learning (MALL) (Traxler, 2007; Kukulska-Hulme y Shield, 2008), que concibe el aprendizaje móvil bajo el lema «en cualquier momento y en cualquier lugar», y por los fundamentos del aprendizaje situado (Cope y Kalantzis, 2003), que valoriza el uso auténtico de la lengua en contextos reales. El diseño pedagógico de la aplicación se estructuró a partir de cinco aspectos esenciales: texto y contexto, multimodalidad, autonomía, motivación y ubicuidad (Andrade, 2017). El prototipo de la APP Voseo Hotel se encuentra disponible en:

[repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/237955/Voseo Hotel App.mp4?sequence=2&isAllowed=y](https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/237955/Voseo_Hotel_App.mp4?sequence=2&isAllowed=y). Los resultados demuestran que Voseo Hotel constituye una propuesta innovadora de mediación entre traducción, enseñanza y tecnología, capaz de mejorar la competencia comunicativa intercultural de los profesionales de la hotelería y, en consecuencia, fortalecer la comunicación transcultural. La investigación reafirma el papel de la traducción como puente entre culturas y como herramienta pedagógica para la formación profesional en el mundo laboral contemporáneo.

**Palabras clave:** expertise por interacción; APP Voseo Hotel; comunicación transcultural; traducción funcionalista.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Conceito de Hospitalidade.....	48
Figura 2 – Principais áreas de estudo de espanhol como língua estrangeira .....	90
Figura 3 – Número aproximado de estudantes de espanhol no mundo. Classificação por países.....	91
Figura 4 – Evolução da origem dos turistas .....	94
Figura 5 – O que a análise de necessidades estabelece.....	109
Figura 6 – Processo da ação translativa.....	140
Figura 7 - Perguntas básicas de preparação para a ação translativa.....	141
Figura 8 – O processo translativo .....	143
Figura 9 – Telas implementadas no APP Voseo Hotel.....	192
Figura 10 – Número médio de trabalhadores temporários .....	204
Figura 11 – Número estimado de profissionais do setor hoteleiro de Florianópolis que podem se favorecer do APP Voseo Hotel .....	205
Figura 12 – Telas implementadas no APP Voseo Hotel .....	208

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Hotéis inaugurados no Norte da Ilha nas décadas de 80 e 90 .....	62
Quadro 2 - Fases, instrumentos e período de geração de dados .....	180
Quadro 3 –Perguntas básicas de preparação para a ação translativa.....	184

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABIH-SC	Associação Brasileira da Indústria de Hotéis de Santa Catarina
ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
AC	Abordagem Comunicativa
ACIF	Associação Comercial e Industrial de Florianópolis
APP	Aplicativo
AUGM	Associação de Universidades do Grupo Montevideu
BESC	Banco de Desenvolvimento do Estado
BNDES	Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social
BRDE	Banco Regional de Desenvolvimento do Extremo Sul
CA	Colégio de Aplicação
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CELESC	Centrais Elétricas de Santa Catarina
Cetur	Conselho Empresarial de Turismo e Hospitalidade
CC	Competência Comunicativa
CCI	Competência Comunicativa Intercultural
CNE	Conselho Nacional de Educação
CNPq	Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
COMBRATUR	Comissão Brasileira de Turismo
DNQT	Diretrizes Nacionais para Qualificação em Turismo
EB	Educação Básica
e-EEFE	Ensino de espanhol para fins específicos em ambiente virtual
EFE	Ensino de Espanhol para Fins Específicos
EF	Ensino Fundamental
ELFE	Ensino de Línguas para Fins Específicos
ELETROSUL	Centrais Elétricas do Sul do Brasil
EM	Ensino Médio
EMBRATUR	Empresa Brasileira de Turismo
EPT	Educação Profissional e Tecnológica
ES	Ensino Superior
ESGHT	Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo
ESP	English for Specific Purposes
ET	Estudos da Tradução

FACISC	Federação das Associações Comerciais e Industriais de Santa Catarina
FAPESP	Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo
FECOMÉRCIO/SC	Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado de Santa Catarina
FIESC	Federação das Indústrias do Estado de Santa Catarina
FETRATUH	Federação dos Trabalhadores em Turismo, Hospitalidade e de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares no Estado de Santa Catarina
FINOR	Fundo de Investimento do Nordeste
FINAM	Fundo de Investimento da Amazônia
FUNGETUR	Fundo Geral de Turismo
IC	Iniciação Científica
IDH	Índice de Desenvolvimento Humano
INI	Iniciador
LA	Linguística Aplicada
LDB	Lei de Diretrizes e Bases
LE(s)	Língua(s) Estrangeira(s)
LINFE	Línguas para Fins Específicos
MALL	<i>Mobile Assisted Language Learning</i>
M-learning	<i>Mobile learning</i>
MEC	Ministério da Educação
MIT	Ministério do Turismo
NHPI	Núcleo de Hotéis da Praia dos Ingleses
OCEM	Orientações Curriculares para o Ensino Médio
OMT	Organização Mundial do Turismo
PCNs	Parâmetros Curriculares Nacionais
PGET	Programa de Pós-graduação em Estudos da Tradução
PIB	Produto Interno Bruto
PO	Product Owner
POP	Procedimento Operacional Padrão
PNUD	Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento
PNT	Plano Nacional do Turismo
QCER	Quadro Comum Europeu de Referência

RIVED	Rede Interativa Virtual de Educação
SANTUR	Santa Catarina Turismo
SBClass	Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem
SC	Santa Catarina
SEB	Secretaria de Educação Básica
SEED	Secretaria de Educação a Distância
Sesu-MEC	Secretaria de Educação Superior
SETUR	Secretaria de Estado de Turismo, Cultura e Esporte
SHRBS	Sindicato de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares de Florianópolis
TA	Termo de Assentimento
TCC	Trabalho de Conclusão de Curso
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
TCT	Teoria Comunicativa da Terminologia
TB	Texto Base
TGT	Teoria Geral da Terminologia
TM	Texto Meta
TRL	Tradutor
UI	User Interface
UFSC	Universidade Federal de Santa Catarina
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura
UNESP	Universidade Estadual Paulista «Júlio de Mesquita Filho»
UNIVALI	Universidade de Vale do Itajaí
UNT	Universidad Nacional de Tucumán
UVigo	Universidade de Vigo
UX	User Experience

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO .....	21
1.1 CRUZEIRO, ASSIS, FLORIANÓPOLIS, VIGO, CRUZEIRO-CAMPINAS, BARRAÇÃO, SÃO MIGUEL DO OESTE: ENTRE ESPINHOS, MAS MUITAS FLORES...	21
1.2 APRESENTAÇÃO DA PESQUISA E DE SUA JUSTIFICATIVA.....	28
1.3 O PROBLEMA DE PESQUISA E OS OBJETIVOS .....	43
2. O CONCEITO DE HOSPEDAGEM.....	45
2.1 BREVE HISTÓRIA DA HOTELARIA.....	49
2.1.1 <b>Hotelaria no Brasil</b> .....	52
2.1.2 <b>Hotelaria em Florianópolis</b> .....	57
2.1.3 <b>Norte da Ilha e a Hotelaria</b> .....	61
2.1.4 <b>O bairro Ingleses e a Hotelaria</b> .....	63
2.1.5 <b>O hotel</b> .....	65
3. A EDUCAÇÃO DO PROFISSIONAL PARA A HOTELARIA.....	68
3.1 A IMPORTÂNCIA DA LÍNGUA ESPANHOLA PARA OS BRASILEIROS E PARA O TURISMO.....	89
4. REFERENCIAL TEÓRICO-METODOLÓGICO .....	98
4.1 ABORDAGEM LINFE.....	99
4.1.1 <b>Abordagem comunicativa</b> .....	105
4.1.2 <b>Análise de necessidades</b> .....	107
4.1.3 <b>Língua, linguagem, comunicação e competência comunicativa</b> .....	110
4.2 GÊNEROS DISCURSIVOS.....	118
4.2.1 <b>Os gêneros discursivos do APP</b> .....	123
4.2.1.1 Setor de Reservas.....	123
4.2.1.2 Setor de recepção .....	124
4.2.1.3 Setor de alimentos e bebidas (restaurante).....	125
4.2.2 <b>Linguagem Especializada</b> .....	125
4.2.3 <b>Discursos Especializados</b> .....	128
4.3 A TRADUÇÃO INTERLINGUAL E INVERSA .....	131
4.4 A TRADUÇÃO ESPECIALIZADA HOTELEIRA.....	132
4.4.1 <b>Competência tradutória</b> .....	135
4.5 A TRADUÇÃO FUNCIONALISTA .....	137
4.5.1 <b>Terminologia</b> .....	144
4.5.2 <b>Sociolinguística</b> .....	147
4.5.2.1 Socioterminologia .....	148

4.6	TRADUÇÃO VIA <i>EXPERTISE POR INTERAÇÃO E EXPERTISE CONTRIBUTIVA</i>	150
4.7	COMUNICAÇÃO TRANSCULTURAL	151
4.8	O ENSINO E APRENDIZAGEM MEDIADO PELA TECNOLOGIA	152
4.9	MOBILE LEARNING	154
<b>4.9.1</b>	<b>Mall</b>	155
5.	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	176
5.1	OBTENÇÃO DE ENCARGO TRADUTÓRIO	176
<b>5.1.1</b>	<b>Fase Preliminar</b>	177
<b>5.1.2</b>	<b>Fase de Geração e Transcrição de dados</b>	178
<b>5.1.3</b>	<b>Fase de Preparação</b>	183
5.2	EXECUÇÃO DO ENCARGO TRADUTÓRIO	183
5.3	CONCEPÇÃO DO APP VOSEO HOTEL	187
<b>5.3.1</b>	<b>Estado da Arte</b>	188
<b>5.3.2</b>	<b>Protótipo do Aplicativo Voseo Hotel</b>	190
<b>5.3.3</b>	<b>Desing Pedagógico do APP Voseo Hotel</b>	192
5.4	O PERCURSO DO ENCARGO TRADUTÓRIO	195
<b>6.</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>198</b>
	<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>211</b>
	<b>APÊNDICE</b>	<b>235</b>
	<b>ANEXO</b>	<b>271</b>

## 1. INTRODUÇÃO

### 1.1 CRUZEIRO, ASSIS, FLORIANÓPOLIS, VIGO, CRUZEIRO-CAMPINAS, BARRAÇÃO, SÃO MIGUEL DO OESTE: ENTRE ESPINHOS, MAS MUITAS FLORES

Peço licença, leitor, mas antes de iniciar propriamente a falar sobre o que esta tese propõe, preciso recuperar alguns anos de minha vida que fazem total sentido neste momento que estou vivendo e para que eu também possa rememorar o quanto sou privilegiada pelas oportunidades que a vida me deu e tem me dado. Peço licença também em relação ao estilo que será adotado nesta parte do meu trabalho. Ainda que se trate de um texto acadêmico, somos seres humanos e é preciso traduzir na escrita as emoções que estão guardadas em nós, e para isso, o rigor, a objetividade e a robustez não são imprescindíveis.

Espero um dia poder (re)ler estas linhas não só com a mesma emoção que as escrevo, mas também ante uma realidade positiva, na qual eu possa vislumbrar que outras pessoas, em sua trajetória, têm/terão as mesmas oportunidades ou muitas mais das que tive/estou tendo. Também, para que eu possa perceber o quanto tudo o que me aconteceu foi extremamente necessário para que eu chegasse aonde cheguei e encontrasse as pessoas com que encontrei.

Era para ser assim.

Naquela manhã do dia seis de março de dois mil e seis, eu, Rafaela Marques Rafael, deixava a minha cidade menina - Cruzeiro –, no interior de São Paulo, e partia para Assis-SP em busca de dois sonhos: estudar em uma universidade pública e, também, me tornar um ser humano melhor. A felicidade era grande, pois estava indo estudar Letras - Português/Espanhol na Universidade Estadual Paulista «Júlio de Mesquita Filho» – Campus de Assis (UNESP). Para muitos pode ser a situação mais normal do mundo, no entanto, para mim há um significado especial nisso. Minha família passava por limitações financeiras e por mais que a vontade fosse grande, estava ciente das privações às quais estava submetendo meus pais e meus quatro irmãos.

Dizem que é preciso passar por dificuldades nas conquistas para que reconheçamos o seu verdadeiro valor. Longe de mim querer romantizar sofrimento, todavia assim foi. Em Assis, uma cidade que era tão pequena quanto a minha, dentro da universidade, com apenas dezesseis anos de idade, eu descobri a real dimensão

do mundo e do funcionamento de uma sociedade e me formei como ser humano. Sou muito grata por todos os ensinamentos e por toda a transformação que me foi proporcionada na UNESP.

Pude viver a experiência de um intercâmbio com duas bolsas de estudos (uma da UNESP e outra da Associação de Universidades do Grupo Montevideu (AUGM)) - morei em San Miguel de Tucumán, na Argentina, estudando na Universidad Nacional de Tucumán (UNT) – e, também, tive a oportunidade de ser bolsista da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (FAPESP) como estudante de Iniciação Científica (IC).

Foi no período de 2008 a 2010, quando desenvolvi a pesquisa de IC que minha veia de pesquisadora foi sendo despertada, juntamente com meu amor pela tradução, haja vista meu trabalho ter versado sobre esse tema. É difícil esquecer as palavras da professora Nanci: «te voy a desencaminar, chica». Ainda que ela não tenha sido minha orientadora, sempre foi uma grande incentivadora para o prosseguimento dos meus estudos na Pós-graduação. Aquelas palavras sempre seguiram e seguirão ecoando em minha mente.

Foi então que, em 2009, quando eu já cursava o quarto ano da graduação, durante a participação na XXIX Semana do Tradutor no campus da UNESP de São José do Rio Preto, a «profecia» de Nanci começou a se concretizar. Uma professora da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Silvana Aguiar dos Santos, proferiu uma palestra com o objetivo de divulgar o Programa de Pós-graduação em Estudos da Tradução (PGET) da UFSC. Eu estava vivenciando um momento de desespero que todo estudante de graduação passa: vou terminar o curso e vou fazer o quê da vida? A fala da professora acendeu uma chama de esperança e despertou o meu entusiasmo. Voltei do evento decidida do meu futuro: a PGET na UFSC.

Em 2010, o universo abriu as portas, fui aprovada na seleção de mestrado com um projeto sobre tradução literária e fui morar em Florianópolis. Ele durou um pouco mais do que o previsto inicialmente, finalizando em 2013. Divido meu mestrado em duas fases: a primeira, a Rafaela que era bolsista do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) e se dedicava integralmente à pesquisa, e a segunda, pós-qualificação, quando assumi uma vaga de professora substituta no Colégio de Aplicação (CA) da UFSC.

Naquele momento, eu descobri um novo mundo, o da Educação Básica (EB) pública, gratuita e de qualidade e confesso que fiquei extremamente deslumbrada.

Minha identificação foi total ainda que soubesse que aquela experiência tinha prazo de validade. Essa época foi mesmo uma explosão de acontecimentos em minha vida profissional/acadêmica, haja vista ter sido também meu primeiro contato com o Ensino Superior (ES) através do estágio de docência que fiz. No entanto, nem sempre temos a maturidade necessária para lidar com o que nos acontece. O que ocorreu foi que não consegui conciliar as duas situações, de modo que, o que deveria ser prioridade ficou em segundo plano e embarquei, de corpo e alma, na aventura de ser professora num colégio que é a minha referência de escola pública. Hoje, mais amadurecida, consigo ver a situação sob outra ótica e percebo que, mesmo com os percalços de pedido de prorrogação e todo o desgaste emocional que vivi face a isso, como tudo na vida, foi um grande aprendizado. E foi mesmo: fiz amigos que seguem em minha vida e foi a primeira vez que lecionei português numa escola regular, já que antes dava aulas de espanhol em centro de línguas. Considero que este foi o início efetivo de minha carreira como professora.

Apesar de todas as adversidades, devo reconhecer que fui duplamente privilegiada, uma vez que não só alcancei o título de Mestre como também acumulei uma bagagem ímpar, no tempo em que estive no CA, essencial para a minha formação como docente.

Ao concluir os estudos do mestrado, resolvi ir em busca de novas vivências. Experimentei lecionar em escolas particulares e também em outras cidades, como Itajaí e Lages. Nessa última, dei aula pela primeira vez, como docente e não estagiária, no Ensino Superior. Passada a temporada de viagens para essas cidades, morando em Florianópolis, veio a oportunidade de um processo seletivo para o Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC) - Campus Florianópolis-Continente.

Posto que eu tivesse jurado para mim mesma que não queria mais ser professora substituta, não por preconceito ou algo parecido, mas em virtude do prazo de validade somado ao apego emocional e à identificação com o lugar, posso dizer que foi a decisão mais acertada para aquele momento. Além de não ter que me dividir mais entre três cidades, estava num lugar de certa forma já conhecido, parente do CA, mesmo que o IFSC Campus Florianópolis-Continente se volte à Educação Profissional e Tecnológica (EPT) de Nível Médio e Superior no eixo Turismo, Hospitalidade e Lazer, de alguma forma, me sentia em casa pelo fato de já ter trabalhado em outra instituição de ensino federal. E foi ali, naquele campus, que novamente pude experienciar a sensação de trabalhar em uma instituição de ensino pública, gratuita e de qualidade.

Foram dois anos intensos de muito aprendizado, de parceria e jamais imaginaria o que o futuro me reservava.

Através de uma demanda de capacitação dos profissionais do setor hoteleiro, advinda da Secretaria de Turismo da cidade de Bombinhas e do estabelecimento da parceria entre o IFSC e a Prefeitura Municipal de Bombinhas, surgiu o curso de extensão «Espanhol aplicado à hospedagem». O objetivo era fazer com que os funcionários dos hotéis envolvidos adquirissem competência comunicativa necessária para recepcionar o hóspede falante de língua espanhola.

A vida me colocava diante de mais um desafio, pois até chegar no IFSC, eu ainda não tinha experienciado um curso de caráter direcionado, que envolvia, dentre outros, o conhecimento sobre o conceito «Ensino de Línguas para fins específicos», o LINFE.

Concomitantemente ao início do curso de extensão, estava lecionando para alunos do curso técnico em Guia de Turismo. Notava determinadas carências nos materiais relacionados ao turismo em língua espanhola, contudo foi somente nas primeiras aulas em Bombinhas que uma importante lacuna veio à tona. De acordo com dados da Fecomércio (2024), o litoral catarinense recebe, dentre as nacionalidades presentes nas temporadas de veraneio, o percentual equivalente a 15% de turistas oriundos da Região do Rio da Prata (Argentina, Paraguai e Uruguai). Logo, pensando numa necessidade específica da região, seria preciso um material que fosse ao encontro das particularidades dos estudantes que contatariam com essa variedade do espanhol.

Durante a preparação das aulas, pude perceber que na maioria dos materiais voltados para o turismo prepondera a variedade peninsular. Nas aulas, ao apresentar vocabulários de auxílio para o estabelecimento da comunicação, os alunos alegavam que os hóspedes não usavam determinada palavra, que era outra e nem sempre se lembravam qual era, ademais de destacarem a maneira de construção das frases, dentre outras coisas. A partir disso, como complementação ao curso, decidi fazer um projeto de extensão, a fim de, não só vivenciar o cotidiano do hotel para me familiarizar com seu funcionamento e setores como também poder oferecer aos meus alunos o insumo de uso, através do levantamento de suas necessidades linguístico-comunicativas, para propiciar a exequibilidade de seus trabalhos (eu já estava fazendo análise de necessidades, ainda que de forma empírica).

Nasceu a ideia da realização de um «Material bilíngue do espanhol rioplatense e do português brasileiro relacionado aos Procedimentos Operacionais Padrão (POP) nos momentos de check-in e check-out e das mensagens do setor de reservas para dois meios de hospedagem de Bombinhas». O propósito foi criar um material que apresentasse palavras referentes ao contexto em questão e exemplos de seu uso para a realidade do profissional.

Novamente o destino intervinha no meu caminhar, primeiro através da minha percepção de que havia adentrado num terreno riquíssimo a ser explorado academicamente e, segundo, fez (re)emergir meu amor pela tradução.

Para desenvolver o material, tive acesso aos materiais escritos dos hotéis, dos POP e das mensagens pré-estabelecidas do setor de reservas dos hotéis, além de toda a minha vivência no hotel. De posse disso, para chegar ao espanhol rioplatense, optei pela tradução dos materiais. Para tanto, contei com a ajuda de amigos - conhecidos durante o intercâmbio da graduação - que moram nos países do Rio da Prata e da própria internet e das ferramentas que ela nos oferta (a expertise por interação e contributiva já despontava em minhas veias). À vista disso, sem que eu soubesse, meu presságio de voltar à UFSC estava em vias de concretização.

Ao final do curso e do projeto de extensão, como forma de socializar o trabalho realizado, foi ofertada uma oficina aos funcionários dos hotéis envolvidos e do curso. Apesar da ciência de que o material pode ser melhorado e aprimorado, isso não o torna menos útil.

Reconheço-o como um pontapé inicial, pelo menos para atender a uma parte da precisão de um setor dos hotéis, para o desenvolvimento, em condições exíguas, de um projeto de pesquisa.

Antes de descrever a chegada ao doutorado, urge ressaltar que concorrentemente ao trabalho no IFSC, cursei uma Pós-graduação, Lato Sensu, a distância, em Tradução do Espanhol. Longe da universidade desde 2013, a realização desse curso foi uma oportunidade de reciclar e aprimorar meus conhecimentos sobre tradução. Nele tive um panorama dos mais variados tipos de tradução: audiovisual, literária, técnica, além de obter conhecimentos sobre ferramentas de tradução. As práticas tradutórias realizadas foram fundamentais no momento da confecção do material para os hotéis, uma vez que o conhecimento era recente e pôde ser aproveitado para a produção do mesmo.

O despertar para a continuidade dos estudos na Pós-graduação se mostrou decisivo durante a etapa de desenvolvimento do material. Ainda que eu tivesse grandes ambições, as limitações do meu projeto foram emergindo e algumas inquietações foram sendo suscitadas.

Comecei a conversar com colegas do IFSC e de outras instituições. Fui buscar literatura relacionada, bem como pesquisas já realizadas que convergiam para meus propósitos e um projeto de pesquisa de doutorado foi sendo costurado em minha mente.

Embora ainda incipiente, existia alguma noção do que pretendia fazer. Finalmente, a predição que fiz no dia da minha defesa de mestrado estava mais perto de virar realidade. Eu não tinha vínculo oficial com a UFSC desde 2013, entretanto, isso não significava que eu a tivesse deixado. Mesmo «longe», sempre mantinha certo diálogo com esse meio. Esse elo que fora mantido sempre esteve relacionado de alguma forma com a PGET. Então, depois de frequentar duas disciplinas como aluna ouvinte, em 2015.2 e 2017.1, respectivamente, não tive nenhuma dúvida de era na PGET que realizaria meus estudos de doutoramento.

A proposta de investigação inicial foi, após conversas e discussões sobre as definições de vocabulário, glossário, dicionário, etc, a produção de um glossário bilíngue – português brasileiro e espanhol rioplatense - de três setores do hotel: recepção, governança e alimentos e bebidas.

Então, inscrevi-me no doutorado, submeti-me às etapas de seleção e fui aprovada. Após me tornar oficialmente aluna de doutorado, pleiteei uma bolsa, com a qual não apenas fui contemplada, como fiquei classificada em segundo lugar. Após cinco anos «afastada» da vida acadêmica, estava mais do que excelente.

Essa era a peça que faltava para que todas as condições de execução da tese fossem satisfeitas. Digo isso, pois, tendo em vista não somente o cenário político-econômico do país como também a realidade de pessoas que precisam trabalhar e ao mesmo tempo estudar, a minha situação para o desenvolvimento de minha tese foi sim diferenciada. E eu sou muito grata à Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) pela concessão da bolsa.

O ano de 2019 foi o mais intenso da minha vida em todos os sentidos e foi um verdadeiro divisor de águas. Nele ocorreu minha qualificação de doutorado, fui aprovada num concurso e selecionada para uma bolsa de doutorado sanduíche na Espanha na Universidade de Vigo (UVigo) através do programa CAPES-PRINT. Foi

um misto de felicidade e incertezas. Estava aprovada num concurso. Será que seria chamada logo? Será que daria tempo de ir para a Espanha? No fim, as duas situações foram possibilitadas.

Cheguei à Espanha, na UVigo, em março de 2020, uma semana antes do tal lockdown por conta da pandemia da COVID-19. É, eu sonhei tanto em morar na Espanha, em fazer doutorado sanduíche... O sonho se concretizou, mas as condições foram as mais adversas possíveis. Todavia, é como diz o ditado: «se a vida lhe der um limão, faça dele uma caipirinha». Sim, eu mudei o ditado, porque diante das circunstâncias, poderia acrescentar um tinto de verano ou melhor ainda um Albariño. Foi tenso, intenso, triste, desolador, solitário e um caos mundial. De repente, a menina que embarcou em São Paulo toda feliz e sorridente, serelepe e que adora bater perna na rua, estava trancafiada num apartamento com pessoas desconhecidas, longe de sua família e se comunicando por telas. No entanto, como sou teimosa e não me entrego fácil, resolvi ficar e encarar. Afinal, dizem que sempre estamos no lugar certo, na hora certa, com as pessoas que temos que estar. Decidi pagar para ver. Eu preciso reconhecer que, afora dos meus sonhos de pisciana e de Poliana, foi é muito bom. Participei de cursos, conheci gente de outros cursos da UVigo, só para variar, de outros países, assisti inúmeras lives, estreitei laços que estavam estremecidos, debrucei-me em novos livros, autores e teorias, despertei um dom adormecido, voltei a escrever (para além da tese), aperfeiçoei não só meu espanhol como também aprendi a entender e, algumas palavras em galego (saudades de ouvir as senhorinhas conversando em galego na janela do prédio). Nossa, foi muita coisa! Hoje vejo que a estadia na Espanha, diante das circunstâncias, foi uma forma de despertar a minha resiliência.

Em março de 2021, voltei ao Brasil, a situação já estava mais moderada. Voltei a morar, por 3 meses, com minha mãe depois de 15 anos morando longe... Foi um grande aprendizado.

Nesse entremeio, a vida me reservava mais, lembra do concurso que disse que estava aprovada?! Então, no dia 08 de novembro de 2021, recebi o e-mail mais esperado da minha vida, o da convocação para assumir cargo EFETIVO em concurso público no Instituto Federal do Paraná – Campus Avançado Barracão. Naquele momento, fazia alguns meses que estava morando em Campinas com meu companheiro Jhonathan. Eu senti tudo, falta de ar, tremedeira, faltou o chão..., mas o que mais sentia era felicidade.

Em janeiro de 2022, cheguei em Barracão - PR e iniciei um novo capítulo na minha história como professora de português e espanhol do Instituto Federal do Paraná.

Caro leitor, lembra que em alguns parágrafos atrás comentei do privilégio que sentia em poder me dedicar exclusivamente à pesquisa?! Tcharam, se foi! Parece que comecei a viver um grande looping, déjà vu na minha vida em comparação ao meu relato do mestrado. Sim, a tese ficou para escanteio... A vontade de encerrar este ciclo sempre foi grande, mas parece que estava tendida à inércia. Entretanto, assim como a uva, tudo passa e aqui estou, finalizando...

Prometo que estou acabando. No momento, sigo professora no campus Barracão. É, parece que tendo para uma vida nômade, né?!

Pois bem, sem mais delongas, gostaria de deixar registrado que a caminhada foi exaustiva. Houve muitos espinhos, mas todas as flores engendradas deles se transformaram no suporte que eu precisava para seguir acreditando que seria possível. E por mais que o sol não tenha brilhado todos os dias, as tempestades foram necessárias para o meu desabrochar. Por fim, gostaria de esclarecer que resolvi escrever essas linhas com o fim de que sirvam de inspiração para outras pessoas, para que elas nunca percam a esperança e sempre acreditem que é possível, mesmo quando tudo pareça conspirar contra.

Espero ter conseguido, nestas páginas, descrever parte da minha trajetória pessoal acadêmico-profissional. Daqui, sigo para a apresentação de minha pesquisa e de sua justificativa de execução.

## 1.2 APRESENTAÇÃO DA PESQUISA E DE SUA JUSTIFICATIVA

Esta investigação foi desenvolvida em dois programas de Pós-graduação, um no Brasil – Estudos da Tradução (PGET) da UFSC, pioneiro no país na área –, e o outro na Espanha – Traducción y Paratraducción (T&P) da Universidade de Vigo (UVigo). As áreas de concentração e linhas de pesquisa dos respectivos programas nas quais este trabalho se insere são: Processos de Retextualização; Estudos Linguísticos da Tradução e da Interpretação e Setores estratégicos da tradução; Tradução para o setor turístico.

Conforme adiantado no tópico anterior, a ideia deste trabalho nasceu, primariamente, de uma necessidade advinda de um contexto profissional, sendo

possível entrelaçá-la com a prática tradutória com a qual me identifico, um encargo tradutório<sup>1</sup> de tradução inversa (direção português brasileiro<sup>2</sup> – espanhol) interlingual e com a variedade do espanhol que escolhi como referência comunicativa, a rioplatense; dado que meus primeiros contatos com nativos dessa língua foram com pessoas do Rio da Prata: minha primeira professora de espanhol é uruguaia e, como mencionei, morei na Argentina durante os estudos da graduação. Dizem que para se aventurar na execução de uma pesquisa é preciso que haja identificação com o que se faz. Assim sendo, penso que satisfaço essa assertiva, visto que, como supramencionado, ela vai ao encontro de minha formação, pode conciliá-la com aspectos afins aos meus interesses e gerou um produto pra suprir uma demanda da sociedade.

As agências de fomento à pesquisa brasileira têm primado por investigações cujo objetivo seja uma aplicabilidade prática. Logo, com esta tese espero auxiliar os profissionais do setor hoteleiro da cidade de Florianópolis a alcançarem a competência comunicativa necessária, quais sejam: oral ou escrita, para o estabelecimento de comunicação satisfatória com o hóspede rioplatense nessa variedade. Essa também é uma forma de «devolver» à sociedade todo o financiamento advindo de suas taxas de impostos para o pagamento da bolsa que me foi concedida durante a realização de grande parte da pesquisa, para a manutenção da universidade onde estudei e para a criação do Instituto Federal onde sou professora efetiva de Língua portuguesa e espanhola desde dezembro de 2021.

Feita essa contextualização, debruçamo-nos na apresentação da pesquisa propriamente dita e de sua justificativa. O espaço de estudo deste trabalho é o hotel e a comunicação é a sua mola propulsora. A comunicação<sup>3</sup> é uma prática inerente ao ser humano e se realiza a partir da interação social, ou seja, de um processo dialógico

---

<sup>1</sup> Nord (2016, p. 28) define encargo tradutório como sendo os propósitos/objetivos de quem encomenda a tradução. Neste trabalho, usamos as expressões encargo tradutório, proposta/projeto de tradução em menção a todo processo envolvendo a tradução, desde a obtenção do texto base até a chegada no texto meta. Em complementação, baseamo-nos em Nord (2012), que considera a tradução de textos orais e escritos como um ato de translação, como é o caso desta pesquisa. Assim, usamos as palavras translação, translatório, tradutório, tradutivo, translativo não somente na acepção de Nord como também em sinônimo à tradução e seus derivados.

<sup>2</sup> É válido destacar que, como o encargo tradutório do português-brasileiro é fruto das gravações realizados num hotel na cidade de Florianópolis do profissional da hotelaria no momento da execução de seu trabalho, a variedade do português predominante nele é a da capital do estado de Santa Catarina; conquanto a investigadora seja natural da cidade de Cruzeiro no interior do estado de São Paulo.

<sup>3</sup> No capítulo 4, apresentamos mais detidamente a definição de comunicação que perpassará esta investigação, juntamente com os conceitos de língua e linguagem.

entre os seres participantes de determinada comunidade social que dominam um código linguístico e suas interfaces interativas para que o ato comunicativo possa ser concretizado. Sob essa égide, podemos afirmar que toda e qualquer relação social está atrelada a um processo de comunicação, oral, escrito, gestual, etc. Considerando que o ofício do trabalhador do hotel está permeado pela comunicação, é a porta de entrada do hóspede ao empreendimento, é o primeiro contato entre o hotel (na figura do trabalhador) e do hóspede; é salutar que seja estabelecida de maneira a satisfazer os requisitos supracitados, pois é o ponto fulcral para o desempenho das atividades que perfazem o esquema de hospitalidade<sup>4</sup>. Em caso de não ocorrência, são gerados ruídos, mal-entendidos ou qualquer outro tipo de situação constrangedora que, no caso de um estabelecimento comercial como um hotel, pode implicar a insatisfação do cliente e a procura por outro lugar para se hospedar que lhe ofereça o atendimento desejado.

A partir dessa perspectiva e de todo o cenário vivenciado e aprendido durante a estadia nos hotéis e na experiência como professora de Língua espanhola tanto no curso de Guia de Turismo quanto no de Espanhol aplicado à hospedagem, posso afirmar que há uma grande lacuna comunicativa em língua estrangeira (LE), sobretudo, na minha de estudo, a língua espanhola. Isso não quer dizer que com a língua materna, o português brasileiro, seja muito diferente. No entanto, o foco aqui será a LE, o espanhol rioplatense.

Antes de prosseguir, precisamos justificar a opção pela variedade<sup>5</sup> rioplatense, que se deu em função da localização geográfica de Florianópolis, próxima de países hispanofalantes, o que lhe proporcionou a alcunha não oficial de «a capital turística do Mercosul<sup>6</sup>», corroborada pela pesquisa da Fecomércio (2024) sobre a nacionalidade dos hóspedes que ali veraneiam, a qual apresenta o percentual equivalente a 15% de rioplatenses. Logo, além de ter que saber a língua espanhola<sup>7</sup>, a variedade rioplatense é a que deveria ser dominada pelos profissionais do setor hoteleiro. Em prosseguimento à argumentação, é válido pontuar que a língua

---

<sup>4</sup> Cf. capítulo 2.

<sup>5</sup> O entendimento de variedade é o proposto por Andión-Herrero e Casado-Fresnillo (2014), cada um dos conjuntos de traços específicos que caracterizam o uso de uma língua por parte dos falantes.

<sup>6</sup> É uma alcunha não oficial, política, que foi outorgada à cidade de Florianópolis pelo deputado Ivan Ranzolin em 1993.

<sup>7</sup> Na seção 3.1, falamos sobre a importância da língua espanhola no contexto do turismo.

espanhola é considerada pluricêntrica<sup>8</sup>, uma vez que o espanhol está entre as línguas faladas em 21 países considerados hispanofalantes. Com relação ao Brasil, no que se relaciona com os pontos de contato com a língua espanhola, podemos realçar os seguintes elementos: i. os laços estabelecidos entre português e espanhol já perduram desde a época da colonização e influenciou em nossa formação identitária; ii. dos 12 países hispanofalantes da América do Sul, o Brasil só não faz fronteira com Chile e Equador e iii. a existência do Mercosul, bloco econômico formado por países latinos, cujo único representante que não tem o espanhol como língua falada em seu território é o Brasil. Isso posto, é notório aclarar que essa exposição não tem um caráter preferencial, muito menos reducionista ou qualquer outro entendimento além da nossa intenção que é a de justificar a escolha da variedade rioplatense em função de questões geográficas, proximidade e o percentual preponderante da nacionalidade dos hóspedes.

No que concerne às características da variedade em tela, Andión-Herrero e Casado-Fresnillo (2014) considera que os países rioplatenses<sup>9</sup> são aqueles situados na região do Rio da Prata, quais sejam: Argentina, Paraguai, Uruguai e a parte sudeste da Bolívia. Dentre as variedades da língua espanhola, a rioplatense é considerada bastante unitária e a personalidade da variedade linguística foi constituída pela população autóctone pré-colombiana e pelas migrações recebidas. Devido a uma necessidade de rearranjo na pesquisa, a variedade rioplatense presente no texto meta é apenas a do espanhol argentino.

Recuperando a questão da comunicação, pudemos suscitar algumas conclusões a respeito da problemática trazida à baila, em diálogo com nossa imersão no hotel e com as leituras realizadas a respeito, explicitadas nos capítulos 2 e 3 desta tese, com a finalidade de não só situar o leitor e assentar as bases da temática que envolve o encargo tradutório e que é o cerne do trabalho como também aferir o porquê da realidade que desemboca na problemática ora pautada.

No primeiro, apresentamos o conceito de hospedagem, sob o qual nos sustentamos, juntamente com um breve recorrido sobre a história da hotelaria, perpassando pelos espaços que serviram de modelo à hotelaria brasileira – Europa e EUA –, pelo Brasil, por Florianópolis, pelo Norte da Ilha e pelo hotel, *lócus* desta

---

<sup>8</sup> Termo alcunhado por Heinz Kloss em 1958 que versa sobre línguas que são oficiais/nacionais em mais de um país; neste trabalho, o espanhol e suas variedades (Kloss, 1967).

<sup>9</sup> Neste trabalho, consideramos rioplatenses os países Argentina, Paraguai e Uruguai.

pesquisa. No segundo, um capítulo dedicado à educação do profissional na hotelaria com vistas a apreender de que forma o conhecimento concernente à comunicação em língua estrangeira é abordado nos documentos relacionados à Educação básica e Superior (área do Turismo- Hotelaria) e nos documentos oficiais que respaldam o Turismo, quais resultados adquiridos na prática, qual sua relação com o profissional, sob quais bases deveria estar assentada para favorecer o crescimento da cadeia do turismo, propiciar a satisfação do cliente e ser um diferencial competitivo.

A partir disso, postulamos que os hiatos comunicativos circundam na tríade: i. as lacunas formativo-pedagógicas da Educação brasileira em seus diferentes níveis no que tange ao ensino da língua estrangeira, aqui no caso, o espanhol; ii. a contraditória situação: preponderância do empirismo em detrimento da formação e qualificação profissional por parte do trabalhador da hotelaria aliada à jornada de trabalho exaustiva que dificulta a conciliação de momentos de formação/capacitação profissional com a rotina de trabalho e iii. a necessidade de conscientização da gestão hoteleira não só na contratação de profissionais qualificados como também no investimento e oportunização de qualificação de seus colaboradores. Como fechamento dessa perspectiva, acrescentamos o entrave de satisfazer a hospitalidade sem a comunicação.

Fazendo uma pequena digressão, a título de curiosidade, parece-nos importante compartilhar que, inicialmente, a proposta para esta pesquisa era: a produção de um glossário bilíngue – português brasileiro e espanhol rioplatense – de três setores do hotel: recepção, governança e alimentos e bebidas.

Todavia, com o vislumbre que começava a fazer em minha cabeça sobre como seria o produto final, sua efetiva utilidade e a partir do feedback dado pelos alunos na oficina de socialização do material, algumas indagações começaram a me rondar. Em conversa com meus orientadores, confidenciei que talvez fosse necessário algo mais que um glossário, que palavras soltas e um exemplo de uso isolado, ainda que fosse concernente ao ambiente de trabalho dos profissionais, não seria suficiente. Justifiquei tal pensamento com o fato de que os trabalhadores já tinham suas artimanhas e me recordei de ter visto nos hotéis que os profissionais espalhavam pelo móvel da recepção post-it, com palavras em português e seus correspondentes em espanhol, como os dias da semana, os meses do ano, etc, e, mesmo assim, havia dificuldade ao entabular a comunicação.

Assim sendo, reajustamos a rota e começamos a delinear uma nova proposta.

Era preciso propor algo que fosse interativo, atrativo, dinâmico, com ênfase na perspectiva comunicativa, que fosse «passível de concorrência» com a exaustiva jornada de trabalho do profissional da hotelaria, que despertasse seu desejo de estudo e que tivesse a tradução, a paixão da pesquisadora, como aliada.

Aproveitamos este momento, tendo em vista a experiência anterior de imersão no hotel, no que respeita à determinação dos setores do hotel a serem contemplados na pesquisa, conquanto esteja direcionada para o meio de hospedagem de Florianópolis onde foi realizada, optamos por setores que são basilares na grande maioria dos hotéis, apesar das diferentes configurações de cada estabelecimento: recepção, reservas e restaurante<sup>10</sup>.

Nesse movimento, chegamos a nossa pergunta de pesquisa: «De que forma a tradução pode contribuir para o desenvolvimento da competência comunicativa do profissional da hotelaria para a recepção ao hóspede rioplatense, considerando que a comunicação é elementar para a concretização da hospitalidade, na cidade de Florianópolis?»

Após reflexões, estudos e muita leitura, a nova propositura foi **auxiliar na entabulação da comunicação entre o profissional brasileiro e o hóspede rioplatense através da oportunização de competência<sup>11</sup> comunicativa em LE ao primeiro, por meio da tradução e da concepção de um aplicativo para celular – Voseo Hotel.**

A pesquisa teve como base o entrecruzamento entre os Estudos da Tradução (ET), a Linguística Aplicada (LA), e suas respectivas subáreas e o Turismo, uma vez que a comunicação está contida nos ET e na LA, haja vista que a tradução é uma forma de comunicação – por meio de sua interação no confronto com as duas culturas e línguas envolvidas –, e almejamos o desenvolvimento da competência comunicativa (comunicação) em LE num contexto específico/profissional. No que concerne ao Turismo, especificamente à Hotelaria, no recorrido histórico que fizemos pela Hotelaria, depreendemos que na prática hoteleira, o pilar da hospedagem é a hospitalidade, que por sua vez se concretiza através da comunicação. Ademais, como a aquisição do encargo tradutório visa a uma situação de ensino e aprendizagem de

---

<sup>10</sup> No rearranjo das estratégias do trabalho, optamos por retirar o setor de governança, visto que durante a estadia para as gravações e observações no hotel foi possível notar que a comunicação entre o hóspede e esse setor ocorre de forma muito esporádica, quase inexistente em comparação aos setores que mantivemos: recepção, reservas e alimentos e bebidas.

<sup>11</sup> Na seção 4.1.3, apresentamos nosso entendimento de competência comunicativa.

língua estrangeira em contexto específico – que se concretiza num ambiente eletrônico –, no celular, respaldada pela abordagem de línguas para fins específicos (LINFE) e sua pedra fundamental, a Análise de necessidades (AN), denominamos o projeto de execução de nosso APP Voseo Hotel de Ensino de espanhol para fins específicos em contexto eletrônico (e-EEFE). Assim, com esse movimento, foi possível chegar à resposta para a nossa pergunta norteadora, a tradução nesta pesquisa atua com duplo papel de mediadora: da comunicação transcultural e da concepção do APP Voseo Hotel. Chegamos a essas assertivas, pois em harmonia com o que predica Durán-Muñoz (2012) e Calvi (2019), o turismo é «uma atividade intercultural e interlinguística», pois promove a união de pessoas, culturas e línguas, e a tradução desse setor é considerada «uma prática de mediação e comunicação transcultural». Tais considerações acontecem de forma duplicada, e se estendem ao tradutor de textos turísticos, em virtude de o tradutor ser o responsável por proceder à tradução. Dessa maneira, é possível considerar que a mediação ocorre não somente na comunicação transcultural da tradução realizada como também da que será entabulada entre o profissional e o hóspede. Assim, entendemos que a tradução do texto turístico consiste na transposição para a língua meta de todas as nuances da língua base, usando todos os recursos necessários da língua meta que propiciem ao receptor acessar o mesmo imaginário que um usuário/falante da língua base acessaria, de posse de todos os elementos mencionados no capítulo teórico-metodológico. Dessa forma, estendendo o gancho para tradução como mediadora da concepção do APP, podemos considerar que a unidade pedagógica escolhida, os gêneros discursivos, para apresentação das atividades, obtida via tradução, contém o imaginário (discurso) da hotelaria rioplatense sob a ótica do imaginário (discurso) da hotelaria brasileira. Logo, a experiência do hóspede perpassa um atendimento em seu idioma, cuja comunicação ocorre de forma inteligível, uma vez que o profissional, através do uso do APP, pode desenvolver a competência comunicativa satisfatória para a execução de seu trabalho.

Para colocar em prática esse duplo papel da tradução, assentados nas bases teórico-metodológicas exaradas nos capítulos 4 e 5 dividimos a realização deste trabalho da seguinte forma: i. obtenção do encargo tradutório; ii. execução do encargo tradutório e iii. concepção do APP Voseo Hotel. Posto o que já adiantamos, por se tratar de um encargo tradutório correspondente a um ambiente LINFE, para sua obtenção amparamo-nos em sua «pedra fundamental», a AN, que foi realizada em

etapas denominadas: Fase Preliminar, Fase de Geração e Transcrição de Dados e Fase de Preparação.

A primeira parte está subdividida em: a) Fase Preliminar: avaliação da pesquisa pelo Comitê de Ética da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), a fim de autorização para geração de dados de humanos e tratativas com hotel para imersão e geração de dados; b) Fase de Geração e Transcrição de Dados: imersão no hotel para geração de dados (Gravação do áudio dos trabalhadores da recepção e do restaurante; Observação *in loco*, registrada em notas de campo; Questionário e recebimento de materiais padrões de trabalho), sob o viés da Análise de Necessidades (Hutchinson e Waters, 1987; Nunan, 1988; Brindley, 1989; Dudley-Evans e St. John 1998; Long, 2005) e da pesquisa qualitativa (Lüdke e André, 1986) e transcrição dos dados gerados; c) Fase de Preparação: detecção e reconhecimento dos gêneros discursivos, fruto das gravações e delineamento das «etapas» da organização retórica necessárias de modo à concretização dos gêneros discursivos (Amorim, 2011, 2019; Amorim e Xavier, 2017; Bonini, 2010; Castelli, 2003; Davies, 2007; Di Muro, 2001 e Figueiredo, 2010). Na fase ii. Execução do encargo tradutório: tradução dos textos sob o viés da Tradução funcionalista (Nord, 2001, 2009, 2012 e 2016) e da *expertise por interação* e *expertise contributiva* (Collins e Evans, 2010 apud Silva e Silveira, 2017). A terceira e última parte é a da Concepção do APP Voseo Hotel: nesta etapa foi constituída uma equipe multidisciplinar, composta por representantes da área do Design e de Sistemas da Informação e a pesquisadora deste trabalho da área das linguagens. O trabalho da equipe gerou 3 frutos, sendo dois Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC) defendidos em 2022 e esta tese. O desenvolvimento do APP Voseo Hotel perpassou a fase do Design Pedagógico, do Design e da Implementação. As duas últimas estão presentes nos trabalhos de TCC referenciados nesta tese e a primeira, desenvolvida neste trabalho, ocorreu sob as bases teóricas da Mobile Assisted Language Learning (Traxler, 2007; Kukulska-Hulme e Shield, 2008), letramento digital (Lankshear e Knobel, 2005, 2007; Souza, 2007 e Soares, 2002), língua, linguagem e competência comunicativa (Bakhtin, 2014 [1929]; Hymes, 1972; Canale e Swain, 1980; Canale, 1983; Almeida Filho, 1997), levando em conta cinco aspectos: texto e contexto; multimodalidade; autonomia; motivação; ubiquidade (Andrade, 2017), visando a uma aprendizagem situada (Cope, Kalantzis, 2003) e tendo como público-alvo, sobretudo, profissionais da Hotelaria. O protótipo do APP Voseo Hotel está disponível em:

repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/237955/Voseo  
App.mp4?sequence=2&isAllowed=y.

Hotel

Isso posto, foi possível demonstrar o duplo papel mediador da tradução e sua possibilidade de interação e correspondência com diferentes áreas. Ainda assim, sabemos que as urgências comunicativas do setor hoteleiro não serão esgotadas com a nossa pesquisa, até porque, estamos cientes de que a língua é viva, de que seu aprendizado deve ser contínuo, envolve cultura e muitos outros fatores.

Com o intento de justificar as escolhas teórico-metodológicas supramencionadas, é salutar evidenciar que todas foram selecionadas, com o fim de confluir com o objetivo geral deste trabalho que já foi externalizado, portanto estabelecem diálogo entre si. Assim, neste momento, ocupamo-nos em alinhar as nossas predileções com o propósito desta tese. Isso será feito em 2 momentos, em consonância com a divisão que se apresenta neste escrito, o primeiro se refere a todo o percurso da proposta de tradução, desde sua obtenção, passando pela definição de seus propósitos, até o momento do ato translativo e preparação para «composição» do aplicativo, ao passo que o segundo versa sobre a concepção do aplicativo.

No que tange ao primeiro, o encargo tradutório, as principais fontes nas quais bebemos foram LINFE (Análise de necessidades), gêneros discursivos, língua e linguagem, tradução funcionalista, especializada, turística e via *expertise por interação* e *expertise contributiva*, as quais nos levam à competência comunicativa para o estabelecimento de uma comunicação transcultural. Podemos relacioná-las da seguinte forma, em harmonia com nossa proposta, todas têm como fim a comunicação dentro de suas especificidades.

Partindo do entendimento de que a comunicação se concretiza no interior de um gênero discursivo (GD), o LINFE postula a perspectiva de ensino de línguas voltada para o trabalho com os GD correspondentes à área específica em questão, a hotelaria, de modo que o aprendiz possa aprender não só a língua estrangeira como também acessar a linguagem especializada inerente ao seu contexto profissional para que possa exercer com exequibilidade sua atividade. Na esteira do LINFE, a partir de sua pedra fundamental, a Análise de necessidades (AN) e dos três aspectos que a envolve: necessidades, lacunas e desejos, valemo-nos duplamente desses instrumentos necessários para sua posta em prática para: i. realizar a AN e; ii. obter um encargo tradutório com situações reais de interação na língua base, o português brasileiro.

Para a realização da tradução, em se tratando da tipologia turística, ancoramo-nos nos pressupostos teóricos da tradução funcionalista que considera o ato translativo como uma forma de interação comunicativa concretizada através de um texto (oral ou escrito), cujo exercício está apoiado na função e na lealdade e na sua realização por um tradutor bicultural, sendo sua validação efetivada pelo receptor da língua meta. Além disso, em concordância com o que predica Durán-Muñoz (2012) e Agorni e Spinzi (2019 apud Calvi, 2022), o turismo é «uma atividade intercultural e interlinguística», pois promove a união de pessoas, culturas e línguas, e a tradução desse setor é considerada «uma prática de mediação e comunicação transcultural».

A relação que estabelecemos entre os prefixos «inter-» e «trans-» para a sustentação supracitada sobre o turismo e a prática tradutória em âmbito turístico é a de que o primeiro aproxima pessoas de diferentes culturas, através do contato com distintas nacionalidades durante uma viagem e/ou estadia num hotel. De acordo com Yuste Frías (2016, p.113), «o prefixo «inter-» da palavra intercultural sugere que as culturas podem estar em contato, mas quase não se tocam, roçam-se para que cada uma siga sendo o que é, em seu espaço<sup>12</sup>». Em contrapartida, a tradução vai além dessa aproximação, significa ir além das fronteiras linguísticas e proporciona escutar na língua meta a língua base (Yuste Frías, 2016).

Para satisfazer a relação supramencionada, amparamo-nos no Processo Translativo de Nord<sup>13</sup> (2001, 2009, 2012 e 2016) e em sua característica recursiva e retroalimentar, é dizer, em oposição a um movimento linear, as etapas tradutórias podem ser revisitadas a qualquer momento e quantas vezes o tradutor julgar necessárias, com o fim de que o texto meta estabeleça a comunicação na língua meta. Aliado a isso, para concorrer com nossos objetivos de que o texto meta funcione/comunique na língua meta, dadas as especificidades tradutivas e a linguagem especializada presente, por meio de sua validação pelo receptor, acrescemos os pressupostos da tradução via *expertise por interação* e *expertise contributiva* em razão de defendermos sua atuação como via de mão tripla: i.

---

<sup>12</sup> El prefijo «inter-» de la palabra «intercultural» sugiere que las culturas pueden estar en contacto pero casi sin tocarse, rozándose para que cada uno siga siendo lo que es, en su casa.

<sup>13</sup> As obras de Nord selecionadas para uso neste trabalho são complementárias para a compreensão da tradução funcionalista, a primeira (2001) apresenta um panorama das teorias funcionalistas sob as quais a autora se calçou para propor a sua e atualizações, a segunda (2009) é um artigo que foca no uso da teoria funcionalista no contexto de ensino de tradução, as duas últimas (2012 e 2016) são o livro da Nord em língua espanhola e português brasileiro, respectivamente, que trazem a sua teoria funcionalista, seu processo translativo e exemplos de posta em uso, tanto para fins de ensino de tradução como para o ato tradutório em si.

competência tradutória; ii. promover melhorias na qualidade da tradução e validação do texto meta pelo receptor meta e; iii. oportunizar que o fruto dessa tarefa seja a base norteadora – os GD traduzidos ao espanhol rioplatense – do nosso APP Voseo Hotel que fornecerá subsídio para a capacitação do profissional da Hotelaria. Dito isso, o elo entre a principal base teórica da tradução adotada nesta tese, a funcionalista, e seu objetivo final, a comunicação transcultural, é o de que o objetivo – «a realização de comunicação verbal entre pessoas que falem línguas diferentes» – (Nord, 2016, p.68, grifo do autor) e os princípios da primeira, função e lealdade, concorrem para a concretização da segunda.

Nesse movimento, temos que

O ponto de partida para a tradução nessa teoria é, também, um texto (como parte de um «contínuo de mundos», segundo Vermeer) escrito na língua F (= LF) que tem que ser traduzido em uma língua A (= LA), de tal forma que passe a fazer parte de um contínuo de mundos que possa ser interpretado pelo receptor [...] (Nord, 2016, p. 54).

Destarte, podemos considerar que a citação acima, referente à tradução funcionalista, converge para a intenção da comunicação transcultural, que é possibilitar que o receptor meta escute/leia/visualize na língua meta o que foi inicialmente proposto na língua base. Em consequência disso, referendamos o postulado que sustentamos, o do duplo papel de mediação da tradução, o da comunicação transcultural (produto do encargo tradutório) e da que será entabulada entre o profissional e o hóspede, além da sua contribuição para a concepção do APP Voseo Hotel, assunto do qual nos atemos a continuação.

No que respeita à preparação para a composição do APP Voseo Hotel, Sena (2017, p. 27-28) assinala a importância de uma equipe multidisciplinar para a composição de aplicativos com fins pedagógicos, haja vista ser uma área recente no universo acadêmico. Para tal, sugere o trabalho em equipe com profissionais do Design, da Informática e das Letras, máxime, especialistas na língua estrangeira que será «ensinada» no aplicativo APP Voseo Hotel em questão.

Dessa maneira, a equipe<sup>14</sup> multidisciplinar para a produção do APP Voseo Hotel foi composta por Berenice Santos Gonçalves, professora do Departamento de Expressão Gráfica da UFSC, quem atuou como orientadora do Trabalho de Conclusão

---

<sup>14</sup> O trabalho foi desenvolvido entre os anos 2021 e 2022, através de reuniões online, conversas via WhatsApp e e-mail com os integrantes. Sendo encerrado quando das apresentações dos TCC dos acadêmicos, hoje bacharéis em suas respectivas áreas.

de Curso<sup>15</sup> (TCC) de Frederico Cardoso Magalhães Pereira, acadêmico de Design na UFSC, responsável pelo User Experience (UX) e User Interface (UI) do APP; José Eduardo de Lucca, professor do Departamento de Informática e Estatística da UFSC e orientador do TCC<sup>16</sup> de Augusto Pamplona, acadêmico de Sistemas de Informação e responsável pela parte de implementação e programação do APP e Rafaela Marques Rafael, professora de Línguas portuguesa e espanhola do Instituto Federal do Paraná – Campus Avançado Barracão, doutoranda da UFSC, coorientadora do último TCC e Product Owner (PO) do APP Voseo Hotel.

Antes de dar seguimento, urge assinalar que o nome do APP foi consumado através do diálogo entre a profa. Berenice Santos Gonçalves, o então acadêmico Frederico Cardoso Magalhães Pereira e a doutoranda Rafaela Marques Rafael. Foram levantados 4 nomes: Hotel Arurpy, Hotel Vozel, Hotel Voseo, Hotel Esrího (Pereira, 2022, p.53), ao que o Frederico Cardoso Magalhães Pereira escolheu Voseo Hotel.

Os fluxos constitutivos do APP Voseo Hotel foram realizados sempre tendo em vista seu público-alvo: principalmente, pessoas trabalhadoras do hotel da cidade de Florianópolis – logo, um ensino e aprendizado de línguas em contexto profissional –, e em atingir da forma mais exitosa possível nosso propósito da comunicação, nosso pressuposto é o de que o APP Voseo Hotel sirva de modelo para outros empreendimentos, delimitadas as especificidades e os arranjos logísticos.

As atividades foram elaboradas com vistas ao desenvolvimento da competência comunicativa em língua espanhola rioplatense – assentados nas bases teórico-metodológicas explicitadas nos capítulos 4 e 5 e nos elementos escolhidos para a concepção do APP Voseo Hotel: texto e contexto; multimodalidade; autonomia; motivação; ubiquidade (Andrade, 2017), com a premissa de que nossas escolhas dialoguem com nossos propósitos. A partir disso, passamos a elucidar de que forma atuam numa reação em cadeia ao encontro da competência comunicativa. O texto e o contexto se relacionam com a aprendizagem situada (APS) (Cope, Kalantzis, 2003), que significa o aprendizado em contextos autênticos e significativos. Assim, uma vez que partimos do pressuposto de que a atividade humana de comunicação ocorre no interior de um gênero discursivo, essa foi a unidade pedagógica que escolhemos para

---

<sup>15</sup> O título do trabalho é: Voseo hotel: design de aplicativo para ensino da língua espanhola na área da hotelaria.

<sup>16</sup> O título do trabalho é: Aplicativo mobile como recurso mediador no ensino-aprendizagem da língua espanhola rioplatense para o setor hoteleiro de Florianópolis.

apresentação dos conteúdos no APP. Outrossim, ao propor o ambiente do APP como um hotel-escola, levamos as particularidades do ambiente de trabalho para o contexto de aprendizagem, inclusive os GD foram obtidos a partir do contexto real de interação, no momento da execução da prática profissional; fruto do encargo tradutório. Tal situação favorece a competência comunicativa do usuário e ao mesmo tempo contribui para sua motivação, pois, ao estar em contato com o uso efetivo da língua, isso acarreta segurança e desperta o desejo de aprender mais, uma vez que a comunicação com o hóspede será bem-sucedida e não haverá situações como as já trazidas à baila de incompatibilidade de vocabulários, por exemplo. De igual maneira, a APS confere autonomia e impacta na motivação do aprendiz. Ao colocar o usuário/aprendiz na condição de sujeito participante ativo, lhe delega a responsabilidade por sua própria aprendizagem. Isso proporciona a definição de metas pessoais, o planejamento e a organização do tempo de estudo. Sendo assim, a autonomia dialoga com a ubiquidade, haja vista a possibilidade de conciliação dos momentos de estudo com os de trabalho, em função do slogan da MALL, «a qualquer hora e em qualquer lugar», que possibilita a facilidade de acesso ao aplicativo, fazendo com que os momentos de aprendizagem entrecruzem outras atividades da vida cotidiana. Num ambiente de m-learning, a ubiquidade pede atividades com curto prazo de execução e sucintas, de fácil acessibilidade, manuseio e que podem ser solucionadas de forma independente (mais uma vez o diálogo com a autonomia) (Stockwell, 2013; Kukulska-Hulme, 2012). Pensando nisso, e retomando a motivação (que pressupõe engajamento, disposição) oriunda da APS, as atividades ofertadas no APP são: ordenar frases, escolher a opção correta, palavras cruzadas; descobrir a palavra; completar espaço; ligar. Estão imersas num contexto multimodal, propiciado graças à metodologia ativa da gamificação – cujos recursos disponíveis são sons, imagens, balão de fala, *feedbacks* instantâneos em forma de um som diferente para identificar o correto e o falso, mensagens motivadoras, recompensa, a volta dos objetos para o local inicial, o avanço de etapa, enfim, a simulação de um ambiente lúdico com fins de aprendizagem profissional –, e das diversas linguagens presentes. Como queríamos demonstrar, esse contato palpável com o universo comunicativo da hotelaria, nos diversos âmbitos – fala, audição, escrita e leitura –, dispostos através da simulação do ambiente real da prática, convergem para o desenvolvimento da competência comunicativa.

Para reiterar a relevância de nosso trabalho, ainda que os estudos científicos na área do turismo no Brasil sejam incipientes, já existem aqueles que dialogam com a nossa problemática, a questão comunicativa, considerada um aspecto correspondente à Gestão de Pessoas e um dos pilares na Educação do Profissional da área do turismo<sup>17</sup>. Podemos destacar os estudos realizados por Castelli (1998), Trigo (1998), Ansarah (2002), Dias e Pimenta (2005) e Pimenta (2006). Eles se centram na questão da comunicação geral, mais especificamente na língua materna, o português brasileiro, como sendo um dos principais atributos inerentes ao trabalhador na área do turismo para a exequibilidade de sua profissão. Alguns até mencionam a importância do conhecimento de língua estrangeira, mas o grande eixo é a comunicação em língua nacional, ou seja, aquela realizada em língua portuguesa.

No que tange à língua estrangeira, há trabalhos que se direcionam às necessidades comunicativas e/ou importância da comunicação em língua inglesa, um número reduzido que trata da língua espanhola e outros que mencionam a importância do bilinguismo e um que fala em multilinguismo. São eles: Ritter (1997), Wildner (2000), Canani e Beni (2001), Torkington e Perdigão (2003), Choze (2006), Amorim (2011), Oliveira, Wildner e Haeming (2011), Gomes (2015), Silva e Bonifácio (2015), Almeida e Amaral (2016); Moreira; Castelo Branco e Carvalho (2017); Moreira, Castelo Branco e Silva (2017); Abreu e Silva (2018), Silva Júnior e Castellar (2018) e Silva e Cordeiro (2018).

Todos os trabalhos supracitados convergem para o propósito de nossa pesquisa, todavia, nenhum deles apresenta como produto final a concepção de um aplicativo que tenha por finalidade sanar as lacunas mencionadas. Ainda, urge ressaltar que, conquanto no Brasil as pesquisas afins a esta se debruçam na necessidade do profissional do turismo em ter proficiência em uma língua estrangeira, em alguns casos, estabelecendo um contraponto com o artigo de Torkington e Perdigão (2003) – duas professoras da Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo (ESGHT) do Algarve-Portugal – notamos o quanto estamos iniciando nesse universo, haja vista o referido texto mencionar o multilinguismo, ou seja, destacar as possíveis línguas que os trabalhadores do turismo possuem competência comunicativa, dentre elas, inglês, francês, alemão, ademais da língua materna, o português de Portugal, seguido do desejo de aprender italiano, espanhol, russo e

---

<sup>17</sup> No capítulo 3 tratamos de maneira pormenorizada este aspecto.

holandês. É evidente que cada lugar possui sua história, seu desenvolvimento e tudo isso influencia no *modus operandi*, contudo, é salutar o questionamento e a indagação, ainda que não seja necessariamente o ponto fulcral de nossa pesquisa, no entanto, de alguma forma, nos leva a uma situação convergente: a situação da educação no Brasil, especificamente, no que se refere ao ensino e aprendizagem de idiomas tanto na EB, quanto em seus outros níveis.

Outro ponto de apoio que ratifica a existência desta pesquisa são os documentos norteadores<sup>18</sup> oficiais elaborados pelas instituições relacionadas ao turismo, como a EMBRATUR e o Ministério do Turismo (MT), que trazem diretrizes sobre a formação do profissional; a Lei de Diretrizes e Bases (LDB) e seus desdobramentos, as Referências Curriculares para a Educação Profissional de Nível Técnico – Turismo e Hospitalidade (2000) e as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Turismo (2006a). Eles, de alguma forma, contemplam a necessidade do conhecimento em língua estrangeira, oferecem parâmetros, todavia há uma problemática envolta no momento de transposição do papel para a sala de aula, no elo entre a teoria e a prática, como está explicitado no capítulo 3.

Por último, mas não menos importante, durante nossa pesquisa, encontramos duas provas<sup>19</sup> que, à moda de nossos testes de proficiência em língua estrangeira, como: DELE, SIELE, CELU, etc, promovem avaliação linguística da língua espanhola para fins profissionais. Uma é oferecida pela Cámara de Madrid e o certificado é expedido pela Universidad de Alcalá – com testes de nível B2 e C1 do Quadro Comum Europeu de Referência (QCER) voltados para o Turismo – e a outra é fruto da parceria dos Cursos internacionais da Universidad de Salamanca com LanguageCert, que certifica o uso do espanhol em âmbito laboral a partir das 4 habilidades: audição, leitura, escrita e oralidade. São exames cuja variedade do espanhol presente é a peninsular. Contudo, salvaguardadas as nossas ressalvas em relação a esses modelos avaliativos, o que despertou nossa atenção foi que os documentos dos órgãos representativos do turismo enfatizam a questão da qualificação do profissional e postulam a certificação como via de atestar a formação do trabalhador, vide Diretrizes Nacionais para Qualificação em Turismo (DNQT):

A qualificação é entendida como um processo contínuo, multidisciplinar e

---

<sup>18</sup> Sobre os documentos e seus conteúdos em relação à comunicação/ensino de língua estrangeira, ver capítulo 3.

<sup>19</sup> Disponível em: <http://www.centroculturaldaespanha.com.br/certificacoes-internacionais/>.

transversal que se realiza por duas vias. A primeira é a formação profissional, que se espraia nos cursos, pesquisas, observatórios e eventos diversos. A segunda é a via da certificação, que, por meio de comprovação de conhecimentos e habilidades exercidas, explicita ao mercado a qualidade dos profissionais (Diretrizes Nacionais para Qualificação em Turismo, 2015, p.8).

Com base nisso, inferimos brevemente que essas provas podem adquirir popularidade e até ser parte dos requisitos e/ou diferencial para contratação. Dessa maneira, mesmo que nesta pesquisa estejamos lidando com uma variedade da língua espanhola, mais uma vez se faz necessária a existência de nosso APP Voseo Hotel. Outrossim, urge ressaltar que inicialmente era apenas o DELE que outorgava proficiência em língua espanhola e ele está direcionado ao espanhol da Espanha, hoje já temos o SIELE e o CELU que incluem outros espanhóis.

Retomando, foi buscando contribuir com a defasagem apresentada que o nosso APP Voseo Hotel foi constituído, uma vez que foi projetado a partir de um estudo de análise de necessidades, focado nas urgências linguístico-comunicativas, orais e escritas, doravante gêneros discursivos, de cada setor do hotel em estudo, visando a contemplar suas especificidades, com fins didáticos e comunicativos e do entendimento de que a prática do trabalho é um conhecimento e foi incorporada à EB através da EPT.

Feitas a apresentação da pesquisa e a justificativa de sua pertinência, tratamos a seguir de seus objetivos.

### 1.3 O PROBLEMA DE PESQUISA E OS OBJETIVOS

Com base no exposto até aqui, o objetivo geral desta tese é **auxiliar na entabulação da comunicação entre o profissional brasileiro e o hóspede rioplatense através da oportunização de competência<sup>20</sup> comunicativa em LE ao primeiro, por meio da tradução e da concepção de um aplicativo para celular – Voseo Hotel.**

Isso posto, sendo a comunicação a mola propulsora deste trabalho, e também a principal ferramenta de trabalho do profissional da hotelaria, deparamo-nos com o seguinte problema de pesquisa:

A formação em língua estrangeira ofertada nas instituições de ensino no Brasil parece não cumprir com o seu papel formador na língua espanhola, o que pode

---

<sup>20</sup> Na seção 4.1.3, apresentamos nosso entendimento de competência comunicativa.

acarretar consequências sociais que impactam negativamente nos projetos pessoais e profissionais do cidadão brasileiro. Neste caso, especificamente, estamos nos referindo ao trabalhador do hotel que não apresenta competência comunicativa em língua espanhola necessária para estabelecer comunicação satisfatória com o hóspede hispanofalante.

Ancorados no problema postulado e na concepção do entrave de satisfazer a hospitalidade sem a comunicação, o objetivo geral do estudo se desdobra nos seguintes objetivos específicos:

I. Revisitar os conceitos de hospitalidade das escolas francesa e anglo-saxã, propor o que sustenta este trabalho e verificar sua relação com a comunicação.

II. Desenvolver um breve recorrido sobre a história da Hotelaria no mundo e no Brasil, a fim de depreender seu *modus operandi* e a relação com a questão central do trabalho: a comunicação.

III. Realizar um estudo pormenorizado sobre a situação da educação no Brasil, no que tange à competência comunicativa em língua estrangeira e à oferta de cursos de formação na área da Hotelaria.

IV. Selecionar os melhores instrumentos para desenvolver a análise de necessidades linguístico-comunicativas nos setores: recepção/reservas e alimentos e bebidas para constituir encargo tradutório.

V. Adquirir competência tradutória para o encargo tradutório de tradução inversa dos gêneros discursivos dos setores do hotel.

VI. Elaborar o design pedagógico do aplicativo Voseo Hotel, primando por atividades que vão ao encontro do objetivo geral deste trabalho.

VII. Constituir uma equipe multidisciplinar para o desenvolvimento da parte do design e da programação do aplicativo Voseo Hotel.

Atrelado ao objetivo geral e aos objetivos específicos desta tese, a pergunta que esta investigação se propõe a responder é: De que forma a tradução pode contribuir para o desenvolvimento da competência comunicativa do profissional da hotelaria para a recepção ao hóspede rioplatense, considerando que a comunicação é elementar para a concretização da hospitalidade, na cidade de Florianópolis?

## 2. O CONCEITO DE HOSPEDAGEM

Falar em turismo é sinônimo de pensar em viagem, deslocamento, descanso, lazer, etc. Mas será que é apenas isso? Turismo também é «[...] uma atividade profissional, que exige pessoal preparado para criar e gerenciar os serviços necessários a sua execução [...]» (Campos; Gonçalves, 1998, p. 9). Os «serviços necessários», ou seja, a infraestrutura turística – ou trade turístico – que permite que a atividade se desenvolva está dividida em: infraestrutura básica urbana, infraestrutura de acesso, equipamentos turísticos e equipamentos de apoio (Campos; Gonçalves, 1998, p. 69).

Neste trabalho, vamos nos ater a um aspecto específico dos equipamentos turísticos, a hospedagem<sup>21</sup> – um dos grandes pilares da prática turística –, «imprescindível à viabilização do turismo em qualquer uma de suas modalidades» (Campos; Gonçalves, 1998, p. 71).

Para tanto, é importante conceituarmos o termo «hospedagem». Originário do latim, *hospitium*, significa não só hospitalidade (ofertada ou recebida), remetendo a um direito divino dos hóspedes e um dever divino do hospedeiro como também a mesma palavra, à época do Império romano,

[...] **hospitium** designava o local em que era possível conseguir, durante as viagens, instalações em caráter temporário para alimentação e repouso. **Hospitale** e **hospitalicum** eram outras expressões romanas que designavam casa para hóspedes (**hospes, hospitus**) (CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO, 2005, p. 10, grifos do autor).

Dando continuidade à elucubração, o vocábulo hospitalidade, que vem do latim *hospitalitas*, significa o ato de oferecer bom tratamento a quem se dá ou recebe hospedagem. Situados etimologicamente os lexemas e entendendo hospedagem como sinônimo de hospitalidade, passamos a discorrer sobre a definição de hospitalidade a partir dos preceitos defendidos pelas escolas francesa, anglo-saxã

---

<sup>21</sup> Convencionamos aqui o uso das palavras hospedagem, hotelaria e hospitalidade como sinônimas para primar pela fluidez na leitura do texto. Além do que, conforme já mencionado, hospedagem em latim significa hospitalidade e a hotelaria é a atividade econômica que engloba a hospedagem. De igual maneira, ainda que enfatizemos a hotelaria por ser a parte que cabe a este estudo, não podemos perder de vista que ela é um dos componentes necessários para que a atividade turística ocorra. Logo, refletir sobre ela é também refletir sobre o turismo. Isso não quer dizer que consideramos turismo e hotelaria como sinônimos, mas sim que para a perspectiva a que nos propusemos, mencionar um é implicitamente remeter ao outro. Por último, serão indicados os momentos em que a palavra hospitalidade recebe outra conotação.

(que serviram de base para a hospitalidade do Brasil) (Dias; Pimenta, 2005, p. 135) e, também pela brasileira.

A primeira é representada pelos filósofos Serrès e Derrida, pela socióloga Gotman e pelos antropólogos Montandon e Mauss (2003). Este último é considerado o grande expoente dessa escola, pois predica que a hospitalidade começa com uma dádiva<sup>22</sup> ou um dom, que se concretiza sob a tríade dar-receber-retribuir e tem por definição uma relação que envolve pessoas e lugares. E, para fins de historicização da prática, remete ao acolhimento/ à hospedagem, à sobrevivência e à adaptação, cujos princípios básicos são segurança e alimentação. É no acolher com hospitalidade que o indivíduo estabelece suas relações e concebe grupos sociais, sendo, portanto, um fato social. Essa perspectiva ocupa-se da hospitalidade pública e doméstica, ignorando a comercial, entendendo o hóspede como o centro das relações.

A segunda, a escola anglo-saxã – representada pelos teóricos Lashley e Morrison – considera a hospitalidade dentro dos eixos social, privado e comercial, «baseada no contrato e na troca estabelecidos por agências de viagens, operadoras, transportadoras e por hotéis e restaurantes» (Camargo, 2004, p. 40), considerando o anfitrião como o centro das relações. É uma atividade do ramo turístico que, por sua vez, de acordo com Campos e Gonçalves (1998, p. 9), se refere a toda infraestrutura de serviços realizados no atendimento a pessoas que viajam, qual seja, aquela ofertada nos meios de hospedagem. Sob o prisma mercadológico, a hotelaria é uma «espécie de profissionalização dos ritos e da estrutura da hospitalidade, transformando o ato de hospedar em mercadoria (as redes hoteleiras e sua diversidade mercadológica)» (Dias; Pimenta, 2005, p. 129). Esse princípio se consolida, majoritariamente, a partir do momento que o turismo se estabelece como atividade econômica.

A despeito da terceira e última, a brasileira, designamos como principais teóricos Castelli e Camargo. Castelli (2005) qualifica que a hospitalidade nasceu da necessidade de abrigar-se, de deslocar-se e está em consonância com a história do ser humano e de sua evolução. Camargo (2004, p. 52) preconiza a hospitalidade como sendo uma mescla das anteriores e a conceitua do ponto de vista «analítico-operacional» como «o ato humano, exercido em contexto doméstico, público ou

---

<sup>22</sup> De acordo com o sociólogo Alain Caillé (2002, p. 142), dádiva é «toda prestação de serviços ou de bens efetuada sem garantia de retribuição, com o intuito de criar, manter ou reconstituir o vínculo social».

profissional, de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter pessoas temporariamente deslocadas de seu hábitat natural»; logo, novamente o anfitrião é o centro das relações. Nessa esteira, em entrevista a Brusadin (2016), Camargo dialoga com a proposta de Mauss (2003), no que se refere à tríade dar-receber-retribuir e a complementa como sendo uma tétrade: relação interpessoal, virtude, ritual e troca. De posse dessa definição, podemos subdividir as práticas sociais incutidas no processo de hospitalidade em: i. tempos sociais: o receber/acolher pessoas; hospedá-las; alimentá-las e entretê-las e ii. espaços sociais: doméstico, público, comercial e virtual.

Explanados os conceitos de hospitalidade sob os quais nos apoiamos, apresentamos o nosso entendimento de hospitalidade, tendo em vista a proposta de estudo em tela. Em diálogo com o objetivo geral desta tese – auxiliar na entabulação da comunicação entre o profissional brasileiro e o hóspede rioplatense através da oportunização de competência<sup>23</sup> comunicativa em LE ao primeiro, por meio da tradução e da concepção de um aplicativo para celular – Voseo Hotel – o nosso conceito de hospitalidade perpassa os supramencionados e legitima-se numa prática social que ocorre no tempo do receber/acolher pessoas e hospedá-las num espaço comercial, o hotel, todas situações permeadas pela dádiva, atribuindo o mesmo grau de importância tanto ao hóspede quanto ao anfitrião. Em outras palavras, é necessário que a tríade e a tétrade - num ambiente do hotel, ocorram em correspondência tanto da parte do trabalhador quanto do visitante, pois se uma delas falha, deparamo-nos com o fenômeno oposto, a contra dádiva ou a hostilidade. caso uma das partes não tenham o domínio desejável do idioma para a entabulação da conversação, a cadeia da tríade e/ou da tétrade é interrompida, ocasionando assim, uma contra dádiva.

Denominamos hostilidade não somente ações desrespeitosas como ofensas, mas também o fato da ausência da possibilidade de correspondência, no caso, a impossibilidade de ofertar atendimento ao hóspede, através da interação, em função de uma limitação. Ou, ainda, oferecê-la de forma precária, como é o que ocorre na maioria das vezes. Isso também incorre em situações de hostilidades, pois uma vez que as reações estão interligadas, o recebimento precário abre precedente para uma retribuição débil. Dessa forma, uma série de contra dádivas vão acontecendo, seja – da parte do anfitrião – a recorrência ao google tradutor, ao portunhol, a mímicas e gestos, seja – da parte do hóspede – a impaciência, a pressa, a falta de compreensão

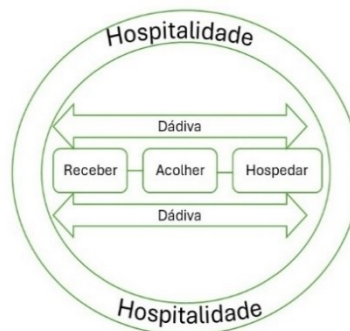
---

<sup>23</sup> Na seção 4.1.3, apresentamos nosso entendimento de competência comunicativa.

da limitação do emissor e numerosas outras situações. Logo, verificamos a dificuldade de posta em prática da hospitalidade sem a comunicação e suas nuances, sendo imperativa a preparação, qualificação, educação.

Retomando o nosso entendimento de hospitalidade, ao ponderarmos que a concretização do trabalho no ambiente hoteleiro se dá através da comunicação (no caso em tela, em língua espanhola), consideramo-la o ponto fulcral para o desempenho das atividades que perfazem o esquema de hospitalidade, vide figura 1, que propomos: RECEBER/ACOLHER, HOSPEDAR, todas ações mediadas pela DÁDIVA. Depreendemos por dádiva, evocando e atualizando Caillé (2002), uma prestação de serviços com garantia de retribuição, com o intuito de manutenção do vínculo social.

Figura 1 – Conceito de Hospitalidade



Fonte: elaborado pelos autores.

Em se tratando de uma atividade comercial, desenvolvida num mundo cuja economia é baseada no sistema capitalista, não há como um empreendimento não visar ao lucro e, concomitante a isso, o alcance de resultados positivos, conseqüentemente, satisfação do cliente, seu retorno e difusão do estabelecimento. Sendo assim, cientes de que a atividade hoteleira compreende uma prestação de serviços que é realizada por pessoas a pessoas através de uma interação que é mediada pela linguagem, a consumação da hospitalidade está condicionada a que as pessoas que trabalham no hotel possuam competência comunicativa (em língua espanhola) satisfatória para realizá-la.

Elucidada a noção de hospedagem sob a qual nos fundamentamos, passamos a um panorama sobre a história da Hotelaria haja vista que é a atividade econômica que engloba a hospedagem, para que compreendamos quais as bases

norteadoras da brasileira e o seu processo de desenvolvimento e funcionamento, buscando entender o porquê da realidade que desemboca na problemática ora pautada e que ratifica a nossa propositura.

## 2.1 BREVE HISTÓRIA DA HOTELARIA

Nesta seção nos propusemos a um breve recorrido sobre a história da Hotelaria, englobando seu desenvolvimento ao longo da história até os dias atuais, no Brasil, para que possamos visualizar tanto a importância das mudanças socioespaciais e o estímulo às atividades comerciais que incorreram em virtude disso e que propiciaram a «consolidação de um setor hoteleiro forte» e a «expansão do turismo» (Campos; Gonçalves, 1998, p. 71) quanto para evidenciar o ponto de contato com o propósito deste estudo. Para isso, começamos por elencar como o processo hoteleiro se desencadeou na Europa e nos Estados Unidos, lugares que serviram de modelo para a hotelaria brasileira.

Sabe-se que desde a pré-história o homem já se deslocava em busca de lugares onde pudesse encontrar caça e grãos. Porém, de acordo com Yanes (2014, p. 12), foi na Idade Antiga, 3.500 a.C. que os fenícios iniciaram as suas expedições marítimas, juntamente com os mesopotâmios que navegavam pelas regiões áridas do Oriente Médio, propiciando, indícios do início da prática da hospitalidade, pois onde paravam havia tendas prontas a abrigá-los. Foi somente na Grécia Antiga que o turismo começou a ser praticado efetivamente como atividade econômica.

Alguns acontecimentos contribuíram para o desenvolvimento do turismo. A seguir, listamos alguns e especificamos a sua importância, com o intuito de corroborar a assertiva de que a atividade turística/hoteleira está relacionada com o desenvolvimento da existência humana, de suas necessidades, nos âmbitos político, econômico e cultural, e que os desdobramentos pelos quais uma passa, implicam o mesmo processo na outra. Essa proposição é proficuamente engendrada nas palavras a seguir:

A insuficiência das definições para o entendimento da atividade turística deve-se ao fato de que o turismo é um fenômeno complexo. Ele se manifesta e se expande devido a modificações históricas, que interferem nos mais diversos aspectos – econômicos, culturais e políticos – que compõem as relações sociais. São esses aspectos que precisamos compreender, para que possamos ter uma real dimensão do significado e da importância do turismo,

tanto para o indivíduo, ator do fenômeno (o turista), como para a sociedade (Campos e Gonçalves, 1998, p. 11).

Em meados do século VII a.C., na Grécia antiga, no santuário de Olímpia, os eventos esportivos que ocorriam a cada 4 anos impulsionaram a construção de uma hospedaria, que, segundo Campos e Gonçalves (1998, p. 72), é considerada o primeiro hotel da história.

A expansão do Império Romano estimulou as viagens, culminando na construção da Via Ápia, em 312 a.C., estrada que interligava Roma às adjacências do Império, alavancando a criação de hospedarias, já que as viagens eram longas porque os meios de transporte, geralmente cavalos, não «percorriam mais de 60 quilômetros diários» (Campos; Gonçalves, 1998, p. 73).

O uso do cavalo como transporte nas vias e estradas romanas fez surgir ainda novos tipos de hospedagem: o *stabulum* (acomodações para o viajante e tratamento da montaria), as *mutationes* (mantidas pelo Estado, destinadas à troca de animais e ao repouso de viajantes), as *mansiones* (destinadas a abrigar tropas militares em marchas) e as *tabernae* (onde se vendiam produtos da terra, comidas e bebidas) (CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO, 2005, p. 10).

Na Idade média, em torno de 400 d.C., com o declínio e queda do Império Romano, os meios de hospedagem viveram um processo de retração. Como explicaram Campos e Gonçalves (1998, p. 74), as viagens diminuíram e, conseqüentemente, houve um declínio no número de viajantes/hóspedes. Nesse momento, vieram à tona as hospedagens oferecidas pelas instituições religiosas.

No século XII, as viagens pela Europa se restabeleceram e, com isso, as hospedarias voltaram à cena. Ao mesmo tempo, países como França e Inglaterra estavam implementando leis e normas a fim de regulamentar a atividade hoteleira. É nesse ínterim que se originam alguns modernos hotéis ingleses: New Inn, George (Campos; Gonçalves, 1998, p. 75).

Em 1650, o uso de diligências – carruagens puxadas por cavalos – como meio de transporte na Europa, fez com que o setor hoteleiro passasse por um novo processo de ascensão. O uso desse meio de transporte era grande nas estradas europeias e assegurava «um fluxo constante de hóspedes para as pousadas e hotéis» (Campos; Gonçalves, 1998, p.76). Alguns proprietários de hotéis se adequaram à nova tendência e investiram na integração de seus estabelecimentos com as diligências, promovendo a criação de espécies de terminais de chegada e de partida

nas pousadas onde o hóspede/viajante podia fazer reservas e comprar passagens de diligências (Campos; Gonçalves, 1998, p. 76).

Como Campos e Gonçalves (1998, p. 77) esclareceram, a chegada das ferrovias, por volta de 1840, por um lado, determinaram um novo momento de retração no cenário hoteleiro, pois as diligências desaparecem e os gestores dos hotéis não conseguiram, imediatamente, se adaptar às novas demandas dos trens. Por outro lado, novos hotéis foram construídos nas proximidades das estações ferroviárias, Euston e Victoria, em Londres; e, além disso, com o intuito de atender às novas exigências dos hóspedes, surgem os hotéis de grande luxo, Savoy, Ritz, Claridge, Carlton. Foi também nesse período de inovações e adaptações que, no ano de 1872, foi realizada por Thomas Cook a primeira viagem turística.

De acordo com Campos e Gonçalves (1998, p. 79), no século XX, na década de 50, a expansão do turismo se deu após a II Guerra Mundial, impulsionando a construção de hotéis nas principais capitais e centros de atração turística e um grande investimento no concernente ao turismo. Isso culminou na aparição das grandes corporações hoteleiras: Accord, Holiday Inn, Hilton, Meridien, Sheraton, etc.

Quanto aos EUA, o arranjo hoteleiro seguiu os preceitos europeus, com destaque para os ingleses, já mencionados. Cabe assinalar duas características próprias da hotelaria norte-americana. A primeira foi o surgimento, ao longo dos rios navegáveis, de hotéis que davam suporte aos barcos fluviais. Como esses se tornavam um pouco inviáveis por apresentarem problemas mecânicos que nem sempre eram fáceis de serem solucionados, resultou necessário construir hospedarias. A segunda é que as grandes redes hoteleiras norte-americanas surgiram na costa do Atlântico, haja vista a navegação marítima possibilitar grande fluxo de passageiros (Campos; Gonçalves, 1998, p. 79).

Como é possível notar, o desdobramento da hotelaria internacional está diretamente relacionado com o processo de modernização vivenciado pelo setor nos países europeus e nos EUA, doravante as demandas apresentadas pelos hóspedes e também pelo cenário político e econômico. Tal situação ficou como referência nos quesitos evolução dos padrões de hospedagem, de equipamentos e de serviços e serviu de base para o modelo brasileiro (Campos; Gonçalves, 1998, p. 80).

A presença das culturas hoteleiras europeia e norte-americana no Brasil se explica em razão de o país ter sido descoberto/colonizado e povoado por europeus e, também, porque depois de vencer a Segunda Guerra Mundial (1939-1945), os EUA

conquistaram poderio mundial – processo de globalização – e passaram a influenciar o mundo em todos os setores, desde o idioma, vestimenta, cultura, política, economia, etc, e o Brasil viveu/vive essa situação.

### **2.1.1 Hotelaria no Brasil**

O primeiro ato de hotelaria no Brasil foi a carta ao rei de Portugal, Dom Manuel, escrita por Pero Vaz de Caminha, a qual relatava como os portugueses foram acolhidos pelos indígenas, bem como tudo o que encontraram no Novo Mundo (CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO, 2005, p. 16).

A chegada de Pedro Álvares de Cabral e de sua frota ao Brasil culminou na colonização do território descoberto e isso compreendia, também, povoá-lo, tanto para impedir a invasão dos franceses quanto para explorar mais o interior. Para tanto, surgiram as expedições bandeirantes.

Os caminhos abertos pelos bandeirantes, mais tarde usados no trânsito de pessoas e produtos entre o litoral e as regiões mineradoras, fizeram surgir os primeiros focos de hospedagem pelo interior do Brasil. Ranchos toscos e rústicos, inicialmente improvisados à beira das estradas para abrigar os viajantes, assemelhados às antigas estalagens europeias, foram o embrião da atividade hoteleira e comercial nessas regiões. Deve-se a esses ranchos, e, portanto, à nascente hoteleira em nosso país, a origem de centenas de cidades (CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO, 2005, p. 17).

Essa forma de hospedagem preponderou no país até o século XX. Como os meios de transporte ainda eram precários, realizado por animais, o deslocamento de grupos de tropeiros com seus rebanhos fez com que sitiantes construíssem instalações para abrigar os itinerantes e seus animais ao longo das estradas (CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO, 2005, p. 17).

Conquanto já tivessem manifestações de prática hoteleira, tardou um pouco para ser estabelecida como atividade comercial em virtude da herança da hospitalidade portuguesa. Nas cidades do Brasil-colônia era tradição e dever cristão dar abrigo aos viajantes. Assim, toda casa mantinha um quarto de hóspedes. Porém, nem todo viajante era da alta sociedade ou tinha carta de recomendação – atributo indispensável para se abrigar/hospedar em algum lugar na época na condição de estrangeiro –, por isso, os forasteiros contavam com a acolhida dos mosteiros e igrejas (CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO, 2005, p. 18).

Em 1808, a chegada da família real e a fixação da corte no Rio de Janeiro representou um incentivo para a vinda de outros estrangeiros ao país, intensificando a procura por alojamentos, «suscitou um verdadeiro «choque de demanda», a partir do qual a atividade hoteleira encontraria os motivos e condições para surgir e desenvolver-se» (CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO, 2005, p. 19).

A vinda da corte real é apenas um fator de incentivo para o setor hoteleiro no Brasil, pois, conforme vimos, antes de sua chegada, o país já apresentava uma atividade hoteleira. Mas, esse acontecimento contribuiu para o início da solidificação da prática como atividade comercial. Conforme relata o documento da Confederação Nacional do Comércio (2005, p. 20), foi a partir dela que houve «um incremento nas relações comerciais locais» e que se ouviu, pela primeira vez, «na voz dos estrangeiros» a palavra hotel, um galicismo (do francês *hôtel*)».

A evolução do transporte – ferroviário e aéreo –, a chegada do telefone e da eletricidade, além de outros avanços tecnológicos da época contribuíram não só no tocante à expansão do número de unidades habitacionais como também no padrão do serviço de hospedagem oferecido, ademais de massificar o turismo, tornando-o acessível a outros estratos da população (CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO, 2005, p. 22). Essas inovações são o resultado de um momento político-econômico favorável que o país vivia, tais como, o incentivo à industrialização suscitado pela Primeira Guerra Mundial (1914-1919) e as duas remessas de imigrantes, 1820 e 1905, respectivamente, que asseguraram mão de obra qualificada para setores como agricultura, indústria e hotelaria. Nesse último, provocando um rearranjo no que tange à receptividade ao turista e ao oferecimento de serviços pelos hotéis, em função da incorporação da hospitalidade europeia (CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO, 2005, p. 22-26). Consoante com isso,

A atividade fabril desenhou um novo perfil urbano e econômico na cidade, que exigiu a ampliação de toda a infraestrutura da cidade, inclusive no setor da hotelaria. Este cenário provocou também o surgimento de hotéis luxuosos, destinados a abrigar os grandes barões do café e os emergentes industriais (CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO, 2005, p. 27).

Não foi só o Rio de Janeiro que viveu um momento de *boom* no setor hoteleiro. A cidade de São Paulo, algumas décadas depois, também passou por uma expansão da atividade hoteleira, iniciada no decorrer do século XIX, crescendo ainda mais na primeira metade desse século, principalmente, como consta no arquivo da Confederação Nacional do Comércio (2005, p. 21), em função da Academia de Direito

que, a partir de 1827, «atraiu jovens de todo o País e, em pouco tempo, se tornou um importante núcleo de atividades intelectuais e políticas na cidade, dinamizando a vida paulistana e modernizando os seus costumes tradicionais».

Campos e Gonçalves (1998, p. 81) defendem que o grande despontar do setor hoteleiro brasileiro se deu nos séculos XIX e XX, as capitais e cidades principais foram brindadas com grandes e elegantes hotéis. A atividade teve seu processo de desenvolvimento acelerado após a 2ª Guerra Mundial (1939-1945), atingindo hoje níveis bem próximos aos padrões internacionais.

Essas mudanças também refletiram na vida dos sujeitos (o turista/trabalhador). Eles adquiriram direitos trabalhistas, a saber, «melhoria de salários e a garantia de benefícios aos trabalhadores, como férias remuneradas e, portanto, de tempo livre para ser utilizado segundo as escolhas individuais» (Campos; Gonçalves, 1998, p. 14), propiciando as viagens e o contato com povos de outras culturas, entendido como uma forma de ampliação de conhecimento e informação (Campos; Gonçalves, 1998, p. 14).

Com esse cenário, a atividade hoteleira vai se fortalecendo no país e vai adquirindo legalidade e representatividade. Em 1904, foi aprovada a primeira lei de incentivos fiscais para construção de hotéis no Rio de Janeiro, fomentando o turismo a ocupar um lugar de grande importância socioeconômica no país (CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO, 2005, p. 28).

Em 1945, foi criada a Confederação Nacional do Comércio (CNC) em função da «intensificação das atividades comerciais e de serviços» no tocante ao turismo. Um ano depois, foram criados o Serviço Social do Comércio (SESC) – «principal polo promotor do turismo social no Brasil» –, e o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC) – «entidade educacional que viria a se tornar referência do Brasil no campo da formação de profissionais para o Turismo e a Hotelaria» (CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO, 2005, p. 30).

O surgimento dessas instituições deu indícios de como o setor hoteleiro no Brasil tinha avançado. Os hotéis passaram a ser mais requintados e também a oferecer atrativos para os hóspedes, inclusive, em alguns, cassinos. Porém, com «a proibição dos jogos de azar, em 1946, pelo Decreto Federal nº 9.215, assinado pelo General Eurico Gaspar Dutra» (CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO, 2005, p. 31), o setor sofreu uma grande retração que afetou toda «a cadeia produtiva

do Turismo» (CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO, 2005, p. 31). Então, como forma de amenizar a crise,

[...] em 1953, quinze representantes de agências de viagens se reuniram no Rio de Janeiro para criar a Associação Brasileira das Agências de Viagens – ABAV, a exemplo do que já haviam feito os hoteleiros do País ao fundarem, em 1936, a Associação Brasileira da Indústria de Hotéis – ABIH (CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO, 2005, p. 31).

A partir desse momento, várias leis, associações e órgãos representativos cuja finalidade era cessar o movimento de desaceleração, debater, respaldar e dar suporte à atividade turística brasileira nos âmbitos nacional e internacional surgem.

Em 1955, foram criados dois órgãos, o Conselho do Turismo, especificamente, o Conselho Empresarial de Turismo e Hospitalidade (Cetur) – «órgão de assessoramento que reúne notáveis da hotelaria e da atividade turística nacional» (CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO, 2005, p. 31) e a Confederação Nacional do Comércio e a Federação Nacional dos Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares pelos «empresários do ramo de hospedagem e alimentação» (CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO, 2005, p. 31).

Em 1958, através do Decreto Federal nº 44.863 é aprovada a criação de um «órgão nacional responsável pela coordenação das atividades destinadas ao desenvolvimento do turismo interno e externo: a COMBRATUR, Comissão Brasileira de Turismo» (CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO, 2005, p. 32).

Apesar da criação desses órgãos e leis, o momento de estagnação vivido pelo setor hoteleiro se estendeu. Então, em 1966, surgiu a Empresa Brasileira de Turismo (EMBRATUR), «empresa estatal criada pelo Decreto-Lei 55, de 1966, com a missão de formular, coordenar e fazer executar a Política Nacional do Turismo» (CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO, 2005, p. 32). Assim, novamente a economia é reaquecida em virtude dos investimentos e incentivos advindos da EMBRATUR.

Foram criadas linhas de crédito e financiamento que beneficiaram boa parte dos hotéis do Brasil: FUNGETUR (Fundo Geral de Turismo); FINOR (Fundo de Investimento do Nordeste); FINAM (Fundo de investimento da Amazônia), mas recentemente o BNDES e os fundos de pensão, como a PREVI, foram um dos responsáveis pela ampliação do parque hoteleiro brasileiro (Santos, 2009, p. 4).

Em 1970, a hotelaria brasileira ganhou um novo fôlego, conhecida como «a época de ouro» (Campos; Gonçalves, 1998, p. 84), e é nela que as grandes redes

hoteleiras internacionais começam a adentrar em solo brasileiro. A primeira a se instalar foi a Hilton Internacional Corporation em 1971, promovendo um impacto no mercado interno de hotéis, estimulando a competitividade, principalmente, na hotelaria familiar e independente (Santos, 2009, p. 5).

Imediatamente ao período de ouro, houve uma nova desaceleração acarretada pela redução dos recursos da FUNGETUR na década de 1980. Como alternativa surgiram os *flats*/apart-hotéis, sobretudo, na cidade de São Paulo, que são empreendimentos de custo relativamente baixo que oferecem as mesmas condições de um hotel (Santos, 2009, p. 6).

Após 1994, a hotelaria brasileira iniciou uma nova fase de expansão fomentada pelas políticas neoliberais vigentes que propiciaram a entrada de capitais estrangeiros e a política de privatizações, atraindo novas redes internacionais e ampliação do setor (Santos, 2009, p. 6). Juntamente a isso,

A diversificação de serviços com perfil de luxo e o aumento da profissionalização no setor foram fatores decisivos, a partir desse período, não apenas para a promoção da hotelaria nacional, mas especialmente para o incremento da imagem do Brasil como destino importante do turismo internacional (CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO, 2005, p. 34).

Como é possível notar, a atividade turística tem importância ímpar no que se refere à história e ao desenvolvimento do Brasil e está intrinsecamente relacionada aos processos de modernização e urbanização das cidades brasileiras, além de ocupar o terceiro lugar no que tange aos produtos de exportação na balança comercial brasileira, «com uma arrecadação em torno de US\$ 4 bilhões somente com a entrada de turistas estrangeiros» (CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO, 2005, p. 34).

Depois de visitarmos um pouco da história da hotelaria no mundo e no Brasil, a fim de compreender não só o funcionamento da atividade turística – imbuída de uma cadeia que envolve turista/hóspede, política, economia, cultura e sociedade, entre outros fatores – como também as transformações ocorridas para a «consolidação de um setor hoteleiro forte» e para a «expansão do turismo», discorreremos a seguir sobre como o mesmo movimento ocorreu na cidade de Florianópolis. Para isso, o nosso foco são as particularidades da atividade hoteleira da Ilha de Santa Catarina, haja vista estar localizada no Brasil, lugar cuja história da hotelaria já foi abordada neste tópico. Logo, muitas informações acerca do processo já estão mencionadas aqui.

## 2.1.2 Hotelaria em Florianópolis

Florianópolis está localizada na Ilha de Santa Catarina e possui alguns bairros na parte continental. Foi considerada em 2013, pelo Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), a capital com melhor qualidade de vida do país, com Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) de 0,847. Sua população é de aproximadamente 537.211 habitantes (IBGE, 2024).

No que tange ao processo hoteleiro, foi semelhante ao ocorrido no Brasil, conforme indicado na seção anterior. As transformações resultantes desse momento também refletiram diretamente no processo de urbanização, no desenvolvimento, na política, na economia e na cultura local. A seguir, explanamos sobre o fenômeno e salientamos suas peculiaridades. Urge ressaltar que há um destaque à região norte da ilha, porque é nela onde está localizado o hotel onde ocorreu a coleta do material que proporciona a execução do produto de estudo desta pesquisa.

Para que possamos compreender as transformações advindas da atividade hoteleira florianopolitana é importante levar em conta as características da cidade, pois, como veremos, de alguma forma, atuaram como fatores determinantes para o estabelecimento da prática hoteleira em determinada região da urbe ou em outra e também do tipo de acomodação ofertada de acordo com o perfil do hóspede/turista.

Os aspectos que devem ser considerados são: o fato de ter constituído um dos três núcleos básicos do povoamento catarinense da capitania de São Vicente – Nossa Senhora do Desterro em 1673, ao norte do litoral catarinense e fundada por Francisco Dias Velho (Santos, 2005, p. 26), sua localização no litoral sul do país, ser uma ilha com grande extensão territorial e sua colonização inicial, majoritariamente, ser açoriana; isso, pós-descobrimento, posto que antes já era habitada por indígenas guaranis. Outrossim, juntamente com suas funções político-administrativas, havia a atividade portuária (Santos, 2009, p. 5). Esta última foi crucial tanto para a povoação da cidade quanto para que surgissem os primeiros indícios de hotelaria, dado que era «parada obrigatória para quem explorava o litoral catarinense», de acordo com Santos e Pereira (2006, p. 4). Sua expansão implicou a necessidade de infraestrutura para alocar não só os que aportavam como também as mercadorias que chegavam, estimulando a implantação de serviços comerciais que atendessem à demanda advinda dessa movimentação. Assim, evidenciou-se a necessidade de oferta de hospedagem.

Os pernoites na antiga Desterro – nome que Florianópolis teve até 1894 – ocorriam, preliminarmente, nas próprias embarcações ou nas casas de moradores locais. Os visitantes mais ilustres eram hospedados no Palácio Cruz e Sousa. No século XIX, para atender ao contingente de transeuntes resultantes das atividades do comércio varejista, surgiram os primeiros hotéis situados na região do porto e no largo do Palácio Cruz e Sousa, na área central, como explica Santos (2009, p. 6). Os hotéis em funcionamento à época eram:

[...] o Hotel do Commercio (1850); o Hotel Brasil (1856); o Hotel Café (1856); o Hotel da Praça (1857); o Hotel do Vapor (1857); o Hotel Universo (1859); o Hotel dos Paquetes (1864); o Hotel Papini (1871); o Hotel Trajano (1876) e o Grande Hotel (1884) (Santos, 2009, p. 6).

Com o intuito de contemplar as necessidades dos hóspedes do momento, os meios de hospedagem estavam assim previstos: no andar térreo funcionava uma espécie de armazém onde era possível encontrar «grande variedade de produtos alimentícios, produtos homeopáticos, bebidas, cigarros, café, velas de carnaúba, papel, além de outros objetos colocados à venda»; no segundo «uma estrutura de dormitórios para hospedagem, sem banheiros privativos» (Santos, 2009, p. 6). Essa prática de hospedagem ainda que incipiente perdurou até 1930, quando a cidade, segundo Santos (2009, p. 6), era considerada «o maior centro exportador do Estado».

No início do século XX, a inauguração da Ponte Hercílio Luz, em 1926, viabilizou o transporte rodoviário, otimizando o acesso de pessoas e produtos à ilha, resultando nos primeiros ares de modernidade do setor hoteleiro. Como sinal disso, alguns anos mais tarde, em 1932, começou a funcionar o Hotel La Porta, o primeiro hotel com elevador de Santa Catarina (Santos; Pereira, 2006, p. 7-8).

Nas décadas de 50, 60 e 70, vários avanços impactaram o aumento populacional, a configuração urbana, o desenvolvimento da cidade e, conseqüentemente, a atividade de hospedagem, tais como: serviços de telefonia, água encanada, luz elétrica, esgoto sanitário, bem como linhas de bonde e novas opções de moradia e de lazer (Veiga, 1993, p. 149). Surgiram as Centrais Elétricas de Santa Catarina (CELESC), a UFSC, o Banco de Desenvolvimento do Estado (BESC) e o Banco Regional de Desenvolvimento do Extremo Sul (BRDE), o reforço nos investimentos no setor terciário superior, a transferência da sede das Centrais Elétricas do Sul do Brasil (ELETROSUL) do Rio de Janeiro para Florianópolis, a construção da BR-101 e da SC-401, a construção da Avenida Beira-mar Norte, a

construção da ponte Colombo Machado Salles, a construção do Aterro da Baía Sul e a inauguração do aeroporto Hercílio Luz (Santos, 2009, p. 7-8).

Todos esses fatores mencionados, consoante Santos (2009), impulsionaram a chegada de pessoas oriundas de outras cidades do estado, do país e, inclusive, de outros países como Argentina, Paraguai e Uruguai, propiciando o surgimento de uma «cultura urbana do lazer e da busca por balneários» (Santos, 2009, p.8), favorecendo o crescimento urbano do Norte da Ilha e a elevação do fluxo turístico. Ainda, culminou na «ampliação da oferta de equipamentos e serviços turísticos, tais como, meios de hospedagem, alimentação, agenciamento, transporte turístico, locação de veículos, entretenimentos e comércio turístico» (Santos, 2009, p.8).

Claramente, houve um deslocamento da atividade de hospedagem que antes ocorria predominantemente na área central para a região norte e o perfil do hóspede também era outro, sua busca era outra, almejava entretenimento e ócio.

No Brasil, a década de 80 foi marcada por um período de retração econômica, ao passo que a ilha de Santa Catarina viveu o auge do investimento no setor turístico/hoteleiro. Isso se deu em virtude da presença massiva de hóspedes rioplatenses propiciada pelas paisagens naturais atrativas e pela situação cambial favorável a eles no período. Ao encontro disso, temos:

[...] as campanhas publicitárias que «vendiam Florianópolis (City Marketing) como «Capital turística do Mercosul», como «Ilha da Magia», além de «Ilha dos Sonhos», campanhas estas promovidas com o apoio da iniciativa privada (trade turístico) e do poder público (Santos, 2009, p. 8).

Nesse ínterim surgem vários meios de hospedagem no Norte da Ilha, dentre eles, a Rede de Hotéis<sup>24</sup> parceira deste trabalho, com 2 unidades – uma em Ponta das Canas, fundada em 1984 e outra no bairro dos Ingleses, fundada em 1986.

Devido a esses acontecimentos, Neto (1993) considera que foi na década de 80 que a cidade se consolidou como «sítio turístico», recebendo «amplo esforço mercadológico na captação de fluxos externos e na conscientização da comunidade local para importância do turismo como atividade de desenvolvimento econômico» (1993, p. 133).

O *boom* vivido pelo setor turístico/hoteleiro se estendeu também para as outras regiões da ilha, oportunizando o desenvolvimento das demais partes, não mais estando concentrado apenas nas áreas central e norte.

---

<sup>24</sup> Por questões de ética de pesquisa, o nome da rede hoteleira será mantido em anonimato.

Na década de 90, a «conjuntura turística» (Santos, 2009, p. 11) que emergiu foi a do turismo de negócios e eventos que surgiu como forma de remediar a sazonalidade – turismo voltado para os balneários – uma vez que o fluxo de turistas ocorre predominantemente nos meses de verão e no restante do ano, antes dessa modalidade, era muito aquém do esperado para suprir as demandas de manutenção dos meios de hospedagem. Em virtude disso, foram acrescentados ao sistema de hospedagem de Florianópolis hotéis com essa finalidade e foi criado o primeiro Centro de eventos, em 1998, na área central, imprimindo a Florianópolis o reconhecimento de cidade para realização de convenções e feiras de negócios. Foi a partir dessa nova conjuntura que, ainda que tardiamente, tivemos a entrada das redes hoteleiras internacionais na cidade, trazendo consigo uma hotelaria moderna com inovações tecnológicas, sendo a primeira pertencente ao grupo Accor, com o hotel Parthenon em 1995 (Santos; Pereira, 2006, p. 12).

Em relação ao contingente do parque hoteleiro atual, de acordo com o Sindicato<sup>25</sup> de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares de Florianópolis (SHRBS), Florianópolis possui 334 meios de hospedagem e 9.109 unidades habitacionais, estando 57 desses empreendimentos localizados no bairro Ingleses, onde o estudo foi realizado.

É premente salientar que, assim como no Brasil a atividade turística ocupa o terceiro lugar nos produtos de exportação da balança comercial, em Florianópolis, esta atividade também é um dos pilares da economia – baseada em comércio, turismo, serviços, construção civil, indústria de transformação, informática e vestuário (IBGE) – representando 12,5% do PIB do estado (CRESCER-SC, 2014, p. 8).

É válido destacar que também foram criadas algumas organizações com o intuito de delegar representatividade, legitimidade e respaldar a atividade turística e hoteleira em Santa Catarina, quais sejam: Associação Comercial e Industrial de Florianópolis (ACIF) em 1915; Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado de Santa Catarina (FECOMÉRCIO/SC) em 1948; Federação das Indústrias do Estado de Santa Catarina (FIESC) em 1950; Associação Brasileira da Indústria de Hotéis de Santa Catarina (ABIH-SC) em 1965; Federação das Associações Comerciais e Industriais de Santa Catarina (FACISC) em 1971; Sindicato de Hotéis,

---

<sup>25</sup> Os dados informados correspondem ao levantamento realizado em 2024 e foram obtidos através de solicitação feita via e-mail para o Sindicato de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares de Florianópolis (SHRBS).

Restaurantes, Bares e Similares de Florianópolis (SHRBS) em 1974; Federação de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares do Estado de Santa Catarina (FHORESC) em 1986; Santa Catarina Turismo (SANTUR) em 1987; Secretaria de Estado de Turismo, Cultura e Esporte (SETUR) em 2003; Federação dos Trabalhadores em Turismo, Hospitalidade e de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares no Estado de Santa Catarina (FETRATUH) em 2007.

Após a exposição sobre o desenvolvimento e as peculiaridades do setor hoteleiro da cidade de Florianópolis, fazemos um breve recorrido pela região Norte da Ilha, destacando suas principais características, principalmente, no concernente à questão hoteleira. É importante ressaltar que este item se faz necessário, sobremaneira o bairro Ingleses, haja vista ser a porção insular onde está localizado o meio de hospedagem onde foi realizada a coleta de dados para a geração do encargo tradutório e constituição do APP a que se propõe esta tese.

### **2.1.3 Norte da Ilha e a Hotelaria**

A escolha do Norte da Ilha para a geração dos dados para esta pesquisa não foi algo premeditado, mas, no fim, o acaso a favoreceu. Dizemos isso, pois esta região da Ilha de Santa Catarina, no tocante ao desenvolvimento da atividade turística/hoteleira, teve papel significativo, já que, conforme explicitado, depois da área central da cidade, foi nela que aconteceu o grande despontar da prática de hospitalidade na cidade. O bairro «Ingleses», um dos que compõem a região, será o foco da explanação, dado que é onde está situada a unidade do hotel onde foi efetuada a coleta de dados desta pesquisa.

A região Norte da Ilha é composta pelos bairros Santo Antônio de Lisboa, Rationes, Canasvieiras, São João do Rio Vermelho, Ingleses do Rio Vermelho, Cachoeira do Bom Jesus, Jurerê Tradicional, Jurerê Internacional, Vargem Grande e Vargem Pequena. De acordo com dados do IBGE (2024), essa região compõe a segunda área mais ocupada da Ilha de Santa Catarina, sua população é de 149.000 habitantes, ou seja, 27,7% da população de Florianópolis.

Os fatores que levam a região a apresentar esse desenvolvimento da atividade hoteleira e o aumento do contingente populacional similar ao da área central são: estar inserida numa das 3 freguesias, a Freguesia de Nossa Senhora das Necessidades e Santo Antônio, que configurava a divisão da Ilha do Desterro nos idos

do século XVIII e a segunda a surgir, em 1750, após a freguesia de Nossa Senhora do Desterro (1673), juntamente com a freguesia de Nossa Senhora da Conceição da Lagoa (1750). Ainda, por possuir um porto e um posto de alfândega em Santo Antônio (Jesus, 2015, p. 1-2).

Para Neto (1993, p. 147), a partir da década de 80, com o auge da atividade hoteleira vivido em Florianópolis, em toda a Costa Norte da Ilha, principalmente nos Ingleses, há um aumento nas atividades relacionadas à construção civil e ao setor de serviços ocasionados pelo «afluxo de veranistas e turistas» (Neto, 1993, p. 147). O que favoreceu tal situação foi a construção da SC-401 que resultou em benefícios para aquela região, dentre eles: «rede de abastecimento de energia e a pavimentação asfáltica do acesso de Ingleses ao eixo da SC-401» (Neto, 1993, p. 147).

Com relação à realidade hoteleira, podemos dizer que,

Paralelamente à construção de residências de veraneio, empresários dos setores imobiliários e turísticos implantaram Hotéis Residenciais e Hotéis no Sítio. A nível mercadológico, o elemento diferencial dos equipamentos é a disponibilidade dos serviços de copa, cozinha, lavanderia, e afins que são prestados pela rede hoteleira tradicional (Neto, 1993, p. 153).

De acordo com o que vemos no quadro 1, a seguir, vários meios de hospedagem são inaugurados na região norte da Ilha durante as décadas de 80 e 90.

Quadro 1 – Hotéis inaugurados no Norte da Ilha nas décadas de 80 e 90  
(continua)

Meio de Hospedagem	Ano de inauguração	Bairro
Chalé Ponta das Canas	1980	Ponta das Canas
Jurerê Praia Hotel	1980	Jurerê Internacional
Marinas Palace Hotel	1980	Canasvieiras
Costa Norte	1984	Ponta das Canas
Praiatur	1984	Ingleses
Ardentia	1986	Ingleses
Canasvieiras Praia Hotel	1986	Canasvieiras
Costa Norte	1986	Ingleses
Ponta das Canas Praia Hotel	1987	Ponta das Canas
Costão do Santinho Resort	1991	Santinho
Garapuvú Vila	1993	Ponta das Canas
Lexus Ingleses	1993	Ingleses
Lexus Canasvieiras	1993	Canasvieiras
Porto Ingleses	1993	Ingleses

Quadro 2 – Hotéis inaugurados no Norte da Ilha nas décadas de 80 e 90  
(conclusão)

Hotel Lazer Aquamarina	1995	Cachoeira do Bom Jesus
Canto da Ilha	1996	Ponta das Canas

Fonte: Adaptado de Santos (2005).

Dessa forma, podemos considerar que a região Norte da Ilha se perpetuou, naquele momento, como área atrativa, com acesso facilitado (asfalto) e privilegiada pelas belezas naturais, para visitantes nacionais e internacionais e para os novos moradores que desejavam momentos de ócio, ou seja, primavam por um turismo balneário, próximo da praia. Consoante com isso, a chegada dos hotéis gera a demanda para o surgimento de prestação de serviços intrínsecos à prática hoteleira, proporcionando assim um desenvolvimento da região. Tal conjuntura justifica a predominância massiva de turistas de fala espanhola nessa porção da ilha, fato que prepondera até os dias de hoje e que, inclusive, ocasionou a alcunha de «bairro dos argentinos» a um dos distritos, Canasvieiras, dada a grande presença dos nativos dessa nacionalidade no lugar.

Apresentamos, agora, algumas informações relativas ao bairro Ingleses do Rio Vermelho, com a finalidade de conhecer a sua evolução hoteleira para compreendê-la da maneira como acontece atualmente.

#### 2.1.4 O bairro Ingleses e a Hotelaria

O bairro Ingleses do Rio Vermelho ocupa o extremo norte da Ilha de Santa Catarina, localizado entre a Cachoeira do Bom Jesus, a Praia Brava e São João do Rio Vermelho. Sua extensão territorial é de 20,47 km<sup>2</sup>. É a região balneária com a maior infraestrutura urbana da região (GUIA FLORIPA, 2019). Recebeu o nome Ingleses, segundo Várzea (1984), em decorrência do naufrágio de embarcações dessa nacionalidade no local.

Quando da eclosão da atividade hoteleira em Florianópolis, na década de 80, o bairro tinha um contingente populacional diferenciado em função de suas atividades econômicas: a agricultura de subsistência - café, mandioca, cana-de-açúcar, milho e feijão – e a pesca artesanal. Em função disso, foi considerado um dos principais núcleos pesqueiros da cidade (Neto, 1993, p. 144). Com a chegada dos

empreendimentos hoteleiros e dos novos moradores e turistas, o setor secundário começou a apresentar expansão. Diante do cenário oportunizado pela construção da SC-401 e do asfaltamento do trecho de acesso aos Ingleses, foi reconfigurado socio espacialmente, deixando de ser uma «vila» de pescadores isolada das outras porções e passou a ser um grande polo atrativo para investimento.

Hoje, segundo dados do SHRBS<sup>26</sup> (2024), o bairro Ingleses conta com 57 meios de hospedagem e 1716 unidades habitacionais. Desde 2012, o bairro conta com o Núcleo de Hotéis da Praia dos Ingleses (NHPI), composto por «05 hotéis e 01 centro de Convenções, totalizando 500 unidades habitacionais, 1350 leitos, e espaços para eventos para 2700 pessoas simultaneamente» (NÚCLEO DE HOTÉIS DA PRAIA DOS INGLESES, 2019). O NHPI é uma iniciativa de 6 donos de empreendimentos de hospedagem no bairro que se uniram com o intuito de desenvolver o segmento turístico. «Juntos eles trabalham para fomentar novos negócios e fortalecer a Praia dos Ingleses como destino de qualidade para eventos e lazer» (NÚCLEO DE HOTÉIS DA PRAIA DOS INGLESES, 2019).

Em virtude de todo o seu processo histórico, Ingleses é um dos bairros mais bem comunicados da ilha não só no tocante à infraestrutura como também pela disponibilidade de prestação de serviços – minishopping center, bares, shows, restaurantes, casas noturnas e comércio em geral, tendo, por isso, se tornado um centro turístico. Dentre as práticas culturais locais, na praia dos Ingleses se realiza a pesca da tainha, peixe típico da região, que compõe a gastronomia de Florianópolis, atraindo o turista.

Apesar da distância do bairro Ingleses em relação ao centro da cidade, há linhas de ônibus que alimentam o trajeto e em função de toda a sua estrutura composicional, pode ser considerado um microcosmo da cidade, já que apresenta os recursos necessários para a sua subsistência, não havendo necessidade de deslocar-se para o centro ou para outros bairros, amenizando a distância que o separa da área central, por exemplo.

Depois desta breve descrição do bairro dos Ingleses, adentramos na história do hotel parceiro deste trabalho, unidade dos Ingleses.

---

<sup>26</sup> Os dados informados correspondem ao levantamento realizado em 2024 e foram obtidos através de solicitação feita via e-mail para o Sindicato de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares de Florianópolis (SHRBS).

### 2.1.5 O hotel

Inaugurado em 1986<sup>27</sup>, está localizado no bairro dos Ingleses, à beira da Praia dos Ingleses, no norte da ilha de Santa Catarina.

Em seus primeiros 5 anos de funcionamento, o hotel possuía 18 chalés, sendo classificado como hotel residencial de 3 estrelas. Em 1991, houve uma significativa ampliação de suas instalações, que passou a ter os 52 quartos que possui hoje, sendo, por isso, reclassificado como hotel de lazer 4 estrelas, de acordo com a classificação da EMBRATUR da época. Posteriormente, a EMBRATUR encerrou o seu sistema de classificação de hotéis por estrelas. Em 2011, através da portaria de nº 100, o Ministério do Turismo lançou o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass). Os responsáveis pelo hotel não acharam necessário aderir a esse sistema, em função dos entraves e dificuldades burocráticos, bem como pela mudança da importância da classificação para o cliente. Em concordância com as informações disponibilizadas pelo diretor, as avaliações em sites, como TripAdvisor, Booking e outros, dão maior segurança ao cliente que escolhe o hotel do que a classificação da SBClass.

Sobre o público que se hospeda no empreendimento, o hotel é de tipo familiar, porém, principalmente fora do período de férias escolares, recebe muitos casais. A classe social dos hóspedes é média alta e média, e a faixa etária é de 3 a 60 anos.

Quanto à divisão em setores e número de colaboradores, o hotel se constitui de uma recepção e setor de reservas, com 8 funcionários<sup>28</sup>; a governança, com 4 funcionários; a manutenção, com 3 funcionários; o restaurante, com 12 funcionários e o administrativo/financeiro, com 4 funcionários.

No tocante à estrutura, este é um hotel de lazer. Suas 52 unidades habitacionais compreendem apartamentos, suítes e chalés. Seu quantitativo de acomodações, no que tange ao porte<sup>29</sup>, o classifica como hotel de médio porte (Yannes, 2014, p. 38). No que concerne ao perfil, o hotel acomoda desde hóspedes que buscam lazer, como os que pretendem uma estadia para negócios.

---

<sup>27</sup> Essas informações foram disponibilizadas pelo diretor do hotel e adaptadas em forma de texto pela pesquisadora.

<sup>28</sup> O quantitativo de funcionários em cada setor disponibilizado é válido para as épocas de baixa temporada.

<sup>29</sup> De acordo com Yannes (2014) a classificação quanto ao porte é feita a partir do número de unidades habitacionais que o empreendimento hoteleiro possui. Assim, até 50, pequeno porte; de 50 a 100, médio porte e acima de 100, grande porte.

Os 52 apartamentos do hotel oferecem distintas acomodações: 2 suítes especiais com banheira de hidromassagem e vista panorâmica da praia; 12 chalés diretamente sobre o jardim; 20 suítes com sacada de frente para o mar; 18 apartamentos com vista para a rua. Todas essas unidades estão providas de banheiro privativo com secador de cabelo, ar-condicionado Split, TV a cabo, cama box spring, música ambiente, frigobar, cofre, conexão para internet wireless, telefone com discagem direta, room service, área de lazer com piscina externa, piscina térmica, deck de frente para o mar, banheira de hidromassagem de frente para o mar, banheira de hidromassagem na área coberta, playground, sauna seca, sauna úmida, sala para massagens, sala de ginástica, sala de jogos, sala de TV, sala de internet, quadra de tênis, quadra mista recreativa de vôlei e basquete, mini campo de futebol, churrasqueira, recreação (na alta temporada e em alguns feriados prolongados). A área de eventos do hotel conta com salas para reuniões, uma com capacidade para até 50 pessoas em auditório, outra, com capacidade para até 14 pessoas em mesa de reunião e um restaurante à beira-mar com capacidade para atender até 200 pessoas em eventos sociais. Os serviços oferecidos são: serviço de praia, sala de internet com computadores e pontos para laptop, acesso à internet wireless em algumas partes nas áreas sociais e nos apartamentos. Há também outros serviços oferecidos, os terceirizados, passeios, traslados, aluguel de carro, informações turísticas, by night, atrações.

O hotel tem um restaurante que está situado de frente para o mar da praia dos Ingleses. Oferece em seu cardápio opções da cozinha regional e internacional, com ênfase para os frutos do mar. Seu serviço de bar inclui atendimento na praia e cardápio especial para crianças. A modalidade do serviço é «a la carte», podendo ser buffet para eventos acima de 30 pessoas. Atende tanto o público interno (hóspedes) quanto o externo, servindo café da manhã, almoço e janta (NÚCLEO DE HOTÉIS DA PRAIA DOS INGLESES, 2019).

Feitos todos esses esclarecimentos sobre como o desenvolvimento da atividade hoteleira impacta na estrutura socioespacial dos lugares onde ocorreu e da compreensão de como a prática da hospitalidade passou de ser muito mais do que sinônimo de abrigar alguém e assumiu o status de atividade econômica/profissional, alcançando o posto de estar entre as principais fontes de renda, pensando do macro para o micro, do mundo, do Brasil e de Florianópolis, passamos a abordar outro contexto que envolve essa condição. Até aqui verificamos os desdobramentos

acarretados no meio para ser desenvolvida. Agora, refletimos sobre as exigências que esse sistema começou a fazer à sociedade para a viabilização da prática hoteleira.

O que foi possível depreender até aqui é que, consoante com o que já adiantamos e como vemos mais veementemente na seção seguinte, a hospitalidade é desenvolvida de forma empírica, ou seja, a qualificação profissional está na contramão de toda a modernização, desenvolvimento e inovação do setor hoteleiro, impactando, inclusive, no máximo alavancamento do setor.

Referimo-nos, aqui, à capacitação da mão de obra para atender às demandas não só do campo hoteleiro como também a tudo que lhe seja inerente. É necessário pensar nisso, porque, ademais de atividade comercial, dada a sua importância, o turismo atingiu a condição de ciência/epistemologia<sup>30</sup>. O trabalhador do setor hoteleiro é um profissional e como tal necessita educação<sup>31</sup>, precisa dominar habilidades e competências para desenvolver seu trabalho. Sendo assim, na próxima seção nos dedicamos ao profissional do setor hoteleiro no que concerne à educação, às relações com o trabalho e com a profissão desde o momento em que a atividade começou a ser desenvolvida até a situação em que se encontra nos dias de hoje. Para isso, vamos nos valer: i. do momento em que começou a se pensar a formação profissional da hotelaria; ii. dos documentos oficiais elaborados pelas instituições relacionadas ao turismo, como EMBRATUR e Ministério do Turismo (MT), que trazem diretrizes sobre a formação do profissional; iii. da Lei de Diretrizes e Bases (LDB) e seus desdobramentos, das Referências Curriculares para a Educação Profissional de Nível Técnico – Turismo e Hospitalidade (2000) e das Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Turismo (2006a) para a Educação Profissional de Nível Superior.

Partindo desses referenciais e retomando o conceito de hospedagem que propusemos neste capítulo 2, o esquema de RECEBER/ACOLHER, HOSPEDAR, todas ações circunscritas na dádiva, vide figura 1. Reverberamos essa definição, considerando que o principal aspecto da hospitalidade é a comunicação, dado que,

---

<sup>30</sup> Entendemos aqui como epistemologia/ciência do turismo, o momento, que está mais bem explanado na seção posterior, que iniciam as reflexões científico-pedagógicas acerca dele e de seu trade. Como expomos, inicialmente, as pessoas que exerciam atividades profissionais relacionadas ao turismo não possuíam nenhum tipo de formação até que num determinado momento foi verificada a necessidade de capacitação desse profissional.

<sup>31</sup> A palavra educação é aqui entendida como formação profissional seja ela técnica ou superior ou ainda capacitação para o desenvolvimento das atribuições que correspondem à atividade hoteleira. Aqui, tratamos mais especificamente da Educação Profissional e Tecnológica (EPT).

como veremos, o profissional do setor hoteleiro carece de competência comunicativa satisfatória para exequibilidade de sua função, uma vez que é através dela que a relação entre o hóspede e o hotel (na figura do profissional) se inicia, seja ela oral ou escrita, cumprindo, portanto, exímia responsabilidade. Sendo assim, ainda que saibamos que há muitos conhecimentos necessários para se trabalhar num hotel, o cerne de nossa exposição será a comunicação, a competência comunicativa em língua espanhola rioplatense, seja nos âmbitos oral e/ou escrito, de acordo com a função desempenhada<sup>32</sup>, de modo a demonstrar como é abordada em cada um dos documentos mencionados, quais resultados adquiridos na prática, qual sua relação com o profissional, sob quais bases deveria estar assentada para favorecer o crescimento da cadeia do turismo, propiciar a satisfação do cliente e ser um diferencial competitivo.

### 3. A EDUCAÇÃO DO PROFISSIONAL PARA A HOTELARIA

Iniciamos este capítulo com uma citação de Cooper, Faepherd e Westlake (1994 apud Trigo, 1998), que faz alusão à notabilidade da formação profissional para o setor turístico. Por esse motivo, além de nortear a nossa explanação, tencionamos explicar por que em nossa sociedade tal aspecto não recebe a devida importância. Também, como verificado ao longo deste trabalho, esse item serve de alicerce para justificar a proposição de nossa pesquisa.

Ainda existe, em vários lugares do planeta, resistência à compreensão que a *elevação da qualidade dos serviços turísticos*, dos padrões de segurança, da lucratividade e eficiência *depende em boa parte de formação profissional séria e continuada* (Cooper, Faepherd e Westlake 1994 apud Trigo, 1998, p. 172).

No capítulo anterior, adiantamos quão importante e necessária é a educação do profissional do setor hoteleiro não só para sua efetiva atuação no mercado de trabalho como também por sua participação no funcionamento de toda a conjuntura turística. Seguimos com esse debate, elucidando como aspecto basilar da formação do trabalhador, a comunicação, em assentimento com os objetivos e contexto desta pesquisa. Para alcançarmos esses propósitos e entendermos a realidade de hoje,

---

<sup>32</sup> Sabemos que há muitos cargos que são ocupados num hotel, aqui, vamos apresentar as demandas inerentes aos cargos ocupados nos setores do meio de hospedagem imbricados na pesquisa, quais sejam, recepção, reservas e alimentos e bebidas.

apresentamos, primeiramente, um sucinto traçado diacrônico, primando pela realidade florianopolitana e/ou catarinense, por ser o *lócus* desta pesquisa, e seguindo de acordo com a trajetória já mencionada no final da seção anterior.

A sociedade brasileira viveu, na época do *boom* do turismo e setor hoteleiro, uma onda de transformação. Muitos trabalhadores do setor turístico, inicialmente, são originários de outros setores, primário e secundário, em função do processo de mecanização e automação da indústria, que demitiu inúmeros profissionais e, também, gerou uma nova demanda na cadeia turística. Esses trabalhadores precisaram se adequar ao perfil da sociedade de prestação de serviços (Pimenta, 2006, p. 9). Este foi o caso do bairro dos Ingleses em Florianópolis – com a chegada da onda de turistas em busca de um turismo balneário, assim como dos próprios moradores que migraram para a cidade, desejando descobri-la, na década de 80 –, quando deixou de ser apenas um local praticamente desconectado com o resto da cidade, uma vila de pescadores, passando a ser um polo de investimento atrativo. Seu cenário anterior foi modificado, bem como sua economia. Inicialmente, o lugar era voltado para a agricultura de subsistência e atividades de pesca, as quais foram sendo gradativamente substituídas pela prestação de serviços relativos à hotelaria, conforme mencionamos antes. A mão de obra ali presente foi absorvida por essa atividade e o trabalho desenvolvido de forma empírica: aprendizado na prática.

A relação entre educação e trabalho no Brasil é bastante complexa. Até o século XX, o modelo educacional brasileiro tinha caráter dicotômico, por um lado havia o ensino propedêutico e, de outro, o profissionalizante. O primeiro era designado à elite abastada e o segundo, ao restante da população. Esse modelo organizacional tratava a EPT de modo desvinculado da EB. Em vista disso, o que imperava naquele momento era uma concepção de trabalho<sup>33</sup> dividida da seguinte forma: profissão era exercida por aqueles que frequentavam a EB e se preparavam para o acesso ao ES

---

<sup>33</sup> Em concordância com Castanho (1989, p. 18), entendemos que «a ideia de trabalho não se aplica indistintamente a qualquer época da humanidade, possui uma história», logo, a definição de trabalho está diretamente relacionada com o contexto histórico e social vivido. Para fins de definição, coadunamos com a proposta de Vieira Pinto (2005) de que o trabalho é o «exercício social da técnica» e, para tanto, na educação profissional deve ser entendido como um princípio pedagógico, ou seja, deve ser também ensinado na escola/universidade e não só no âmbito da educação profissional como em todos os outros. A formação profissional deve ser parte da educação propedêutica, haja vista ser uma capacidade inerente ao ser humano. Propomos então uma perspectiva de ensino que contemple «a preparação para o trabalho, para a vida produtiva, através do contato com a técnica como conceito e como prática» (Alain; Wollinger; Moraes, 2016, p. 16), um saber-fazer, ao encontro do que propôs a Lei de Diretrizes e Bases (LDB) de 1996. A técnica é, segundo Alain; Wollinger e Moares (2016, p. 6), a «capacidade de intervir qualificadamente no mundo para a produção da existência».

(a elite), enquanto os demais estudavam nas escolas públicas profissionalizantes, cujo objetivo formativo era atender às demandas dos setores primário e secundário da economia, sob a égide do treinamento para a mão de obra. Almeida (2001, p. 23) diz que outro fator que contribuiu para essa divisão em trabalho intelectual e trabalho manual, desprezando sua relevância na cadeia produtiva, foi a escravidão. O nosso país teve uma economia escravocrata por 300 anos, em decorrência disso, podemos dizer que a nossa história foi construída sobre essa base. Esse traço histórico levou a uma compreensão de que os conhecimentos declarativos, procedurais e pragmáticos eram desnecessários para a parcela da população que era considerada como mão de obra. Gerado o entrave que acompanha o nosso sistema educacional e reflete nas relações profissionais há um bom tempo, a separação entre os que sabem e os que fazem, endossa o estigma negativo que, mesmo com a mudança na proposta educacional no prisma da EPT que vamos explicitar adiante, prepondera ainda hoje e incorre na realidade apresentada no excerto de Cooper, Faepherd e Westlake (1994 apud Trigo, 1998) que consta no início deste capítulo.

De 1809 até o início do século XX, a Educação Profissional no Brasil tinha um viés «assistencial», voltando-se aos mais «órfãos e desvalidos», conforme segue o texto do Parecer nº16/1999 do Conselho Nacional de Educação (CNE):

No início do século XX o ensino profissional continuou mantendo, basicamente, o mesmo traço assistencial do período anterior, isto é, o de um ensino voltado para os menos favorecidos socialmente, para os órfãos e desvalidos da sorte. A novidade será o início de um esforço público de organização da formação profissional, migrando da preocupação principal com o atendimento de menores abandonados para uma outra, considerada igualmente relevante, a de preparar operários para o exercício profissional (BRASIL, 1999, p. 278).

Somente com a promulgação da Lei de Diretrizes e Bases (LDB) de 1996, a EPT foi de fato inserida na EB e nas diferentes formas de educação, vide seu artigo 39: «a educação profissional, integrada às diferentes formas de educação, ao trabalho, à ciência e à tecnologia, conduz ao permanente desenvolvimento de aptidões para a vida produtiva». No que concerne a uma garantia legal, temos a lei que assegura a oferta e a forma como deve ser ofertado o ensino profissional, porém, com a continuidade de nossa exposição, veremos que a transposição do que está predisposto num documento legal para a natureza real não é tão automática como deveria ser. Os problemas do contexto educacional brasileiro refletem no ensino do

turismo, dentre eles, a falta de profissionais formados e qualificados para exercer o cargo.

A preocupação com a formação do profissional é recente e ocorreu de forma extemporânea em relação ao início efetivo de sua prática. Como vimos, os trabalhadores de hotéis atuavam de forma empírica.

Na década de 50, liderado pelo SENAC, se iniciou a oferta de cursos na área de Turismo e Hotelaria, que foi preponderante, neste primeiro momento, nas regiões Sul e Sudeste do país. Em 1971 foi criada a Faculdade de Turismo do Morumbi em São Paulo (Trigo, 1998, p. 222).

O primeiro curso de graduação Bacharel em Turismo e Hotelaria em Santa Catarina foi oferecido pela Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI), no ano de 1989. Neste mesmo ano, o SENAC/CEATEL criou o curso de Técnico de Turismo (nível médio), com um ano de duração e instalou o seu primeiro curso superior regular de Tecnologia em Hotelaria (Trigo, 1998, p. 222).

Sobre a educação de nível médio/técnico relacionada ao turismo em Santa Catarina, em 2006, como parte do plano de expansão da Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica dos Centros<sup>34</sup> Federais de Educação Tecnológica (CEFET/SC), foi criado o atual campus Florianópolis-Continente do Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), cujo eixo tecnológico é o da área de Turismo, Hospitalidade e Lazer, por conseguinte, oferecendo cursos voltados para essa temática.

Desde que os cursos voltados para o turismo foram criados, em 1971, duas associações nacionais – Associação Brasileira de Bacharéis em Turismo (ABBTUR) e a Associação Brasileira de Dirigentes de Escolas de Turismo e Hotelaria (ABDETH) se preocupam com questões referentes ao seu ensino e promovem encontros cuja pauta é a discussão sobre as diretrizes curriculares do curso. Como fruto dessas reuniões, em 1996, organizam o «Seminário Nacional de Reformulação Curricular dos Cursos de Turismo e Hotelaria» e o produto final desse debate foi enviado à Secretaria de Educação Superior (Sesu-MEC), aprovado pelo Conselho Nacional de Educação (CNE), e originou o novo currículo do curso de Turismo que entrou em vigor em 1998 (Trigo, 1998, p. 170).

---

<sup>34</sup> Após a promulgação da lei federal 11.892 de 29 de dezembro de 2008 que além de instituir a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica criou os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, os antigos CEFET de Santa Catarina foram renomeados de IFSC (BRASIL, 2008).

Para Trigo (1998), pensar o ensino do turismo é desafiador, uma vez que se trata de uma atividade «dinâmica e exigente» que está em constante transformação e que

Uma reflexão nesse nível mostrou-se assaz multifacetada e capaz de envolver vários campos do conhecimento humano, afinal, o próprio turismo é uma especialidade embasada em várias disciplinas e em outras especialidades [...] (Trigo, 1998, p. 156).

Apesar dessa complexidade relatada por Trigo (1998), no que concerne ao ensino do turismo, haja vista os rumos tomados pela sociedade neste momento que vivemos, denominado pós-industrial e globalizado, seus organismos representativos propõem não só o perfil do profissional do turismo como também os conhecimentos que são necessários para que o profissional desenvolva a sua atividade, ademais de vislumbrarem metas e pontos a serem tomados como eixos norteadores a serem melhorados a fim de alavancar a cadeia turística.

A seguir, expomos excertos desses documentos, adiantando que é consensual que o grande desafio do setor turístico é a questão da educação do profissional que também pode vir representada pelas palavras formação, capacitação e qualificação.

É importante ressaltar que essas diretrizes são elaboradas pela EMBRATUR, MT e conta com a participação de pessoas relacionadas ao trade turístico, academia, terceiro setor e gestores públicos. Destacamos o que consta nas Diretrizes Nacionais para Qualificação em Turismo (DNQT) de 2015 e no Plano Nacional do Turismo (PNT) de 2018-2022. A DNQT foi base para a criação do PNT. Sobre as DNQT sublinhamos:

A aquisição permanente de conhecimento, habilidades, atitudes e valores por parte de seus profissionais garante um turismo que se reinventa e responde aos desafios competitivos postos ao setor e ao País. Por esta razão, a qualificação foi alçada a um eixo prioritário no novo ciclo de desenvolvimento do setor de turismo e de todo o País (DNQT, 2015, p. 7).

A qualificação é entendida como um processo contínuo, multidisciplinar e transversal que se realiza por duas vias. A primeira é a formação profissional, que se espraia nos cursos, pesquisas, observatórios e eventos diversos. A segunda é a via da certificação, que, por meio de comprovação de conhecimentos e habilidades exercidas, explicita ao mercado a qualidade dos profissionais (DNQT, 2015, p. 8).

Dar ênfase a programas e ações que visem a elevar a escolaridade dos trabalhadores, gestores e empreendedores nos segmentos do turismo, articulando formação profissional à educação básica e superior. Fomentar e divulgar a pesquisa científica, ampliando o conhecimento na área do turismo, base para a atualização e a inovação na formação profissional (DNQT, 2015, p. 11).

A necessidade de adequação dos cursos oferecidos às peculiaridades de cada segmento do turismo foi outro ponto mencionado. Adotar metodologias de qualificação que dialoguem com o mercado de trabalho (DNQT, 2015, p. 15-18).

De maneira geral, este profissional deverá ter formação multidisciplinar, ser versado em diversas áreas do conhecimento, sem deixar de lado conhecimentos elementares, como o domínio das novas tecnologias que facilitam as atividades turísticas e o **domínio de línguas estrangeiras** (DNQT, 2015, p. 22, grifo nosso).

[...] um dos maiores desafios ao desenvolvimento do turismo no Brasil diz respeito à qualificação dos trabalhadores, gestores, empresários e empreendedores do setor. Apesar dos grandes avanços já obtidos, este ainda é um obstáculo a ser vencido na próxima década para que o país aproveite as oportunidades do crescimento doméstico e mundial do turismo (DNQT, 2015, p. 29).

### Sobre o PNT destacamos que:

Na mesma esteira, a qualificação profissional tem papel preponderante no aumento de produtividade e competitividade da economia nos destinos turísticos. Além disso, propicia a elevação contínua da melhoria dos serviços prestados, promove a fidelização dos turistas e contribui para o desenvolvimento sustentável do país. Contudo, a qualificação ainda representa um desafio estratégico a ser enfrentado para o desenvolvimento do turismo (PNT, 2018, p. 107-108).

A qualidade dos serviços prestados no turismo está diretamente ligada à qualificação profissional e de empreendimentos, à regulação do setor e à prática do turismo responsável, três importantes objetivos da estratégia de desenvolvimento das atividades turísticas no Brasil. Tais objetivos implicam em capacitar pessoas e certificar empreendimentos, visando à qualidade de produtos e serviços, estruturar o setor e promover as condições de funcionamento, tornando-o alavanca do desenvolvimento nacional, de modo que as atividades turísticas possam se sustentar em estrita harmonia entre a evolução socioeconômica e a preservação do patrimônio cultural, histórico e ambiental do país (PNT, 2018, p. 109).

Capacitar, qualificar e formar, não só para atender, mas para encantar os turistas são alguns dos desafios propostos por este Plano. A qualificação profissional em turismo como política pública educacional que integra o conjunto das políticas públicas sociais, dentro do cenário estabelecido pelo setor de turismo brasileiro, pauta-se na valorização dos trabalhadores atuantes e na necessidade de qualificação de novos profissionais (PNT, 2018, p. 116).

Assim, as políticas do MTur, direcionadas à formação profissional do setor, pautar-se-ão no estímulo ao aprimoramento gerencial e à inovação tecnológica dos órgãos oficiais de turismo e dos prestadores de serviços e na promoção da capacitação de trabalhadores para a cadeia produtiva do turismo de forma regionalizada e in loco, valorizando a cultura da hospitalidade e o profissional de turismo, com o apoio na implementação de ações suplementares de qualificação profissional e de estímulo aos gestores públicos e privados (PNT, 2018, p. 116).

A respeito dos excertos destacados tanto nas DNQT quanto no PNT, é possível observar que a educação ocupa um espaço de destaque em todas as estratégias elencadas para o desenvolvimento do turismo, seja para atrair ou para gerar a volta do turista, para alavancar os índices, para promover melhorias no setor, entre outros. É válido recuperar a citação contida nas DNQT: «Fomentar e divulgar a pesquisa científica, ampliando o conhecimento na área do turismo, base para a atualização e a inovação na formação profissional» (2005, p. 11). Em consonância com o que já postulamos, como a educação no turismo começou a ser pensada apenas recentemente, sua área epistemológica/científica ainda é um terreno a ser explorado e, uma vez que isso aconteça, pode corroborar para o desenvolvimento de toda a cadeia turística.

As DNQT e o PNT frisam a premência da educação como sendo o grande pilar do turismo, mas não especificam quais seriam os procedimentos para alcançá-la, apenas apresentam um panorama geral do caminho a ser percorrido como é descrito nas DNQT, no fragmento exposto na página 71 deste trabalho. Somente para endossar nosso diálogo vamos recuperá-lo com nossas palavras; faz-se alusão a uma «formação multidisciplinar» com «domínio de novas tecnologias» e «domínio de línguas estrangeiras». Com a finalidade de idealizar do que se tratam esses conhecimentos apontados, fomos buscar os documentos norteadores da educação, ou seja, elaborados pelo MEC para adentrar nesse quesito formativo. Pautamo-nos na Lei de Diretrizes e Bases (LDB) e seus desdobramentos, com o fim de estabelecer um possível paralelo e incitar reflexões sobre a realidade do ensino e aprendizagem de línguas estrangeiras no país. Juntamente a isso, vamos nos valer das Referências Curriculares para a Educação Profissional de Nível Técnico – Turismo e Hospitalidade (2000) e nas Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Turismo (2006a) para a Educação Profissional de Nível Superior. Mas, destacamos aqui somente o que esses aparatos mencionam com relação aos conhecimentos relativos à comunicação, oral/escrita, especialmente, em língua estrangeira (LE) e, em paralelo, buscando alguma menção àquela realizada em contexto profissional/específico, que é o ponto que escolhemos para nos ater nesta investigação. Por último, escolhemos permear todas as instâncias educativas<sup>35</sup>, haja vista a formação do profissional do

---

<sup>35</sup> Foi com base na leitura do livro *Formação e Capacitação do Profissional em Turismo e Hotelaria* de Ansarah (2002), que pudemos conhecer a realidade formativa do setor e, por isso, optamos por fazer a análise conforme descrita.

turismo/hotelaria em atividade ou em fase de estudo estar cerceada por todas e/ou por algumas delas, do mesmo modo, o tópico que escolhemos para enfatizar, comunicação em LE, é inerente a todos os níveis e modalidades de ensino.

Desde 2016, estamos passando por sucessivas reformulações nas leis e, conseqüentemente, nos parâmetros que servem de base para a EB. Por isso, julgamos necessário apresentar as mudanças que implicam diretamente na LE escolhida neste estudo, o espanhol, antes de nos debruçarmos nos pontos específicos supramencionados.

Em 2016, através da Medida Provisória 746/2016, o presidente Michel Temer revogou a lei nº 11.161/2005 – a chamada Lei do espanhol que garantia a oferta obrigatória da língua espanhola no EM e sua inclusão facultativa no EF das escolas públicas e privadas –; a referida medida culminou na Lei nº 13.415/2017 e, posteriormente, na Lei 14.945/2024, a qual, conforme veremos, deixa o espanhol numa situação quase inexistente nos currículos da EB. Essa lei postula que os currículos das escolas de EB deverão estar em consonância com os preceitos da BNCC (2017). No que tange à presença das LEs, a Lei nº 13.415/2017<sup>36</sup> traz o seguinte: para o EF, no artigo 26, parágrafo 5, «No currículo do ensino fundamental, a partir do sexto ano, será ofertada a língua inglesa». Para o EM, a redação foi atualizada e incluída na Lei nº 14.945/2024, a qual em seu artigo 35D, parágrafo 3:

Os currículos do ensino médio poderão ofertar **outras línguas estrangeiras, preferencialmente o espanhol**, de acordo com a disponibilidade de oferta, locais e horários definidos pelos sistemas de ensino (BRASIL, 2024, grifo nosso).

Sobre as orientações para a concepção dos currículos escolares a partir dessa proposição de oferta, a BNCC, no tocante às competências orais e escritas em língua inglesa, a única que deve ser ofertada nesse nível de ensino, para o EF apresenta:

2. Comunicar-se na língua inglesa, por meio do uso variado de linguagens em mídias impressas ou digitais, reconhecendo-a como ferramenta de acesso ao conhecimento, de ampliação das perspectivas e de possibilidades para a compreensão dos valores e interesses de outras culturas e para o exercício do protagonismo social.

---

<sup>36</sup> Em 31 de julho de 2024 foi promulgada a Lei nº 14.945 - Altera a Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996 (Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional), a fim de definir diretrizes para o ensino médio, e as Leis nº 14.818, de 16 de janeiro de 2024, 12.711, de 29 de agosto de 2012, 11.096, de 13 de janeiro de 2005, e 14.640, de 31 de julho de 2023. Com isso, para a redação deste texto, apoiamos-nos na Lei nº 13.415/2017 e nas alterações que nela foram realizadas pela Lei nº 14.945/24.

4. Elaborar repertórios linguístico-discursivos da língua inglesa, usados em diferentes países e por grupos sociais distintos dentro de um mesmo país, de modo a reconhecer a diversidade linguística como direito e valorizar os usos heterogêneos, híbridos e multimodais emergentes nas sociedades contemporâneas (BRASIL, 2017b, p. 246).

Para o EM são apresentadas competências específicas para a área de linguagens que engloba disciplinas como, Arte, Educação Física, Língua Portuguesa e a Língua Estrangeira que, no caso, é o Inglês. Portanto, as diretrizes presentes devem estar contempladas em todos esses campos do saber. No atinente à competência comunicativa temos:

1. Compreender o funcionamento das diferentes linguagens e práticas culturais (artísticas, corporais e verbais) e mobilizar esses conhecimentos na recepção e produção de discursos nos diferentes campos de atuação social e nas diversas mídias, para ampliar as formas de participação social, o entendimento e as possibilidades de explicação e interpretação crítica da realidade e para continuar aprendendo.
3. Utilizar diferentes linguagens (artísticas, corporais e verbais) para exercer, com autonomia e colaboração, protagonismo e autoria na vida pessoal e coletiva, de forma crítica, criativa, ética e solidária, defendendo pontos de vista que respeitem o outro e promovam os Direitos Humanos, a consciência socioambiental e o consumo responsável, em âmbito local, regional e global.
7. Mobilizar práticas de linguagem no universo digital, considerando as dimensões técnicas, críticas, criativas, éticas e estéticas, para expandir as formas de produzir sentidos, de engajar-se em práticas autorais e coletivas, e de aprender a aprender nos campos da ciência, cultura, trabalho, informação e vida pessoal e coletiva (BRASIL, 2017b, p. 490).

Retomando o que nos propusemos, elucidamos, da mesma maneira que acabamos de fazer com a realidade que prepondera hoje – recuperando excertos da lei e dos documentos norteadores, como era a organização anterior à BNCC (2017).

A Lei nº 9.394/1996, Lei de Diretrizes e Bases da Educação<sup>37</sup> (LDB), para o EF, trazia em seu artigo 26, no 5º parágrafo:

Na parte diversificada do currículo será incluído, obrigatoriamente, a partir da quinta série, o ensino de pelo menos uma língua estrangeira moderna, cuja escolha ficará a cargo da comunidade escolar, dentro das possibilidades da instituição (BRASIL, 1996).

No que respeita ao EM, no artigo 36:

III – será incluída uma língua estrangeira moderna, como disciplina obrigatória, escolhida pela comunidade escolar, e uma segunda, em caráter optativo, dentro das disponibilidades da instituição (BRASIL, 1996).

---

<sup>37</sup> É válido ressaltar que a LDB, pós-mudanças que estão sendo mencionadas, não deixou de existir, mas sim foi atualizada e sua redação vai ao encontro do que prevê a Lei nº 13.415/2017 e a BNCC (2017) e, mais recentemente, atualizada pela Lei nº 14.945/24.

Em que pese aos conhecimentos relacionados à competência comunicativa oral e escrita no EF em LE, os PCNs (1998) sugerem que ao final dos quatros anos do EF o aluno possa:

[...] vivenciar uma experiência de comunicação humana, pelo uso de uma língua estrangeira, no que se refere a novas maneiras de se expressar e de ver o mundo, refletindo sobre os costumes ou maneiras de agir e interagir e as visões de seu próprio mundo, possibilitando maior entendimento de um mundo plural e de seu próprio papel como cidadão de seu país e do mundo; construir conhecimento sistêmico, sobre a organização textual e sobre como e quando utilizar a linguagem nas situações de comunicação, tendo como base os conhecimentos da língua materna; ler e valorizar a leitura como fonte de informação e prazer, utilizando-a como meio de acesso ao mundo do trabalho e dos estudos avançados; • utilizar outras habilidades comunicativas de modo a poder atuar em situações diversas (BRASIL, 1998, p. 67).

Para o EM, os PCNs (2000) trazem que os discentes devem estar aptos para:

- Escolher o registro adequado à situação na qual se processa a comunicação e o vocábulo que melhor reflita a ideia que pretende comunicar.
- Utilizar os mecanismos de coerências e coesão na produção oral e/ou escrita.
- Utilizar as estratégias verbais e não-verbais para compensar as falhas, favorecer a efetiva comunicação e alcançar o efeito pretendido em situações de produção e leitura.
- Conhecer e usar as línguas estrangeiras modernas como instrumento de acesso a informações a outras culturas e grupos sociais (BRASIL, 2000a, p. 32).

Com relação aos demais documentos, nas Referências Curriculares para a Educação Profissional de Nível Técnico – Turismo e Hospitalidade (2000b), verificamos que o documento foi dividido de acordo com as áreas de atuação do profissional – 1 PLANEJAMENTO; 2 PROMOÇÃO E VENDA; e 3 GESTÃO, que por sua vez se subdividem em 1.2 Articulação e coordenação de programas, roteiros e itinerários; 1.3 Organização de espaços físicos de meios de hospedagem e de alimentação; 2.1 Prospecção mercadológica e captação de clientes; 2.2 Comercialização de produtos e serviços; 2.3 Acompanhamento pós-execução; 3.1 Gerenciamento econômico, técnico e administrativo; 3.2 Gerenciamento do pessoal e 3.3 Gestão dos meios tecnológicos –, e nossa finalidade de busca, excetuando o item 3.2, aparece apenas no eixo das bases tecnológicas e diz que é necessário um «Vocabulário técnico em português, inglês, francês e espanhol» (BRASIL, 2000b). Já nas Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Turismo, no artigo 4º, temos:

XII – **comunicação interpessoal, intercultural** e expressão correta e precisa sobre aspectos técnicos específicos e da interpretação da realidade das organizações e dos traços culturais de cada comunidade ou segmento social;

XIV – **domínio de diferentes idiomas** que ensejem a satisfação do turista em sua intervenção nos traços culturais de uma comunidade ainda não conhecida (BRASIL, 2006a, p. 3, grifo nosso).

No mesmo documento, no artigo 5º, temos:

II - Conteúdos Específicos: estudos relacionados com a Teoria Geral do Turismo, **Teoria da Informação e da Comunicação**, estabelecendo ainda as relações do turismo com a administração, o direito, a economia, a estatística e a contabilidade, além do domínio de, pelo menos, **uma língua estrangeira** (BRASIL, 2006a, p. 3, grifo nosso).

Após a visita às leis e aos documentos norteadores, tentamos estabelecer um diálogo contrastivo entre o que está proposto nos aparatos legais e o que de fato vivenciamos na sociedade, assinalando as diferenças entre os momentos evidenciados e como isso impactou/está impactando/impacta na educação brasileira e em todos os níveis em confronto no relativo ao ensino da comunicação em LE. Previamente a isso, fazemos algumas considerações a respeito da LE no Brasil, sobretudo, o espanhol.

As primeiras concepções da educação formal no Brasil, conforme citado, foram voltadas a atender aos interesses de uma elite; sob essa mesma ótica está o ensino-aprendizagem de LE. A oferta de línguas estrangeiras sempre esteve condicionada aos desdobramentos político, econômico e social do país. Segundo Rodrigues (2007), a chegada da família real ao Brasil em 1808 impulsionou o ensino das línguas modernas, mas a língua espanhola apenas adquire espaço no século XX.

No que concerne à oferta da língua espanhola no Brasil, de acordo com Guimarães (2011) e Silva Júnior e Polli (2022) é possível identificar momentos distintos, os quais apresentamos a continuação, em acréscimo e complementação aos que já foram explicitados neste capítulo.

A aparição da língua espanhola em instituições oficiais é datada de 1905, e não foi em estabelecimento de Educação básica, mas sim na Academia de Comércio do Rio de Janeiro, cujos diplomas foram reconhecidos através do Decreto nº 1.339, de 09 de janeiro – e na Escola de Estado Maior, criada pelo Decreto nº 5.698, de 2 de outubro de 1905, a qual contempla em seu regulamento o espanhol como parte do currículo (Polli, 2017).

No tocante à Educação básica, é mister destacar a importância do Colégio Pedro II, criado em 1837 – «concebido para ser o centro difusor das ideias

educacionais pelo país, relativas ao ensino secundário, exerceu este papel desde sua criação até meados do século XX» (Vechia, 2003, p. 27) –, para a chegada do espanhol nos currículos das instituições educacionais brasileiras. Em 1919, foi realizado um concurso para o provimento de uma vaga na cadeira de espanhol, cujo candidato aprovado foi o professor Antenor Nascentes (1886-1972). Em razão disso, em 1920, publicou a primeira gramática do espanhol do Brasil, a *Gramática de língua espanhola para uso dos brasileiros*. De acordo com Salvador e Santos (2008), a abordagem de ensino predominante era a que entendia a língua como um conjunto de regras, com predomínio da escrita, partindo do pressuposto de que esse movimento resultaria no êxito tanto da fala quanto da escrita; aproximando-se bastante das abordagens tradicional e da gramática e da tradução; herança dos moldes franceses sob os quais o Colégio Pedro II se baseava à época. A entrada do espanhol nesse Colégio durou pouco tempo, pois a Lei Rocha Vaz, fruto do Decreto nº 16.782, de 13 de janeiro de 1925, significou a descontinuidade do ensino do idioma.

Posteriormente, vivenciamos a Reforma Capanema de 1940, durante a Era Vargas (1930-1945), fruto do Decreto-Lei nº 4244 de 1942, o qual contemplava em seu artigo 12 as línguas estrangeiras para oferta do ginásio ao científico ou clássico: latim, grego, inglês, francês e espanhol. Essa foi a primeira vez que o espanhol figurou como (LE) no país e foi inserido no currículo escolar. Outrossim, foi na Era Vargas que houve a implementação de um método oficial de ensino de LE: o Método direto, o qual preconiza que o aluno seja imerso à LE desde o primeiro dia de aula do processo de ensino e aprendizagem.

Em 1991, foi assinado o Tratado de Assunção que, conforme os avanços das tratativas, resultaram nas relações políticas e econômicas do bloco econômico Mercado Comum do Sul (MERCOSUL), em 1996, estabelecendo uma série de compromissos, dentre os quais, o Protocolo de Intenções consignado no Mercosul Educacional.

A assinatura do Tratado de Assunção em 1991 colocou a língua espanhola num patamar de renomada importância no Brasil. Assim, embora a Lei nº 11.161, de 5 de agosto de 2005, lei do espanhol, tenha sido promulgada em 2005, esse assunto já estava em pauta no senado brasileiro pelo menos desde 1993, quando da aprovação do Projeto de Lei (PL nº 4.004/93), cujo relator era Átila Lira, que primava por tornar obrigatória a inclusão do ensino do espanhol nos currículos de ensino dos, à época, 1º e 2º graus.

Esses dois últimos eventos supramencionados favoreceram a notável aceitação da língua espanhola em nosso território. Isso, somado aos esforços coletivos de representantes locais de cada estado do Brasil junto aos representantes das casas legislativas: Câmara dos deputados e Senado federal, iniciados em meados de 1981, culminaram na promulgação da Lei nº 11.161/2005, uma política linguística importante para a integração regional latino-americana.

A Lei nº 11.161, de 5 de agosto de 2005, predicava a oferta obrigatória do espanhol no currículo do Ensino Médio e facultativa no Ensino fundamental II, ainda que no papel, ela representava o reconhecimento desse idioma em nosso país, gerando, por consequência, sua difusão. Porém, em 2017, foi revogada e transformada na Lei nº 13.415/2017, a qual retira a oferta obrigatória e facultativa do espanhol do currículo da Educação básica.

Nesse ínterim, muitos documentos importantes surgiram, quais sejam: Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB, 1996); Parâmetros Curriculares Nacionais para Língua Estrangeira Moderna (PCN/LE) – terceiro e quarto ciclos do Ensino Fundamental (1997); Parâmetros Curriculares Nacionais para o Ensino Médio (PCNEM, 2000); Orientações Educacionais Complementares aos Parâmetros Curriculares Nacionais (PCN+, 2002); Orientações Curriculares para o Ensino Médio – Linguagens, Códigos e suas Tecnologias (OCEM, 2006b). Todos esses registros constituíram-se, ao longo dos anos, em referências para a elaboração das Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN), «gerando mudanças significativas na educação em âmbito nacional» (BRASIL, 2013). São considerados documentos norteadores do processo educativo, o qual passa a ocorrer com base no princípio do «pluralismo de ideias e de concepções pedagógicas» (LDB, 1996, artigo 3º, inciso III).

A revogação da Lei nº 11.161, de 5 de agosto de 2005, significou uma conjuntura desfavorável ao espanhol. Urge ressaltar, a título de registro, que as pessoas envolvidas com o ensino e aprendizagem desse idioma no Brasil, em face desses revezes relacionados ao idioma, sempre ocuparam espaços de força, de luta e de resistência. À modo de exemplificação e por ser o que está em vigência, vamos nos valer da causa do movimento #Fica espanhol, na direção de elucidação sobre sua existência, suas pautas reivindicatórias e esferas envolvidas.

Para além da ab-rogação da lei do espanhol, ocorrida em 2017, este mesmo ano marca o início de uma significativa reestruturação do sistema educacional brasileiro, especificamente a Educação básica, no que corresponde a seus

documentos norteadores e legislação, o que culminou na revisão da Lei nº 9.394/1996, atualizada especificamente pelas leis nº 13.415/2017 e nº 14.945/24 e na promulgação da BNCC, em substituição aos seus anteriores, PCN, OCEM etc. Evocando o já trazido à baila neste capítulo, esses aparatos somente reafirmaram a revogação da lei do espanhol, haja vista que não contemplam em seu corpo a oferta da língua espanhola nos níveis da Educação básica.

Na esteira desses acontecimentos, o movimento #Fica espanhol surgiu em resposta a essas situações desfavoráveis concernentes à oferta da língua espanhola. Iniciou no estado do Rio Grande do Sul (RS), com engajamento de alunos e professores de institutos federais e universidades públicas e privadas, tendo como apoiadores artistas, escritores, simpatizantes da causa, alguns políticos e acabou por difundir-se por todo o país, conformando um movimento unificado com representatividade em cada uma das 27 unidades federativas. Possui caráter de militância e sua principal reivindicação é a retomada da oferta obrigatória da língua espanhola no currículo da Educação básica das instituições de ensino brasileiras. A atuação do movimento consiste na alimentação de informações em suas redes sociais, em reuniões online que contam com representantes de cada estado da federação, na inserção em esferas políticas e em ações outras, a fim de reverter a atual situação da língua espanhola (Custódio, 2018). Como vitória do movimento, é possível assinalar a aprovação por unanimidade da PEC 270/2018 no RS, enquanto em outros estados como São Paulo (PL 446/2018), Paraná (PL 3.036/2021) e Pernambuco (PL 3.059/2021), existem projetos de lei que estão em tramitação (AGÊNCIA SENADO, 2021) (ASSOCIAÇÃO DE PROFESSORES DE ESPANHOL DO ESTADO DE SÃO PAULO, 2019).

A partir dessas considerações, concluímos que a realidade vivenciada pelo espanhol no Brasil hoje, em 2024, não é inédita. Em atenção às autoras Labella-Sánchez e Bevilacqua (2019, p. 253-254), ratificamos que a história do espanhol no Brasil é marcada por um movimento de «presença/não presença» e uma trajetória circunscrita na política do «tira e botá», o que incorre na impossibilidade de continuidade e consolidação das políticas linguísticas, bem como do trabalho pedagógico. No entanto, apesar de o cenário político, econômico e social do país nem sempre favorecer a presença da língua espanhola no currículo das instituições de ensino, a sua importância em solo brasileiro não tem como ser «revogada».

Como salientado, tencionávamos, ao fazer a consulta nos documentos norteadores do ensino, encontrar direcionamentos que incluíssem a questão da comunicação, sobretudo, em língua estrangeira num contexto profissional e específico. Este objetivo foi cumprido e pudemos aferir que em todos os objetos de análise é feita essa remissão, contudo nem todos apresentam a questão comunicativa voltada à língua espanhola; os que se referem ao inglês também incluem o aporte relacionado à comunicação e suas diferentes maneiras de uso, oral, escrita etc; todavia nenhum menciona de forma explícita a comunicação relativa ao mundo do trabalho. Ademais, sobre o ensino de LE, na perspectiva de como é ensinado e como está previsto nos escritos de referência, observamos que ainda que as DCN primem pela abordagem comunicativa (AC) sob o viés sociointeracionista, de acordo com Almeida Filho (2004) e tendo em vista nossa exposição, inferimos que no ensino e aprendizagem de línguas no Brasil prevalece a perspectiva do estudo da língua pela língua, a forma gramatical descontextualizada, alinhando-se à abordagem da gramática e tradução.

Isso posto, o questionamento que levantamos é, se as orientações para a elaboração das aulas de LE trazem como ponto a ser trabalhado a questão da competência comunicativa, por que nossos alunos, nos diversos níveis e modalidades de ensino, não a possuem? Essa é uma questão que tentamos responder ao longo desta seção e, para isso, elucidamos algumas possíveis circunstâncias para essa deficiência.

Numa outra perspectiva, para além do aparato legal que endosse juridicamente a obrigatoriedade da oferta da língua espanhola, precisamos pensar também nas condições dessa posta em prática – na realidade das escolas, na abertura de concursos para novas vagas na área, na oferta de vagas nos estabelecimentos de ensino e no aspecto que nos parece crucial e ao qual damos enfoque: a educação do professor/aluno/profissional –, para que seja possível exceder as barreiras do papel e que consigamos, de fato, colocar o ensino desse idioma em prática, em consonância com as necessidades de cada nível em que está/deveria estar inserido.

A partir do exposto, podemos considerar que o respaldo jurídico-documental em âmbito federal não foi condição *sine qua non* para assegurar a presença do espanhol nos currículos escolares. A título de exemplificação, atendo-nos especificamente ao estado e à cidade referência desta pesquisa, Santa Catarina (SC)

– Florianópolis, no que compete à oferta da língua espanhola na Educação básica nas escolas da rede municipal e estadual, Bergmann e Cesco (2014) – através de um estudo realizado sobre a oferta do ensino de espanhol no estado de SC no período de 2003 a 2013 (antes e depois da lei do espanhol) –, afirmam que antes da promulgação da Lei nº 11.161/2005, a realidade de oferta e de alunos matriculados era superior a 2013, quando a lei já estava aprovada e em vigor desde 2010<sup>38</sup>. Na mesma direção, em 2023, as mesmas autoras, acrescida de Silva, contrastaram os dados apresentados em Bergmann e Cesco (2014), ficando o intervalo de tempo 2003 – 2013 – 2020, e obtiveram como resultado a diminuição da oferta do espanhol nas escolas estaduais e um incremento nas municipais. Não muito diferente, a rede municipal de Florianópolis realizou um concurso em 2012 para contratação de professores de espanhol, sendo estes chamados em períodos espaçados. Além disso, a rede municipal era uma das que mais contratava professores temporários de espanhol, indo grande parte deles – em torno de 8 a 12 contratados – para a Educação de Jovens e Adultos (EJA).

Antes de prosseguirmos ao desenlace dessa temática e dar continuidade a outra, com a exposição dessas últimas informações, parece-nos fundamental acrescentar que, ainda que não seja o mote deste trabalho, precisamos entender a problemática alicerçados em todos os seus prismas. Pensando nisso, sem nos aprofundar, para fins explicativos e compreensão do debate em tela, vamos elencar os fatores que devem ser observados e incorporados ao contexto. As adversidades em torno à língua espanhola expostas vão muito mais além dos aspectos pedagógico-formativos especificados, é imperativa uma imersão na seara político-econômica para compreender os caminhos que nos trouxeram ao cenário que ora apresentamos. As questões subjazem os fatores extralinguísticos e são inerentes à conjuntura mencionada que acarreta as tomadas de decisões. Somado a isso, a ausência de uma política linguística nacional ou regional explícita que respalde o ensino do espanhol como LE no país desemboca em outras múltiplas situações que impactam inclusive na produção editorial de material de ensino de espanhol, tal qual influenciam a predominância e difusão do ensino de uma ou outra variedade da língua espanhola e, até mesmo, na promulgação e/ou revogação de uma lei.

---

<sup>38</sup> A lei foi promulgada em 2005 e estabelecia o prazo de 5 anos para que os estabelecimentos de ensino se adequassem e implementassem a oferta do espanhol.

Findada a nossa interpelação, consoante com o já anunciado, exploramos um outro terreno, em conformidade com nosso propósito, o intento de explicar essa realidade: a educação do professor/aluno/profissional.

Se fizermos um recorrido diacrônico sobre a educação no Brasil, veremos que é somente em 1996, com a aprovação da LDB, que passa a ser respaldado por uma lei que versa sobre a EB o que estava disposto no artigo 205 Constituição Federal de 1988:

A educação, direito de todos e dever do Estado e da família, será promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando ao pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho (BRASIL, 1988).

Considera-se que é neste momento que ocorre a universalização da EB no país, sendo a responsabilidade de sua oferta delegada aos governos federais e municipais. Na LDB, podemos destacar os artigos 21 e 22 e o inciso X ao caput do art. 4º que foi incorporado à LDB através da Lei nº 11.700, de 13 de junho de 2008 e demais alterações, que ratificam essa proposição e correspondem, respectivamente a:

Art. 21. A educação escolar compõe-se de:

I – educação básica, formada pela educação infantil, ensino fundamental e ensino médio;

II – educação superior.

**Art. 22.** A educação básica tem por finalidades desenvolver o educando, assegurar-lhe a formação comum indispensável para o exercício da cidadania e fornecer-lhe meios para progredir no trabalho e em estudos posteriores.

Art. 4º O dever do Estado com educação escolar pública será efetivado mediante a garantia de:

I – educação básica obrigatória e gratuita dos 4 (quatro) aos 17 (dezessete) anos de idade, organizada da seguinte forma: (Redação dada pela Lei nº 12.796, de 2013)

a) pré-escola; (Incluído pela Lei nº 12.796, de 2013)

b) ensino fundamental; (Incluído pela Lei nº 12.796, de 2013)

c) ensino médio; (Incluído pela Lei nº 12.796, de 2013)

II – universalização do ensino médio gratuito; (Redação dada pela Lei nº 12.061, de 2009)

II – educação infantil gratuita às crianças de até 5 (cinco) anos de idade; (Redação dada pela Lei nº 12.796, de 2013)

III – atendimento educacional especializado gratuito aos educandos com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades ou superdotação, transversal a todos os níveis, etapas e modalidades, preferencialmente na rede regular de ensino; (Redação dada pela Lei nº 12.796, de 2013)

IV – acesso público e gratuito aos ensinos fundamental e médio para todos os que não os concluíram na idade própria; (Redação dada pela Lei nº 12.796, de 2013)

V – acesso aos níveis mais elevados do ensino, da pesquisa e da criação artística, segundo a capacidade de cada um;

VI – oferta de ensino noturno regular, adequado às condições do educando;  
VII – oferta de educação escolar regular para jovens e adultos, com características e modalidades adequadas às suas necessidades e disponibilidades, garantindo-se aos que forem trabalhadores as condições de acesso e permanência na escola;

VIII – atendimento ao educando, em todas as etapas da educação básica, por meio de programas suplementares de material didático-escolar, transporte, alimentação e assistência à saúde; (Redação dada pela Lei nº 12.796, de 2013)

IX – padrões mínimos de qualidade de ensino, definidos como a variedade e quantidade mínimas, por aluno, de insumos indispensáveis ao desenvolvimento do processo de ensino-aprendizagem.

X – vaga na escola pública de educação infantil ou de ensino fundamental mais próxima de sua residência a toda criança a partir do dia em que completar 4 (quatro) anos de idade. (Incluído pela Lei nº 11.700, de 2008).

Art. 4º-A. É assegurado atendimento educacional, durante o período de internação, ao aluno da educação básica internado para tratamento de saúde em regime hospitalar ou domiciliar por tempo prolongado, conforme dispuser o Poder Público em regulamento, na esfera de sua competência federativa. (Incluído pela Lei nº 13.716, de 2018) (BRASIL, 1996).

A partir desse momento, nossos direitos educacionais estavam salvaguardados em uma lei. Porém, conforme já indagamos com a proposição anterior, até que ponto o amparo legal é suficiente para garantir as condições necessárias de se alcançar os objetivos nele descritos?

De posse desse questionamento, retomamos a ideia que já defendemos também com a questão da exposição da Lei nº 11.161/2005 e trabalhamos com o pressuposto de que para além do suporte jurídico, é preciso prover as circunstâncias para que se satisfaça a realidade almejada. Para que isso seja possível, acreditamos que a educação no país deveria convergir para as necessidades formativas dos educandos em cada um de seus segmentos para que então seja possível delimitar qual é a demanda de cada um. E que, em consonância com o que está predicado em outro documento norteador da EB, as Orientações Curriculares Nacionais para o Ensino Médio (OCEN), a escolha da metodologia ficava a cargo do docente, tendo em vista o contexto educacional circundante. Por isso, é urgente o estreitamento de laços entre as instituições formadoras, ou seja, a ES deve dialogar com a EB para que seus itinerários formativos estejam em consonância com os anseios de seu público-alvo. A maneira que pressupomos que seja possível que esse movimento aconteça é através do tripé ensino, pesquisa e extensão que é sobre o qual estão galgados o ES e a EPT no Brasil. Contudo, ainda que tal condição já esteja prevista, mais uma vez de forma documentada, entendemos que seja indispensável o fortalecimento do elo entre cada um desses setores para que seja possível vislumbrar um cenário diferente do qual vivemos hoje.

Rememorando o que já trouxemos aqui, a ideia de «Educação para todos» é recente no país, tendo como histórico ser direcionada apenas a uma parcela abastada da população e nessa mesma perspectiva segue o ensino de LE. Uma vez delegada à elite, a abordagem era condizente com os objetivos almejados pela parcela da sociedade a que se destinava aquela educação, considerada erudita, consumidora de cultura e possuía condições financeiras para complementar o conhecimento adquirido em LE, por exemplo, com a facilidade de acesso a viagens aos países falantes dos idiomas estudados. Logo, a abordagem de ensino adotada para aquele momento, gramática e tradução e direta, satisfazia as expectativas daquele público. Porém, com a universalização do ensino, que implicou também na incorporação da EPT na EB, a condição econômica/social dos frequentadores dos estabelecimentos de ensino não é mais somente de uma parcela privilegiada da sociedade. Nesse momento, é necessária uma revisão nas formas de ensino para que confluem para essa nova realidade. É aqui que detectamos o grande impasse da educação brasileira, a dissonância entre as necessidades dos alunos, as exigências do mercado de trabalho e o que/como é ensinado nas instituições de ensino. A sociedade mudou, mas parece que a educação não acompanha esse novo cenário, caminha de forma arbitrária.

No que concerne ao ensino e aprendizagem de LE e evocando a questão da competência comunicativa preconizada pelos documentos basilares da educação, notamos, através da experiência não só como aluna dos níveis da EB e Superior, mas também como professora, que ao final do ciclo de estudos, o discente não apresenta o conhecimento esperado em relação à LE. No tocante a isso, urge ressaltar que possíveis explicações para isso residem no fato de que a popularização da AC, na década de 70, promoveu seu acolhimento não só pelos centros privados de idiomas, cujo foco é a fluência do aluno na modalidade oral como também pelas escolas particulares. Talvez por uma questão de má interpretação da proposta da AC, sua disseminação no Brasil foi feita de maneira oposta ao que predica. Nas escolas públicas, o que prevalecia era a abordagem da gramática e tradução e direta. Na década de 90, na tentativa de reorganizar o ensino e aprendizagem de LE, são criados os Parâmetros Curriculares Nacionais de Língua Estrangeira, os PCN-LE (Brasil, 1998), os quais predicam duas perspectivas para o ensino-aprendizagem de LE: educacional e pragmática. A abordagem de ensino e aprendizagem de LE que ancora o documento é a comunicativa. Porém, o PCN-LE, pautado principalmente na realidade da escola pública, reconhece as limitações logísticas e estruturais desses

espaços e sugere que se tente satisfazer as premissas do PCN-LE. A escolha da habilidade deve levar em conta as necessidades/realidade da comunidade escolar ou então focar nos exames de vestibular, do Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM), para provas de proficiência para acesso aos programas de Pós-Graduação *stricto sensu*, etc. Essa propositura gerou uma polaridade sobre o ensino e aprendizagem de LE, temos os que defendem que o foco deve ser os exames citados e os que defendem o ensino à luz das quatro habilidades, mas não consideram seu viés holístico.

Isso acarreta, para o aluno da EB, a recorrência a cursos de idiomas privados e/ou centro de línguas, a fim de suprir uma demanda que deveria ser satisfeita pela educação em seus níveis de ensino. Para a EPT de nível Técnico e Superior, o profissional adentra o mercado de trabalho com deficiências formativas no que compete ao conhecimento de LE que deveria ter sido adquirido em âmbito educacional para o desenvolvimento de seu trabalho. Alinhado a isso, recuperando novamente as OCEM no que compete ao ensino e aprendizagem de LE na EB, relatam ser fundamental que «as escolas disponham de condições mais favoráveis para o ensino de idiomas ou informam que os alunos não encontram motivação para essa aprendizagem na escola regular e que talvez esses fatores justifiquem que os objetivos não sejam alcançados no ensino formal» (BRASIL, 2006b, p. 89). Ademais, especificamente em relação à língua espanhola, a tradição de ensino que foi se desenhando, abordagem tradicional e método direto, somada, de acordo com Celada e González (2000, p. 50), à criação de materiais como o de Nascentes – na década de 30 –, e de Becker<sup>39</sup> – na década de 40 –, contribuiu para a constituição de um imaginário no que respeita à falsa ideia de facilidade em aprender o espanhol em virtude de sua proximidade com o português, endossando a consolidação do português, e, conseqüentemente, o desinteresse pelo aprendizado efetivo da língua, fator que se estende a todos os níveis de ensino.

Ao mesmo tempo, urge considerar que a história da educação no Brasil é muito recente e que, ainda assim, já passou por várias reformulações sem nem ao menos ter uma base assentada. Queremos dizer com isso que as transformações ocorrem de maneira muito mais acelerada do que o desenvolvimento do processo

---

<sup>39</sup> Os materiais a que nos referimos são: *Gramática de língua espanhola para uso dos brasileiros*, de Antenor Nascentes, considerada uma das primeiras obras de referência para o ensino deste idioma no Brasil e o *Manual de Español* de Idel Becker.

educacional propriamente dito, acarretando as lacunas que elencamos. Por isso, consideramos salutar o desenvolvimento de pesquisas como esta, partindo do pressuposto de ensino, pesquisa e extensão e na máxima de que a educação e a sociedade são um elo necessário para a ciência. Por último, reconhecemos que há muitas instituições que atuam em convergência com a nossa propositura e que, conquanto ainda tenhamos muito a avançar, é preciso reconhecer as transformações que já foram efetivadas e que toda mudança está permeada por um processo que leva tempo. Para tanto, precisamos trabalhar de maneira articulada de modo a garantir que a curva seja sempre ascendente e não permitamos mais retrocessos em face de tudo o que já estamos vivenciando.

Resgatando o último postulado que fizemos, o qual diz respeito sobre a questão da educação do professor/aluno/profissional, trabalhamos com a hipótese de que a deficiência no ensino de LE em relação ao ensino e aprendizagem da competência comunicativa, sobretudo o espanhol, excede as barreiras do documental e centra-se numa reação em cadeia de elo entre teoria e prática somada ao desconhecimento da importância de aprendizagem de um idioma e dos imaginários que são criados em função disso, que já foram especificados. Ou seja, todos os sujeitos envolvidos nesse processo possuem sua parcela de contribuição para a realidade que vivemos hoje.

Após feitas todas essas reflexões, foi possível inferir que o ensino da comunicação está previsto nos documentos norteadores da educação nos diferentes níveis, porém permeado por toda a problemática apresentada que inclui as dicotomias teoria x prática, documento x realidade. Além disso, cabe ressaltar que, no que toca à comunicação para um contexto específico, nas Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Turismo há a menção de uma «[...]comunicação intercultural, expressão correta e precisa sobre aspectos técnicos específicos[...]; [...]domínio de diferentes idiomas que ensejem a satisfação do turista[...]. De igual forma, na LDB, mesmo com a incorporação da EPT na EB, não há um espaço de reflexão sobre o ensino de línguas para fins específicos, nem mesmo uma preocupação com a oferta de línguas estrangeiras nos cursos de formação profissional da educação de nível médio. Não está expressa uma orientação de como ensiná-las e nem mesmo há a especificação de que existe uma diferença entre o ensino e aprendizagem de línguas para fins gerais e para fins específicos, apenas há a menção da necessidade do

conhecimento de idioma para a execução do trabalho, no caso das Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Turismo.

À vista disso, com a finalidade de aventar soluções para a lacuna detectada, postulamo-nos a desenvolver esta pesquisa que procura satisfazer todas as etapas aqui contempladas no intuito de alcançar o resultado almejado: a competência comunicativa, oral e escrita, dos profissionais do setor hoteleiro com o intuito de concretização da hospitalidade. Conscientes de que estamos diante de uma situação que envolve o ensino e aprendizagem de LE num contexto profissional/específico levamos em conta o que já destacamos, que é preciso ter em vista o que ensinar, como e para quem. Para isso, ancoramo-nos nos documentos norteadores da educação, na abordagem LINFE e nas idiossincrasias do profissional. Sobre o LINFE, no Brasil, assim como os estudos relacionados à área do Turismo, ainda estão nos prolegômenos, mas experimenta efervescência com o boom da abordagem AC na década de 70 (Martín Peris, 2008; Aguirre Beltrán, 1998). Em razão disso, e por entendermos que possui pontos convergentes com a AC, valemo-nos tanto do LINFE quanto da AC como principais bases sustentadoras desta investigação.

Depois de aferir como está a questão da educação do turismo nos arquivos de seus órgãos competentes e também nos documentos oficiais que orientam o ensino em nosso país e delinear as bases sob as quais nosso material está calcado, passamos a explorar o tópico educacional que elegemos para nos deter neste trabalho: a comunicação. Assim, na próxima seção fazemos ponderações a respeito da importância da língua espanhola no Brasil, com especial destaque para a comunicação na hotelaria.

### 3.1 A IMPORTÂNCIA DA LÍNGUA ESPANHOLA PARA OS BRASILEIROS E PARA O TURISMO

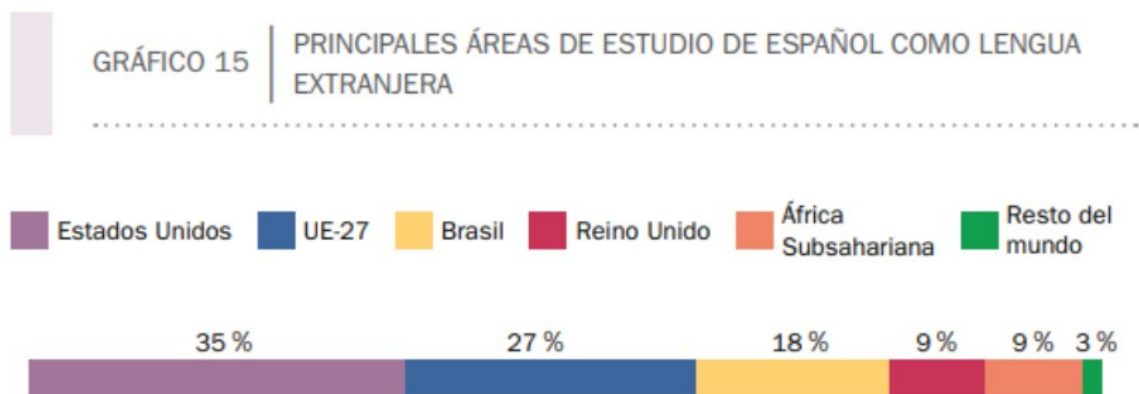
Mas isso já faz mais de dois anos, e trabalhar no turno da noite mostrou-lhe um caminho diferente, nem melhor nem pior, mas um caminho. Além do mais, não havia muitas vantagens nos outros dois turnos. Quando trabalhou das três da tarde às onze da noite, ia sempre dormir tarde, geralmente depois das duas da manhã, embalado por poderosos drinques de vodka Raiska com Pepsi, e nunca acordava antes das dez da manhã. O horário das sete da manhã às três da tarde, que foi o primeiro em que ele trabalhou, num primeiro momento parecia o mais digno, mas, como recepcionistas nunca folgavam (recepcionistas têm o

banco de horas mais elástico entre todas as profissões) nos sábados, domingos e feriados, os do primeiro turno nunca podem cair na balada ou dormir muito tarde, pois qualquer desatenção pode lhes custar muito dinheiro no fechamento de um quarto (e é isso que um recepcionista da manhã mais faz: fechar contas<sup>40</sup>) (Schroeder, 2014, p. 25).

Conquanto todos os reveses apresentados em relação à presença da língua espanhola no currículo das escolas brasileiras, Sedycias (2005, p. 36) afirma que desconsiderar a relevância da língua espanhola em âmbito mundial e local significa «correr o risco de perder muitas oportunidades de cunho comercial, econômico, cultural, acadêmico ou pessoal».

Essa assertiva é endossada pelas informações contidas no Anuário do Instituto Cervantes (2023) no que concerne à busca pelo aprendizado da língua espanhola. O Brasil é o terceiro país onde mais se estuda espanhol como LE no mundo, vide figura 2, com o equivalente a 18% da população estudando o idioma.

Figura 2 – Principais áreas de estudo de espanhol como língua estrangeira



Fonte: Anuario del Instituto Cervantes, 2023, p. 57.

Na mesma linha, dentre os países que mais possuem estudantes de espanhol no mundo, o Brasil está na 11<sup>a</sup> posição, com a cifra de 4.050.825 milhões de estudantes, vide figura 3.

<sup>40</sup> Esta epígrafe foi retirada do livro SCHROEDER, C. H. **Fantasia eletivas**. 8.ed. Rio de Janeiro: Editora Record, 2014. Foi escolhida por descrever a rotina de trabalho exaustiva do profissional da hotelaria.

Figura 3 – Número aproximado de estudantes de espanhol no mundo. Classificação por países

CUADRO 4   NÚMERO APROXIMADO DE ESTUDIANTES DE ESPAÑOL EN EL MUNDO. CLASIFICACIÓN POR PAÍSES <sup>1</sup>					
País	Enseñanza primaria, secundaria y formación profesional	Enseñanza universitaria	Otros	Centros del Instituto Cervantes y AVE 2019-2020 <sup>2</sup>	Total
Estados Unidos	7.363.125 <sup>3</sup>	712.240 <sup>4</sup>	-	3.506	8.078.871
Brasil	4.001.530 <sup>5</sup>	43.517 <sup>6</sup>	-	5.778	4.050.825
Francia	3.310.395 <sup>7</sup>	40.000 <sup>8</sup>	5.978	3881	3.360.254
Reino Unido	2.002.868 <sup>9</sup>	21.505 <sup>10</sup>	-	3.621	2.027.994
Italia	851.177	61.000	2.151	4.629	918.957
Alemania <sup>11</sup>	564.858	52.947	177.079 <sup>12</sup>	5.712	800.596
Costa de Marfil	563.091 <sup>13</sup>	3.087	-	-	566.178
Benín	-	-	-	-	412.515
Senegal	-	-	-	30	356.000 <sup>14</sup>
Suecia	263.464	7.612	6.781	398	278.255
Polonia	204.678	15.000	3.928	2.283	225.889

Fonte: Anuario del Instituto Cervantes, 2023, p. 33.

Alinhado ao exposto, apoiamo-nos em Sedycias (2005, p. 35-44), quem enumera dez motivos que respaldam a notabilidade do aprendizado do espanhol pelos brasileiros.

1. O espanhol é considerado a **língua mundial** por ser a segunda língua nativa mais falada no mundo e por ter aproximadamente 600 milhões de falantes no mundo.

2. É a **língua oficial de muitos países**, uma vez que os hispanofalantes são 21: Argentina, Bolívia, Chile, Colômbia, Costa Rica, Cuba, El Salvador, Espanha, Equador, Guatemala, Guiné Equatorial, Honduras, México, Nicarágua, Panamá, Paraguai, Peru, Porto Rico, República Dominicana, Uruguai e Venezuela.

3. Possui **importância internacional**, ocupando o segundo lugar como veículo de comunicação internacional e o terceiro, como língua internacional da política, diplomacia e cultura.

4. **Muito popular como segunda língua**, em função de ser a mais ensinada nos EUA e Reino Unido.

5. O Mercado Comum do Sul (**Mercosul**), bloco econômico cujos países-membros são: Argentina, Paraguai, Uruguai e Brasil, que objetiva a unificação de uma

única zona comercial e econômica; sendo, portanto, imprescindível o conhecimento do espanhol.

6. É a **língua dos nossos vizinhos**, com exceção da Guiana, Suriname e Guiana Francesa, todos os demais países, fronteiriços ou não, são hispanofalantes, o que corrobora com a necessidade de imersão na língua espanhola.

7. De posse da competência comunicativa em língua espanhola, as **viagens para a Espanha ou Hispano-américa** podem se tornar muito mais proveitosas e facilitadas, propiciando, inclusive, oportunidades de intercâmbio para esses espaços.

8. O espanhol tem **importância nos EUA**, haja vista ocupar a segunda posição em número de falantes no mundo.

9. Tanto o **espanhol** quanto o **português** são originários do latim, o que lhes confere o status de **línguas irmãs**.

10. É considerada a língua da **beleza** e do **romance**, em virtude de sua curva melódica e de toda tradição literária disponível.

Logo, foi possível observar que a língua espanhola deve estar entre os principais idiomas para a comunicação internacional, por sua condição de «língua de mercado», pelo percentual de falantes no mundo e por estar presente em todos os níveis de relacionamento da sociedade mundial e na maioria deles ocupar o segundo lugar de relevância. Assim, sendo o turismo uma atividade econômica de abrangência internacional, uma de suas línguas oficiais deve ser o espanhol. Isso implica que as cidades que tenham a atividade turística como base da economia devem considerar a língua espanhola na comunicação com os turistas estrangeiros, é dizer, os profissionais da área devem apresentar conhecimentos satisfatórios nessa língua para receber os visitantes. Aqui no nosso caso específico, referimo-nos à comunicação em língua espanhola nos hotéis de Florianópolis.

A comunicação interpessoal, dentro da administração do hotel, compete à Gestão de Recursos Humanos, também chamada Gestão de Pessoas. É através dela que se inicia e se encerra toda a cadeia turística, especificamente no hotel, seja nos momentos de *walk-in*, *check-in*, *check-out*, seja através dos e-mails de reserva, no telefone para dar e/ou pedir informações. Em virtude disso, este é o principal atributo que o profissional da hotelaria deve ter e saber usá-lo de maneira loquaz, atentando aos propósitos comunicativos. «Sem a comunicação, todas as relações que se

estabelecem entre as pessoas, e os diversos grupos humanos, seriam impossíveis [...]» (PIMENTA, 2006, p. 61).

Em seu livro *Gestão de Pessoas em Turismo*, Pimenta (2006, p. 59) postula que «uma comunicação eficiente entre os profissionais de turismo e seus clientes é essencial. Ela permite que os clientes informem suas demandas, gostos, necessidades, possibilitando que os profissionais tentem atendê-las».

O que está sendo postulado por Pimenta (2006) parece simplório pensando na realidade de falantes e até com possibilidades de ser realizado de forma automática, natural, já que a fala, para quem a detém, é um ato de certa maneira «involuntário». Porém, sabemos que ela tem uma dimensão teórico-instrumental complexa que vai muito além do fato de movimentar os músculos da boca e emitir um som. Ser falante de uma língua não é condição suficiente para entabular comunicação satisfatória em todas as situações. Por isso, insiste-se na necessidade de educação. Não é o nosso foco aqui, porém, apenas a título de exemplificação do que acaba de ser exposto, na introdução deste trabalho, relatamos o contato com trabalhadores de hotéis em outros momentos além dos de coleta dos dados desta tese. Isso posto, podemos adiantar que, ainda que nosso cerne seja a língua estrangeira, a língua materna também requer atenção nesse quesito, a comunicação.

Vimos que o turismo é uma atividade que exige constante reciclagem e formação, haja vista estar em consonância com as transformações do mundo e essas ocorrerem numa velocidade que é praticamente impossível de acompanhar. O momento que estamos vivenciando é denominado pós-moderno e globalizado, o do despontar das tecnologias e da promoção do estreitamento das distâncias entre o globo e de culturas, dessa maneira, impulsionando o turismo internacional. Nesse ínterim, mais uma vez, a comunicação surge como um fator determinante. Como interagir com pessoas de nacionalidades diferentes sem dominar outro idioma além do materno? Levando para o hotel, como recepcionar o hóspede estrangeiro sem conhecer outro idioma/outra cultura? Como estar quite com as demandas desse novo mercado turístico sem falar outro idioma? Esses questionamentos nos levam a pensar na realidade hoteleira de Florianópolis, do que já pudemos acompanhar nos meios de hospedagem sobre o uso da língua espanhola. Será que é imperativo que o profissional do setor hoteleiro de Florianópolis tenha competência comunicativa em língua espanhola?

Pensamos que aprender uma língua estrangeira vai muito além da demanda profissional, e sim, trata-se de um enriquecimento cultural/pessoal, pois através desse conhecimento é possível adentrar e interagir com novos mundos e culturas.

Sobre a língua espanhola, concordamos com Oliveira e Wildner (2011, p. 54-60), que possuir competência comunicativa nela em Florianópolis «deixou de ser um luxo e passou a ser uma evidente necessidade». Isso posto em função de sua proximidade geográfica com países hispânicos que expõe a localização «privilegiada» da cidade no contexto do Mercosul, estando em contato próximo com países hispanofalantes e recebendo turistas oriundo deles. A isso, informalmente, essa cidade recebeu a alcunha de «Capital Turística do Mercosul». Florianópolis recebe milhares de visitantes nas temporadas de verão, dentre eles, turistas internacionais, que em percentual, segundo os dados da Fecomércio (2024), vide figura 4, representa 17,3% do montante recebido. Desses, 16,7% são advindos de países como Argentina, Paraguai, Uruguai e Chile, ou seja, países que têm como língua oficial, o espanhol.

Figura 4 – Evolução da origem dos turistas

#### **Evolução da origem dos turistas**

Origem dos turistas	Temporada												
	País/UF	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
<b>Brasileiros</b>		86,0%	89,7%	89,5%	76,6%	87,6%	71,0%	71,6%	82,2%	97,9%	86,6%	83,0%	82,7%
RS		21,0%	22,2%	29,1%	22,1%	27,9%	29,3%	28,2%	24,6%	37,6%	30,6%	19,9%	24,3%
SC		28,0%	30,7%	21,0%	18,6%	28,6%	16,1%	14,4%	18,4%	23,2%	16,5%	39,1%	20,9%
PR		16,0%	22,0%	23,6%	21,6%	18,9%	12,9%	12,5%	17,0%	19,6%	21,0%	12,0%	15,1%
SP		12,0%	8,7%	7,9%	7,6%	6,9%	7,3%	7,6%	13,7%	9,7%	11,1%	7,0%	10,8%
Outros		9,0%	6,2%	7,8%	6,7%	5,3%	5,4%	9,0%	8,5%	7,7%	7,4%	5,0%	11,6%
<b>Estrangeiros</b>		14,0%	10,3%	10,5%	23,4%	12,4%	29,0%	28,4%	17,8%	2,1%	13,4%	17,0%	17,3%
Argentina		11,0%	7,4%	7,6%	18,1%	10,7%	23,5%	20,6%	14,8%	0,2%	10,4%	12,4%	11,3%
Uruguai		1,0%	0,6%	1,3%	2,8%	0,6%	2,4%	1,8%	1,6%	0,1%	0,6%	2,1%	2,0%
Paraguai		1,0%	1,5%	0,6%	0,7%	0,5%	1,3%	2,9%	0,8%	1,1%	1,4%	1,8%	1,7%
Chile		1,0%	0,5%	0,4%	0,5%	0,1%	0,7%	1,4%	0,4%	0,3%	0,4%	0,2%	1,7%
Outros			0,3%	0,6%	1,4%	0,6%	1,1%	1,7%	0,3%	0,3%	0,5%	0,3%	0,7%

Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC, 2024, p. 6.

Sobre os dados apresentados na figura 4, é importante fazermos uma pequena digressão e registrar que no quadro comparativo de temporadas anteriores da Pesquisa Fecomércio – Turismo: Verão no Litoral Catarinense, dentre os anos com informações presentes, 2013 a 2024, é possível notar que de 2013 a 2018 houve uma curva ascendente desses percentuais e de 2018 a 2022 houve uma retração, retomando a ascensão em 2023. Evidentemente, isso se deve ao contexto histórico

da pandemia da COVID-19, vivenciado nos idos de 2020 a 2021, que demarcou grande impacto nos diferentes setores da economia mundial, dentre eles, o turismo, igualmente, na vida do cidadão como um todo em nível mundial.

Retomando, Oliveira e Wildner (2011) destacam a questão do espanhol vs. portunhol. Não se trata de uma aversão a esse fenômeno, porém em contextos em que é imprescindível o entendimento entre os falantes, como no profissional, o uso do portunhol não é considerado a melhor alternativa. Em face disso, as autoras defendem que nessas situações a não proficiência em língua espanhola «pode gerar situações tensas e embaraçosas», e que, por isso, é necessária uma conscientização da importância de ter competência comunicativa em língua espanhola por parte dos donos de estabelecimentos voltados à recepção do turista hispanofalante na Ilha de Santa Catarina. De acordo com o resultado da pesquisa realizada pelas autoras, 55% dos trabalhadores e proprietários de estabelecimentos turísticos em Florianópolis concordam que é preciso ter plena fluência na língua espanhola para a atuação no setor, contudo, apesar de serem coniventes e conscientes dessa necessidade, nem todos possuem esse nível.

Assim sendo, é de extrema importância que os profissionais sejam capazes de entabular comunicação eficiente com o hóspede para que o atendimento possa acontecer de forma satisfatória para ambas as partes. Retomando a pesquisa da Fecomércio (2024), assinalamos outra particularidade, dos 17,3% de hispanofalantes, 15% são oriundos dos países do Rio da Prata. Logo, mais do que falar espanhol há que se ter o conhecimento da variedade rioplatense, pois em concordância com o que postula Sedycias (2005, p. 39) «o fato de sermos vizinhos é um motivo a mais para aprendermos sua língua e nos familiarizarmos com sua cultura».

No entanto, o que temos acompanhado nas pesquisas que dialogam com a nossa proposta no que tange à competência comunicativa em língua estrangeira é que, mesmo com todo o cenário de impulsionamento profissional já demonstrado, segue-se primando pelo empirismo. Inclusive, de acordo com o documento Perspectivas da Hotelaria no Brasil:

Outra novidade recente foi a inclusão de serviços de qualificação profissional do setor de hotelaria e lazer entre os investimentos financiáveis pelo Cartão BNDES. Assim, cursos de capacitação e aperfeiçoamento profissional nas atividades de recepção, viagens, eventos, serviços de alimentação, entretenimento e nos **idiomas inglês e espanhol estão autorizados a obter financiamento do Cartão BNDES**, desde que os prestadores de serviço

sejam previamente credenciados (Mello e Goldenstein, 2011, p. 34, grifo nosso).

As condições para a educação do profissional foram fomentadas pelo governo federal e, nem assim, a realidade foi modificada. Isso leva a uma situação completamente contrária à prevista por Pimenta (2006) inserida no início desta seção. Como já dissemos, se trata de um processo em cadeia, todo o conjunto é afetado. A começar pelo profissional que sempre que se vê diante de um atendimento a um turista estrangeiro tem que começar a improvisar no atendimento, apelando para gestos, mímicas, ao fenômeno conhecido como portunhol, ao *Google* tradutor, o que pode ocasionar um grande ruído e falha na comunicação e o resultado pode ser bem contrário ao que se espera. O viajante pode não voltar mais, pode fazer propaganda negativa do estabelecimento, já que sabemos que com as tecnologias de comunicação, as informações são disseminadas na velocidade da luz e há muitos aplicativos, grupos de *whatsapp*, *facebook* que dão suporte ao turista que se desloca aos mais diferentes lugares. Assim sendo, uma avaliação negativa pode ser muito custosa de ser revertida. Há também outro lado a ser considerado, muitos turistas aceitam o jogo do improviso e possuem paciência para conseguir construir a comunicação, mas levando em conta o lado objetivo e subjetivo do fenômeno e que por mais que se trate de um momento de acolhida/recepção, há fins lucrativos envolvidos e não é conveniente contar com a amabilidade do outro em função de um «despreparo», mas sim oferecer sempre as condições necessárias.

Segundo Dias (2006, p. 9), que prefacia o livro de Pimenta (2006), a Gestão de Pessoas no turismo apresenta lacunas que devem ser preenchidas, para que seja possível o êxito no desenvolvimento da atividade turística, já que é preciso uma harmonia na cadeia do turismo para que ocorra de fato seu crescimento, ou seja, é preciso que todos os componentes inerentes ao turismo estejam em desenvolvimento consonante. Ele nos diz, também, que ainda que possamos considerar uma elevação da prática turística, não é acompanhada pela profissionalização e capacitação.

O cenário apresentado nos leva a inferir que os motivos dessa «resistência» à educação no turismo é multifacetado e engloba diversos fatores. Com base nisso, nas hipóteses levantadas com a vivência nos hotéis e apoiados nas questões problematizadas pelos autores Trigo (1998), Castelli (2002), Pimenta (2006) e Moreira, Castelo Branco e Carvalho (2017), chegamos aos seguintes pontos, sobre

os quais discorreremos a seguir: a realidade dos cursos de formação na área, a visão que se tem da profissão, o entendimento de educação e a ótica do gestor.

Sobre os cursos de formação na área, além de o currículo dos cursos superiores em Turismo e Hotelaria não atenderem às reais demandas do mercado, há um estigma de ser um curso fácil e de pouca exigência, em razão de sua relação com o ócio. Outrossim, a predominância da sazonalidade dificulta as possibilidades de capacitação/ qualificação.

No que concerne à visão que se tem da profissão, em virtude de ser uma atividade voltada para o lazer, lhe é atribuída a denominação de marginal e temporária, na qual o empirismo prepondera em detrimento da formação. Somado a isso, a remuneração não é atraente, o que causa insegurança e receio àqueles que decidem tê-la como profissão.

Em harmonia com a já referenciada citação de Cooper, Faepherd e Westlake (1994 apud TRIGO,1998), a resistência à capacitação está relacionada com o fato de que as pessoas não estão convencidas de que a educação pode contribuir para a melhoria das condições de vida, de trabalho e de socialização. Sobre a CC em LE, o que ocorre é que a maioria dos profissionais não acredita que efetivamente usará a LE na execução de seu trabalho.

No que tange à visão do gestor, a preponderância da perspectiva da demanda no mercado turístico brasileiro fomentou a despreocupação em relação à qualidade dos serviços prestados. A qualidade foi impulsionada somente com a chegada das redes multinacionais hoteleiras.

Com tudo o que foi explicitado é possível notar que, dentre outros fatores, a educação no turismo precisa ser aperfeiçoada para que possa favorecer o funcionamento da cadeia turística. Como forma de contribuir para esse processo, a partir de todas as leituras que realizamos e compartilhamos e de nosso contato com os meios de hospedagem, decidimos desenvolver uma pesquisa de doutorado, conforme já apontado na introdução desta tese, cujo produto sirva de apoio para a educação no turismo dada sua notoriedade para Florianópolis. Escolhemos fazer algo em consonância com os nossos interesses e área de formação. Durante a execução do projeto de extensão da cidade de Bombinhas, fizemos uma análise das necessidades linguístico-comunicativas em língua espanhola dos profissionais dos hotéis e a insuficiência da competência comunicativa na recepção ao hóspede foi detectada. Outro fator que corroborou foram as inquietações apresentadas pelos

alunos sobre o «falar» particular dos turistas rioplatenses e, juntamente a isso, de nossa parte, a percepção da quase ausência de materiais direcionados ao turismo que contemplem a variedade do Rio da Prata. Temos, ainda, a pesquisa da Fecomércio (2024) que nos diz que 15% do público estrangeiro presente nas temporadas de verão em Florianópolis é oriundo da Argentina, Paraguai e Uruguai. De posse de todas essas especificidades, deparamo-nos com a seguinte colocação:

A qualificação dos serviços deve acontecer a partir da compreensão das especificidades do setorturístico, das características regionais e da formação dos profissionais voltada para atender a essas especificidades e características (Dias; Pimenta, 2005, p. 152).

Esse trecho vai ao encontro de nossas premissas para a realização de uma pesquisa, pois tencionamos contribuir para o ensino do turismo e vamos atender a uma particularidade regional, a recepção do hóspede rioplatense.

#### **4. REFERENCIAL TEÓRICO-METODOLÓGICO**

Evocando o já delineado nos capítulos precedentes, a problemática vivida entre a recente história da educação no Brasil, a educação no turismo, a dissonância entre o que prevê os documentos norteadores da educação e as necessidades reais dos aprendizes, acarreta, claramente, na disparidade entre teoria e prática no ensino e aprendizado de LE no Brasil. Somadas, ainda, as minhas próprias impressões, indagações e inquietações enquanto professora de língua materna – português brasileiro – e espanhol – língua estrangeira –, e por entender ter responsabilidade no sentido de oferecer uma contribuição para o desenvolvimento da educação no meu país, resolvi buscar um espaço onde o diálogo entre ciência e sociedade é possível: a universidade. Nesse sentido, decidi, através desta pesquisa acadêmica, com mediação da tradução, oferecer uma ferramenta de apoio ao ensino de LE no contexto específico da hotelaria. Em acordo com isso, esta tese tem como fim a obtenção de um encargo tradutório – em português brasileiro no âmbito hoteleiro, a partir de situações reais de interação, para ser vertido ao espanhol rioplatense – cujo produto tradutivo, o texto meta, serviu como unidade pedagógica para a concepção de um aplicativo para celular – Voseo Hotel –, com fins didáticos e comunicativos, com vistas a auxiliar na entabulação da comunicação entre o profissional brasileiro e o hóspede

rioplatense através da oportunização de competência<sup>41</sup> comunicativa em LE ao primeiro. Para tanto, é necessário que nos valhamos de alguns aportes teóricos para a efetivação do objetivo. Por isso, neste capítulo, vamos nos ocupar em delinear as teorias nas quais nos ancoramos para a obtenção do encargo tradutório, concepção do APP Voseo Hotel e justificar nossas escolhas, tendo em vista os objetivos que almejamos.

Antes de iniciarmos, é premente reafirmar que este trabalho é multidisciplinar, dialogando com os Estudos da Tradução (ET) e a Linguística Aplicada (LA), e suas respectivas subáreas e o Turismo, uma vez que a comunicação está contida nos ET e na LA, haja vista que a tradução é uma forma de comunicação – por meio de sua interação no confronto com as duas culturas e línguas envolvidas –, e almejamos o desenvolvimento da competência comunicativa (comunicação) em LE num contexto específico/profissional. No que concerne ao Turismo, especificamente à Hotelaria, no recorrido histórico que fizemos sobre ela, depreendemos que na prática hoteleira, o pilar da hospedagem é a hospitalidade, que por sua vez se concretiza através da comunicação. Uma vez inseridos na seara da tradução e do ensino e aprendizagem de línguas, primeiramente, é imperioso que delimitemos os conceitos sob os quais nos embasamos e os parâmetros que devem ser levados em conta para a obtenção do encargo tradutório e concepção do APP Voseo Hotel. Sendo assim, nosso percurso teórico-metodológico norteador para a geração do encargo tradutório é a abordagem LinFE em diálogo com a AC, atrelada à análise de necessidades, que desembocará nos demais referenciais tanto de ET quanto de LA.

#### 4.1 ABORDAGEM LINFE

Nesta seção nos dedicamos a apresentar a abordagem de ensino de línguas para fins específicos (LINFE) desde uma perspectiva histórica, passando pelo inglês para fins específicos<sup>42</sup> (ESP) com Dudley-Evans e St. John (1998), Hutchinson e Waters (1987), Ramos (2001 e 2004), Strevens (1988), Swales (1990) e Upton (2012), o espanhol para fins específicos (EFE) com Aguirre Beltrán (1998) e LINFE no Brasil com Oliveira e Silva Júnior (2019), Ramos (2009) até chegar ao ensino de espanhol

---

<sup>41</sup> Na seção 4.1.3, apresentamos nosso entendimento de competência comunicativa.

<sup>42</sup> Sigla para English for specific purposes = Inglês para fins específicos.

para fins específicos em contexto eletrônico (e-EEFE), alcunhado pelos responsáveis por este trabalho.

Antes de iniciarmos, convém apresentar a definição de LINFE sob a qual este trabalho está calcado:

O ensino de línguas para fins específicos está focado nos processos de ensino e aprendizagem que facilitam o domínio da comunicação especializada, isto é, a língua que utilizam os profissionais que trabalham em um determinado contexto laboral ou os especialistas que desenvolvem sua atividade numa disciplina acadêmica<sup>43</sup> concreta<sup>44</sup> (Centro Cultural Cervantes, Dicionario de términos claves de ELE).

O conceito de LINFE trazido à baila vai ao encontro de nossa propositura, uma vez que se trata do desenvolvimento da competência comunicativa do profissional da hotelaria, logo, abarca o uso de uma linguagem e comunicação especializada. Após explicitar qual o conceito de LINFE que ampara esta pesquisa, passamos ao que nos propomos neste capítulo: dissertar sobre o LINFE.

A modo de historicização, há registros de práticas de LINFE, de acordo com Dudley-Evans e St. John (1998), que remontam aos sumérios, egípcios e Impérios grego e romano. Strevens (1988) postula que os estudos de LINFE datam do século XVI com reminiscências desse período de curso de língua inglesa para viajantes, bem como ensino e aprendizagem de línguas indígenas com fins pastorais nos séculos XV e XVIII. No meio acadêmico, o artigo de Charles Barber, de 1962, «Some measurable characteristics of modern scientific prose», é considerado o início dos estudos científicos sobre ESP (Upton, 2012).

Hutchinson e Waters (1987) explicitam que o cenário político-econômico pós Segunda Guerra Mundial (1939-1945) favoreceu a expansão do ESP em vista dos avanços científicos e tecnológicos. À época, os EUA já conquistavam sua hegemonia perante o mundo e diante da necessidade de uma língua para o estabelecimento dessas interações, nesse momento, o inglês desponta como a língua para a comunicação internacional. Concomitante a isso, nos idos dos anos 60 e 70, emergem outras situações: i. a busca de cursos de inglês em áreas específicas, que culminou não só no interesse pelo estudo da linguagem como também pelas variedades da

---

<sup>43</sup> Todas as citações apresentadas neste trabalho, cujo original está em língua estrangeira, as traduções são de responsabilidade dos autores do trabalho.

<sup>44</sup> La enseñanza de la lengua para fines específicos se centra en los procesos de enseñanza-aprendizaje que facilitan el dominio de la comunicación especializada, esto es, la lengua que utilizan los profesionales que trabajan en un determinado contexto laboral o los expertos que desarrollan su actividad en una disciplina académica concreta.

língua inglesa em situações especializadas e na identificação das variações da língua em seu contexto situacional. Esse último fato concorre com ii. a revolução na linguística, que significou a superação da análise linguística pelo estudo do uso real da língua na comunicação. É nesse ínterim que há «o fortalecimento da prerrogativa de que o inglês necessário para um determinado grupo de alunos poderia ser identificado através da análise das características linguísticas de sua área de trabalho ou estudo especializada<sup>45</sup>» (Huchinson e Waters, 1987, p. 8). Como fechamento, iii. as contribuições da Psicologia Educacional que coloca o aluno como foco do ensino e aprendizagem, evidenciando a importância de atentar para seus interesses e necessidades.

A partir disso, Huchinson e Waters (1987) apontam cinco fases cronológicas que contribuíram para o desenvolvimento da abordagem do ESP: i. análise de registro; ii. análise do discurso; iii. análise das necessidades ou da situação-alvo permeada pelas necessidades dos estudantes (*needs*), suas pretensões de estudo (*wants*) e suas dificuldades (*lacks*); iv. estratégias ou habilidades a serem utilizadas no processo de ensino e aprendizagem e v. abordagem centrada na aprendizagem do estudante.

Sobre as fases mencionadas, podemos afirmar que todas estão envoltas por alguma necessidade, as três primeiras ocupam-se das necessidades mais intrínsecas do código linguístico, a quarta se dedica às necessidades práticas da linguagem, levando em conta as necessidades na língua-alvo, bem como o estudante como usuário da língua. A última, contempla as necessidades fundamentais para concretizar as anteriores e foca no aluno como aprendiz. Outrossim, estabelecem diálogo horizontal com a tese defendida pelos mesmos autores e com a qual estamos de acordo de que o objetivo do ensino e aprendizagem no contexto de ESP é fazer com que o estudante adquira competência comunicativa satisfatória para atuação na língua e situação-alvo. Para isso, além de ter o aprendiz como foco do processo, o curso deve direcionar-se ao «[...] desempenho de tarefas linguísticas específicas em contextos de atuação específicos» (Ramos, 2004, p. 109). Para a efetivação dessa assertiva, destacamos a importância da realização da análise de necessidades<sup>46</sup>, para a familiarização e reconhecimento da realidade alvo.

---

<sup>45</sup> [...] the view gained ground that the English needed by a particular group of learners could be identified by analysing the linguistic characteristics of their specialist area of work or study.

<sup>46</sup> Apresentada na seção 4.1.2.

Em complementariedade às cinco fases, Ramos (2001), apoiada nos estudos de Swales (1990), defende uma sexta fase, denominada «fase do gênero», a qual divide a escala de importância com a análise da situação-alvo. A esse respeito, Dudley-Evans e St John (1998) reconhecem a relevância da análise de textos escritos e orais no ensino de ESP, assim como a tendência de outras abordagens e da mistura de diferentes tipos de metodologia, tais como estratégias de leitura, metodologia baseada em tarefas.

Como salientamos, a proposta de ensino baseada no LINFE está circundada pela análise de necessidades, a tônica de um trabalho dessa linha envolvendo os gêneros discursivos<sup>47</sup> (GD) não foge à regra; Ramos (2004) sugere que se proceda a uma análise de necessidades com o intuito de realizar a identificação e o levantamento dos GD em confronto.

No Brasil, as principais nomenclaturas utilizadas para referir-se ao ensino de línguas para fins específicos podem ser ELFE, alcunhada por José Carlos Paes de Almeida Filho (2014) e compartilhada por Guimarães; Barçante e Silva (2014), e também LINFE, adotada neste trabalho, por Vian Jr. (1999); Celani (2009) e Ramos (2005 e 2009). Não entraremos no mérito, contudo é importante sinalizar que há muitas outras siglas que remetem a línguas para fins específicos, tanto no Brasil quanto em outros países.

O LINFE<sup>48</sup> começou a ser pensado em meados da década de 70, no Brasil. Em 1973, na Universidade de São Paulo (USP), foi realizado o Congresso da Association des Universités Partiellement ou Entièrement de Langue Française (AUPELF), o qual debateu temas relevantes, redirecionando os estudos do francês na década seguinte. Dentre os tópicos discutidos, destacamos o ensino da tradução e a aprendizagem do francês para fins específicos.

Em 1978, como forma de atender às demandas dos alunos das universidades brasileiras - nesse primeiro momento, a Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP) iniciava o Projeto Nacional de Ensino de Inglês Instrumental (Projeto ESP), proposto por Maurice Broughton, que atuava como professor visitante na referida instituição (Celani, 2009), para a leitura de textos que possuíam linguagem acadêmica específica (Oliveira; Silva Junior, 2019, p. 46). Esse projeto desencadeou uma

---

<sup>47</sup> Falamos mais detidamente sobre os GD nesta pesquisa na seção 4.2.

<sup>48</sup> Usamos LINFE por se tratar da terminologia alcunhada pelas professoras Celani e Ramos, suas precursoras no Brasil.

efervescência e alguns frutos foram colhidos, como: i. a parceria entre a PUC-SP e o governo britânico, primeiramente, resultando num auxílio financeiro deste último, em seguida, houve a adesão da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) e do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) e a inserção das Escolas Técnicas Federais, além das universidades já envolvidas; ii. a fundação da revista *The ESpecialist* para a área do LINFE; iii. a criação do Centro de Pesquisas, Recursos e Informação em Leitura (CEPRIL), cujos objetivos eram: ser centro difusor de comunicação e fornecer, disseminar e auxiliar a produção de materiais (Ramos, 2009, p. 38).

A propagação do LINFE no Brasil implicou a criação de alguns mitos em torno de suas prerrogativas. Proliferou-se uma má interpretação da palavra «instrumental» feita a partir do direcionamento presente no documento norteador da educação «Orientações Curriculares para o Ensino Médio» (BRASIL, 2006b), o qual adverte que a língua serviria de instrumento para a comunicação em distintos contextos comunicativos e sociais. Dessa forma, a literatura referente a essa concepção disseminou que ela correspondia ao ensino da habilidade da leitura de um idioma (Oliviera; Silva Junior, 2019, p. 47-48).

De acordo com Aguirre Beltrán (1998), a demanda pelo espanhol com fins específicos (EFE) começa na década de 80 em virtude da inclusão da Espanha, em 1986, na hoje União Europeia (UE) e a ocorrência do *V Congreso Nacional de la Lengua con Fines Específicos* em 1987. Com isso, o EFE<sup>49</sup> foi sendo canalizado pelas instituições docentes e profissionais como Universidades, Câmara de Comércio e Indústria, Centros de Idiomas, através de diversos cursos e programas de formação de professores (Aguirre Beltrán, 1998, p. 11-12).

O entendimento de espanhol com fins específicos que adotamos é:

Denomina-se Espanhol com Fins Específicos (EFE) ao conjunto de usos do espanhol empregado em cada um dos âmbitos: segundo o campo profissional ou acadêmico estudado, distingue-se, por exemplo, entre Espanhol dos negócios, Espanhol do turismo, Espanhol jurídico, Espanhol das relações internacionais ou Espanhol da medicina, entre outros<sup>50</sup> (Centro Cultural Cervantes, Diccionario de términos claves de ELE).

---

<sup>49</sup> No Brasil, a difusão do EFE ficou a cargo do pesquisador Sedycias (2002), através da nomenclatura «língua instrumental».

<sup>50</sup> Se denomina *Español con Fines Específicos* (EFE) al conjunto de usos del español empleado en cada uno de estos ámbitos; según el campo profesional o académico estudiado, se distingue, por ejemplo, entre *Español de los negocios*, *Español del turismo*, *Español jurídico*, *Español de las relaciones internacionales* o *Español de la medicina*, entre otros.

Em atenção ao supramencionado, este trabalho se insere na vertente do EFE no âmbito do campo profissional Espanhol do turismo. Como sinalizamos no início deste capítulo, nosso APP foi idealizado sob a base do e-EEFE, por se tratar de um aprendizado direcionado a uma área de especialidade que se concretiza num ambiente eletrônico, no celular. O uso da sigla e-EEFE foi uma decisão nossa com o objetivo de abarcar não só as categorizações em tela como também contemplar as especificidades do nosso trabalho.

Nesta seção, identificamos que o LINFE atua como um divisor de águas no ensino e aprendizagem de línguas estrangeiras, haja vista imprimir a cisão entre ensino e aprendizagem de línguas para fins gerais e para fins específicos e seus desdobramentos. Consoante informamos, o LINFE é uma das bases teóricas constitutivas desta pesquisa, juntamente com a AC, uma vez que o terreno com o qual interagimos é o da comunicação em língua estrangeira no contexto da hotelaria, por conseguinte um fim específico e um contexto profissional.

Sobre o entendimento de LINFE como uma abordagem, estamos em concordância com Hutchinson e Waters, os quais advogam sobre o ESP:

O ESP deve ser visto como uma abordagem e não como um produto. ESP não é um tipo particular de linguagem ou metodologia, não consiste em um tipo particular de material didático. Entendida corretamente, é uma **abordagem** para a aprendizagem de línguas, que se baseia na necessidade do aluno<sup>51</sup> (Hutchinson e Waters, 1987, p. 19, rifo nosso).

Sobre a junção que propomos LINFE + AC se dá em função de que o LINFE, assim como os estudos relacionados à área do Turismo ainda estão nos prolegômenos, mas experimenta efervescência com o boom da abordagem AC na década de 70 (Martín Peris, 2008; Aguirre Beltrán, 1998). Além disso, consideramos que o LINFE está contido na AC, tendo como ponto de contato a comunicação. O primeiro entende que a finalidade da aprendizagem pressupõe uma linguagem específica, a partir da situação comunicativa envolvida, e a segunda pauta-se numa visão de linguagem como constitutiva de um significado ou processo de comunicação. Em complementação a isso e com nossa concordância, Celani (1997, p.53) define o LINFE como sendo «uma abordagem essencialmente pragmática, nascida da prática

---

<sup>51</sup> ESP must be seen as an approach not as a product. ESP is not a particular kind of language or methodology, not does it consist of a particular type of teaching material. Understood properly, it is an approach to language learning, which is based on learner need.

e, preocupada especialmente com a clareza de propósitos na fixação dos objetivos» que «partia da análise de necessidades e dos desejos dos aprendizes».

No capítulo 3, ao visitarmos os documentos norteadores, verificamos que não há nenhuma menção ao LINFE, ou seja, não se considera a cisão entre ensino e aprendizagem de línguas para fins gerais e para fins específicos. Logo, para além de tudo o que expusemos, a escolha da abordagem LINFE se deu como intento não só de impulsionar os estudos na área – que ainda são incipientes no Brasil<sup>52</sup> – como também atender às especificidades deste trabalho, o de através da análise de necessidades, identificar quais as necessidades linguístico-comunicativas que serão apresentadas em forma de gêneros discursivos, do profissional da hotelaria para que alcance a competência comunicativa satisfatória para a execução de sua atividade laboral.

Na próxima seção, seguimos em complementação ao que começamos nesta, falar sobre a base teórica que consideramos complementar ao LINFE, a abordagem comunicativa.

#### 4.1.1 Abordagem comunicativa

A abordagem comunicativa (AC), inicialmente conhecida como abordagem nocional-funcional nos anos 70 com Wilkins (1974, 1976), chegou ao Brasil no final da década de 80. Almeida Filho é considerado um dos introdutores da AC no país, em função de sua atuação como docente da Universidade Estadual Paulista (UNICAMP) e de sua vasta obra. A AC alcançou grande efervescência em função de ser uma abordagem na qual a aprendizagem é centrada no aluno, prima pelo uso de materiais autênticos e tem como foco a comunicação.

Sobre a AC, Leffa diz:

Enquanto nos Estados Unidos, quer na linguística estruturalista de Bloomfield ou na gramática gerativo-transformacional de Chomsky, os linguistas se concentravam no código da língua, analisada ascendentemente até o nível da frase, na Europa, os linguistas mantinham a tradição dos estudos semânticos e sociolinguísticos, enfatizando o estudo do discurso. Esse estudo pressupunha não apenas a análise do texto - oral ou escrito – mas

---

<sup>52</sup> Cf. SILVA JÚNIOR, A. F.; POLLI, M. C. B. Mapeamento de pesquisas sobre espanhol para fins específicos no âmbito da pós-graduação brasileira. **Revista Brasileira de Linguística Aplicada**, v. 22, n.3, p. 664-685, 2022. Os autores apresentam no artigo um quadro, nas páginas 677-679 sobre as pesquisas realizadas no âmbito da pós-graduação no Brasil a partir dos anos 2000 e foram encontrados 21 trabalhos na área de LINFE.

também as circunstâncias em que o texto era produzido e interpretado. A língua era analisada não como um conjunto de frases, mas como um conjunto de eventos comunicativos (Leffa, 1988, p. 18-19).

A chegada da AC no Brasil significou um momento de grande exaltação, pois criou-se um horizonte de que «resolveria», como na forma de um milagre, as questões inerentes ao ensino e aprendizagem de línguas no Brasil, principalmente, no tocante à oralidade. Paralelo a isso, algumas crenças vieram à tona, como a do abandono do ensino da gramática. À vista disso, Almeida Filho adverte que:

A postura comunicativa, numa palavra, não se obtém com mágicas de se autoproclamar comunicativo, nem tampouco do rodear-se de materiais ditos comunicativos. Assim como a democracia, ela se instala na convicção pessoal e generalizada de que a partir de pressupostos claros, se colocam as ferramentas de ensino e o esforço de aprender as línguas em percursos harmônicos de crescimento (Almeida Filho, 2013, p. 44).

Ainda, em complementariedade, o mesmo Almeida Filho (1986, p. 86) pondera que a AC «depende em última análise de uma noção de competência e atuação comunicativas». Dessa maneira, a AC tem em seu cerne princípios que podem contribuir para o desenvolvimento do ensino e aprendizado de línguas em todas as habilidades, no entanto, estamos em concordância com Hall que afirma:

Discutir ensino comunicativo é de alguma forma problemático, uma vez que o termo significa coisas diferentes para pessoas diferentes e as práticas cotidianas de sala de aula podem parecer bem distintas quando os princípios da AC são aplicados em contextos sociais e educacionais diversos. Portanto, o ensino comunicativo pode ser visto como termo guarda-chuva que descreve uma mudança de pensamento sobre as propostas e processos de aprendizagem de línguas no contexto de sala de aula (Savignon, 2004), com variadas interpretações de como isso pode ser realizado na prática. Presente em todas as manifestações da AC, no entanto, está a mudança do ensino de línguas como estruturas linguísticas individuais para o ensino de como usar a língua eficientemente na comunicação, na verdade, um movimento do ensino de línguas como competência linguística para a competência comunicativa<sup>53</sup> (Hall, 2011, p. 93).

A escolha da AC como construto teórico deste trabalho é em função de sua base, a comunicação, estar em consonância com a mola propulsora deste trabalho, a comunicação no mundo do trabalho e por considerarmos que está contida na

---

<sup>53</sup> Discussing CLT is in some ways problematic as the term means different things to different people and everyday classroom practices can appear to be quite different when CLT principles are applied in differing social and educational contexts. Thus, CLT can be seen as an umbrella term that describes a change in thinking about the goals and processes of classroom language learning (Savignon, 2004) with a number of interpretations of how this might be realized in practice. Key to all strands of CLT, however, is the move from teaching language as individual linguistic structures to teaching people how to use language effectively when communicating, in effect a move from teaching linguistic competence to communicative competence.

abordagem LINFE e que são complementárias. Assim, a partir dos pressupostos apresentados e de posse das necessidades linguístico-comunicativa dos profissionais, procedemos à oferta de situações de uso da língua espanhola, em forma de gêneros discursivos, que favoreçam o desenvolvimento da competência comunicativa do trabalhador da hotelaria.

Estabelecidas as bases, detemo-nos agora a apresentar e aprofundarmo-nos naquilo que para Dudley-Evans e St. John (1998, p. 122) é a «pedra fundamental do ESP<sup>54</sup>», a análise de necessidades.

#### 4.1.2 Análise de necessidades

Inauguramos esta seção com a apresentação de duas definições de análise de necessidades, as que convergem para nosso propósito. Nunan (1988, p. 75) entende que a AN é «um conjunto de procedimentos de coleta de informações sobre os aprendizes e suas tarefas de comunicação, visando a elaboração de cursos», e Brindley (1989, p. 63) complementa, afirmando ser um «conhecimento do público-alvo», a quem o ensino e aprendizado se direciona.

Ademais das definições expostas, para definir AN, pautamo-nos nos postulados de Dudley-Evans e St. John (1998), Hutchinson e Waters (1987), no concernente à ênfase na AN, na assertiva de Celani (1981) sobre a palavra «finalidade» e na perspectiva de Hutchinson e Waters (1987) que defendem o entendimento de LINFE como uma abordagem de ensino focada nas necessidades do aluno para ratificar a importância do procedimento da AN num curso aos moldes LINFE.

Dudley-Evans e St. John (1998, p. 122) referem-se à AN como sendo «a pedra fundamental do ESP<sup>55</sup>» e que a pergunta norteadora para a proposição de um curso deve ser «O que os alunos precisam fazer com o inglês<sup>56</sup>?» (Dudley-Evans e St. John, 1998, p. 131). Na mesma medida, Hutchinson e Waters (1987, p. 8) orientam-se pela máxima «Diga-me para que você precisa de inglês e eu lhe direi que o inglês de que você precisa se tornou o princípio orientador do ESP<sup>57</sup>» e pela pergunta «Por que

---

<sup>54</sup> «[...] the cornerstone of ESP».

<sup>55</sup> «[...] the cornerstone of ESP».

<sup>56</sup> What do students need to do with English?

<sup>57</sup> Tell me what you need English for and I will tell you the English that you need became the guiding principle of ESP.

esse aluno precisa aprender uma língua estrangeira<sup>58?</sup>» (1987, p. 19). Sobre a afirmativa dos autores deste trabalho, elucidamos que a AN circunda uma proposta de ensino baseada no LINFE. Finalmente, Celani, a respeito do vocábulo «finalidade», argumenta que,

Na denominação *English for Specific Purposes*, a palavra «*purposes*», finalidade, parece ser o termo crucial, indicando que esse tipo de ensino se concentra nos objetivos que procuramos alcançar. Isto não significa, no entanto, que no ensino de inglês antes do advento de ESP, a finalidade a que se destina o curso passa a ter prioridade. Isto não significa, por outra parte, que as finalidades a que se destinam os cursos de Inglês Geral não sejam especiais. Significa que os diferentes fins para os quais o aluno necessita de Inglês podem ser facilmente percebidos e definidos, possibilitando, assim, uma visão das diferentes habilidades que serão necessárias à consecução daqueles fins (Celani, 1981, p. 5).

Na citação acima, a autora ratifica que tanto um curso geral quanto para fins específicos possui suas particularidades e que é importante que o professor tenha bastante claras as finalidades envolvidas. Dessa forma, endossamos que o LINFE pode ser utilizado não só no ensino e aprendizagem com fins específicos como também geral.

Em suma, sobre as assertivas explicitadas, notamos que confluem para a seguinte realidade no que tange à intervenção da AN numa proposta de curso LINFE: i. sua relevância na proposição de curso LINFE; ii. os objetivos são orientados pelas necessidades; iii. determinam a necessidade de conhecimento da situação-alvo; iv. estabelecem relação entre o que é ensinado no curso com a área de atuação do aprendiz e v. possibilita a utilização de diversas metodologias.

Justificada a importância da AN na proposta em tela, passamos a orientar, com o apoio de teóricos da área, como fazê-la e os recursos que lhe são inerentes, dos quais nos valem para o desenvolvimento de nosso trabalho.

Long (2005, p. 1) afirma que «nenhum programa de ensino de línguas deve ser desenvolvido sem uma completa análise de necessidades<sup>59</sup>» e que é imprescindível o uso diversificado de fontes (diretor, gerente, recepcionista, garçom, etc) e métodos (entrevista semiestruturada, observação não participativa *in loco* registrada em notas de campo, estudos de caso, questionários, etc.) para a triangulação de dados de um determinado contexto como forma de validação dos mesmos e acreditação das interpretações (Long, 2005, p. 63). Nessa mesma esteira,

<sup>58</sup> Why does this learner need to learn a foreign language?

<sup>59</sup> «[...] no language teaching program should be designed without a through needs analysis».

Long (2005) enumera as cinco fontes mais utilizadas na realização de uma AN: i. a literatura sobre a análise já realizada de necessidades de profissionais; ii. os aprendizes; iii. os professores e linguistas aplicados; iv. os especialistas dos domínios alvo e v. as fontes trianguladas.

Hutchinson e Waters (1987, p. 54) propõem dois tipos de necessidade: as necessidades de aprendizagem e as necessidades da situação-alvo. Sobre esta última, pode ser subdividida em necessidades (*needs*); lacunas (*lacks*) e desejos (*wants*). As duas primeiras são consideradas objetivas e referem-se ao conhecimento que os aprendizes têm que dominar na situação-alvo e o aprendizado que falta aos educandos, respectivamente. A última é denominada subjetiva e faz menção ao que o estudante deseja aprender.

Dudley-Evans e St. John (1998, p. 124), através da figura 5, a seguir, designam o que a análise de necessidades estabelece

Figura 5 – O que a análise de necessidades estabelece



Fonte: Dudley-Evan e St. John (1998, p. 125). Traduzido por Onodera (2010, p.37).

Destarte ao que foi elucidado, é possível depreender que a AN se ocupa: i. do conhecimento do estudante enquanto aprendiz, usuário da língua e pessoa; ii. de fomentar o aprendizado e habilidade linguística para um determinado nicho e iii. de reconhecer os ambientes de aprendizagem e as situações-alvo para contribuir na interpretação dos dados.

Ademais, Dudley-Evans e St-John (1998, p. 124) sublinham outra necessidade que deve ser levada em conta e que se concilia com a nossa proposição, a análise do meio (*means analysis*), que consiste em ter em conta o ambiente onde o curso será ministrado, sua infraestrutura, a cultura local, fatores que podem influenciar na escolha da metodologia.

A AN deste trabalho foi realizada através das fontes sugeridas por Long (2005) e pelos seguintes métodos: conversa com funcionários dos setores do hotel selecionados – atuantes em diferentes funções –, questionário online, gravação do áudio das falas dos funcionários no momento de realização de seus trabalhos, observação *in loco* registrada em notas de campo, documentos de referência sobre as descrições das funções respectivas de cada cargo e os Procedimentos Operacionais Padrão (POP), que norteiam como devem ser realizados os atendimentos.

Desde a AN<sup>60</sup> foi possível delinear não só os demais construtos teóricos – que são apresentados nas próximas seções – como também na tomada de decisão sobre a escolha de desenvolver um APP como sendo a melhor forma para convergir com nossos propósitos. Findadas essas explicações, em continuidade, detivemo-nos nos conceitos de língua, de linguagem, de comunicação e de competência comunicativa que sustentam este trabalho.

#### **4.1.3 Língua, linguagem, comunicação e competência comunicativa**

Tomando por base a asserção feita na seção 4.1, ancorada em Celani (1997, p. 53), de que o LINFE é uma «abordagem pragmática» e com o intuito de clarificação dos objetivos, iniciamos esta seção com a exposição do entendimento que temos de comunicação, língua e linguagem. De posse disso, refletimos sobre o arcabouço teórico relacionado ao conceito de competência comunicativa (CC), com o fim de determinar a perspectiva de CC necessária para a nossa pesquisa.

Para as nossas definições acerca de língua, linguagem e comunicação, vamos nos pautar nos preceitos teóricos propostos por Mikhail Bakhtin (1895-1975), em seu livro *Marxismo e Filosofia da Linguagem* (2014 [1929]). A relação apresentada por esse autor a respeito desses termos é a de que a língua não pode e não deve ser

---

<sup>60</sup> Os procedimentos adotados para a realização da AN estão descritos no capítulo 6.

compreendida isoladamente, mas permeada por suas relações com a sociedade, é dizer, por fatores «extralinguísticos». De acordo com o autor, a nossa comunicação ocorre por meio de enunciados (orais e escritos). Falar, portanto, não é um simples ato de emitir códigos gramaticais vazios, mas dizer algo através de um gênero no interior de uma atividade. Nesse sentido, estabelecemos que há uma relação de interdependência entre os termos língua, linguagem e comunicação. A língua se concretiza por meio da linguagem que é amparada através de um gênero discursivo, com o fim de gerar compreensão/comunicação, a qual está contida num universo sociocultural. Para a materialidade dessa cadeia, é importante que o usuário da língua esteja munido dos conhecimentos que lhe são inerentes, ou seja, tenha competência comunicativa para interagir nas diferentes situações que demandam o seu uso e que saiba como materializá-los.

Sendo assim, a comunicação é uma prática inerente ao ser humano e se realiza a partir da interação social, ou seja, de um processo dialógico entre os seres participantes de determinada comunidade social que dominam um código linguístico e suas interfaces interativas para que o ato comunicativo possa ser concretizado. Sob essa égide, podemos afirmar que toda e qualquer relação social está atrelada a um processo de comunicação, oral, escrito, gestual etc. Considerando que o ofício do trabalhador do hotel está permeado pela comunicação, é a porta de entrada do hóspede ao empreendimento, é o primeiro contato entre o hotel (na figura do trabalhador) e do hóspede; é salutar que seja estabelecida de maneira a satisfazer os requisitos supracitados, pois é o ponto fulcral para o desempenho das atividades que perfazem o esquema de hospitalidade<sup>61</sup>. Em caso de não ocorrência, são gerados ruídos, mal-entendidos ou qualquer outro tipo de situação constrangedora que, no caso de um estabelecimento comercial como um hotel, pode implicar a insatisfação do cliente e a procura por outro lugar para se hospedar que lhe ofereça o atendimento desejado.

Logo, considerando que o objeto de estudo de Bakhtin é o discurso<sup>62</sup> e que seu contexto é a enunciação, esta ideia vai ao encontro da nossa proposta, haja vista

---

<sup>61</sup> Cf. capítulo 2.

<sup>62</sup> Bakhtin afirma que toda atividade humana se relaciona com a linguagem em forma de discursos, orais e escritos. Aprofundamos esse tema na seção 4.2, quando apresentamos os setores dos hotéis, o que compete a cada um e os gêneros que, a nosso ver, são utilizados em cada um deles para o atendimento ao hóspede, que são nosso objeto de estudo.

que o corpus utilizado para determinar os gêneros discursivos imanentes aos setores do hotel escolhidos é fruto do discurso gerado no momento em que o profissional do hotel interage com o hóspede para realizar seu trabalho, acolher com hospitalidade, através da comunicação.

No tocante à competência comunicativa, ressaltamos que o termo «competência», no âmbito dos estudos linguísticos, foi usado primeiramente por Noam Chomsky (1965) em sua proposta dicotômica competência x desempenho, remetendo para o conhecimento da língua no que tange às estruturas e regras; ao passo que o segundo conceito se refere ao uso da língua em situações concretas, excluindo sua função social. Dell Hymes Hathaway (1972) foi o primeiro a considerar a dimensão social da língua ao incluir o termo «comunicativa» ao conceito de competência, reconfigurando-o, portanto, como «competência comunicativa». Ao fazer essa propositura, Hymes (1972) demonstra que o seu entendimento de CC extrapola o conhecimento das estruturas e regras da língua, tratando da capacidade do indivíduo de saber e de usar as convenções específicas do discurso da comunidade a qual pertence.

Hymes (1972) não contemplou a questão do ensino e aprendizagem de LE em sua fundamentação, porém, a partir de sua argumentação, outros estudiosos se apropriaram de seu postulado, reformularam-no, inserindo-o no universo do ensino de LE. Dentre os que se ocuparam em revisitar o conceito e propor novas abordagens para a CC sob o viés do ensino de LE, temos Canale e Swain (1980), Canale (1983), Celce-Murcia, Dornyei e Thurreu (1995), Celce-Murcia (2007) e Byram (1997; 2008). As delimitações propostas por esses autores no que respeita à CC são complementares e confluem para a compreensão que adotamos para CC. Em face disso, ainda que saibamos que outros teóricos também ofereceram arcabouço significativo para que uma definição de CC, escolhamos confrontar apenas os autores supramencionados por considerá-los basilares. Outrossim, é importante sinalizar que a noção de CC apresentada aqui está correlacionada com a teoria dos atos de fala de Austin (1962) e Searle (1969) e com a análise do discurso. Destarte a isso, fazemos um breve cotejo das definições de CC inerentes a cada um dos teóricos supracitados.

Canale e Swain (1980) e Canale (1983) propõem um estudo voltado para a abordagem comunicativa do ensino de LE, com foco no falante e, em consonância com o que nós estamos propondo, direcionada para o desenvolvimento de materiais de ensino e aprendizagem. Canale e Swain (1980) definem a CC como sendo o

resultado da integração entre a competência gramatical, a competência sociolinguística e a competência estratégica. Ao mesmo tempo, determinam que o desempenho (comunicativo) seria a posta em prática da CC somada a sua produção e compreensão de enunciados em seu contexto real de uso. Expomos agora, sintetizadamente, como ficou reconfigurada a noção de CC, após a revisão proposta por Canale (1983, p. 7-11), buscando especificar o que contempla cada competência que a compõe:

a. Competência Gramatical: está relacionada ao domínio do código linguístico e contempla as regras e as características da língua.

b. Competência Sociolinguística: compreensão de enunciados em diferentes contextos.

c. Competência Estratégica: estratégias adotadas para suprir as deficiências na CC, podem ser gramaticais – paráfrases de formas gramaticais esquecidas ou desconhecidas -, e sociolinguísticas – improviso, gestos, mímica.

d. Competência Discursiva: uso de formas gramaticais e significados para a produção de um texto oral ou escrito coerente no significado e coeso na forma.

Celce-Murcia, Dornyei y Thurreu (1995) também se direcionam ao ensino comunicativo de língua e consideram o discurso como eixo norteador no construto da CC. Em relação ao modelo de Canale e Swain (1980) e Canale (1983), acrescentaram a competência acional (pragmática, ilocucionária – capacidade de compreensão e interpretação dos atos de fala) à CC, renomearam tanto a competência sociolinguística para competência sociocultural - a fim de contemplar a dimensão cultural no uso e interpretação de uma língua e de distingui-la da competência acional -, quanto a competência gramatical para competência linguística, evitando a remissão apenas à sintaxe da língua. Na revisão de seu modelo, em 2007, Celce-Murcia desmembrou a competência acional em: formulaica e interacional. De acordo com Celce-Murcia (2007), a competência formulaica estava embutida na competência linguística em seu modelo de 1995, no entanto, a opção por elevá-la a uma categoria foi em função da necessidade de dar ênfase aos chamados *chunks of language* - expressões idiomáticas, ditados populares, truísmos, colocações, agrupamentos, formas fixas, etc. No que toca à competência interacional, que estava presente de forma implícita na competência estratégica em 1995, sua promoção a componente é em virtude da relação que estabelece com a competência sociocultural, sendo a segunda considerada componente prático da primeira. Por fim, Celce-Murcia (2007)

considerou que o arcabouço proposto por Canale e Swain (1980) e Canale (1983) serviu de base para sua propositura e afirmou que a nova configuração de CC apresentada se destina à situação de comunicação intercultural. Esse aspecto dialoga com nossos fins para esta pesquisa, visto que ela está pautada no contexto turístico, especificamente no hotel, e o atendimento aos visitantes pode requerer a entabulação de comunicação em língua estrangeira, perfazendo uma comunicação intercultural. E, para Muñoz (2012, p.104), em concordância conosco, o turismo pode ser considerado uma «atividade intercultural e interlinguística», pois une «pessoas, culturas, línguas e lugares» e através dele são geradas situações comunicativas transculturais (Calvi, 2019).

O modelo de Celce-Murcia (2007) pode ser entendido da seguinte maneira: a competência discursiva ocupa o eixo central e norteador da CC, estando circundada pelas competências: sociocultural, linguística, formulaica e interacional que se interrelacionam, todas elas envoltas e perscrutadas pela competência estratégica. Vejamos a que cada uma das 6 competências mencionadas se referem:

a. Competência Discursiva: seleção, sequenciamento, organização de palavras, estruturas e enunciados para alcançar uma mensagem falada unificada.

b. Competência Sociocultural: conhecimento pragmático do falante em expressar mensagens adequadamente dentro do contexto social e cultural da comunicação. A autora destaca três fatores cruciais que devem ser levados em conta que dizem respeito aos aspectos diastrático, diatópico e diafásico.

c. Competência Linguística: inclui conhecimentos de ordem fonológica, lexical, morfológica e sintática.

d. Competência Formulaica: considerada complementar à competência linguística, pois engloba os chamados *chunks of language* - expressões idiomáticas, ditados populares, truismos, colocações, agrupamentos, formas fixas, etc que os falantes usam intensamente em suas interações cotidianas.

e. Competência Interacional: tem como componente prático a competência sociocultural e apresenta três subcomponentes relevantes: competência acional – pragmática, ilocucionária –, competência conversacional – tomada de turnos nos diversos gêneros dialógicos–, competência não verbal/paralinguística – gestos, mímicas, expressões corporais.

f. Competência Estratégica: estratégias que o aprendiz têm/desenvolve em função da deficiência de CC (Celce-Murcia, 2007, p.46-50).

Ao inserir as dimensões interacional e sociocultural em seus modelos, Celce-Murcia (2007) nos leva à interpretação de que a CC, apesar de se centrar no falante em conformidade com Canale e Swain (1980) e Canale (1983), será o resultado da sua interação com o outro, do seu conhecimento sobre o outro, num processo dialógico ou sociointeracionista. Todavia, tais atributos que estamos delegando aos modelos da autora, não estão explicitados e não há menção sobre a importância do outro para a construção da CC do aprendiz, conquanto ela mencione que sua proposta se direcione para realidades comunicativas interculturais. Por isso, fomos buscar um modelo que dialogasse com esse e que mesmo que não aclarasse a relevância desse intercâmbio a que nos referimos para o desenvolvimento da CC, que mencionasse o outro, e o modelo de Michel Byram (1997; 2008) foi adotado por satisfazer essas especificações.

O esquema de Byram (1997; 2008) foi escolhido por, no que respeita ao ensino e aprendizagem de LE, a competência, acrescentamos a isso o vocábulo «sociocultural», tal como foi inicialmente postulada por Celce-Murcia (1995; 2007), para a aquisição da CC já não é suficiente para satisfazer as necessidades dos aprendizes de LE. Por isso, propõe que o enfoque comunicativo deve ser intercultural, ou seja, aquele estabelecido em diferentes contextos culturais apresentando, pois, em seu modelo a competência comunicativa intercultural (CCI). Esse modelo se baseia nas necessidades e capacidades pessoais de um aprendiz de língua estrangeira. Com base nisso, o autor elenca 5 fatores, entre conhecimento, atitudes e capacidades que são necessários para o alcance da CCI:

a. Atitudes: Curiosidade e abertura, relacionada à propensão no que tange aos preconceitos da cultura do outro e das crenças sobre a sua.

b. Conhecimento: dos grupos sociais, dos produtos e processos: do seu país, do seu interlocutor e da interação individual e social.

c. Capacidade de Interpretar e de Relacionar: relacionada à capacidade de interpretação e correlação entre os documentos e eventos de sua cultura e do outro.

d. Capacidade de Descoberta e Interação: relacionada à habilidade de aquisição de novos conhecimentos de uma nova cultura e de colocá-los em uso em uma situação real de interação.

e. Consciência Cultural Crítica/Educação Política: relacionada ao senso crítico no que concerne às práticas e produtos do próprio país e cultura, bem como de outros (BYRAM, 1997, p.57-63).

O modelo de 2008 de Byram apresentou uma pequena alteração no último item elencado, Competência Cultural Crítica/Educação Política. Ele foi acrescido de «orientação de ação», que versa sobre a capacidade de viver em sociedade, de resolver conflitos sob a custódia democrática da lei e de debater publicamente e argumentar sobre fatos da vida cotidiana.

Apresentadas as definições de CC nas quais nos embasamos para chegar àquela que nos parece estar em consonância com a nossa proposta de trabalho: a CCI, fundamentamos a nossa escolha por essa em detrimento das outras existentes, vislumbrando a execução de nosso APP Voseo Hotel.

Primeiramente, é necessário destacar que o usuário imediato de nosso APP é o profissional que já está em exercício no hotel. Portanto, no contexto em que ele está inserido, a LE será utilizada para o estabelecimento de uma comunicação transcultural, em consequência disso, ele precisa ter uma CCI para cumprir com essas condições. Acreditamos que a CC, à luz da proposta de Celce-Murcia (1995; 2007), é a base de sustentação para se chegar à CCI idealizada por Byram (1997; 2008), é dizer, para chegar à CCI, primeiro o falante passa pela CC, afinal, é possível considerar que o modelo de Byram (1997; 2008) está contido no de Celce-Murcia (1995; 2007), salvaguardadas suas especificações. No entanto, é premente ressaltar que os modelos de CC aqui expostos têm como cenário de execução a sala de aula, isto é, todo o processo de ensino e aprendizagem tem como atores envolvidos o professor e o aluno, na situação de que o professor fornecerá os *input* de que o aprendiz precisa para alcançar a CCI. Porém, pensando na conjuntura que nos envolve, o ambiente do hotel, o desenvolvimento da CCI com o fim de estabelecimento de comunicação transcultural, a partir de nosso APP, será feito através da delimitação<sup>63</sup> das necessidades linguístico-comunicativas do trabalhador em cada setor do hotel que foi escolhido – recepção/reservas e alimentos e bebidas –, com o fim de determinar aquelas que competem a cada um dos setores, as quais serão abarcadas em formato de gêneros discursivos em nosso APP, cujo direcionamento é para uma variedade da língua espanhola: a rioplatense.

Ao encontro da alusão que fizemos sobre a importância do outro na aquisição da CCI, esse Outro – representado pelo hóspede rioplatense -, terá papel fundamental para que o profissional desenvolva sua comunicação transcultural. Ao não ter o

---

<sup>63</sup> Os procedimentos metodológicos estão apresentados no capítulo 5.

professor em sala para lhes fornecer o *input* necessário para o desenvolvimento de seu conhecimento, consideramos que o aprendizado e alcance da CCI se dará com a utilização do APP – ancorado sob o recorte de situações reais de uso –, e na troca comunicativa que será estabelecida entre os sujeitos envolvidos. Por conseguinte, o aprendizado ocorrerá de maneira autônoma e com papel preponderante do outro para que o trabalhador possa colocar em uso os conhecimentos contidos no APP Voseo Hotel. Com isso, almejamos superar o ponto crucial de nossa pesquisa, fazer com que o profissional da hotelaria estabeleça comunicação satisfatória com o hóspede rioplatense.

Após explicitados os conceitos de CC sob os quais nos embasamos nesta pesquisa, retomamos a afirmação que fizemos no início desta seção «Para a materialidade dessa cadeia é importante que o usuário da língua esteja munido dos conhecimentos que lhe são inerentes, ou seja, tenha competência comunicativa para interagir nas diferentes situações que demandam o seu uso e que saiba como materializá-los». Assim, anuímos que a CCI que o profissional da hotelaria necessita é aquela que lhe possibilite não só o ensino e aprendizado dos recursos linguísticos e todos os demais que lhe circundam para a materialização do discurso, como também a habilidade de saber usá-los nos diferentes contextos com os quais se depara com o fim de estabelecer a comunicação.

De posse da CCI sob a qual explanamos neste capítulo, esperamos que o profissional interaja com o hóspede rioplatense, por escrito ou oralmente, sendo compreendido e fazendo-se compreender. Sem a necessidade de preponderância durante o ato comunicativo de recorrência ao Google tradutor, a gestos e mímicas, aoportunhol ou ainda da impossibilidade de manutenção da interação por falta de recursos comunicativos para sustentá-la, dentre outras situações. Além do mais, que o profissional consiga visualizar o que é comunicar-se efetivamente em LE, uma vez que a ideia a respeito disso que vigora é a de que é só «dar um jeitinho» e tudo se resolve.

A partir dessa nova experiência vivenciada pelo profissional, tencionamos que ele note as contribuições para a execução de seu trabalho que a competência comunicativa em LE pode lhe trazer, tais como: segurança e confiança para recepcionar o hóspede, diferencial competitivo, desenvolvimento do turismo na cidade, dentre outros.

Ademais, podemos elencar benefícios pessoais como a abertura para novos mundos, novas formas de pensar, reflexões sobre o uso de sua língua (em suas dimensões social e cultural) em relação à outra, aprimoramento no uso de sua língua materna, aceitação do outro e extinção de padrões pré-concebidos. Com tudo isso, ansiamos que, ciente das limitações de nosso APP o contato com apenas uma das muitas variedades da língua espanhola e o reconhecimento disso, através de sua própria percepção<sup>64</sup>, que o trabalhador tenha vontade de estudar o idioma espanhol com todas as implicações que isso envolve, ou seja, o conhecimento da língua em seu sentido lato. E que não se esgote somente na língua espanhola, mas que adquira a consciência da relevância do aprendizado de LE para a realização do trabalho no contexto turístico e para seu desenvolvimento pessoal.

Explicitadas as definições de língua, linguagem, comunicação e competência comunicativa sob as quais esta pesquisa se fundamenta, evocando a relação estabelecida entre esses termos, o fato de a abordagem LINFE ser permeável e possibilitar, por meio da AN a conjunção com diferentes arcabouços e áreas do conhecimento, para lograr o nosso objetivo neste trabalho, a comunicação, partimos do postulado de que os atos comunicativos se concretizam através dos gêneros discursivos, tópico que aprofundamos na próxima seção; sendo assim, para a apresentação dos conteúdos que devem ser aprendidos pelo profissional da hotelaria, em se tratando da área do turismo, valemo-nos dos gêneros discursivos.

## 4.2 GÊNEROS DISCURSIVOS

Dando continuidade ao diálogo iniciado com Bakhtin (2014 [1929], 1997 [1979]) e acrescentando Swales (1990); Bhatia (1993) – teóricos de ESP que conceituam gênero com foco no contexto educacional e Martin (1984) – da escola australiana e também focado na questão educacional dos gêneros –, os quais, assim como Bakhtin, foram fundamentais na reformulação do conceito de gênero –, somadas as relações estabelecidas na seção anterior, vamos apresentar o entendimento de gênero discursivo (GD) que trazemos à baila.

---

<sup>64</sup> Mesmo com competência comunicativa insuficiente em LE, o profissional é capaz de reconhecer as diferenças de falares, por exemplo, da Espanha e da Argentina. Inclusive, conforme já relatado, foi através das percepções emanadas deles e das minhas que nasceu esta proposta de tese.

As atividades humanas são permeadas pelo uso da linguagem oral e escrita nos enunciados que

[...] refletem as condições específicas e as finalidades de cada referido campo não só por seu conteúdo (temático) e pelo estilo da linguagem, ou seja, pela seleção dos recursos lexicais, fraseológicos gramaticais da língua, mas acima de tudo por sua construção composicional (Bakhtin, 1997 [1979], p. 279).

Todos esses elementos formam um elo e estão «marcados pela especificidade de uma esfera da comunicação». Logo, os gêneros discursivos são denominados como «tipos relativamente estáveis de enunciado», cujas variedades são proporcionais à atividade humana (Bakhtin, 1997, p. 279).

Sobre os GD em contextos profissionais, o foco deste trabalho,

Na realidade, estilos linguísticos ou funcionais nada mais são do que estilos genéricos de certas esferas da atividade humana e da comunicação. Em qualquer esfera existem e aplicam-se gêneros próprios, que respondem às condições específicas de uma dada esfera; gêneros correspondem a diferentes estilos. Uma função específica (científica, técnica, jornalística, oficial, cotidiana) e certas condições específicas para cada esfera da comunicação discursiva, geram certos gêneros, isto é, tipos temáticos, composicionais e estilísticos de enunciados determinados e relativamente estáveis<sup>65</sup> (Bakhtin, 1997, p. 252).

No que tange aos teóricos de ESP, Swales conceitua que gênero

[...] compreende uma classe de eventos comunicativos, cujos membros compartilham algum conjunto de propósitos comunicativos. Esses propósitos são reconhecidos pelos membros especialistas da comunidade discursiva e, portanto, constituem a justificativa para o gênero. Esse raciocínio molda a estrutura esquemática do discurso e influencia e restringe a escolha de conteúdo e estilo. O propósito comunicativo é ao mesmo tempo um critério privilegiado e que opera para manter o escopo de um gênero como aqui concebido estritamente focado na ação retórica comparável. Além do propósito, exemplares de um gênero exibem vários padrões de semelhança em termos de estrutura, estilo, conteúdo e audiência. Se todas as expectativas de alta probabilidade forem realizadas, o exemplar será visto como prototípico pela comunidade discursiva. Os nomes de gênero herdados e produzidos por comunidades discursivas e importados por outras constituem valiosa comunicação etnográfica, mas tipicamente necessitam de maior validação<sup>66</sup> (Swales, 1990, p. 58).

---

<sup>65</sup> En realidad los estilos lingüísticos o funcionales no son sino estilos genéricos de determinadas esferas de la actividad y comunicación humana. En cualquier esfera existen y se aplican sus propios géneros, que responden a las condiciones específicas de una esfera dada; a los géneros les corresponden diferentes estilos. Una función determinada (científica, técnica, periodística, oficial, cotidiana) y unas condiciones determinadas específicas para cada esfera de la comunicación discursiva, generan determinados géneros, es decir, unos tipos temáticos, composicionales y estilísticos de enunciados determinados y relativamente estables.

<sup>66</sup> [...] comprises a class of communicative events, the members of which share some set of communicative purposes. These purposes are recognized by the expert members of the parent discourse community and thereby constitute the rationale for the genre. This rationale shapes the schematic structure of discourse and influences and constrains choice of content and style. Communicative purpose is both a privileged criterion and one that operates to keep the scope of a genre

Swales (1990, p. 45) compreende evento comunicativo como sendo a situação em que é imprimida à linguagem um papel significativo e indispensável, sendo considerado não apenas o discurso como também seus participantes, o papel do discurso e o ambiente de sua produção e recepção, além das suas associações históricas e culturais. O propósito comunicativo é fator determinante para transformar um conjunto de eventos comunicativos, haja vista que são «veículos comunicativos para realização de objetivos».

Bathia se vale da proposição de Swales (1990) para propor o seu entendimento de gênero, como sendo

[...] um evento comunicativo reconhecível caracterizado por um conjunto de propósito(s) comunicativo(s) identificado(s) e mutuamente compreendido(s) pelos membros da comunidade profissional ou acadêmica em que ocorre regularmente. Na maioria das vezes é altamente estruturado e convencionalizado com restrições sobre contribuições permitidas em termos de sua intenção, posicionamento, forma e valor funcional. Esses constrangimentos, no entanto, são frequentemente explorados pelos membros especialistas da comunidade discursiva para alcançar intenções privadas dentro da estrutura de propósitos socialmente reconhecidos<sup>67</sup> (Bathia, 1993, p. 13).

Bhatia (1993, p. 13) coaduna com Swales (1990) ao considerar que a principal característica do gênero são seus propósitos comunicativos, porém acrescenta que os aspectos fundamentais para a análise de gênero são: i. aspecto linguístico (elementos léxico-gramaticais); ii. aspecto sociológico (fatores provenientes da disciplina específica: correlações entre forma e função) e iii. aspecto psicológico (as estratégias pelas quais o gênero é produzido).

Finalmente, Martin, a respeito do gênero, diz que:

Gêneros são como as coisas são feitas, quando a linguagem é usada para realizá-las. Vão desde formas literárias até formas distantes da literária: poemas, narrativas, exposições, palestras, seminários, receitas, manuais, agendamentos, encontros de serviço, noticiários e assim por diante. O termo

---

as here conceived narrowly focused on comparable rhetorical action. In addition to purpose, exemplars of a genre exhibit various patterns of similarity in terms of structure, style, content and intended audience. If all high probability expectations are realized, the exemplar will be viewed as prototypical by the parent discourse community. The genre names inherited and produced by discourse communities and imported by others constitute valuable ethnographic communication but typically need further validation.

<sup>67</sup> [...] a recognizable communicative event characterized by a set of communicative purpose(s) identified and mutually understood by the members of the professional or academic community in which it regularly occurs. Most often it's highly structured and conventionalized with constraints on allowable contributions in terms of their intend, positioning, form and functional value. These constraints however, are often exploited by the expert members of the discourse community to achieve private intentions within the framework of socially recognized purposes.

gênero é usado aqui para abranger cada um dos tipos de atividade linguisticamente realizados que compõem grande parte de nossa cultura<sup>68</sup> (Martin, 1984, p.250).

Especificadas as concepções de gênero que nos embasam, cabe ressaltar que a escolha pelos teóricos Swales (1990); Bhatia (1993) e Martin (1984) se deu pelos motivos explicitados no início desta seção, bem como pelo fato de os teóricos do ESP, Dudley-Evans e St. John (1998) mencionarem que o foco no ensino por meio de gêneros é uma das características da abordagem ESP, destacarem a contribuição dos estudos sobre gêneros de Swales (1990), e pelos GD terem sido a base para a formulação da proposta de LINFE de Ramos (2004), sob a qual nos assentamos para conceber o nosso e-EEFE.

Ramos (2004, p. 116) se apoia na conceituação dos autores supramencionados para elaborar uma proposta pedagógica a partir dos GD, pois assevera que «são um recurso pedagógico poderoso», pois possibilitam a compreensão do discurso através de seu propósito e contexto social, além do seu conteúdo linguístico, possibilitando o seu ensino e aprendizagem de modo que os aprendizes possam reproduzir o seu próprio discurso. A propositura de Ramos (2004) versa sobre a implementação dos gêneros em sala de aula e consiste em três etapas: i. Apresentação – o objetivo é a familiarização com o gênero, por isso é apresentada a situação comunicativa, o contexto de situação e são trabalhados aspectos como fonte, propósito, conteúdo, participantes, comunidade e contexto de produção; ii. Detalhamento – o objetivo é a. possibilitar a compreensão geral e detalhada do texto, de sua função discursiva e dos componentes léxico-gramaticais; b. depreender os significados e a relação entre um texto e seu contexto de situação. Para isso, o trabalho é focado na organização retórica do texto e de suas características léxico-gramaticais, explorando perguntas que remetem à atividade social; do que trata o texto; quem fala/escreve; estrutura textual; papel da língua; meio; canal; e iii. Aplicação – fase de «consolidação» e «apropriação» do gênero trabalhado para a posta em prática dos conhecimentos em situações reais.

---

<sup>68</sup> Genres are how things are done, when language is used to accomplish them. They range from literary to far from literary forms: poems, narratives, expositions, lectures, seminars, recipes, manuals, appointments making, service encounters, news broadcast and so on. The term genre is used here to embrace each of the linguistically realized activity types which comprise so much of our culture.

Para concebermos o nosso e-EEFE, como relatado, valemo-nos dessa proposição de Ramos (2004), porém tivemos que fazer adaptações<sup>69</sup>, visto que nos imergimos no universo eletrônico/online, o nosso público-alvo são profissionais da hotelaria no exercício de suas atividades, ou seja, eles já «conhecem» os GD que utilizam para se comunicar, dado que, consoante Bakhtin (1997, p. 302), ainda que de forma involuntária, mesmo que ignoremos a existência teórica dos GD, eles são parte de nosso cotidiano. Logo, quando aprendemos a falar, aprendemos a estruturar enunciados, «falamos por enunciados e não por orações isoladas e menos ainda, é obvio, por palavras isoladas». Assim, considerando que já estão expostos aos GD e que os utilizam a todo momento para a realização de suas atividades laborais, partimos desse princípio e propusemos a familiarização com o GD a partir da junção do conhecimento empírico (a exposição e uso diário do GD) e a presença dos GD em nosso e-EEFE como base norteadora – unidade pedagógica – para a apresentação do conteúdo a ser ensinado/aprendido, conquanto não seja com toda a sistematização de Ramos (2004). A compreensão de nossa empreitada é facilitada com os esclarecimentos e exposição que fazemos a seguir do nosso e-EEFE.

Com a mediação da AN, foi possível não só delimitar as necessidades linguístico-comunicativas dos profissionais do hotel como também aferir que as habilidades preponderantes para a execução do trabalho do profissional da hotelaria, no nosso contexto, são a compreensão e a produção oral como também obter o corpus do português brasileiro para o nosso encargo tradutório. Feito isso, alicerçados nas características supramencionadas e basilares para a existência de cada GD detectado, pautados nos trabalhos de Amorim (2011, 2019), Amorim e Xavier (2017), Bonini (2010), Castelli (2003), Davies (2007), Di Muro (2001) e Figueiredo (2010), reconhecemos os gêneros discursivos (GD) proveniente das gravações e, novamente com o apoio dos trabalhos já citados, juntamente com o documento dos POP fornecido pelo hotel e as minhas observações não participativas *in loco*, registradas em notas de campo, delineamos as «etapas<sup>70</sup>» da organização retórica necessárias de modo à concretização dos GD, o encargo tradutório e alcance dos propósitos comunicativos.

Definida a unidade pedagógica que serviu de base norteadora de nosso APP, dedicamos as próximas seções a elucidá-la de forma a enumerar os GD com os quais

---

<sup>69</sup> Cabe ressaltar que em nenhum momento o intuito é invalidar a proposta de Ramos (2004), apenas adequá-la à nossa proposição a fim de alcançar os objetivos almejados.

<sup>70</sup> Stages, cf. Bonini, 2010.

trabalhamos no que respeita à definição, à linguagem especializada e ao discurso turístico.

#### **4.2.1 Os gêneros discursivos do APP**

Neste segmento, detemo-nos a arrolar os setores do hotel envolvidos na pesquisa, bem como os GD intrínseco a cada um, suas propriedades e especificidades quanto à: i. a linguagem especializada do turismo; e ii. o texto e o discurso especializado turístico.

##### *4.2.1.1 Setor de Reservas*

Antes da recepção, é o setor responsável pelo primeiro contato do cliente com o meio de hospedagem. Talvez uma das tarefas mais complexas e indispensáveis, pois é nele que se dá o início do processo de hospedagem. Por isso, é preciso ter o conhecimento de informações referentes às disponibilidades, tarifas, vendas de pacotes, entre outros fatores, bem como as particularidades do próprio hotel, dando sempre uma atenção especial tanto nas informações repassadas quanto nas recebidas do cliente

No hotel que usamos como laboratório, ainda que em muitos meios de hospedagem sejam setores independentes, o setor de reservas está acoplado ao de recepção, tendo como forma de separação apenas uma porta. Logo, os serviços inerentes à recepção são realizados pelos recepcionistas e, havendo necessidade, o setor de reservas dá suporte. Para otimização no atendimento, os procedimentos de reserva ocorrem via whatsapp, pelo e-mail do hotel e pela aba de reservas do site. Por telefone e pessoalmente, dificilmente, acontecem reservas.

Neste setor, a intervenção foi um pouco diferenciada aos demais, centrou-se em textos escritos. Dessa maneira, a forma de contribuição consistiu em, de posse dos GD modelo para a interação disponibilizados em português brasileiro e em espanhol, sugeri melhorias em âmbito linguístico-comunicativo nos dois idiomas e, também, estruturais.

A seguir, elencamos os GD<sup>71</sup> que são utilizados neste setor para a comunicação com o hóspede: AUTORIZAÇÃO DE DÉBITO TRANSAÇÃO VIA OFF-LINE CARTÃO DE CRÉDITO; COBRANÇA E CANCELAMENTO DA RESERVA; ORÇAMENTO; ORÇAMENTO NATAL e ORÇAMENTO ANO NOVO. Esses GD não estão contemplados no APP, haja vista que se manifestam na forma escrita e não oral.

#### 4.2.1.2 Setor de recepção

A recepção é a efetiva porta de entrada ao hotel, representa a imagem do hotel, pois a partir dela o hóspede tem a primeira impressão do mesmo e de seus serviços. É considerada o coração do hotel, pois é por onde se entrecruzam todos os processos relacionados à estadia do hóspede. Para tanto, a comunicação deve ser eficiente para que a hospitalidade se concretize.

Os GD selecionados deste setor foram:

##### a. CHECK-IN

Se o hóspede possui uma reserva efetuada, ao adentrar a recepção do hotel, iniciará o check-in – uma forma de acesso ao meio de hospedagem pelos visitantes – que corresponde à confirmação dos dados, de tempo de estadia e de orientação sobre as regras e direitos (Castelli, 2003), traslado da bagagem até o quarto, manobra e estacionamento do carro do hóspede. O check-in bem-sucedido implica a conquista da fidelidade do cliente e o sucesso do estabelecimento. É considerado um dos procedimentos mais importantes da recepção (Hayes e Ninermeier, 2005), o momento em que o recepcionista tem maior contato com o hóspede, portanto precisa demonstrar simpatia, responsabilidade e atenção.

##### b. CHECK-OUT

O check-out é definido como o procedimento de saída do hóspede do hotel e é iniciado a partir do momento em que desocupa a acomodação, entrega as chaves na recepção e sua conta é encerrada. É um dos últimos contatos do hóspede com o meio de hospedagem, por isso a importância da cordialidade e da atenção nas ações

---

<sup>71</sup> Não nos foi disponibilizado o acesso a todas as mensagens utilizadas, como as do whatsapp de início da conversa e alguns e-mails padrões.

desenvolvidas, pois pode ser o imaginário que ficará a respeito do hotel para o visitante.

### **c. WALK-IN**

O walk-in é um procedimento de entrada de um hóspede no hotel sem reserva. Não implica uma permanência efetiva e, às vezes, é só uma consulta de preços e disponibilidade.

#### **4.2.1.3 Setor de alimentos e bebidas (restaurante)**

Também conhecido como A&B, é um setor relevante dentro do hotel, pois envolve a preparação e serviço de refeições e bebidas servidas no bar/restaurante do hotel, conforma parte da experiência do hóspede.

Dentre os GD utilizados no restaurante, nem todos são concretizados pela oralidade. Assim, como informamos do ocorrido no setor de recepção, nem todos os GD do restaurante estão no APP, figurando no apêndice e anexo desta tese, por exemplo, o CARDÁPIO DE RÉVEILLON<sup>72</sup>. Os GD de A&B selecionados para o APP foram:

### **a. PEDIDO**

É o momento em que o garçom se aproxima da mesa do cliente ou é solicitado para que se proceda ao pedido que podem ser entradas/porções, pratos, sobremesa e bebidas. Quanto mais cordialidade no tratamento e riqueza e firmeza nas informações prestadas, melhor será a impressão deixada ao cliente.

### **b. CONTA**

Após o consumo de comidas, bebidas, sobremesas e outros, é chegado o momento do pagamento pelo consumo. O cliente solicita ao garçom a conta, como forma de finalização da consumação.

## **4.2.2 Linguagem Especializada**

---

<sup>72</sup> Reafirmando o já informado, neste setor, nem o cardápio vigente à época das gravações e nem a carta de vinhos foram disponibilizados.

Apresentados os GD selecionados para compor o APP, nesta seção vamos caracterizar a linguagem com a qual lidamos, a especializada. A respeito da denominação linguagem especializada, (Calvi, 2006, p. 12-13) assevera que, dentro dos estudos do LINFE, uma linguagem especializada é aquela em que se considera suas dimensões sociológica, pragmática e comunicativa, com foco nas propriedades discursivas das práticas de interação. Além disso, serve como instrumento de comunicação entre usuários de uma determinada comunidade profissional, bem como do profissional com o público.

No que concerne à dimensão pragmática, Cabré postula que

Uma linguagem especializada é, do ponto de vista pragmático, um conjunto de possibilidades determinadas pelos elementos que intervêm em cada ato de comunicação: os interlocutores (emissores e destinatários, com todas as características que lhes são específicas), as circunstâncias comunicativas e os propósitos ou intenções que o ato de comunicação propõe<sup>73</sup> (Cabré, 1993, p. 129).

Irimeia (2018) informa que o reconhecimento da linguagem do turismo como sendo partícipe da denominação especializada é fruto da união de esforços e consensos entre alguns teóricos sobre a linguagem própria do turismo e ocorreu somente com o *boom* do turismo internacional e a conseqüente necessidade de oferta de materiais que possibilitassem a interação no âmbito turístico em língua inglesa. Antes, os estudiosos de ESP estavam com os olhos direcionados a outras áreas, como a ciência e a tecnologia.

Quanto à linguagem especializada no âmbito do turismo, Barbagallo a descreve como:

No âmbito didático, primeiro, há que se levar em conta a definição e descrição da linguagem do turismo, que apresenta uma fisionomia muito complexa. Existe um núcleo restringido, relativo à organização e estruturas turísticas (hotelaria, agências de viagem, empresas de transporte), caracterizado por uma notável internacionalização (abundante uso de siglas internacionais, abreviaturas, anglicismos, etc): é a linguagem especializada propriamente dita, utilizada para a comunicação entre os profissionais do setor, tal como ocorre em outros âmbitos como a economia, a informática, etc. Além desses tecnicismos, a linguagem do turismo inclui outros componentes temáticos, relacionados com a tipologia dos destinos turísticos (turismo de sol e praia, rural, ativo, religioso, gastronômico, arqueológico, etc.) e com os múltiplos

---

<sup>73</sup> Un lenguaje de especialidad es, desde una óptica pragmática, un conjunto de posibilidades determinadas por los elementos que intervienen en cada acto de comunicación: los interlocutores (emisores y destinatarios, con todo el conjunto de características que les son propias), las circunstancias comunicativas, y los propósitos o intenciones que se propone el acto de comunicación.

aspectos culturais (geografia, história, história da arte, folclore), específicos de cada área linguístico-geográfica<sup>74</sup> (Barbagallo, 2009, p. 399).

Evocando a citação de Trigo (1998, p. 156) que utilizamos neste trabalho sobre a educação no turismo, «assaz multifacetada e capaz de envolver vários campos do conhecimento humano, afinal, o próprio turismo é uma especialidade embasada em várias disciplinas e em outras especialidades [...], sua linguagem também vai ao encontro dessa propositura. Consoante Balboni,

Em um dos poucos estudos existentes sobre a língua do turismo, Balboni (1989) define esta linguagem como conjunto de microlínguas inter-relacionadas (microlíngua da hotelaria, dos transportes, da burocracia internacional, da história da arte, etc.), que podem ter maior ou menor relevância nos distintos ambientes profissionais (hotéis e restaurantes, agência de viagens, postos de informação<sup>75</sup>, etc.) (Balboni apud Barbagallo, 2009, p. 394).

Doravante a citação acima, dentro do conjunto de microlínguas que compõem a linguagem turística, estamos lidando com a microlíngua da hotelaria. A despeito dessa linguagem, a autora continua caracterizando e apontando caminhos e situações que devem ser consideradas, sobretudo, quando essa atua como objeto de trabalho. Barbagallo (2009) ressalta que no contexto turístico, é punjante a competência comunicativa na língua geral atrelado ao conhecimento da linguagem especializada, em virtude da maior proporção de ocorrência de situações interativas da vida cotidiana. Conjugado a isso, a sapiência do seu léxico, de sua terminologia técnica (com influência da língua inglesa), da recorrência de variações diatópicas, dos realia (palavras culturalmente marcadas) e competência intercultural como forma de evitar mal-entendidos ou ruídos comunicativos.

Após o diálogo pormenorizado estabelecido com a linguagem especializada turística, dedicamo-nos a falar mais detidamente, nos próximos segmentos, sobre os

---

<sup>74</sup> En el ámbito didáctico, primero, hay que tener en cuenta la definición y descripción del lenguaje del turismo, que presenta una fisonomía muy compleja. Existe un núcleo restringido, relativo a la organización y estructuras turísticas (hostelería, agencias de viajes, compañías de transporte), caracterizado por una marcada internacionalización (abundante uso de siglas internacionales, abreviaturas, anglicismos, etc.): es el lenguaje especializado propiamente dicho, que se utiliza para la comunicación entre los profesionales del sector, tal como ocurre en otros ámbitos como la economía, la informática, etc. Pero además de estos tecnicismos, el lenguaje del turismo incluye otros componentes temáticos, relacionados con la tipología de los destinos turísticos (turismo de sol y playa, rural, activo, religioso, gastronómico, arqueológico, etc.) y con múltiples aspectos culturales (geografía, historia, historia del arte, folklore), específicos de cada área lingüístico-geográfica.

<sup>75</sup> En uno de los pocos estudios existentes sobre la lengua del turismo, Balboni (1989) define este lenguaje como conjunto de micro lenguas interrelacionadas (micro lengua de la hostelería, de los transportes, de la burocracia internacional, de la historia del arte, etc.), que pueden tener mayor o menor relevancia en los distintos ambientes profesionales (hoteles y restaurantes, agencia de viajes, oficina de información, etc.).

aspectos apontados por Barbagallo (2009) no ofício com a linguagem em foco. Assim, a seguir, falamos sobre o que é responsável pela materialização dessa linguagem, neste trabalho: o discurso especializado turístico.

### 4.2.3 Discursos Especializados

Nesta seção, ocupamo-nos da apresentação do conceito de discurso especializado e de suas especificidades. Trouxemos à baila essa perspectiva teórica por se tratar de um traço característico dos GD presentes em nosso material. Assim, acreditamos que precisamos nos valer de sua conceituação e especificidades para que possamos trabalhar com nosso discurso em convergência com os pressupostos aqui apresentados. Para tanto, o referencial que adotamos é o que está proposto por Ciapuscio e Kuguel (2002) no texto «Hacia una tipología del discurso especializado: aspectos teóricos y aplicados». Ao final, fazemos algumas considerações, citamos Krieger (2008) e justificamos porque o produto desta pesquisa está contemplado com o discurso especializado.

A definição que as autoras apresentam para o texto vai ao encontro da que já expusemos, «um objeto linguístico-comunicativo complexo» (Ciapuscio, Kuguel, 2002, p. 4), é dizer, que possui uma dimensão linguística e cultural e que é fruto de uma situação interativa e é complexo, pois apresentam um sem-fim de variedades, conhecimentos, funções. Em seguida, explicitam a orientação sobre texto<sup>76</sup> especializado:

Definimos os textos especializados como produtos predominantemente verbais de registros comunicativos específicos, que se referem a temáticas próprias de um domínio de especialidade e que respondem a convenções e tradições retóricas específicas; portanto, dependendo do contexto podem ser mais ou menos dependente da cultura e de determinada época<sup>77</sup> (Ciapuscio, Kuguel, 2002, p. 6).

Elas ainda se complementam e afirmam que «os graus de especialização são acessíveis não só na base de critérios contextuais – como usuários e situação

---

<sup>76</sup> Ainda que tenhamos definido que neste trabalho trabalhamos com os discursos materializados através dos GD, as autoras, Ciapuscio; Kuguel (2002), consideram os vocábulos «texto» e «discurso» como sendo sinônimos, por isso, nós, em assentimento a elas, intercalamos seus usos para corroborar com a fluência do texto e para evitar repetições.

<sup>77</sup> Definimos los textos especializados como productos predominantemente verbales de registros comunicativos específicos, que se refieren a temáticas propias de un dominio de especialidad, y que responden a convenciones y tradiciones retóricas específicas; por lo tanto, en dependencia del tipo de disciplina pueden ser más o menos dependientes de la cultura y la época dada.

comunicativa – e temáticos como também podem explicitar-se e justificar-se a partir de indícios linguísticos<sup>78</sup>» (Ciapuscio, Kuguel, 2002, p. 6).

Juntamente com a definição de texto especializado é apresentado um sistema de classificação para eles, o qual, para Ciapuscio e Kuguel,

[...]reflete o conhecimento sobre as classes textuais dos falantes e os habilita para produzir e compreender textos. Este conhecimento tipológico consiste em representações prototípicas nos diferentes níveis ou módulos dos textos<sup>79</sup> (Ciapuscio e Kuguel, 2002, p. 7).

Com a finalidade de ofertar um fundamento teórico e empírico para aferir os graus de especialidade dos textos, Ciapuscio e Kuguel (2002) apresentam uma propositura de classificação textual, que leva em conta uma perspectiva dupla, do texto ao termo e do termo ao texto, e está dividida nos níveis: Funções, Situação, Conteúdo Semântico e Forma. Em razão de nossos objetivos não serem detectar o grau de especialidade do discurso, não nos estendemos no tocante à classificação textual.

Nosso pressuposto parte da compreensão de que a interação entre o profissional e o hóspede nos setores do hotel escolhidos para o estudo geram gêneros discursivos. Logo, apoiando-nos nas definições das autoras acerca do texto especializado, «os graus de especialização são acessíveis não só na base de critérios contextuais – como usuários e situação comunicativa – e temáticos como também podem explicitar-se e justificar-se a partir de indícios linguísticos», consideramos que os discursos com os quais lidamos serão especializados, não apenas por conter léxico especializado mas também por se tratar de uma comunicação que é entabulada em um ambiente profissional, o hotel, entre um conhecedor da linguagem especializada e um leigo, usando uma competência de linguagem que, ainda que contenha aspectos do léxico geral de uma língua, ao serem inseridos naquele cenário, passam a formar parte de um contexto especializado.

Como forma de sustentar a argumentação supramencionada, trazemos para o diálogo a citação feita por Krieger em seu artigo «Por que Lexicografia e Terminologia: relações textuais?»:

---

<sup>78</sup> [...] los grados de especialización son asequibles no solo sobre la base de criterios contextuales – como usuarios y situación comunicativa– y temáticos, sino que también pueden explicitarse y justificarse a partir de indícios lingüísticos.

<sup>79</sup> [...] refleja el conocimiento sobre clases textuales de los hablantes que los habilita para producir y comprender textos. Este conocimiento tipológico consiste en representaciones prototípicas en los distintos niveles o módulos de los textos.

No entanto, hoje assiste-se uma grande alteração no padrão morfológico clássico das terminologias. Com o advento de novos campos de conhecimento, de novas áreas que ganham estatuto de cientificidade, junto com o acelerado desenvolvimento tecnológico surgem, em larga escala, novos termos, cujas configurações morfossintáticas assemelham-se, e mesmo confundem-se, com as palavras da língua geral. Nesse sentido, o ideal da exclusividade denominativa tende a desaparecer, mostrando que não há mais fronteiras rígidas entre o que se convencionou chamar de léxico especializado e léxico geral (Krieger, 2008, p. 5).

Isso posto e, também, interpretando outras situações suscitadas no artigo em virtude das transformações do mundo, dos avanços tecnológicos, o que propicia a diminuição das distâncias e diferentes tipos de interações, os padrões de definição da especialidade do léxico e do discurso tal como pensados já estão excedendo as fronteiras que lhes foram impostas e extrapolando-as. Assim, torna-se difícil a delimitação entre o que é léxico geral e o que é especializado, sendo necessário tomar como base o contexto enunciativo.

Após elucidarmos a unidade pedagógica que selecionamos para a apresentação dos conteúdos no Design Pedagógico do nosso APP, no nosso projeto e-EEFE, passamos à próxima seção na qual delimitamos a ferramenta escolhida, quando de posse do discurso em português brasileiro, para chegar ao espanhol rioplatense. Haja vista que a abordagem LINFE, permeada pela AN possibilita uma interação com diferentes fontes, métodos, metodologias e áreas e tendo como ponto de partida para a concepção de nosso APP a comunicação pautada em situações reais, a maneira que julgamos pertinente para lograr esse objetivo foi inserindo a tradução – os Estudos da Tradução também estabelecem diálogo com diferentes áreas – nos nossos construtos teóricos, a fim de que a linguagem presente nas etapas de organização retórica dos GD seja o mais próxima possível da realidade. Dessa maneira, debruçamo-nos num encargo tradutório de cunho inverso – português brasileiro para espanhol rioplatense – e interlingual, no qual a tradução atuará como «mediadora da comunicação transcultural» (Calvi, 2019), da CC, que será entabulada entre o hóspede rioplatense e o trabalhador do hotel. A seguir, apresentamos um sucinto panorama sobre a história da prática tradutória e seu reconhecimento como campo de estudo científico/acadêmico, seguido dos entendimentos da base teórica tradutória que usamos.

### 4.3 A TRADUÇÃO INTERLINGUAL E INVERSA

A prática da tradução remonta há milhares de anos. Podemos relacionar o seu surgimento ao da vida humana e da comunicação entre diferentes línguas e culturas, delegando-lhe parte da responsabilidade pela precoce disseminação de questões culturais e religiosas. Há registros de debates sobre este tema realizados entre Cícero e Horácio no século I d.C, por São Jerônimo no século IV etc (Munday, 2016, p. 13). O que é recente é sua existência como disciplina acadêmica e como área de estudo científico. De acordo com Hurtado-Albir (2001, p. 123), é na segunda metade do século XX o início dos primeiros estudos teóricos sobre a tradução cujos princípios eram sistemático e descritivo. Nas décadas de 50 e 60, primou-se por um estudo de cunho mais puramente linguístico, ou seja, nas estruturas e regras gramaticais (Munday, 2016, p. 15). Esse viés entendia a tradução como equivalência linguística, nos âmbitos frasal e lexical, e, ainda, a ênfase era dada na manutenção do significado do texto base.

O nome da disciplina «Translation Studies», em inglês, «Estudos da Tradução», em português, foi alcunhado pelo tradutólogo holandês James S. Holmes em seu trabalho «The Name and Nature of Translation Studies» de 1972 (Munday, 2016, p. 11).

Nos anos 70, vem à cena a influência da perspectiva linguística funcionalista, juntamente com a Pragmática Linguística, Sociologia e Antropologia Cultural, nascendo a vertente alemã conhecida como Teoria Funcionalista da Tradução ou Tradução Funcionalista.

Nessa época, temos um grande despontar dos Estudos da Tradução, sobretudo na Alemanha, seguido pelo surgimento de algumas teorias da tradução relacionadas aos tipos de textos, Reiss (1977), e seus objetivos, com a Teoria do Escopo de Reiss; Vermeer (2013). É importante destacar que a mudança de paradigma na linguística postulada por Halliday<sup>80</sup> impactou na disciplina da tradução. Isso pode ser notado através do trabalho de Bell (1991), Baker (1992/2011), Hatim e Mason (1990, 1997), Calzada Pérez (2007), nos quais a linguagem é vista como uma ação comunicativa sociocultural (Munday, 2016, p. 21). Desde então, nas últimas décadas, diversas teorias sobre a tradução vêm sendo desenvolvidas.

---

<sup>80</sup> Halliday (1978) apresenta sua proposta da Linguística Sistemico-Funcional, a qual descreve a língua como um ato comunicativo inerente a um determinado contexto.

Antes de adentrarmos nas vertentes dos estudos tradutológicos sob os quais nos pautamos neste trabalho, apresentamos a definição de tradução interlinguística e o porquê a reconhecemos assim, consoante com as três formas de interpretar o signo verbal no ato tradutório, apresentadas por Jakobson (1959) e Hurtado-Albir (2001), a partir das quais nos embasamos para o desenvolvimento de nosso trabalho.

No que respeita às formas de interpretação do signo verbal no ato tradutório, apoiamo-nos na definição proposta por Jakobson (1959). O autor considera que, dentre outras duas formas, a tradução é dita interlingual quando «é uma interpretação dos signos verbais por meio de alguma outra língua<sup>81</sup>» (Jakobson, 1959, p. 233). De igual maneira, Hurtado Albir (2001, p. 26) define que «a tradução interlinguística ou tradução propriamente dita é uma interpretação dos signos verbais mediante qualquer outra língua<sup>82</sup>».

Isso posto, compreendemos que nosso estudo versa sobre uma tradução interlingual, haja vista estabelecer o confronto, a partir dos pressupostos já sinalizados de língua, entre o par linguístico português brasileiro e espanhol rioplatense.

No concernente à direção da tradução, de acordo com Hurtado Albir (2001, p. 56), trata-se de um encargo tradutório inverso, pois «diferencia-se da tradução direta já que o tradutor traduz a uma língua que não é a sua materna<sup>83</sup>». Feitos os devidos esclarecimentos, passamos a deslindar o tipo de tradução que envolve o nosso encargo tradutório e o âmbito em que se insere para, em seguida, proceder à especificação dos caminhos teóricos percorridos no processo tradutório.

#### 4.4 A TRADUÇÃO ESPECIALIZADA HOTELEIRA

Os fios condutores deste segmento são: i. a apresentação do tipo de tradução ao qual nos dedicamos; e ii. a tradução especializada turística e suas implicações.

Consoante Hurtado-Albir (2001, p. 59-60), o nosso encargo tradutório é considerado especializado por estar constituído de GD expressos numa linguagem especializada. Assim, ao nos postularmos a um encargo tradutório denominado especializado hoteleiro, é recomendável que o tradutor esteja de posse da

---

<sup>81</sup> [...] is an interpretation of verbal signs by means of some other language.

<sup>82</sup> La traducción interlingüística o traducción propriamente dicha (translation proper) es una interpretación de los signos verbales mediante cualquier otra lengua.

<sup>83</sup> [...] se diferencia de la traducción directa ya que el traductor ha de traducir a una lengua que no es la propia.

competência linguístico-comunicativa desse ambiente na L1 e na L2, conheça e saiba utilizar as ferramentas disponíveis de auxílio ao seu trabalho. No que respeita à linguagem, saiba quais são as memórias de tradução, as ferramentas de tradução e terminológicas e outros materiais de apoio relacionados ao assunto disponíveis, como encontrá-los e manuseá-los. Para além disso, que seja especialista em tradução de textos referentes a esse campo semântico e não um tradutor geral<sup>84</sup>. Resumindo o cenário que estamos desenhando, urge que a pessoa que se dedique à tradução de textos hoteleiros possua competência tradutória <sup>85</sup>(CT).

Enfatizamos isso, visto que, apesar de a literatura relacionada – Kelly (2005); Durán Muñoz (2012) –, às traduções turísticas trazerem orientações que é preciso profissionalização do tradutor e competência tradutória, o que há escrito a respeito da qualidade das traduções no âmbito turístico – Kelly (2005); Fuentes Luque (2005); Nobs (2005); Fallada Pouget (2005) – parece revelar que há uma grande distância entre teoria e prática, pois, fazendo um paralelo com a própria temática desta pesquisa, da mesma forma que os profissionais da Hotelaria valem-se do empirismo para o exercício de suas atividades, o mesmo ocorre com a tradução em âmbito turístico.

Como forma de ilustrar o que estamos expondo, trazemos à luz a problemática desenvolvida por Nobs (2005) em seu texto «Lo que usuarios reales esperan de un folleto turístico y cómo evalúan un determinado texto traducido: un estudio empírico con turistas germanohablantes», o qual disserta sobre os parâmetros utilizados para comprovar a qualidade da tradução turística, dentre eles, destacamos o processo de «conferência» da compreensão do texto vertido com os usuários-meta (alemães), no caso, uma tradução inversa no par linguístico espanhol-alemão. O resultado obtido é que os falantes da L2 relataram não compreender grande parte do texto-meta por, entre outros fatores, haver utilização de estruturas desconhecidas ou não usadas em sua língua, indicado assim, indícios de uma tradução mais literal e não contendo o uso real da L2.

Segundo Calvi, ante a essa situação supramencionada, a indústria do turismo:

[...] reagiu de forma inadequada, ao desvalorizar o peso da qualidade; a tradução turística sempre foi concebida como tarefa menor, delegada a pessoas sem profissionalização, com resultados pouco animadores (Nobs,

<sup>84</sup> A designação tradutor geral refere-se a um profissional que faça qualquer tipo de tradução, independente da temática, do gênero etc.

<sup>85</sup> Este é o tema da nossa próxima seção.

2006). Recentemente, os operadores recorrem de forma massiva aos tradutores automáticos, que, apesar dos avanços, não impedem erros colossais<sup>86</sup> (Calvi, 2002, p. 2).

O cenário apresentado por Calvi (2022) se soma ao fato de que, dentro do trade turístico, a tradução especializada na hotelaria enfrenta desafios relacionados à interculturalidade e à adaptação de registros comunicativos. Nessa esteira, consoante com o que apresentamos na seção subsequente, em atinência com Durán-Muñoz (2012), o tradutor de textos da área da Hotelaria deve desenvolver competência tradutória ampla, que inclua não apenas habilidades linguísticas, mas também socioculturais e estratégicas. Isso significa compreender as nuances de cortesia, as fórmulas de tratamento e as expectativas comunicativas das nacionalidades em contato. Por exemplo, a tradução de expressões de cortesia ou de menus gastronômicos não pode ser feita de maneira literal, sob risco de causar ruídos interculturais, o que pode ocasionar a contra dádiva ou ainda a hostilidade, efeito contrário ao almejado, a hospitalidade. A tradução, portanto, deve buscar o equilíbrio entre fidelidade ao texto-fonte e adequação ao contexto de recepção, preservando o tom de hospitalidade que caracteriza a comunicação no setor, o que corrobora a nossa escolha pelos pressupostos da tradução funcionalista sobre o qual explanamos na seção 4.5.

Logo, a tradução especializada na hotelaria é responsável pela mediação transcultural<sup>87</sup> e um componente essencial da qualidade do serviço prestado. Ela contribui para o fortalecimento da imagem institucional dos estabelecimentos, para a inclusão linguística dos hóspedes e para a promoção de experiências autênticas de hospitalidade. Investir na formação de tradutores especializados nesse campo é, portanto, investir na excelência comunicativa e no aprimoramento das práticas de hospitalidade em um mundo cada vez mais interconectado. Nessa toada, Calvi (2022) advoga pela formação profissional como impulsionadora do aperfeiçoamento da qualidade da prática tradutória, bem como do suscitar de pesquisas na área da tradução turística.

---

<sup>86</sup> [...] ha reaccionado de forma inadecuada, al minusvalorar el peso de la calidad: la traducción turística siempre se ha concebido como tarea menor, encargada a personas sin profesionalidad, con resultados poco confortantes (Nobs 2006). En tiempos recientes, los operadores recurren de forma masiva a los traductores automáticos, que, a pesar de los avances, no escatiman errores garrafales.

<sup>87</sup> Na seção 4.4.1 e 4.7 apresentamos de forma detalhada os termos mediação e transcultural, respectivamente.

Como não queremos incidir nas mesmas situações descritas, estamos lançando mão das recomendações feitas pelos teóricos/especialistas no fazer tradutório na nossa área e buscando colocá-las em prática para que possamos ofertar um trabalho de tradução que realmente tenha valia, ou seja, cumpra sua função de estabelecer comunicação e de mediação entre culturas e, concorrentemente, contribua para a melhoria das traduções no setor. Por isso, na próxima seção, evidenciamos o assunto sobre o qual vimos tratando nesta, a CT e o nosso processo formativo-profissional para alcançar a CT para o encargo tradutório em tela.

#### 4.4.1 Competência tradutória

Segundo Durán-Muñoz (2012, p. 104), o turismo pode ser considerado como «uma atividade intercultural e interlingüística que «une» pessoas, culturas, línguas e lugares diversos através da prestação de serviços turísticos em situações comunicativas multilíngües nas quais se produz uma transferência constante de realidades lingüísticas e culturais<sup>88</sup>». Do mesmo modo, Agorni e Spinzi (2019 apud Calvi, 2022) ressaltam que «A tradução no setor turístico pode ser concebida como uma prática de mediação e comunicação transcultural<sup>89</sup>, que possibilita a experiência da viagem a todo tipo de cidadão, de acordo com suas capacidades e deficiências<sup>90</sup>». Partindo das assertivas de que a prática turística é uma atividade intercultural e interlingüística e que a tradução para este setor se configura numa mediação e comunicação transcultural, Durán-Muñoz, no que toca ao papel do tradutor de textos especializados, afirma que

O tradutor, por excelência, é um mediador de línguas e culturas e, portanto, desempenha dois papéis importantes durante o processo tradutivo: o papel de mediador lingüístico e o papel de mediador cultural. Nessa dupla vertente, é óbvio que o tradutor deve contar com uma formação lingüística de suas línguas de trabalho, bem como de uma formação cultural em ditas línguas<sup>91</sup> (Durán-Muñoz, 2012, p. 2).

<sup>88</sup> [...] una actividad intercultural e interlingüística que «une» personas, culturas, lenguas y lugares diversos mediante la provisión de servicios turísticos en situaciones comunicativas multilingües en las que se produce una transferencia constante de realidades lingüísticas y culturales.

<sup>89</sup> O uso do termo transcultural está explicitado na seção 4.7.

<sup>90</sup> La traducción en el sector del turismo puede concebirse como una práctica de mediación y comunicación transcultural, que hace accesible la experiencia del viaje a todo tipo de ciudadano, de acuerdo con sus capacidades y discapacidades.

<sup>91</sup> El traductor, por excelencia, es un mediador entre lenguas y culturas y, por tanto, desempeña dos papeles importantes durante el proceso traductor: el papel de mediador lingüístico y el papel de mediador cultural. En esta doble vertiente, es obvio que el traductor deba contar con una formación lingüística de sus lenguas de trabajo además de una formación cultural en dichas lenguas.

Dito isso, ao realçar a necessidade de formação do tradutor, Durán-Muñoz (2012, p. 7-8) adentra o terreno conhecido como competência tradutória e salienta que o tradutor de textos turísticos deve possuir as seguintes competências: i. tradutológica: adaptação realizada no texto com finalidade concreta; ii. linguístico-textual: é considerada uma das competências mais importantes desse âmbito tradutivo, em função da presença da terminologia turística, a parte mais complexa do discurso turístico, juntamente com as características morfossintáticas e ortotipográficas; iii. heurístico-documental: auxilia na resolução de problemas textuais relacionados às convenções e características dos gêneros turísticos, bem como solucionar dúvidas pragmáticas sobre o par-linguístico em confronto; iv. cultural: imprescindível na tradução turística, devido ao contraponto entre culturas e a primordialidade de manutenção da finalidade comunicativa; e v. técnica: manejo de tecnologias e ferramentas que otimizem o ato tradutivo.

Em concordância com Durán-Muñoz (2012) reconhecemos e ratificamos a necessidade de profissionalização dos tradutores turísticos, pensando na disponibilização de traduções com qualidade, que estabeleça a comunicação pretendida com os turistas e também para erradicar as situações mencionadas na seção anterior.

Pensando nisso, para que a tradutora deste encargo tradutório pudesse cumprir com os requisitos mencionados nesta seção e estar apta para a empreitada foi preciso profissionalizar-se. Antes de ingressar no doutorado<sup>92</sup>, tendo em vista a afeição à tradução, nos anos de 2016 e 2018, foi realizada uma Especialização a distância em Tradução espanhol, conforme já mencionado anteriormente. Pós ingresso no doutorado, primeiramente, para se familiarizar com a linguagem do hotel em português brasileiro, procedeu-se a uma imersão no ambiente dos meios de hospedagem<sup>93</sup> (Bombinhas e Florianópolis) e, no que concerne à língua espanhola, cursada uma especialização a distância, durante o doutorado sanduíche na Espanha, em Tradução turística no par-linguístico inglês-espanhol. Foi uma dupla tarefa, uma vez que as duas línguas são estrangeiras para a cursista, porém o desejo de adentrar no universo turístico prevaleceu. Para além disso, podemos acrescentar as leituras

---

<sup>92</sup> Vide o informado nos prolegômenos, o contato da pesquisadora com a tradução vem desde os seus estudos de graduação, através da Iniciação científica realizada, passando pelo mestrado que também foi em Estudos da Tradução.

<sup>93</sup> Isso está mais meticulosamente apresentado no capítulo dos procedimentos metodológicos.

relacionadas à tradução turística e as da hotelaria que são compartilhadas ao longo deste texto.

Feitos os devidos esclarecimentos, passamos a delinear a corrente tradutória que é a norteadora para a condução da nossa proposta: a tradução funcionalista.

#### 4.5 A TRADUÇÃO FUNCIONALISTA

Embora seja um campo de estudo recente, como já dissemos, amparando-nos em Munday (2016), há muitas perspectivas teórico-tradutórias e, conseqüentemente, muitas definições acerca do que seja a tradução. Pym (2012, p. 7) afirma que, dentro dos Estudos da Tradução, a maior parte das teorias se organiza de acordo com seis conceitos: a equivalência, a finalidade (escopo), a descrição, o indeterminismo, a localização e a tradução cultural. Tomando por base nossos objetivos, nosso eixo de sustentação tradutório será o relacionado à finalidade (escopo). Por isso, em concordância com nossa proposta de abordagem, buscamos subsídio teórico que descrevesse a tradução, ao encontro de nossos anseios, na perspectiva da linguagem em uso, como um ato comunicativo que se realiza em contexto real, de modo que dialogasse com nossa concepção de discurso especializado, baseada no que preconiza (Ciapuscio; Kuguel, 2002), que também prioriza o aspecto comunicativo e contextual da linguagem especializada e o receptor do texto. Assim, assentimos com o postulado a respeito da tradução de Nord (2012, p. 40), o qual considera a tradução como um processo de translação<sup>94</sup>; trata-se da «produção<sup>95</sup> de um texto meta funcional e que mantenha uma interdependência com um texto base, especificada de acordo com a função translativa (=escopo<sup>96</sup>)». A autora ainda complementa, dizendo que:

A qualidade e a quantidade dessa interdependência determinam aqueles elementos do texto base que podem ou devem transferir-se como tais (reprodução) ou que podem ou devem ajustar-se à situação meta (adaptação facultativa ou obrigatória). Pensamos que uma translação só é possível se, além da compatibilidade dos elementos previstos pelo texto base e o perfil do texto meta [...], exista uma compatibilidade entre a intenção emissora

---

<sup>94</sup> O termo translação é utilizado por Nord para se referir tanto à tradução de textos orais, quanto escritos, como é o caso desta pesquisa.

<sup>95</sup> [...] producción de un texto meta funcional y que mantenga una interdependencia con un texto base, especificada según la prospectiva función translativa (=escopo).

<sup>96</sup> Objetivo, função, funcionalidade do texto.

verbalizada no TB<sup>97</sup> e a intenção do iniciador que se manifesta na proposta de tradução<sup>98</sup> (Nord, 2012, p. 40).

Logo, essa elucidação de Nord (2012) considera a tradução muito mais do que apenas um confronto de textos e suas características linguísticas, ocupa-se das intenções comunicativas implicadas, levando em conta as diferenças de expressão da língua base e da língua meta e as necessidades e particularidades culturais dos destinatários, mediadora de uma comunicação intercultural<sup>99</sup> (Nord, 2009). Nesse processo, o propósito e a intenção estão ligados ao emissor do texto, enquanto a função diz respeito ao seu receptor (Nord, 2001). Logo, podemos depreender que a validação da função comunicativa do texto meta é feita pelo receptor. Em contexto de tradução especializada esses fatores são prementes, haja vista que neste trabalho a comunicação especializada ocorre entre especialista-leigo e dentro de um hotel. Ademais, retomando a citação de Muñoz (2012, p. 104), o turismo pode ser considerado uma «atividade intercultural e interlinguística», pois une «pessoas, culturas, línguas e lugares» e através dele são geradas situações comunicativas transculturais. Assim, o ato comunicativo que esperamos que ocorra, tendo a tradução como mediadora, é transcultural. Desse modo, durante o ato tradutório é de extrema relevância considerar os sujeitos envolvidos, seu papel social na tradução, o confronto entre as culturas (línguas) e o fato de que a comunicação será estabelecida através do uso de uma variedade da língua espanhola: a rioplatense.

A perspectiva funcionalista da tradução proposta por Nord advém da Teoria do Escopo (Reiss, Vermeer, 1996) e toma por fio condutor dois princípios: o da funcionalidade e o da lealdade. O primeiro se refere à finalidade da tradução, ou seja, sua função na cultura de chegada é o que nos leva ao método e às soluções tradutórias no texto traduzido. Partindo dessa premissa, a translação implica uma situação de emissor e receptor de culturas diferentes, que falam línguas diferentes, sendo mediados pela tradução.

---

<sup>97</sup> Texto base, no nosso caso, o texto em língua portuguesa que será adquirido através da gravação da fala do trabalhador do hotel.

<sup>98</sup> La cualidad y cantidad de esa interdependencia determinan aquellos elementos del texto base que pueden o deben transferirse como tales (reproducción) o que pueden o deben ajustarse a la situación meta (adaptación facultativa u obligatoria). Pensemos que una traslación solo es factible si, además de la compatibilidad de los elementos provistos por el texto base y el perfil del texto meta [...], existe una compatibilidad entre la intención emisora verbalizada en el TB y la intención del iniciador que se manifiesta en el encargo de traducción.

<sup>99</sup> A autora utiliza a palavra intercultural, mas conforme dissertamos na seção 4.7, consideramos a tradução como uma atividade de mediação e comunicação transcultural.

O segundo princípio é o da lealdade que vai ao encontro do pressuposto de que nem o ato tradutório nem o comunicativo ocorre de maneira linear, como fica subentendido com a questão da funcionalidade, Nord (2012) inclui um princípio complementar ao primeiro, considerando que a função do texto se limita a determinadas instâncias, afirma que há alguns horizontes imbricados no processo que devem ser levados em conta pelo tradutor, tais como:

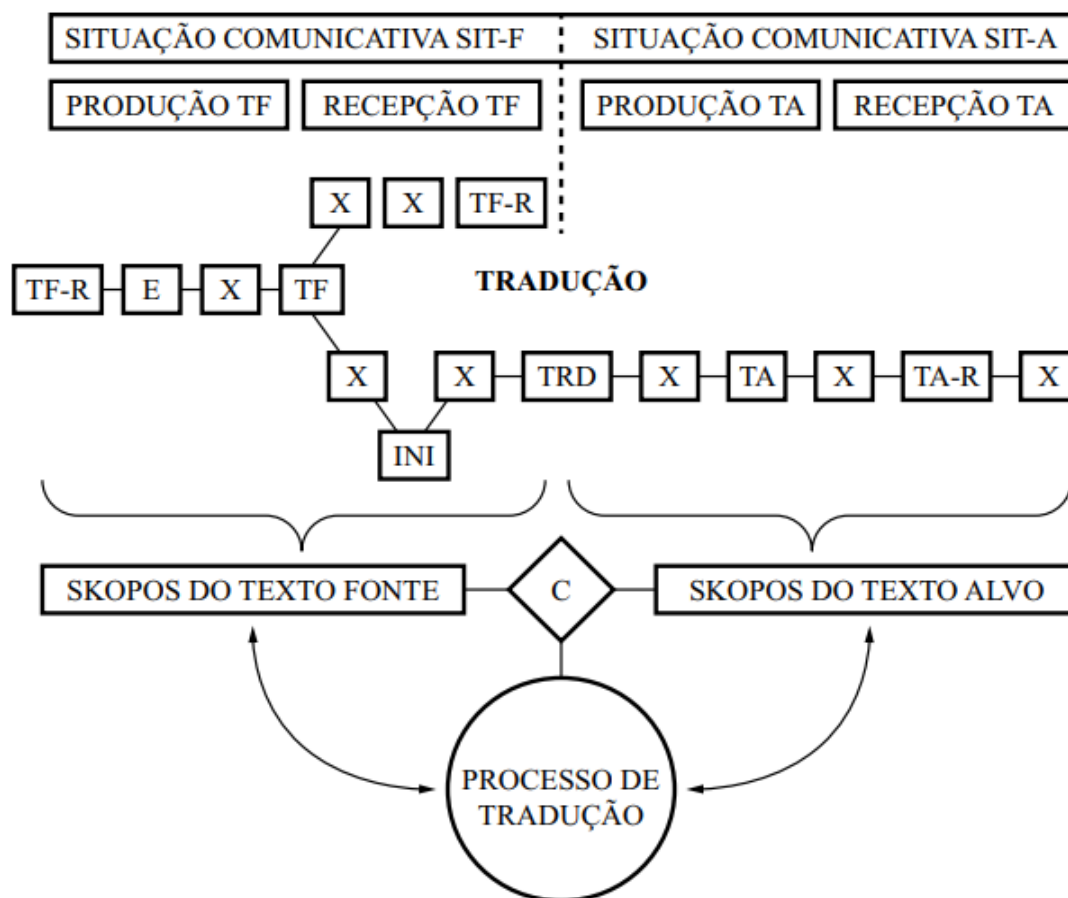
[...] espera-se que as intenções emisoras sejam expressas no TB, e por outro lado, o TM deve «funcionar» na cultura meta. As expectativas de todos os participantes da atividade translativa podem ser distintas, segundo a afiniação cultural, e o tradutor/intérprete tem a responsabilidade de que nenhum deles seja enganado<sup>100</sup> (Nord, 2012, p. 41).

Sendo assim, a translação é perpassada por algumas etapas que são ilustradas a partir da seguinte figura que corresponde ao Processo da ação translativa, vide figura 6:

---

<sup>100</sup> [...] se espera que respete las intenciones emisoras expresadas en el TB, y por otra parte, el TM debe «funcionar» en la cultura meta. Las expectativas de todos los participantes de la actividad translativa pueden ser distintas, según su afiniación cultural, y el traductor/intérprete tiene la responsabilidad de que ninguno de ellos sea engañado.

Figura 6 – Processo da ação translativa



Fonte: Nord (2016, p.71).

Para que o processo translativo se realize, sempre se deve iniciar com a compreensão de um TB (na figura definido como texto fonte), o resultado de uma situação comunicativa, que foi produzido/fornecido (pode ser escrito, gravado, filmado) por alguém, que pode ser o cliente. Esse é considerado o iniciador (INI) do ato tradutório e também quem define a maneira sob a qual a tradução será regida, sua função no TM (na figura definido como texto alvo), seu escopo. O ato tradutório também é considerado uma situação comunicativa, haja vista ser encabeçado pelo tradutor (TRL) por meio de sua interação no confronto com as duas culturas e línguas envolvidas, atuando como receptor indireto do texto base e produtor do texto que é gerado levando em conta a encomenda «feita» pelo INI (Nord, 2016, p. 68). No entanto, conforme já consideramos, pode haver não só outros participantes envolvidos, como outros leitores do TB, revisores dos TB e do TM, representados pelo «x» na Figura 6.

As três etapas<sup>101</sup> que compõem o processo translativo são: «análise (fase de decodificação ou de compreensão), transferência (ou transcodificação) e síntese (ou recodificação)» (Nord, 2016, p. 67).

Na fase de análise, o tradutor ocupa-se em identificar a função do TM na situação comunicativa para a qual foi encomendado. Para isso, Nord sugere que a análise do TB deve ser dividida em duas partes:

- a) o controle da compatibilidade da encomenda de tradução com a oferta de informação do TB;
- b) uma análise detalhada e exaustiva de todos os níveis textuais, prestando especial atenção aos elementos relevantes para a produção de um TM funcional para que cumpra as exigências solicitadas<sup>102</sup> (Nord, 2012, p. 47).

O texto é o resultado de um discurso, o qual é expresso através de enunciados que se entrelaçam em GD orais e escritos. Isso posto, durante a análise dos textos é fundamental que o TRL reconheça não só GD e saiba suas características como também o tipo textual do material e suas especificidades para que assim possa delimitar a inter-relação existente entre os fatores extralinguísticos (situacionais) e intralinguísticos, que pode ser representada da seguinte maneira:

Figura 7 - Perguntas básicas de preparação para a ação translativa

<p><b>Quem transmite</b>  <b>Para quê</b>  <b>Para quem</b>  <b>Por qual meio</b>  <b>Em qual lugar</b>  <b>Quando</b>  <b>Por quê</b>  <b>Com qual função</b></p>	<p><b>Sobre qual assunto ele diz</b>  <b>O quê</b>  <b>(o que não)</b>  <b>Em qual ordem</b>  <b>Usando quais elementos não verbais</b>  <b>Com quais palavras</b>  <b>Em quais orações</b>  <b>Com qual tom</b></p>
<p><b>Com qual efeito?</b></p>	

Fonte: (Nord, 2016, p.74).

<sup>101</sup> O livro da Nord usa o termo fases, ao passo que neste trabalho usamos etapas.

<sup>102</sup> a) el control de la compatibilidad del encargo con la oferta de información del TB;

b) un análisis detallado y exhaustivo en todos los niveles textuales, prestando especial atención a los elementos relevantes para la producción de un texto meta funcional que cumpla las exigencias del encargo.

Uma vez sistematizadas as bases extra e intralinguísticas<sup>103</sup> o TRL já pode dar continuidade ao seu trabalho, podendo passar à etapa de transferência que consideramos ser o momento da tradução propriamente dita, amparado nessas ferramentas, satisfazer o principal objetivo da teoria funcionalista, o de que o TM atinja o mesmo efeito (comunique/funcione) que lhe foi conferido no TB, levando em conta todos os aspectos necessários para que seja engendrado. No que tange ao papel do TRL no processo de ação translativa, podemos afirmar, como acabamos de verificar, que é de destaque no processo translatório, pois lhe é delegada a incumbência de produtor do TM, de destinatário indireto do TB ou de receptor-tradutor, visto que é quem o recebe e o «prepara» para o ato translativo, ou seja, lê o texto e o interpreta tendo em vista os propósitos da encomenda recebida; ademais de ser o momento em que estabelece as estratégias para o fazer translatório a fim de lograr o objetivo.

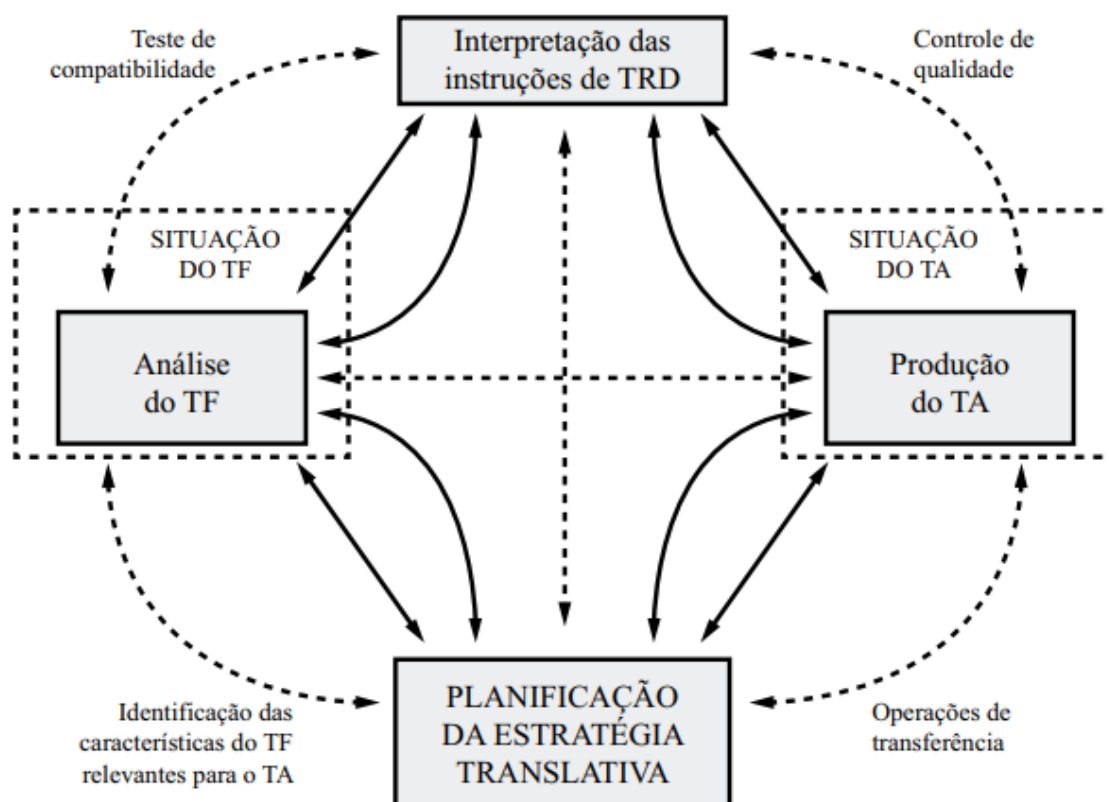
Por último, chegamos à etapa da síntese que, para Nord (2016) seria uma espécie de revisão, rearranjo da rota, verificação se a «comunicação está funcionando», adoção de novas estratégias e, também, o momento de revisão da translação por outra pessoa (em caso de situações profissionais). Outrossim, consideramos que essa etapa dialoga com as características, circular e retroalimentar (vide figura 8), desse processo translativo de Nord (2016), constituído de três etapas, em oposição a linear, na qual o TRL tem autonomia para revisitá-las quantas vezes lhe pareçam necessárias, com vistas a lograr o efeito comunicativo no texto meta.

Para a realização do nosso processo translativo, com o fim de primar pela qualidade da tradução e que esta funcione na cultura meta, em complementariedade à teoria funcionalista, valemo-nos da tradução *via expertise por interação e expertise contributiva*, as quais foram utilizadas principalmente nas etapas dois e três, acompanhadas de algumas reformulações que estão mais bem descritas na seção 5.4.

---

<sup>103</sup> Consoante com Nord (2012), a depender do encargo tradutório, nem sempre todas estas informações estarão disponíveis ao tradutor.

Figura 8 – O processo translativo



Fonte: (Nord, 2016, p.72).

Em acordecio ao que adiantamos e que pode ser visualizado na figura supramencionada, o processo translativo é circular e retroalimentar. Nord (2012, p. 21-22) defende que para que o tradutor possa realizar essa função é preciso que tenha uma competência translativa que inclui desde destrezas de recepção (crítica) e produção textuais e de investigação e documentação até a capacidade de «sincronizar» a recepção do TB com a produção do TM. Ademais, deve ser bicultural, ou seja, que esteja imerso e tenha conhecimento tanto da cultura do texto base quanto da do texto meta.

Visitamos nesta seção os preceitos teóricos da tradução funcionalista que serviram de suporte, junto com a tradução *via expertise por interação* e *expertise contributiva* para a efetivação de nosso trabalho de tradução e composição de nosso APP. As próximas seções serão dedicadas às bases correlatas ou complementares. Nominamo-las assim, pois, em conformidade com o apresentado, estão contidas no que na teoria funcionalista são entendidos como fatores intralinguísticos. Em acordecio ao relatado nesta pesquisa, o discurso especializado contém a linguagem

especializada que está embebida de léxico especializado, cujo estudo fica a cargo da terminologia, assunto do nosso próximo segmento.

#### 4.5.1 Terminologia

A ciência que se ocupa do estudo dos termos é a Terminologia, sendo a responsável pela produção das obras especializadas. Isso posto, nesta seção, delineamos os construtos teóricos sob os quais essa área está estabelecida e o auxílio que pode conceder no ato tradutório.

Cabré define que a Terminologia é a disciplina cujo objetivo é o estudo e recopilação de termos especializados que surgiu:

[...] em função da internacionalização progressiva da ciência, os cientistas começam a manifestar de forma sistemática uma necessidade de dispor de regras de formação de termos para cada disciplina<sup>104</sup> (Cabré, 1993, p.21).

O austríaco Wüster (1898-1977) é considerado o fundador da Terminologia moderna e o responsável pela Teoria Geral da Terminologia (TGT), concebida a partir dos pressupostos utilizados na produção de sua tese que foi apresentada em 1930, com a publicação de «Die internationale Sprachnormung in der Technik, besonders in der Elektronik», em 1931 (Faulstich, 1995).

Para Cabré, os principais aspectos dessa teoria são a primazia pela normatização de termos e funções e seu caráter onomasiológico, ou seja, a direção do estudo

[...] vai do conceito ao termo e tem como perspectiva de trabalho os aspectos lógicos da língua, primando por uma linguagem universal e na uniformidade da comunicação. Esse funcionamento permite que se desenvolva um trabalho sistemático e controlado, numa comunicação standardizada, mas não comporta toda a complexidade da terminologia real (Cabré, 1999, p. 73-74).

Assim, em complementação/oposição à TGT, surge a Teoria Comunicativa da Terminologia (TCT), proposta por Cabré (1999).

A TCT pode ser depreendida da seguinte maneira:

[...] uma macroteoria linguística constituída por três teorias: uma teoria da gramática que inclua a variação dialectal e funcional; uma teoria da aquisição

---

<sup>104</sup> [...] a causa sobre todo de la internacionalización progresiva de la ciencia, los científicos empiezan a manifestar de forma sistemática la necesidad de disponer de reglas de formación de términos para cada disciplina.

que explique em uma só proposta como se adquire o conhecimento e dê conta das correlações, identidades e diferenças entre as características e o processo de aquisição do conhecimento geral e especializado em toda sua diversidade funcional; e uma terceira teoria de atuação que abranja num único modelo o uso geral e o especializado em toda sua variada amplitude (temática, perspectiva, nível de especialização, propósito comunicativo, propósito funcional, tipo de texto, tipo de discurso<sup>105</sup>, etc (Cabré, 1999, p. 120).

A TCT, assim como a TGT, possui como objeto de estudo o termo, o qual é entendido como:

[...] traços associados às *unidades léxicas*, que se descrevem como unidades denominativo-conceituais, dotadas de capacidade de referência, que podem exercer funções distintas (referencial, expressiva, conativa etc.) e que, integradas no discurso, constituam núcleos predicativos ou argumentos dos predicados<sup>106</sup> (Ibidem, 1999, p. 123, grifos do autor).

Para que uma palavra chegue à condição de termo, precisa passar por um processo, o qual é realizado pela Terminografia, atividade prática da Terminologia, e consiste em «operações de coleta, sistematização e apresentação dos termos de uma determinada área do saber ou atividade humana<sup>107</sup>» e deve estar assentada teoricamente para sua efetivação (Cabré, 1993, p. 263).

Baseando-nos em Cabré (1993), as etapas para a identificação de termo no âmbito hoteleiro seriam:

- a. remissão da palavra a algo específico do contexto hoteleiro;
- b. frequência de aparecimento nos textos;
- c. necessidade de busca de seu significado em dicionários especializados em língua portuguesa ou de perguntar aos funcionários do hotel a que se refere.

Outrossim, Cabré (1993), determina que a sistematização da palavra candidata a termo, transcorre da seguinte forma:

- a. Delimitação do discurso;

---

<sup>105</sup> [...] una macroteoría lingüística constituida por tres teorías: una teoría de la gramática que incluya la variación dialectal y funcional; una teoría de la adquisición que explique en una sola propuesta cómo se adquiere el conocimiento y dé cuenta de las correlaciones, identidades y diferencias entre las características y el proceso de adquisición del conocimiento general y el especializado en toda su diversidad funcional; y una tercera teoría de la actuación que recoja en un solo modelo el uso general y el especializado en toda su variada amplitud (temática, perspectiva, nivel de especialización, propósito comunicativo, propósito funcional, tipo de texto, tipo de discurso, etc.).

<sup>106</sup> [...] rasgos asociados a las *unidades léxicas*, que se describen como unidades denominativo-conceptuales, dotadas de capacidad de referencia, que pueden ejercer funciones distintas (referencial, expresiva, conativa, etc.) y que, integradas en el discurso constituyen ya sea núcleos predicativos ya sea argumentos de los predicados.

<sup>107</sup> [...] operaciones de recolección, sistematización y presentación de los términos de una determinada rama del saber o actividad humana.

- b. Identificação das instituições, associações e/ou demais organismos que representam e/ou fazem parte dos setores envolvidos com o discurso;
- c. Escolha dos representantes de cada um dos setores acima mencionados;
- d. Seleção das fontes (textos escritos, textos digitais, fontes orais etc.) a serem utilizadas como confronto;
- f. Reconhecimento do termo.

Remetendo a nossa situação de tradutora, Cabré (1993, p. 263) diz que o primeiro e mais importante princípio da Terminologia é fazer a distinção entre a atividade terminológica e a atividade tradutória, pois de acordo com a autora,

[...] é importante sublinhar que o objetivo fundamental de um tradutor é resolver numa língua A (língua de chegada) um texto redatado em uma língua B (língua de partida), sem se esquecer de que neste processo estão incutidos, ademais do léxico e da terminologia, todos os demais níveis de expressão linguística. Pois bem, ainda que a missão mais importante do tradutor seja traduzir, e não trabalhar na terminologia, a necessidade de resolver a translação de um texto de uma língua à outra faz com que ele se envolva, frequentemente, com questões terminológicas. Da mesma forma, a falta de ferramentas terminológicas adequadas pode levá-lo, em determinados casos, a atuar como um terminólogo<sup>108</sup> (Ibidem, 1993, p. 264).

Assim sendo, na nossa condição de tradutora de textos especializados, desenvolvemos nossa atividade, de acordo com os preceitos funcionalistas, de estudo e preparação do texto para a prática tradutória. Durante a realização dessa etapa nos deparamos com o discurso especializado, o qual, como já sinalizamos, é nutrido por termos.

A terminologia está contida na linguagem especializada. Remetendo isso ao nosso encargo tradutório, que envolve a variedade rioplatense da língua espanhola, estamos falando em variação linguística, a qual no contexto em tela é ocupação da socioterminologia. Por isso, nossa próxima seção está dedicada a apresentá-la.

---

<sup>108</sup> [...] hay que subrayar que el objetivo fundamental de un traductor es resolver en una lengua A (lengua de llegada) un texto redactado en una lengua B (lengua de partida), y no hay que olvidar que en este proceso intervienen, además del léxico y de la terminología, todos los demás niveles de expresión lingüística. Ahora bien, aunque la misión más importante del traductor es traducir, y no trabajar en terminología, la necesidad de resolver la traslación de un texto de una lengua a otra le conduce muy a menudo a plantearse cuestiones terminológicas. Asimismo, la falta de herramientas terminológicas adecuadas puede empujarle, en determinados casos, a actuar como un terminólogo.

#### 4.5.2 Sociolinguística

A variação linguística é o objeto de estudo da Sociolinguística. Face a isso, nesta seção, nos ocupamos de apresentar algumas questões imanentes a este assunto, tendo como foco os objetivos de nosso trabalho, com o intuito de assegurarmos que estamos lidando de fato com uma variedade e de qual modalidade.

A partir dos anos 1960, o nome de William Labov ganha destaque no campo da linguística com sua teoria variacionista da linguagem. Labov (2008) afirma que a linguística envolve o social, pois a variação linguística só existe se houver uma comunidade de fala/falantes que compartilham traços linguísticos que os diferenciam de outros grupos e são vinculados por relações sociais ou geográficas. Essa variação pode ocorrer de maneira horizontal – dentro da sociedade –, e no indivíduo – de modo vertical.

Sendo assim, o foco de estudo da Sociolinguística é a língua como fato social, na sua funcionalidade, ou seja, nos contextos socioculturais de uso real, incluindo suas variedades diatópicas (geografia), diastráticas (registro de grupos sociais), diafásicas (grau de formalidade) e diacrônicas (histórica).

No nosso trabalho, podemos dizer que as variações ocorrem, num primeiro momento, no corpus em português brasileiro, visto que os funcionários em sua maioria são brasileiros e nativos de Florianópolis, com a exceção de um argentino morador do norte da ilha. Sendo assim, no TB já verificamos a presença da variedade do português correspondente ao sul do Brasil, especificamente, de Florianópolis, com influência da Argentina.

No segundo momento, no processo tradutório, o confronto será interlinguístico, entre o português brasileiro com vistas a chegar ao espanhol rioplatense. Então, reconhecemos a presença do seguinte tipo variacional proposto por Labov (2008): a variação diatópica.

É fato que se uma pessoa sabe a língua espanhola, independentemente para qual país viaje e qual variedade dessa língua seja adotada, poderá estabelecer comunicação satisfatória. A nossa insistência/escolha pela variedade rioplatense parte do princípio de que o grande percentual dos profissionais que atuam na área turística em geral, não só nos hotéis, não possui conhecimento satisfatório em LE para estabelecer comunicação com o turista.

Com isso, não estamos privilegiando uma variedade em detrimento de outra, apenas indo ao encontro de uma especificidade local. Ademais, retomando as questões de retorno do hóspede, o atendimento na sua variedade pode ser um fator distintivo/competitivo e até utilizado para fins de propaganda do estabelecimento pelos hóspedes.

Na próxima seção, falamos a respeito do que consideramos ser uma subárea da Sociolinguística dentro da Terminologia: a Socioterminologia.

#### 4.5.2.1 Socioterminologia

A Sociolinguística, enquanto ciência que se ocupa do estudo da língua como fato social, nos contextos socioculturais de seu uso real, foi essencial para o desenvolvimento da Socioterminologia, que implica na junção de Sociolinguística e Terminologia.

A partir do princípio da TCT – a qual preconiza o estudo do termo a partir de uma concepção abarcadora, considerando todas as suas dimensões, desde o seu uso num contexto geral até o seu uso em contextos especializados no que respeita à «temática, perspectiva, nível de especialização, propósito comunicativo, propósito funcional, tipo de texto, tipo de discurso», é dizer, incluindo o nível sociocultural que o termo pode adquirir –, foi sendo engendrada outra ótica de estudo para a Terminologia, a Socioterminologia.

Faulstich (1995, p. 2) informa que o uso do termo, Socioterminologia, surgiu em 1981, num artigo de Jean-Claude Boulanger publicado nos números 7-8 do *Terminogramme* do OLF, Québec. Com isso, muitos linguistas passaram a reconhecer a importância do estudo do registro social do termo, haja vista ele ser passível de variação. A mesma autora (1995, p. 2) afirma que apesar disso, quem de fato sistematizou os estudos a respeito da terminologia voltada para o social foi o francês François Gaudin, em dezembro de 1993, com a publicação de sua tese de doutorado em forma de livro *Pour une socioterminologie – des problèmes sémantiques aux pratiques institutionnelles*.

Pensando numa definição para Socioterminologia, Faulstich (1995, p. 2) postula que a Socioterminologia, como prática do trabalho terminológico, fundamenta-se na análise das condições de circulação do termo no funcionamento da linguagem.

Para o desenvolvimento do trabalho de identificação dos termos, Faulstich elenca os seguintes princípios:

[...] os princípios da sociolinguística, tais como os critérios de variação linguística dos termos no meio social e a perspectiva de mudança; os princípios de etnografia: as comunicações entre membros da sociedade capazes de gerar conceitos interacionais de um mesmo termo ou de gerar termos diferentes para um mesmo conceito (Faulstich, 1995, p.3).

Assim, Faulstich (1995, p. 3-5), propõe que identificação de um sociotermo consiste em: identificar o usuário da terminologia a ser descrita; adotar atitude descritiva, consultar especialista da área e vivenciar o uso dos sociotermos, delimitar o corpus, reconhecer o termo, fazer a tradução para o espanhol rioplatense.

No que respeita aos tipos de variantes terminológicas existentes, Faulstich (2002, p. 73-83) diz que podem ser divididas em dois grupos: variantes terminológicas linguísticas (1) e variantes terminológicas de registro (2):

1. O fenômeno propriamente linguístico determina o processo de variação.

Podem ser classificadas em:

- a. variação fonológica – o registro ocorre de formas decalcadas na fala;
- b. variante morfológica – alternância na estrutura de ordem morfológica, sem alteração no conceito;
- c. variante sintática – alternância entre duas construções sintagmáticas;
- d. variante lexical – algum item da estrutura lexical da unidade terminológica complexa sofre apagamento ou mudança de posição, sem alterar o conceito;
- e. variante gráfica – forma gráfica diversificada das convenções da língua culta.

2. Aquelas cuja variação decorre do ambiente de concorrência, no plano horizontal, no plano vertical e no plano temporal em que se realizam os usos linguísticos dos termos.

Podem ser classificadas em:

- a. variante geográfica – plano horizontal de diferentes regiões onde se fala a mesma língua;
- b. variante de discurso – através da comunicação estabelecida entre os elaboradores e os usuários dos textos científicos e técnicos;
- c. variante temporal – após concorrerem juntas durante um período, uma forma é fixada como a preferida em detrimento da outra denominação utilizada.

Após deslindar as características que permeiam a linguagem do nosso encargo tradutório, passamos a apresentar a perspectiva tradutória sob a qual nos apoiamos com o fim de, em harmonia com os preceitos da tradução funcionalista, asseverar a qualidade da tradução de textos especializados, a *expertise por interação* e *contributiva*, sobre as quais falamos na próxima seção.

#### 4.6 TRADUÇÃO VIA *EXPERTISE POR INTERAÇÃO* E *EXPERTISE CONTRIBUTIVA*

As traduções do setor hoteleiro estão circunscritas no rol dos textos especializados que, de acordo com Kingscott (2002 apud Silva e Silveira, 2017, p. 1747) correspondem a 90% das traduções que são realizadas anualmente. Em atinência a isso e pensando na qualidade da veiculação desses conteúdos que Silva e Silveira (2017) dissertam sobre uma perspectiva de trabalho com a tradução dessa tipologia de texto baseada no referencial de Collins e Evans (2007) sobre a *expertise por interação* (EI), a fim de obtenção de resultados mais favoráveis e próximos às expectativas das comunidades discursivas-meta. Collins e Evans (2010 apud Silva e Silveira, 2017) tratam de dois conceitos: a *expertise contributiva* (EC) e a EI, ambos ancorados numa abordagem sociológica. O primeiro versa sobre a capacitação do indivíduo para exercer uma atividade de sua competência, por exemplo, o médico aprender a fazer uma cirurgia para poder operar pacientes; ao passo que o segundo, implica uma situação de estar em contato com determinado meio para fins de conhecimentos relacionados à linguagem, sem a necessidade de aprendizagem da atividade envolvida, por exemplo, o encargo tradutório deste trabalho.

Collins e Evans (2010 apud Silva e Silveira, 2017, p. 1747-1748) entendem que a EI «é aquilo que permite a revisores, jornalistas, sociólogos e tradutores realizar boa parte de suas tarefas, após conversas e interações com aqueles que têm *expertise contributiva*». Partindo disso, para o desenvolvimento de nosso encargo tradutório favorecemo-nos tanto da EC quanto da EI, conforme explicamos mais detidamente no capítulo dos procedimentos metodológicos e no que fala sobre o percurso do encargo tradutório.

Assim sendo, a nossa decisão de elaborar o nosso encargo tradutório ancorado na EI e na EC é por conjecturarmos que essas perspectivas atuam como uma

via de mão tripla<sup>109</sup> e num horizonte de «reação em cadeia». A EI e a EC satisfizeram o nosso anelo de desenvolvimento da competência tradutória em L1 e em L2 no setor hoteleiro. Ademais disso, a EI auxiliou a: i) promover melhorias na qualidade das traduções, haja vista a oportunidade de validação do texto meta pelo receptor meta; ii) oportunizar que o fruto dessa tarefa seja a base norteadora – os GD traduzidos ao espanhol rioplatense – do nosso APP que fornecerá subsídio para a capacitação do profissional da Hotelaria.

#### 4.7 COMUNICAÇÃO TRANSCULTURAL

Em acorde ao já contextualizado, e em diálogo com Durán-Muñoz (2012) e Agorni e Spinzi (2019 apud Calvi, 2022), o turismo é «uma atividade intercultural e interlinguística» e a tradução desse setor é considerada «uma prática de mediação e comunicação transcultural». Ao concordar com essa proposição de Calvi (2022), na condição de tradutores, assumimos o papel de mediadores, juntamente com a tradução, não só da comunicação transcultural da tradução realizada como também da que será entabulada entre o profissional e o hóspede. O prefixo «trans» na palavra transcultural, «sugere a ideia de um acolhimento a ser transformado em um diálogo fecundo entre culturas que, [...]; [...] rompe fronteiras linguísticas e culturais<sup>110</sup>[...]» (Yuste Frías, 2016, p. 116-117). Assim, entendemos que nossa função de mediadores foi transpor para a língua meta todas as nuances da língua base, usando todos os recursos necessários da língua meta que propiciem ao receptor acessar o mesmo imaginário que um usuário/falante da língua base acessaria, de posse de todos os elementos mencionados nas seções anteriores. Dessa forma, no APP está presente o imaginário (discurso) da hotelaria rioplatense sob a ótica do imaginário (discurso) da hotelaria brasileira. Logo, a experiência do hóspede perpassa um atendimento em seu idioma, cuja comunicação ocorre de forma inteligível, uma vez que o profissional,

<sup>109</sup> Cf. MARQUES-RAFAEL, R.; FERREIRO-VÁZQUEZ, O. A expertise por interação como via de «mão tripla» na Hotelaria: qualidade da tradução, competência tradutória e competência comunicativa do trabalhador do hotel. *In: L'apprentissage des langues à l'ère du numérique : quelques réflexions empiriques basées sur des projets pédagogiques*. Berlim: Peter Lang, 2023. p. 65-79. Neste capítulo de livro, enfatizamos apenas a EI.

<sup>110</sup> [...] sugiere la idea de una aceptación a transformarse en un fecundo diálogo entre culturas que, [...]; [...] rompa las fronteras lingüísticas y culturales [...].

através do uso do APP, detém a competência comunicativa satisfatória para a execução do trabalho.<sup>1</sup>

Os próximos segmentos estão dedicados a demonstrar os percursos que trilhamos «dentro» do APP. Para isso, o início do nosso percurso corresponde a explanar sobre o ensino e aprendizagem de línguas mediado pela tecnologia, as tecnologias que o compõem e as teorias que os sustentam.

#### 4.8 O ENSINO E APRENDIZAGEM MEDIADO PELA TECNOLOGIA

Em atinência com Coll e Monereo (2010), o mundo vive a era da chamada sociedade da informação (SI), o que significa alterações na organização econômica, social, política, cultural e educacional, bem como novas maneiras de trabalhar, de comunicar-se, de relacionar-se, de aprender, de pensar, em suma, de viver e conviver.

Atrelado à SI, estamos vivendo o boom das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC), que podemos nominar como a era digital numa sociedade móvel. É importante ressaltar que o uso da construção verbal «estamos vivendo» foi proposital para dar a ideia de algo que começou e continua em processo. Com isso, aproveitamos para desmistificar a assertiva que existe de que tecnologia é celular, tablet, computador e todos os outros objetos que envolvem esse campo semântico e lançamos a pergunta, afinal, quando a tecnologia adentrou na nossa estrutura societária/educacional? Para responder esse questionamento, vamos nos amparar em Bruzzi (2016), quem afirma que a tecnologia permeia nossas vidas desde 1650. Assim, o que se pode afirmar é que há uma «atualização» tecnológica, em consonância com as demandas/os desdobramentos da sociedade.

Os avanços tecnológicos, fazendo menção específica ao campo educacional, provocam uma mudança «copernicana», uma vez que desenham novos cenários para a educação, tais como enumerou Cassany:

1) articulou novas modalidades de ensino de idiomas; 2) criou aplicativos de carácter ocioso para aprender idiomas, equidistantes da sala de aula, o jogo ou a rede social; 3) ampliou as potencialidades da aprendizagem informal e, por isso, modificou a inter-relação entre o que ocorre dentro e fora de sala de aula; 4) criou recursos linguísticos poderosos para apoiar a comunicação diária, de acesso aberto, constante (24 horas, 365 dias) e generalizado (em qualquer parte do mundo), e 5) definiu as funções do docente de línguas, como consequências destas mudanças<sup>111</sup> (Cassany, 2022, p. 15).

<sup>111</sup> 1) ha articulado nuevas modalidades de enseñanza de idiomas; 2) ha creado aplicaciones de carácter ocioso para aprender idiomas, equidistantes de la clase, el juego o la red social; 3) ha ampliado

A partir desses postulados de Cassany (2022), vamos direcionar nossa discussão para o nosso foco de interesse neste escrito, o que respeita à metodologia de ensino e aprendizado de idiomas mediada pela tecnologia. Isso posto, apresentamos rapidamente os tipos de metodologias que são orientadas pelas multimídias e pela internet e enfatizamos as que nos regem.

Como forma de aprendizado mediada pela tecnologia, podemos destacar a seguinte: i. *electronic learning* (e-learning/aprendizado eletrônico): forma de aprendizado on-line, através do uso do computador e da internet, extranet ou de outros sistemas, com a presença de mediação (tutor, professor, etc), de forma síncrona ou assíncrona. A partir dela, temos suas derivadas: i. *blended learning* (b-learning/aprendizado híbrido ou semipresencial): é uma forma de aprendizado que inclui atividades on-line e presenciais, com a presença de mediação (tutor, professor, etc), podendo ser síncrona ou assíncrona; iii. *ubiquitous learning* (u-learning/aprendizagem onipresente): aprendizado on-line, ancorado nos dispositivos móveis, sem a necessidade de mediação; e a que nos toca, a *mobile learning* (m-learning/aprendizagem móvel): consiste na aprendizagem on-line por meio do uso de dispositivos móveis, podendo ser síncrona ou assíncrona e com ou sem mediação.

As formas de aprendizado supramencionadas estão circunscritas em teorias, quais sejam: i. *Technology Assisted Language Learning* (TALL/Aprendizagem de idiomas mediada pela tecnologia): é um método de ensino interativo que propicia que os aprendizes alcancem seus objetivos de aprendizagem em seu próprio ritmo e capacidade, usando algum recurso tecnológico; e as suas modalidades ii. *Computer Assisted Language Learning* (CALL/Aprendizagem de idiomas mediada pelo computador): é um método de ensino interativo que propicia que os aprendizes alcancem seus objetivos de aprendizagem em seu próprio ritmo e capacidade quando diante de um computador; e a que nos valemos neste trabalho ii. *Mobile Assisted Language Learning* (MALL/Aprendizagem de idiomas mediada por dispositivos móveis): é um método de ensino interativo que propicia que os aprendizes alcancem

---

las potencialidades del aprendizaje informal y, por ello, ha modificado la interrelación entre lo que ocurre dentro y fuera del aula; 4) ha creado recursos lingüísticos poderosos para apoyar la comunicación diaria, de uso abierto, constante (24 horas, 365 días) y generalizado (en cualquier parte del mundo), y 5) ha redefinido las funciones del docente de lenguas, como consecuencia de estos cambios.

seus objetivos de aprendizagem em seu próprio ritmo e capacidade, independente do lugar que estejam, basta estar de posse de seu dispositivo.

Finalizado este breve panorama acerca das formas de aprendizagem mediadas pela tecnologia e das teorias que as circundam, ocupamo-nos das que nos respaldam: a m-learning e a MALL.

#### 4.9 MOBILE LEARNING

De acordo com dados do IBGE (2019, p. 1-7), 98,6% dos brasileiros usam o celular como principal forma de acesso à internet e 89,9% dos domicílios brasileiros fazem uso da banda larga móvel. Ainda, segundo dados da TELECO<sup>112</sup>, em maio de 2024, são 260.249 milhões de celulares em funcionamento no Brasil. Diante dessas informações e valendo-nos da realidade da jornada de trabalho na hotelaria, vide toda a problemática já elucidada, somado ao boom do uso da tecnologia nos diversos âmbitos da sociedade, durante o período de escolha e verificação do suporte através do qual materializaríamos a nossa proposta de ensino e aprendizagem online, as exposições sobre aprendizagem móvel determinantes para a nossa escolha foram as seguintes: «Também foi reforçada pela demanda mundial significativa das economias em desenvolvimento, onde a aprendizagem de uma língua é vista como um meio de melhorar emprego e comércio<sup>113</sup>» (Kukulkska-Hulme, 2012, p. 2).

[...] os alunos podem ser a força motriz por trás de seleções de conteúdo e interações que se encaixam nos padrões de suas preferências pessoais, movimentos e hábitos diários (Pettit & Kukulkska-Hulme, 2007), simplesmente escolhendo o que gostariam de estudar, quando e onde<sup>114</sup> (Kukulkska-Hulme, 2012, p. 3).

O primeiro excerto remeteu-nos a nossa própria justificativa ao destacar a importância do conhecimento da CC em língua espanhola para possibilitar atendimento de qualidade ao hóspede, logo, «melhorar o emprego» e por focar na realidade de países em desenvolvimento, o caso do Brasil. O segundo, por fazer menção à base fundamental que circunda a nossa propositura, a AN e também à

<sup>112</sup> Cf. <https://www.teleco.com.br/ncel.asp>.

<sup>113</sup> It has also been bolstered by significant worldwide demand from developing economies where learning a language is seen as a means to improved employment and trade.

<sup>114</sup> [...] learners can be the driving force behind selections of content and interactions that fit in with the patterns of their personal preferences, movements, and daily habits (Pettit & Kukulkska-Hulme, 2007), simply by choosing what they would like to study, when, and where.

abordagem LINFE que tem como foco as necessidades do aprendiz. Dessa forma, parece-nos que a nossa proposta de e-EEFE para um APP – através da aprendizagem móvel (m-learning) seja facilitadora para os objetivos que almejamos.

Sobre o conceito de m-learning coadunamos com o proposto pelos autores (Traxler, 2007; Kukulska-Hulme e Shield, 2008) e pelas Diretrizes de Políticas da UNESCO para a Aprendizagem Móvel (West, Vosloo, 2014). Os dispositivos móveis propiciaram uma nova forma de conhecimento e de acesso à arte e à cultura, bem como novas formas de economia e de comércio, imprimindo o conceito da sociedade móvel. Outrossim, além da interatividade e da inter-relação com os diferentes contextos de aprendizagem, é preciso enfatizar que a m-learning propicia a escolha do aluno em determinar o que vai estudar, o tempo e o lugar para fazê-lo. As Diretrizes de Políticas da UNESCO para a Aprendizagem Móvel (West, Vosloo, 2014, p. 8) entendem que a m-learning prima pela aprendizagem «a qualquer hora e em qualquer lugar» através do uso de tecnologias móveis, juntamente ou não com outras. No mesmo documento, são enumerados os benefícios da m-learning, os quais transcrevemos aqui, visto que coadunamos com os mesmos:

i) Expandir o alcance e a equidade da educação. ii) Facilitar a aprendizagem individualizada; iii) Fornecer retorno e avaliação imediatos; iv) Permitir a aprendizagem a qualquer hora em qualquer lugar; v) Assegurar o uso produtivo do tempo em sala de aula; vi) Criar novas comunidades de estudantes; vii) Apoiar a aprendizagem fora da sala de aula; viii) Potencializar a aprendizagem sem solução de continuidade; ix) Criar uma ponte entre a aprendizagem formal e a não formal; x) Minimizar a interrupção educacional em área de conflito e desastre; xi) Auxiliar estudantes com deficiências; xii) Melhorar a comunicação e a administração; xiii) Melhorar a relação custo-eficiência (West, Vosloo, 2014, p. 12-28).

Isso posto, no que tange aos pontos supracitados, todos dialogam com a nossa proposta, sendo determinantes para a nossa escolha e a reafirmam. A respeito dos que mais nos correspondem – tempo, motivação e contexto –, falamos na seção seguinte. Após explicitar as características da m-learning e seus benefícios para o ensino e aprendizagem de LE, na próxima seção, encaregamo-nos de explicitar sobre a corrente teórica que ampara sua existência, a MALL.

#### **4.9.1 Mall**

A tecnologia, geralmente, é vista como uma ferramenta complementar ao ensino e aprendizagem de línguas em sala de aula. Neste trabalho, o APP é o

professor, o material de ensino e o espaço onde acontece o aprendizado de LE, ou seja, a aprendizagem móvel imprime uma mudança «copernicana» na concepção, no ambiente, na forma de ensino e aprendizado com a qual estamos acostumados.

Consoante informado, a MALL é o construto teórico que propicia a concretização da m-learning. A seu respeito, Kukulska-Hulme, Shield (2008) diz que MALL se difere da CALL na utilização de dispositivos pessoais portáteis que possibilitem novas formas de aprendizagem, enfatizando a continuidade ou espontaneidade do acesso e interação em diferentes contextos de uso<sup>115</sup> (Kukulska-Hulme, Shield, 2008, p. 273).

A respeito do nome, George M. Chinnery, em 2006, sustentava que os dispositivos móveis poderiam ser usados como ferramentas pedagógicas. Por isso, é considerado o responsável pelo termo MALL, ainda que existam indícios de pesquisas, datadas de 1994, sobre o uso de dispositivos móveis no ensino e aprendizagem de LE (Burston, 2013).

Para Azli, Shah e Mohamad (2018), MALL é uma aprendizagem formal e informal que pode apoiar a aprendizagem tradicional, pois pode ser feita em sala de aula ou fora dela. Sobre seus benefícios, permite um aprendizado independente e autônomo, uma vez que propicia a organização da rotina de estudos de acordo com o tempo disponível, além de potencializar a motivação para a aprendizagem, dado que utiliza métodos não tradicionais (Burston, 2013; Kukulska-Hulme, 2009; Karsenti et al., 2013). Outrossim, segundo os mesmos autores, a MALL pode: i. melhorar a motivação para a aprendizagem através do uso de dispositivos móveis; ii. dar mais oportunidades aos estudantes de desenvolverem a competência comunicativa; iii. incentivar a utilização da língua-alvo; iv. facilitar o processo de ensino através da exploração, análise, descoberta e escolha de atividades que fazem sentido no mundo real; v. melhorar qualquer tipo de interação não só entre ambientes reais e virtuais, entre alunos da mesma sala de aula como também com alunos de outra sala de aula dentro e fora dos limites da escola; vi. promover a aprendizagem de forma agradável.

Isso posto e com a complementação de Andrade (2017), sobre as benesses da MALL, a autora destaca três aspectos considerados distintivos da MALL para o

---

<sup>115</sup> MALL differs from computer-assisted language learning in its use of personal, portable devices that enable new ways of learning, emphasizing continuity or spontaneity of access and interaction across different contexts of use.

processo de ensino e aprendizagem móvel em relação ao tradicional, como: i. tempo; ii. motivação; e iii. contexto; além da questão da facilidade de acesso.

i. Tempo: A oportunização do aprendizado «a qualquer hora e em qualquer lugar<sup>116</sup>» (Geddes, 2004) é a grande promessa da MALL, inclusive converteu-se no seu slogan. Em função da sua característica de ubiquidade, um artefato diferencial, visto que, uma vez de posse do seu celular, o tempo de estudo é determinado pelo usuário, não há um cronograma ou um mínimo ou máximo de duração da sua navegação no APP. O usuário passa a ser o responsável por administrar seu tempo de dedicação ao aplicativo, o que está diretamente relacionado à autonomia do aprendiz e ao ritmo que deseja impor aos seus estudos de acordo com seu perfil e sua forma de aprendizado. Assim, o trabalhador do hotel, pode adequar seus momentos de aprendizagem com sua rotina de trabalho, a qual, como já vimos, não favorece muito o estudo da forma convencional, tradicional, em função dos horários. Kukulska-Hulme (2012) propõe um estudo a respeito da relação entre o foco da aprendizagem de línguas e as dimensões de tempo e lugar na perspectiva da aprendizagem móvel. Sobre o tempo, a autora afirma que sob a ótica da MALL, pode ser considerada uma evolução no que tange a sua utilização e otimização, em atendimento às necessidades do aluno. Como forma de ilustrar a afirmação é usada a cena de um taxista na Índia, enquanto espera pela fila de trânsito, pode aperfeiçoar suas habilidades de conversação em inglês usando um dispositivo móvel. Assim, a nova forma de utilização, otimização e aproveitamento do tempo nesse contexto de aprendizagem móvel pode ser um grande aliado para o aprendizado em tela.

ii. Motivação: Para falar sobre a motivação, apresentamos brevemente como essa sensação é construída no cérebro, consolidando o aprendizado e como aparece no APP. Amaral e Guerra (2020) reiteram a importância do avanço dos estudos que relacionam a Neurociências à Educação, uma vez que propiciam um estudo pormenorizado de como o cérebro humano reage aos estímulos diante de situações de aprendizagem, favorecendo a reflexão sobre a escolha do suporte educacional adequado para culminar em reações positivas no cérebro e direcionadas ao aprendizado. De acordo com as autoras, «O cérebro não nasce pronto. Precisamos de interação social para aprender e prosperar» (Amaral e Guerra, 2020, p. 89). Assim, o fluxo de funcionamento do cérebro consistiria, grosso modo: numa cadeia de

---

<sup>116</sup> Anytime anywhere.

estímulo-resposta resultado da interação entre ambiente interno e externo. Esse dueto incita emoções, as quais se materializam em forma de sentimentos/sensações e em comportamentos fisiológicos que podem ser benéficos ou maléficos; positivos ou negativos.

Nosso sistema nervoso contém estruturas envolvidas com as emoções, dentre as quais, destacamos o sistema límbico, cujos componentes – amígdala cerebral e núcleo acumbente – (integrante principal do sistema de recompensa) respondem aos estímulos recebidos e identificam o que deve ser memorizado e aprendido. A amígdala cerebral reconhece tanto os estímulos positivos quanto negativos e seus impactos para a sobrevivência do indivíduo, além de influenciar nas situações de atenção, percepção, motivação, memória e metabolismo no que toca à resposta aos estímulos recebidos. Na mesma linha, o sistema de recompensa é responsável por liberar as sensações de prazer e bem-estar ao indivíduo quando recebe estímulos, que impulsionam sua ativação, caracterizados como «bons, interessantes, significativos» (Amaral e Guerra, 2020, p. 72). Para exemplificar esse movimento, as autoras utilizam a seguinte cena:

[...] o estudante se preparou para a prova e teve um bom aproveitamento. Nesse caso, quando o resultado é a sensação de prazer, de satisfação e bem-estar, o estado fisiológico que o corpo expressa indica ao cérebro que esse comportamento – de estudar – deu certo e que, portanto, deve ser repetido, pois o cérebro avalia que há boas chances de se ter sucesso novamente. A partir daí, o cérebro do estudante consegue antecipar a recompensa que terá por ter estudado e, assim, surge a motivação (Amaral e Guerra, 2020, p. 72).

Amaral e Guerra (2020, p. 72) definem a motivação como «a ativação antecipada do sistema de recompensa que nos impulsiona a uma ação». Quando ativado, o sistema de recompensa aciona o córtex pré-frontal, setor responsável pelo planejamento de estratégias, que procede à organização logística para o alcance dos resultados, ou seja, restabelecimento do estado de prazer, bem-estar e sensação de autoeficácia. Sobre a ativação do sistema de recompensa, pode ocorrer por meio de «atividades interessantes, experiências fortalecedoras da autoeficácia e pelo *feedback* positivo do professor» (Amaral e Guerra, 2020, p. 73), através do qual o erro é tratado como um elemento importante para o aprendizado de modo que isso deixe o aprendiz confiante e seguro a acreditar no seu processo de aprendizagem. No que tange à relação entre autoeficácia – a crença do indivíduo de ser capaz de aprender – e motivação, a primeira é considerada um dos aspectos determinantes da existência

da segunda. Além disso, a autoeficácia leva ao pensamento de que o empenho compensa e deve ser mantido, pois traz resultados satisfatórios.

Sendo assim, inferimos que o processo de aprendizagem é atravessado pela motivação e ocorre da seguinte maneira: i. a resposta aos estímulos interno e externo geram emoções; ii. as emoções são o carro-chefe, em sendo positivas/benéficas, acionam o sistema de recompensa (motivação); iii. o sistema de recompensa imprime um papel nuclear, pois atua na seguinte cadeia – motivação, prática e resultado positivo –, pilares da aprendizagem. Essa cadeia funciona da seguinte forma: a motivação viabiliza o processo fisiológico cerebral basilar para que a aprendizagem aconteça e esta, por sua vez, oportuniza o engajamento e o empenho do aprendiz, perfazendo um ciclo que se nutre através do que dissemos sobre o duo resposta-estímulo. À vista disso, urge ressaltar que, embora a ativação fisiológica do processo de aprendizagem ocorra conforme supramencionada, Amaral e Guerra (2020, p. 67) informam que «a aprendizagem é um processo pessoal e intrapsíquico», isto é, é pessoal e subjetivo, cada indivíduo aprende à sua maneira.

Depois de visualizarmos o caminho percorrido pela motivação em nosso cérebro, no que se relaciona, como se constitui e as áreas envolvidas para seu despertar, transpassamos esse movimento ao nosso APP, no sentido de demonstrar de que forma contribuirá para o aprendizado do profissional. Para isso, em nosso APP, com o intuito de estimular as áreas cerebrais aludidas para gerar motivação, valemos-nos da metodologia ativa denominada gamificação.

As metodologias ativas têm sido enfatizadas nas discussões e práticas pedagógicas atuais, porque de acordo com Aoki, Fiuza e Lemos (2018), em função de sua abordagem inovadora, confere participação ativa do aprendiz no desenvolvimento educacional, propiciando assim, uma aprendizagem rica em significado e colaboração. Igualmente, Filatro e Cavalcanti (2018) asseveram que seja no contexto da educação presencial, seja a distância, as metodologias ativas integram as tecnologias digitais ao processo educacional, fomentando uma aprendizagem mais dinâmica e contextualizada, primando pela participação ativa dos estudantes, através da ênfase no trabalho colaborativo, no pensamento crítico e na resolução de problemas.

Dessa maneira, dentre as metodologias ativas disponíveis, escolhemos a gamificação para trabalhar com a motivação dentro de nosso APP. Gamificação é um termo alcunhado por Nick Pelling em 2002, popularizado por McGonigal (2012), em

seu livro *Reality is broken: why games make us better and how they can change the world* e utilizado com o intuito de engajamento das pessoas colaboradoras, a fim de melhorar os resultados organizacionais.

Santos e Castaman (2022) determinam que a gamificação consiste na utilização de elementos de jogos como pontuação, competição e recompensas com o fim de tornar o aprendizado mais envolvente e motivador. Para isso, os desafios são apresentados em forma de tarefas e objetivos que estimulam o progresso e o aprendizado. Orlandi et. al (2018) propõe uma perspectiva multimodal da gamificação para a educação, haja vista combinar elementos de jogos, multimídia e interatividade, oportunizando uma experiência de aprendizagem mais imersiva, promovendo o engajamento e facilitando a compreensão dos conteúdos.

Para a nossa proposta, seguimos os aspectos de uso da gamificação propostos por Andrade (2017), quais sejam:

- a. Objetivos: o pontapé inicial ao se pensar numa aprendizagem gamificada. Além de o objetivo final é preciso ter em vista os intermediários de forma a manter a motivação do participante de seguir no jogo e superar os desafios.
- b. Mecânica do jogo: é salutar que o participante tenha conhecimento da mecânica do jogo, é dizer, das regras que regem sua dinâmica: o funcionamento, como começa, como termina e como alcançar os objetivos.
- c. Aspecto gráfico: para a criação de um ambiente imersivo que oportunize o engajamento do participante é necessário atentar ao aspecto gráfico ou à estética de um jogo, cuja característica principal é a coerência que está relacionada com a delimitação do público-alvo.
- d. Game thinking: o game thinking preconiza a conversão de experiências cotidianas, profissionais ou educacionais, em atividades mais lúdicas e dinâmicas para a obtenção de engajamento e motivação de comportamentos desejados.
- e. Colaboração: a colaboração pode ser um item integrante da aprendizagem gamificada via mobile learning como forma de construção coletiva de conhecimento e de criação de engajamento.
- f. Estrutura de recompensa: as estruturas de recompensa são constituídas pelos elementos de motivação e competição. No nosso APP, o alcance das recompensas significa o avanço de etapas e a aproximação não só da finalização do jogo como também da conquista do objetivo principal.

g. Feedback: De acordo com Kapp (2012 apud Andrade, 2017, p. 98), num comparativo com a aprendizagem tradicional, na gamificada, os feedbacks acontecem com mais frequência e intensidade e tem como fim «o correto comportamento, pensamento ou ação». Kapp (2012 apud Andrade, 2017, p. 98) considera dois tipos de feedback: o primeiro é informacional – relacionado ao nível de acerto ou erro; e o segundo – funciona como um guia para o participante atingir o objetivo principal.

h. Níveis de progressão: Kapp (2012 apud Andrade, 2017, p. 98) elenca três níveis de progressão: a. progressão da narrativa para manter o engajamento; b. desenvolvimento de habilidades, pensando nos níveis mais avançados; e c. níveis motivadores. Os níveis atuam como fases que têm por intuito manter a motivação e dosificar os níveis de dificuldade do jogo.

Andrade (2017) assinala o contexto como sendo um dos diferenciais da aprendizagem móvel em relação à tradicional e também como um dos aspectos a ser considerado numa proposta de MALL, ponderações com as quais concordamos. Por isso, dando continuidade a nossas explanações, dedicamo-nos ao contexto.

iii. Contexto: A aprendizagem móvel pode possibilitar não só reconfigurações no contexto como também a imersão em diferentes contextos de uso real da língua de aprendizado, propiciando o que Cope e Kalantzis (2003) denominam de aprendizagem situada. No APP é possível fazer a imersão do estudante no contexto real de uso da língua, uma vez que transpusemos o hotel para dentro do APP em todas as suas nuances. O nosso entendimento de contexto para o APP vai ao encontro das sugestões:

Os autores também fizeram recomendações para a prática, como aplicativos MALL mais socialmente conectados, autênticos e significativamente situados. As recomendações de Burston e Araspe apontam que mais possibilidades socioculturais e comunicativas das tecnologias móveis precisam ser exploradas nos estudos de implementação do MALL para abrir caminho para uma interação mais significativa com o idioma e a cultura de destino<sup>117</sup> (Karakaya; Bozkurt, 2022, p. 3).

O uso de situações reais de interação concretizadas nos GD propicia que o usuário do APP/profissional encontre e reconheça seu próprio ambiente de trabalho dentro do APP, interaja e aprenda a linguagem de que precisa para realizar sua função

---

<sup>117</sup> The authors also made recommendations for practice such as more socially connected, authentic, and meaningfully situated MALL applications. Burston and Arispe's recommendations point out that more sociocultural and communicative affordances of mobile technologies need to be explored in MALL implementation studies to pave the way for more meaningful interaction with the target language and culture.

na entabulação comunicativa com o hóspede rioplatense. Além disso, para fins de continuidade de seu aprendizado e interesse no APP, a literatura relacionada discorre que,

[...] os aplicativos MALL provavelmente fornecerão material de idioma específico do local e permitirão que os alunos experimentem o uso do idioma de destino de acordo com sua cultura e contexto (Ezra & Cohen, 2018; Lin & Lin, 2019). Assim, os alunos podem acessar recursos de aprendizagem autênticos e praticar suas habilidades de fala, o que também pode aumentar a motivação dos alunos no aprendizado de idiomas<sup>118</sup> (Peng et al., 2020) (Karakaya; Bozkurt, 2022, p. 3).

Logo, podemos constatar que a delimitação do contexto, bem como a inserção *ipsis litteris* de todas as suas nuances dentro do APP, principalmente no que concerne às situações de posta em prática do uso da língua, endossa a motivação do usuário, ao propiciar que estabeleça correspondência com suas necessidades de aprendizado e o conteúdo ofertado.

Expostos os pontos que diferem a aprendizagem móvel da tradicional, passamos a explicitar sob quais aspectos nos pautamos para a nossa propositura, em atenção ao postulado por Andrade (2017), texto e contexto, multimodalidade, autonomia, motivação e ubiquidade. Em função da organização deste trabalho, alguns pontos – contexto e motivação – já foram explanados, a seguir, ocupamo-nos dos demais citados.

a. Texto e contexto: embora já recém tenhamos explicado sobre o contexto, é salutar retomá-lo ao falarmos sobre o texto, visto que estão correlacionados. Uma vez que entendemos que a atividade humana da comunicação se materializa no interior de um gênero discursivo, a multiplicidade deles constitui a unidade pedagógica sob a qual assentamos nossas bases para a apresentação dos conteúdos dentro do nosso APP. Apesar do contexto, a aprendizagem móvel pode possibilitar não só sua reconfiguração como também a imersão em diferentes contextos de uso real da língua de aprendizado, propiciando o que Cope e Kalantzis (2003) denominam de aprendizagem situada. Para cada tópico de aprendizado, a apresentação vai ao encontro do contexto de acontecimento, por exemplo, hotel, loja de roupa, restaurante,

---

<sup>118</sup> [...] MALL applications are likely to provide location-specific language material and allow learners to experience the target language use in accordance with its culture and context (Ezra & Cohen, 2018; Lin & Lin, 2019). Accordingly, learners can access authentic learning resources and practice their speaking skills, which could also increase learners' motivation in language learning (Peng et al., 2020).

aeroporto, com o intuito de simular não só o cenário, como também propiciar ao aluno a prática efetiva do uso da linguagem em seu contexto interativo.

Ademais, na seção 4.2, apresentamos o entendimento que adotamos neste trabalho de que a atividade humana é permeada pelo uso dos GD, sendo a unidade pedagógica que escolhemos para a composição de nosso APP, coadunando com o que predica o ensino e aprendizado no contexto m-learning e com nossos objetivos para com a proposta deste trabalho.

#### b. Multimodalidade

Hodiernamente, vivemos num mundo interconectado – sem barreiras de tempo e espaço para a comunicação e a informação, fomentado pelo desenvolvimento da tecnologia e de sua incorporação no cotidiano das pessoas e em suas relações –, no qual, de um lado, mantém-se a cultura do papel, e de outro, nasce a cultura da tela ou a cibercultura<sup>119</sup>. A cibercultura, como dito, impacta nas organizações da sociedade e isso inclui o ambiente escolar, sobretudo, no que se refere ao contexto do ensino e aprendizado e o papel das instituições de ensino de atender às demandas do meio em que se insere. Assim, com o *boom* da cibercultura, tomando por base o nosso entendimento de que a linguagem se materializa através das interações sociais e no interior de um gênero discursivo, vemos um novo momento dessa materialidade discursiva e de sua composição. Por isso, a cibercultura pede que traigamos à baila os termos que lhe estão imbricados como multimodalidade, novos letramentos, multiletramentos e letramento digital.

À modo de exemplificar essa transformação e os novos conceitos oriundos do fenômeno em pauta, escolhemos a seguinte passagem:

[...] a tela, como novo espaço de escrita, traz significativas mudanças nas formas de interação entre escritor e leitor, entre escritor e texto, entre leitor e texto e até mesmo, mais amplamente, entre o ser humano e o conhecimento. Embora os estudos e pesquisas sobre os processos cognitivos envolvidos na escrita e na leitura de hipertextos sejam ainda poucos (ver, por exemplo, além das já citadas obras de Lévy, também Rouet, Levonen, Dillon e Spiro, 1996), a hipótese é de que essas mudanças tenham consequências sociais, cognitivas e discursivas, e estejam, assim, configurando um letramento digital, isto é, um certo estado ou condição que adquirem os que se apropriam

---

119 Lévy (1999, p. 17) define os termos cibercultura e ciberespaço. O primeiro é «o conjunto de técnicas (materiais e intelectuais), de práticas, de atitudes, de modos de pensamento e de valores que se desenvolvem juntamente com o crescimento do ciberespaço». O segundo é «o novo meio de comunicação que surge da interconexão mundial dos computadores».

da nova tecnologia digital e exercem práticas de leitura e de escrita na tela, diferente do estado ou condição – do letramento – dos que exercem práticas de leitura e de escrita no papel (Soares, 2002, p. 151).

Como já tínhamos sinalizado, a cibercultura reflete na maneira de «leitura e interpretação do mundo» pelos indivíduos e essa nova perspectiva adentrou muito além da tela dos aparelhos eletrônicos. A forma de materialização do discurso foi invadida por uma variedade de modos de apresentação da linguagem, tais como: linguístico, visual, áudio, gestual, espacial (Cope e Kalantzis, 2003), refletindo nas práticas comunicativas e no contexto educacional. A esse respeito, Kress e Van Leeuwen (2006) explanam que

[...] a maioria dos textos da atualidade envolvem uma complexa combinação de textos escritos, imagens, e outros elementos gráficos ou sonoros, produzidos como entidades coerentes (muitas vezes visual num primeiro nível em vez de verbal) por meio do layout<sup>120</sup> (Kress e Van Leeuwen, 2006, p. 17).

Essa multiplicidade de representação da linguagem na construção discursiva é denominada multimodalidade, aspecto sobre o qual nos detemos a seguir. Antes de iniciar de fato a exposição sobre multimodalidade, precisamos delimitar suas origens no campo da Linguística. Para tanto, é preciso externalizar nosso entendimento sobre Semiótica e Semiótica Social, esta última que é considerada a terceira escola da Semiótica – iniciada na Austrália na década de 1980 – a partir da qual a Multimodalidade se desdobra (Kress e Van Leeuwen, 2006). Hodge e Kress (1988, p. 261) definem Semiótica como «o estudo da semiose, dos processos e efeitos da produção, reprodução e circulação de significados em todas as formas, usados por todos os tipos de agentes da comunicação<sup>121</sup>», em outras palavras, trata-se da ciência de toda e qualquer forma de linguagem. Para os autores, a Semiótica Social entende a semiose humana como um fenômeno social, considerando suas origens, funções, efeitos e contextos. Além disso, encarrega-se dos «significados socialmente construídos através de formas semióticas, textos semióticos e práticas semióticas de todos os tipos da sociedade humana em todos os períodos da história humana<sup>122</sup>»

<sup>120</sup> [...] most texts now involve a complex interplay of written text, images, and other graphic or sound elements, designed as coherent (often at the first level visual rather than verbal) entities by means of layout.

<sup>121</sup> [...] the study of semiosis, the processes and effects of the production, reproduction and circulation of meanings in all forms, used by all types of communication agents.

<sup>122</sup> [...] social meanings constructed through the full range of semiotic forms, through semiotic texts and semiotic practices, in all kinds of human society at all periods of human history.

(Hodge; Kress, 1988, p. 261). Assim, podemos entender que o objeto de estudo da Semiótica Social é o processo de produção e recepção do signo, cujo foco está «na forma como as pessoas usam os recursos semióticos para produzirem artefatos comunicativos e eventos para interpretá-los – que é uma forma de produção semiótica – no contexto de situações sociais e práticas específicas<sup>123</sup>» (Van Leeuwen, 2005, p. xi).

A despeito disso, pensar em multimodalidade é pensar em Semiótica Social<sup>124</sup>, uma área das ciências da linguagem que alcança sua vanguarda na comunicação humana com o despontar da presença dos recursos tecnológicos no cotidiano da vida em sociedade. A perspectiva sociossemiótica da multimodalidade não se centra no verbal, delegando o status de marginalidade aos outros modos de materialização da linguagem; pelo contrário, todos os modos estão no mesmo nível de importância. A esse respeito, realçamos a seguinte passagem:

Depois de meio milênio ou mais, em que o texto escrito era uma fonte difundida de conhecimento e poder, os meios fotográficos de representação (impressão litográfica, cinema, televisão analógica) começaram a dar maior poder à imagem e a sobrepor confortavelmente a imagem ao texto escrito. O digital acelera esse processo à medida que **a unidade modular elementar de fabricação de significado textual é reduzida do caractere para o pixel**. Imagens e fontes agora são feitas das mesmas matérias-primas e mais facilmente sobrepostas - daí as telas de televisão que transmitem cada vez mais escrita sobre a imagem, e as revistas e jornais que sobrepõem imagem e texto de uma forma que nunca foi facilmente alcançável na era da impressão tipográfica<sup>125</sup> (Cope e Kalantzis, 2009, p. 361, grifo nosso).

Logo, a transformação supramencionada – a transferência do caractere para o pixel – possibilita que tanto a palavra quanto a imagem ocupem o mesmo plano – a tela do computador e/ou do celular –, possibilitando assim, a equidade na produção de discursos e imagens e materializando a produção multimodal, oriunda da multimodalidade, termo que surgiu na década de 20, na área da Psicologia da

---

<sup>123</sup> [...] the way people use semiotic 'resources' both to produce communicative artefacts and events and to interpret them – which is also a form of semiotic production – in the context of specific social situations and practices.

<sup>124</sup> A Semiótica Social não surgiu com o desenvolvimento tecnológico, mas sim ganhou destaque a partir do *boom* da cibercultura.

<sup>125</sup> After half a millennium or longer in which written text was a pervasive source of knowledge and power, photographic means of representation (lithographic printing, cinema, analogue television) began to afford greater power to image and comfortably overlay image with written text. The digital accelerates this process as the elementary modular unit of manufacture of textual meaning is reduced from the character to the pixel. Images and fonts are now made of the same raw materials, and more easily overlaid—hence the television screens that stream more and more writing over image, and the magazines and newspapers which layer image and text in a way that was never easily achievable in the era of letterpress printing.

Percepção, remetendo ao efeito que diferentes percepções sensoriais estabelecem entre si (Van Leeuwen, 2011). O conceito foi incorporado à área dos Estudos da Linguagem, sendo definido como:

Multimodalidade descreve abordagens que entendem a comunicação e a representação como mais do que sobre a linguagem e que atendem a toda a gama de formas comunicacionais que as pessoas usam – imagem, gesto, olhar, postura e assim por diante – e as relações entre elas<sup>126</sup> (Jewitt, 2009, p. 14).

De fato, a comunicação contemporânea está embebida por um alto grau de complexidade semiótica envolta por vários modos que são orquestrados de várias maneiras. No que tange à relação entre discurso e imagem, Kress e Van Leeuwen (2006, p. 18) ponderam que «o componente visual de um texto é uma mensagem organizada e estruturada independentemente, conectada ao texto verbal, mas de nenhuma forma dependente dele e vice-versa<sup>127</sup>». Dessa forma, postulamos que a comunicação se materializa na multimodalidade, a qual se ampara nos elementos da Semiótica Social, tais como: o signo, o texto e o modo, os quais se faz necessária sua elucidação.

O signo é considerado o elemento principal da semiótica e, de acordo com Kress (2010, p. 67), «na produção do signo, há homologia entre significado e significante: ambos são do mesmo nível. Na Semiótica Social Multimodal, a arbitrariedade é substituída pela motivação, em todas as instâncias de produção de signos, para qualquer tipo de signo<sup>128</sup>».

No que concerne ao texto, de um lado, Halliday (1978) afirma que a linguagem se concretiza em texto ou discurso, ao que Clarke (2001) complementa dizendo que se trata de um enunciado no interior de uma prática social. Finalmente, Hodge e Kress (1988, p. 6) definem o texto como «uma estrutura de mensagens ou traços de mensagens que tem uma unidade socialmente atribuída<sup>129</sup>», e o discurso seria o «processo social no qual os textos estão inseridos<sup>130</sup>».

<sup>126</sup> Multimodality describes approaches that understand communication and representation to be more than about language, and which attend to the full range of communicational forms people use – image, gesture, gaze, posture, and so on – and the relationships between them.

<sup>127</sup> [...] the visual component of a text is an independently organized and structured message, connected with the verbal text, but in no way dependent on it – and similarly the other way around.

<sup>128</sup> [...] in sign-making there is a homology between signified and signifier: both are from the same level. In Social Semiotics arbitrariness is replaced by motivation, in all instances of sign-making, for any kind of sign.

<sup>129</sup> [...] a structure of messages or message traces which has a socially ascribed unity.

<sup>130</sup> [...] the social process in which texts are embedded.

Kress (2010) entende que os modos são

[...] recursos semióticos socialmente enquadrados e culturalmente dados para produzir significado. Imagem, escrita, layout, música, gestos, fala, imagem em movimento, trilha sonora e objetos em 3D são exemplos de modos usados na representação e na comunicação (Kress, 2010, p. 79).

Uma vez aventados os aspectos que nutrem a Semiótica Social, evidenciamos o papel da multimodalidade que visa a apreender a concretização da comunicação circundada por uma variedade de modos e em situações sociais específicas.

Tomemos como exemplo para ilustrar as nossas assertivas, o contexto de desenvolvimento deste trabalho, um APP com fim educativo para o ensino e aprendizagem de idioma. Nessa situação, o conceito de multimodalidade se concretiza em virtude do apoio à aprendizagem móvel. Como explicitado adiante, o APP está composto por uma gama de modos representacionais e comunicacionais com o intuito de contribuir com a experiência do usuário, proporcionar uma interação mais intuitiva, bem como culminar no aprendizado.

Ao nos valermos da multimodalidade com o fim de ensino e aprendizado de língua estrangeira, consideramos o cruzamento das particularidades do texto multimodal tanto na língua materna quando na língua estrangeira. Ainda que nosso APP tenha predominância da língua espanhola, é considerável levar em conta que são duas culturas que estão em confronto e que possuem seus universos multimodais constituídos.

Logo, ante as transformações vivenciadas pela sociedade em seus diferentes âmbitos, sobretudo, o da comunicação, consideramos ser premente que as proposições de ensino que contemple o viés de produção e interpretação de textos multimodais. Referimo-nos à pedagogia de multiletramento.

### c. Novos letramentos

O título da seção ser «Novos letramentos» se dá em remissão à pluralização da palavra letramento em virtude de que os «diferentes espaços de escritas e diferentes mecanismos de produção, reprodução e difusão da escrita resultam em diferentes letramentos» (Soares, 2002, p. 156). Outrossim, em função da referência a diversos efeitos cognitivos, culturais e sociais dadas as formas de interação não só

---

com a palavra escrita como também com o mundo. Assim, consideramos que o contexto da cibercultura desemboca novos letramentos, para além dos que já existiam, levando em conta a característica multi e não una do conceito, conforme especificado na definição supramencionada e a menção que fizemos na seção anterior à pedagogia dos multiletramentos.

#### As transformações acarretadas pela cibercultura

[...] no ambiente de comunicação contemporânea nos levam a uma nova compreensão da linguagem em si mesma, em que temos de desvelar aspectos de sentido linguístico que são negligenciados. A linguagem, em si mesma, é invariavelmente multimodal; a escrita é visualmente desenhada, e a oralidade tem qualidades de áudio fundamentalmente importantes<sup>131</sup> (Cope; Kalantzis, 2003, p. 148).

Tais mudanças neste «novo mundo» implicam uma nova compreensão da linguagem e isso acarreta, no campo do ensino e aprendizagem, que os aprendentes devem possuir o

[...] conhecimento e as competências necessárias para serem cidadãos e trabalhadores ativos e informados num mundo de mudanças - um mundo de diversidade em que nossos meios de comunicação e de acesso à informação sofrem mudanças rápidas<sup>132</sup> (Cope; Kalantzis, 2003, p. 85).

#### Para satisfazer essas assertivas, é necessário que

[...] como educadores e investigadores em letramento, no mínimo, devemos tomar nota destas mudanças e primar por integrá-las na nossa compreensão de ensino de letramento nas escolas<sup>133</sup> (Cope; Kalantzis, 2003, p. 148).

Consoante com o que já elucidamos, o desenvolvimento tecnológico diligenciou transformações nas diferentes esferas da sociedade, sobretudo, na área da comunicação e da expressão. Dessa maneira, no âmbito acadêmico, coube aos pesquisadores e cientistas a dedicação a essa nova demanda a fim de aprofundarem-se nos estudos acerca dos novos letramentos para a disponibilização de materiais que contemplem uma educação linguística mais eficaz e realista com vistas às urgências

---

<sup>131</sup> [...] in the contemporary communication environment lead us to a new understanding of language itself, in which we have to uncover aspects of linguistic meaning that are neglected. Language, in itself, is invariably multimodal; writing is visually designed, and orality has fundamentally important audio qualities.

<sup>132</sup> [...] the knowledge and skills needed to be active and informed citizens and workers in a changing world - a world of diversity in which our means of communication and access to information are undergoing rapid change.

<sup>133</sup> [...] as literacy educators and researchers, at minimum, we ought to take note of these changes, and optimally, to learn from these changes and integrate them into our understandings of literacy instruction in schools.

da sociedade da cibercultura. Como resultado disso, temos os estudos sobre multiletramentos, dentre os quais, destacamos o letramento digital, aspectos sobre os quais nos ocupamos à continuação.

#### d. Multiletramentos

A tecnologia facilitou um formato de comunicação fácil e ágil, exigindo dos indivíduos multiletramentos para sua imersão com desenvoltura na sociedade, uma vez que os textos estão multissemióticos e multimodais.

Desde 1980, os estudos sobre a escrita viviam um momento de «virada social» (Bevilaqua, 2013). Essa «virada social» pode ser depreendida como uma mudança paradigmática e ontológica. A primeira está atrelada à alteração da concepção do paradigma da psicolinguística para o entendimento da linguagem, em uma perspectiva sociocultural; ao passo que ontológica é um processo complexo de alterações no comportamento humano em função da chegada das TIC, revolucionando nossas formas de ser, agir e de nos relacionarmos. Após isso, na década de 90, iniciam-se os estudos sobre multiletramentos, cuja primazia é o aspecto social do texto, não somente mais o aspecto cognitivo de outrora (Gee, 2015).

A publicação do manifesto *A Pedagogy of Multiliteracies: Designing Social Futures*, cujo grupo de pesquisadores responsável pelo manuscrito ficou conhecido como The New London Group (NLG), em 1996, na Harvard Educational Review, é considerada o marco dos estudos sobre multiletramentos. O NLG, com o intuito de abarcar toda a multiplicidade comunicativa e as diversidades de cultura e língua – que era sua inquietação basilar – cunhou o termo multiletramentos.

Decidimos que os resultados de nossas discussões poderiam ser encapsulados em uma palavra – multiletramentos – palavra que escolhemos para descrever dois importantes argumentos com que podemos abordar as ordens cultural, institucional e global emergentes: a multiplicidade de canais de comunicação e mídia e a crescente proeminência da diversidade cultural e linguística. A noção de multiletramentos complementa a pedagogia tradicional do letramento ao abordar esses dois aspectos relacionados à multiplicidade textual<sup>134</sup> (Cazden et al., 2021, p. 18-19).

---

<sup>134</sup> We decided that the outcomes of our discussions could be encapsulated in one word - multiliteracies - a word we chose to describe two important arguments we might have with the emerging cultural, institutional, and global order: the multiplicity of communications channels and media, and the increasing saliency of cultural and linguistic diversity. The notion of multiliteracies supplements traditional literacy pedagogy by addressing these two related aspects of textual multiplicity.

Diante do exposto, podemos depreender que a definição de multiletramentos está embebida de dois aspectos, a multiplicidade cultural das populações e a multiplicidade semiótica dos textos, diferentes formas de expressão – representadas por várias linguagens e mídias, através das quais a comunicação se materializa – que interagem nos modos de construção de significado, onde o textual também está relacionado ao visual, ao áudio, ao espacial, ao comportamental e assim por diante.

Recuperando a expressão já trazida à baila neste texto – pedagogia dos multiletramentos – multiletramentos vêm acompanhado do vocábulo pedagogia, uma vez que estão calcados em uma pedagogia, é dizer, num primeiro momento, foram pensados com vistas ao ambiente escolar, ao ensino e aprendizagem, expandindo-se para outros posteriormente (Rojo; Moura, 2019).

De acordo com Cope; Kalantzsis (2003),

Os multiletramentos também criam um tipo diferente de pedagogia: uma na qual a linguagem e outros modos de significação são recursos representacionais dinâmicos, sendo constantemente refeitos por seus usuários enquanto trabalham para atingir seus vários propósitos culturais<sup>135</sup> (Cope; Kalantzsis, 2003, p. 5).

O manifesto do NLG entende a educação como um lugar possível para o desenvolvimento do «futuro social», por isso na sua pedagogia os professores e os alunos atuam como participantes ativos na mudança social; como aprendizes e alunos que podem ser designers ativos — criadores. Sua pedagogia está sistematizada em uma proposta de design e metodologia de ensino que entende que toda atividade semiótica, incluindo o uso da linguagem para produzir ou consumir textos, é metalinguística, pois está constituída de seis elementos no processo de criação de significado: linguístico, visual, auditivo, gestual, espacial e multimodal que interrelaciona os demais e envolve três componentes: i. Designs disponíveis (Available Designs): consiste em reconhecer as gramáticas de vários sistemas semióticos, as gramáticas de línguas, as gramáticas de outros sistemas semióticos e as ordens de discurso; Projeto (Designing): através da experiência do contato com os Designs disponíveis, criar novos significados e Reprojeto (The Redesigned): um significado transformado, tornando-se um novo Design Disponível, um novo recurso de criação de significado (The New London Group, 2000, p. 20-23).

---

<sup>135</sup> Multiliteracies also creates a different kind of pedagogy: one in which language and other modes of meaning are dynamic representational resources, constantly being remade by their users as they work to achieve their various cultural purposes.

No que toca à metodologia de ensino, está planificada em quatro etapas que não são linearmente hierarquizadas e nem estagiadas, segundo o NLG.

- i. Prática situada: consiste na criação de significados nos mundos da vida, no domínio público e nos locais de trabalho.
- ii. Instrução explícita: através da qual os alunos desenvolvem uma metalinguagem explícita de Design.
- iii. Enquadramento crítico: interpreta o contexto social e o propósito de Design de significado.
- iv. Prática transformada: os alunos, como criadores de significado, tornam-se designers de futuros sociais<sup>136</sup> (The New London Group, 2000, p. 7).

No Brasil, segundo Martins (2022), os estudos sobre multiletramentos iniciam no ano 2000, tendo sido propiciados pela teórica Angela B. Kleiman, quem considera o letramento desde seu ponto de vista de prática social. Posto isso, a pedagogia dos multiletramentos adentrou o solo brasileiro nos distintos universos educacionais e contribuiu inclusive para a reflexão e escrita de documentos norteadores educacionais, como as Orientações Curriculares Nacionais para o Ensino Médio (OCNEM, BRASIL, 2006) e na primeira versão da Base Nacional Comum Curricular (BNCC, BRASIL, 2017).

A pedagogia dos multiletramentos traz em ser cerne o que as autoras Kersch, Coscarelli e Cani (2016) argumentam ser necessário para que os sujeitos possam interagir com as demandas da sociedade atual, uma educação linguística com caráter crítico e reflexivo, propiciando a autonomia e autoaprendizado do aprendiz, ao primar por uma aprendizagem contextualizada, com base em práticas reais do cotidiano e de uso. Por isso, levando em conta que estamos imersos na sociedade da cibercultura, a qual as tecnologias de informação e comunicação (TICS) são o combustível para todas as áreas, centrando-nos no nosso objetivo, o aprendizado da língua estrangeira através de um aplicativo móvel, dentre os diversos letramentos que satisfazem a pedagogia dos multiletramentos, destacamos o letramento digital, que está mais bem detalhado na próxima seção.

---

<sup>136</sup> Situated Practice, which draws on the experience of meaning-making in lifeworlds, the public realm, and workplaces; Overt Instruction, through which students develop an explicit metalanguage of Design; Critical Framing, which interprets the social context and purpose of Designs of meaning; and Transformed Practice, in which students, as meaningmakers, become designers of social futures.

### e. Letramento digital

Laham (1995) e Gilster (1997) são considerados os precursores da definição de letramento digital. De um lado, Laham (1995, p. 200) postulou que o letramento passou da capacidade de leitura e escrita para a compreensão de informações nos diferentes meios em que se apresentam, remetendo à natureza multimodal da informação digital, o que exige uma habilidade de decifrar sons e imagens complexos e de captar a sutileza das palavras. Gilster (1997, p. 6), por sua vez, definiu letramento digital como a capacidade de depreender e fazer uso de informações em vários formatos nas mais diversas fontes no ambiente virtual. Ainda que incipientes, uma vez que as perspectivas conceituais são reformuladas segundo o avanço dos desenvolvimentos tecnológicos digitais, as definições desses autores já adiantavam que «o letramento digital não é estritamente sobre competência em tarefas de pesquisa baseadas na escola, é sobre participar efetivamente no mundo da cibercultura<sup>137</sup>» (Meyers; Erickson; Small, 2013, p. 357).

Retomando as perspectivas paradigmática e ontológica dos novos letramentos na cibercultura, Lankshear e Knobel (2007) afirmam que imprimem um novo *ethos*, o qual reverbera maior engajamento social, menos individual e mais colaborativo. Tomando isso por base, apresentamos a seguir duas definições de letramento com as quais coadunamos e que ratificam as informações supramencionadas. O documento «Resumo da política de letramento digital na educação», da UNESCO, traz o seguinte:

[...]o letramento digital se tornou muito mais do que a capacidade de lidar com computadores – assim como a alfabetização e a matemática tradicionais, compreende um conjunto de habilidades básicas que incluem o uso e a produção de mídia digital, processamento e recuperação de informações, participação em redes sociais para criação e compartilhamento de conhecimento e uma ampla gama de habilidades profissionais de computação. [...] Também funciona como um catalisador porque permite a aquisição de outras habilidades importantes para a vida<sup>138</sup>. [...] [...] alfabetização é a capacidade de identificar, entender, interpretar, criar, comunicar, computar e usar materiais impressos e escritos associados a

<sup>137</sup> [...] digital literacy is not strictly about competence in school-based research tasks, it is about effectively participating in our new digital world.

<sup>138</sup> [...] digital literacy has become much more than the ability to handle computers – just like traditional literacy and numeracy, it comprises a set of basic skills which include the use and production of digital media, information processing and retrieval, participation in social networks for creation and sharing of knowledge, and a wide range of professional computing skills. [...] It also works as a catalyst because it enables the acquisition of other important life skills. [...] [...] literacy is the ability to identify, understand, interpret, create, communicate, compute and use printed and written materials associated with varying contexts. Literacy involves a continuum of learning in enabling individuals to achieve their goals, to develop their knowledge and potential, and to participate fully in their community and wider society.

contextos variados. O letramento envolve um continuum de aprendizagem para capacitar os indivíduos a atingir seus objetivos, desenvolver seu conhecimento e potencial e participar plenamente de sua comunidade e da sociedade em geral (Karpati, 2011, p. 1).

Na mesma linha, temos que:

Letramentos digitais (LDs) são conjuntos de letramentos (práticas sociais) que se apoiam, entrelaçam e apropriam mútua e continuamente por meio de dispositivos digitais para finalidades específicas, tanto em contextos socioculturais geograficamente e temporalmente limitados, quanto naqueles construídos pela interação mediada eletronicamente. (Buzato, 2006, p. 16).

Buzato fala em letramentoS digitaiS, no plural, indo ao encontro do que defendem os autores Lankshear e Knobel (2005), Souza (2007) e Soares (2002, p. 151), quem entende o letramento digital como «certo *estado* ou *condição* que adquirem os que se apropriam da nova tecnologia digital e exercem práticas de leitura e de escrita na tela diferentes do *estado* ou *condição* do letramento dos que exercem práticas de leitura e de escrita no papel». Ainda, a pluralização da expressão se dá em função do que apontam Kalantzis e Cope (2012) sobre o diálogo das múltiplas linguagens e práticas sociais com as tecnologias digitais que circundam as relações humanas na cibercultura. Essa hibridização linguística e cultural a que estamos expostos nos exige habilidades para explorar, compreender, produzir e compartilhar textos multimodais (Gonçalves, 2019), para que sejamos não apenas consumidores como também produtores com criticidade de discursos hipermidiáticos.

Ao refletirmos a respeito do letramento digital em conjunção com a proposta deste trabalho, verificamos que, conforme já relatado, a principal característica da m-learning é o slogan «aprender a qualquer hora e em qualquer lugar», em função da facilidade de mobilidade e portabilidade, o que acarreta novos modos de agir. Tais novos modos de agir pedem novas competências para a utilização dos recursos em distintas situações e práticas sociais. Conforme assinalamos, existem letramentoS digitaiS, o que significa que para um contexto de ensino e aprendizagem envolvendo a m-learning faz-se necessário o letramento digital móvel, a fim de contribuir com as novas maneiras de produzir, processar e compartilhar as informações.

Segundo os autores Asino; Jha; Adewumi (2020),

Letramentos Digitais Móveis (LDM) estão relacionados com o papel que os dispositivos móveis desempenham no mundo do letramento digital. Letramentos Digitais Móveis (LDM) podem ser definidos como a capacidade de um indivíduo de identificar, entender, interpretar, criar e se comunicar

usando os recursos e as funcionalidades de um telefone celular<sup>139</sup> (Asino; Jha; Adewumi, 2020, n. p.).

Os mesmos autores determinam quatro estágios de letramento digital móvel de um indivíduo em relação às suas habilidades para o uso do celular: básico, técnico, alfabetizado digital on-line e alfabetizado on-line avançado. Para a proposta em tela, entendemos que como se trata de uma capacidade subjetiva e que pode ser desenvolvida através da prática, primamos por ofertar um APP que conceda as condições para isso, pensando nos elementos inerentes a ser responsivo, intuitivo, funcional e proveitoso, com vistas à autonomia do usuário num contexto informal de ensino e aprendizagem. Na próxima seção, ocupamo-nos do tópico aprendizagem autônoma.

#### f. Autonomia

Holec (1981) apresentou uma definição seminal para a noção de autonomia no campo do ensino de línguas que consiste na «habilidade [do aprendiz] de cuidar da sua própria aprendizagem<sup>140</sup>» (Holec, 1981, p. 3). A partir da definição de Holec (1981) outros autores como Little (1991), Dickinson (1995) e Cotterall (1995) propuseram as suas, as quais vão na seguinte direção: a autonomia versa sobre a responsabilidade do aprendiz sobre sua aprendizagem. Uma vez que o indivíduo é responsável por seu aprendizado, desenvolve sua autonomia, no que tange a especificar objetivos e conteúdos de estudo, selecionar métodos e técnicas e monitorar seu processo de aprendizagem. A esse respeito, Stockwell (2013, p. 211) complementa assegurando que «a autonomia dos alunos só é conseguida quando chega a um ponto em que está disposto e capaz de assumir a responsabilidade para aprender por si próprio, dois pontos que não necessariamente coincidem<sup>141</sup>».

Numa proposta de aprendizado de idioma mediada pela tecnologia móvel consideramos ser basilar três aspectos para a satisfação da autonomia: o letramento digital móvel, a metacognição que está contida nas definições de autonomia

---

<sup>139</sup> Mobile Digital Literacies (MDLS), which is concerned with the role mobile devices play in the world of digital literacy. Mobile Digital Literacies (MDLS) can be defined as an individual's ability to identify, understand, interpret, create and communicate using the features and functionality of a mobile phone. It also serves an opportunity to create an identity and bring more people into the dialogue by allowing those often left out of the conversation a chance to create, recreate and reclaim their identities.

<sup>140</sup> [...] [the learner's] ability to take care of his own learning.

<sup>141</sup> [...] student autonomy is only achieved when a student reaches a point where he or she is willing and able to take responsibility for learning for himself or herself, two points that do not necessarily coincide.

supracitadas e a aprendizagem situada (Cope e Kalantzis, 2003) que consiste na imersão em diferentes contextos de uso real da língua de aprendizado, perspectiva também adotada em nosso APP. A metacognição é o ponto-chave para a autonomia, a aprendizagem situada gera confiança, motivação e desperta a autonomia e o letramento digital móvel é o suporte para que o aprendizado autônomo se concretize. Mais uma vez reafirmamos que o alcance dessas habilidades está em consonância com as funcionalidades presentes no APP que contribuem para que seu uso seja responsivo, intuitivo, funcional e proveitoso.

#### g. Ubiquidade

A ubiquidade remonta ao slogan da m-learning que mencionamos, «aprender a qualquer hora e em qualquer lugar», com o intuito de tornar os dispositivos móveis onipresentes e mais integrados ao cotidiano das pessoas, rompendo assim, com as fronteiras espaciais e temporais, possibilitando o acesso à informação de modo ubíquo.

A ubiquidade requer intencionalidade e, como assinalam Santos e Weber (2013)

[...] trata-se de um modo mais flexível de educação, em que o adjetivo «móvel» não está presente apenas como uma forma de qualificar a aprendizagem. Em termos gerais, podemos associar à aprendizagem móvel o uso de alguns termos como «personalizada», «espontânea», «informal», «pervasiva», «localizada», mas nenhum deles, sozinho, pode representar uma compreensão sobre o conceito de aprendizagem móvel (Santos e Weber, 2013, p. 92).

Os termos mobilidade e ubiquidade já foram trazidos à baila neste trabalho, mas não especificados. Logo, urge estabelecer a diferença entre esses conceitos no que respeita ao contexto de aprendizagem mediada por dispositivo móvel. O primeiro corresponde à utilização de dispositivos móveis para ter acesso à informação sem planejamento prévio ou pedagógico, ao passo que o segundo representa a intencionalidade para que a aprendizagem no contexto da m-learning seja eficaz. A intencionalidade se refere à forma de apresentação/oferta dos conteúdos de forma a satisfazer as necessidades de ensino e aprendizagem do aluno no contexto da m-learning e em consonância com os demais fatores delineados nas seções anteriores.

Além disso, a ubiquidade, em diálogo com os outros aspectos elencados, imprime uma gama de possibilidades à educação da cibercultura, tais como:

portabilidade, mobilidade, captura de dados, convergência de mídias, interatividade, colaboração e personalização do estudo. Findada a explanação dos elementos que compõem a fundamentação teórica, passamos aos procedimentos metodológicos que conduziram a execução deste trabalho.

## 5. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste capítulo, fazemos a descrição do percurso metodológico utilizado para o desenvolvimento desta pesquisa – de natureza exploratória, aplicada e qualitativa, os quais dividimos em: i. obtenção do encargo tradutório; ii. execução do encargo tradutório e iii. concepção do APP, uma vez que o primeiro e o segundo aspectos foram de responsabilidade dos autores desta tese, ao passo que o terceiro foi feito em conjunto com uma equipe multidisciplinar, sobre a qual elucidamos mais adiante.

A presente pesquisa visou fazer um levantamento das necessidades linguístico-comunicativas de recepcionistas de hotéis e de garçons/garçonetes no exercício de suas atividades profissionais para subsidiar o encargo tradutório que foi basilar na constituição do APP com fins de auxílio no desenvolvimento da competência comunicativa dos profissionais da hotelaria para o atendimento ao hóspede rioplatense.

### 5.1 OBTENÇÃO DE ENCARGO TRADUTÓRIO

Para a obtenção do encargo tradutório, valemo-nos da abordagem LINFE, a qual estabelece que para o vislumbre de um curso/material na perspectiva apresentada é salutar fazer o levantamento das: necessidades, desejos e lacunas (*needs, wants e lacks*, na ordem) dos aprendizes. Assim, para a execução de nosso e-EEFE, amparamo-nos em sua «pedra fundamental», a análise de necessidades. Dessa forma, a AN foi realizada em etapas, as quais denominamos: Fase Preliminar, Fase de Geração e Transcrição de Dados e Fase de Preparação, sobre as quais discorreremos a seguir.

### 5.1.1 Fase Preliminar

A fase preliminar se iniciou quando foram feitas as primeiras tratativas para a submissão do projeto para avaliação do Comitê de Ética da UFSC, via site da Plataforma Brasil<sup>142</sup>. Como a nossa pesquisa conta com a participação de seres humanos e aporta o uso de conteúdo produzido por eles – a gravação do discurso oral no momento da interação do profissional da hotelaria com o hóspede e acesso ao discurso escrito – foi necessário submeter o nosso projeto à avaliação do Comitê de Ética da UFSC através do site da Plataforma Brasil.

Para tanto, foi preciso atender aos requisitos exigidos por esse órgão para comprovar a exequibilidade de nossa proposta de investigação. Dentre os pressupostos requeridos, destacamos, Termo de Assentimento<sup>143</sup> (TA) do estabelecimento onde a pesquisa foi realizada, no nosso caso o hotel, a produção de um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido<sup>144</sup> (TCLE) o qual tem por objetivo a elucidação de todas as informações concernentes à pesquisa para a pessoa que aceitou ser seu sujeito –, o projeto de pesquisa de doutorado, a assinatura de consentimento da coordenação do Programa de Pós-graduação, no nosso caso da PGET, por fim, o cadastro de todas essas informações no site da Plataforma Brasil.

Para conseguir o assentimento de um meio de hospedagem, encaminhamos um e-mail/ofício para a ACIF, um dos órgãos representativos do setor hoteleiro de Florianópolis, discriminando todos os nossos anseios investigativos e a busca por um empreendimento hoteleiro que se dispusesse a conceder permissão para a sua posta em prática. Obtivemos a resposta de uma Rede de Hotéis, localizada no Norte da Ilha de Florianópolis, que através de seu gerente, interessou-se por nossa iniciativa. Então, estabelecido contato e de posse do Termo de Assentimento para realização das gravações, produzimos o TCLE, providenciamos os outros materiais (anuência dos orientadores, anuência da coordenação do programa de Pós-graduação no Brasil, proposta de projeto de tese), fizemos o cadastro no site da Plataforma Brasil e ficamos no aguardo da resposta.

---

<sup>142</sup> Cf. <http://plataformabrasil.saude.gov.br/login.jsf>

<sup>143</sup> Optamos por não disponibilizar o Termo de Assentimento por conter informações de identificação dos responsáveis do hotel onde a pesquisa foi realizada, mantendo assim seu anonimato.

<sup>144</sup> O TCLE corresponde ao apêndice A deste trabalho.

A primeira submissão foi realizada no final de dezembro de 2018 e a aprovação<sup>145</sup> aconteceu no início de abril de 2019. Cabe aqui um parêntese para dizer que esse intervalo de tempo, descontados os meses de férias – de janeiro ao início de março –, foi extremamente cansativo e gerou muitas inseguranças e incertezas sobre a concretização da pesquisa. A avaliação é extremamente meticulosa e rigorosa e como se tratava de algo bastante recente para a área de Ciências Humanas, passamos por alguns desconfortos em função da morosidade, mas tudo foi superado. Em conversa com outros colegas que partilharam da mesma situação, até que o nosso tempo não foi tão extenso.

A aprovação no Comitê de Ética reacendeu a chama de esperança e deu uma impulsionada para o prosseguimento da pesquisa e aquilo que parecia que seria uma utopia foi sendo engendrado.

### **5.1.2 Fase de Geração e Transcrição de dados**

A partir disso foram estabelecidos os primeiros contatos com o hotel, posteriores à comunicação inicial com o gerente. A funcionária que ocupa o cargo de chefe de hospedagem ficou encarregada de me acompanhar durante minha «estadia» no hotel. Combinamos um dia e fui até o meio de hospedagem realizar o primeiro procedimento antes do início das gravações propriamente ditas. Fui conhecer o espaço, principalmente, os setores escolhidos para a realização da pesquisa e gravações – recepção, reservas e o restaurante –, com o fim de apresentar-me aos trabalhadores com os quais estaria em contato durante a geração de dados e para explicar e esclarecer como seriam os procedimentos da pesquisa. Nesse primeiro encontro, aconteceu algo bastante inesperado e que provocou um certo desespero em relação à continuidade da pesquisa.

No contato com o gerente do hotel, quando da exposição da pesquisa e da assinatura do TA, ao indagar-lhe sobre a questão da proficiência em língua espanhola de seus funcionários, a informação que obtive foi a de que eles falavam, mas tendiam aoportunhol e que a maioria tinha aprendido em virtude da exposição e contato direto, sem necessariamente ter estudado efetivamente a língua. Logo, estava tudo dentro da prevista conformidade, era o cenário ideal para a minha pesquisa.

---

<sup>145</sup> O Parecer Consubstanciado de Aprovação corresponde ao anexo A deste trabalho.

Contudo, voltando à conversa com a chefe de hospedagem, ao questioná-la sobre a questão da competência comunicativa em língua espanhola dos funcionários, ela me respondeu: «todos sabem espanhol» e incluiu-se no «todos». Ouvir aquilo me causou bastante estranheza e mais uma vez pensei que teria que desistir da pesquisa. Tudo isso ocorreu quando estávamos na recepção, um ambiente bastante amplo que pode ser dividido em dois. Digo isso, pois para a minha surpresa, enquanto ainda me recuperava do meu transe, um casal de argentinos<sup>146</sup> passou pela recepção para deixar a chave antes de sair e pude presenciar e compreender a alegação da chefe de hospedagem sobre o «todos sabem espanhol». O funcionário conseguiu se comunicar com os hóspedes argentinos, mas pude notar que deveria me basear no que o gerente tinha me dito sobre a proficiência em língua espanhola de seus funcionários, que entendiam, mas que na fala tendiam ao portunhol.

Vivenciar essa cena foi imprescindível para os meus questionamentos teóricos em relação a minha pesquisa, pois foi a partir dali que reafirmei a necessidade de conceituar neste trabalho a questão da competência comunicativa ideal para a posta em prática do idioma e também veio a corroborar com pontos já mencionados no que tange às crenças dos profissionais em relação à importância de saber uma LE e/ou do que seja de fato comunicar-se em LE no contexto turístico.

Passada essa fase, era hora de colocar em prática a AN linguístico-comunicativas do profissional da hotelaria que também conformaram o corpus em português brasileiro para o encargo tradutório. A nossa AN foi pautada na pesquisa qualitativa, a qual

[...] tem o ambiente natural como sua fonte direta de dados e o pesquisador como seu principal instrumento [...] A pesquisa qualitativa supõe o contato do pesquisador com o ambiente e a situação que está sendo investigada, via de regra através do trabalho intensivo de campo [...] Os focos de observação nas abordagens qualitativa de pesquisa são determinada basicamente pelos propósitos específicos do estudo, que por sua vez derivam de um quadro teórico geral, traçado pelo pesquisador. Com esses propósitos em mente, o observador inicia a coleta de dados buscando sempre manter uma perspectiva de totalidade, sem se desviar demasiado de seus focos de interesse. Para isso, é particularmente útil que ele oriente a sua observação em torno de alguns aspectos, de modo que ele nem termine com um amontoado de informações irrelevantes nem deixe de obter certos dados que vão possibilitar uma análise mais completa do problema (Lüdke; André, 1986, p. 11-30).

---

<sup>146</sup> Sei que eram argentinos, porque a funcionária com quem eu conversava, ao vê-los, apontou-os, disse que eram argentinos e hóspedes frequentes há mais de 15 anos no hotel.

Isso posto, o nosso método escolhido foi a geração de dados que se deu a partir de alguns instrumentos, vide Quadro 2:

Quadro 2 - Fases, instrumentos e período de geração de dados

FASES	INSTRUMENTOS	PERÍODO
1	Gravação do áudio dos trabalhadores da recepção e do restaurante	Outubro a dezembro de 2019
2	Observação <i>in loco</i> , registrada em notas de campo	Outubro a dezembro de 2019
3	Questionário	Outubro a dezembro de 2019
4	Solicitação e recebimento de materiais padrões de trabalho	Outubro a dezembro de 2019

Fonte: Elaborado pelos autores.

Antes de descrever quais os instrumentos utilizados, precisamos clarificar os sujeitos envolvidos nesse processo. O estudo contou com a participação de 20 profissionais, distribuídos nos seguintes grupos: i) 6 recepcionistas; ii) 2 funcionários do setor de reservas e iii) 12 garçons/garçonetes, caixa e gerente. Não adotamos um critério de seleção dos profissionais, a participação ficou condicionada ao aceite na participação da pesquisa através do preenchimento e assinatura do TCLE. Dos setores escolhidos, não houve objeção de nenhum colaborador, ainda que nem todos tenham participado em função de os horários de trabalho não coincidirem com os dias da pesquisadora no empreendimento hoteleiro e teve casos de participação indireta, como no envio de materiais a serem traduzidos e sobre os procedimentos do hotel.

Apesar de terem sido enumeradas em ordem crescente, as etapas ocorreram concomitantemente, pois era preciso aproveitar ao máximo a presença no hotel para a geração de dados. Na fase 1, para a geração do corpus em português brasileiro, foi feita a gravação do áudio dos profissionais da recepção e do restaurante em seus momentos de execução do trabalho, ou seja, na interação com o hóspede durante o atendimento. Foi conduzida da seguinte forma, a partir dos relatos dos trabalhadores, da minha conversa com a chefe de hospedagem e com o que pude observar, esbocei um foco de trabalho em cada setor, pensando nas funções desenvolvidas e na questão comunicativa. Ainda, comecei a pensar em algumas estratégias para a gravação de modo que não interferisse no trabalho do profissional. Também, acordei

com a chefe de hospedagem um plano de trabalho, a fim de otimizar o tempo despendido com as gravações e preconizando que a geração de dados não se estendesse por tanto tempo para não causar tantos impactos na rotina de funcionamento do hotel.

Com o estabelecimento das estratégias a serem utilizadas, estávamos prontos para iniciar as gravações. Para tanto, utilizamos um aparelho de celular Iphone e contamos com todo o suporte e apoio dos funcionários em relação à posição do mesmo, num lugar que evitasse a alteração do ritmo de trabalho e mobilidade dos trabalhadores e também que garantisse a qualidade do áudio gerado. Foram feitos alguns testes antes para nos assegurarmos de que tudo sairia bem. Quanto a mim, deixava o celular no lugar estratégico um pouco abaixo do balcão e ficava dentro da recepção, mas num espaço um pouco mais afastado, observando. Ao final dos atendimentos pegava o celular, finalizava a gravação e esperava o início da próxima. Já no restaurante, ficava próxima ao caixa e cumprimentava os que chegavam. Quando um garçom ia atender uma mesa, ia junto e ficava ao seu lado, como se fosse uma aprendiz, com o celular de forma discreta gravando, mas sem muito alarde.

Salvo alguns imprevistos corriqueiros e algumas rápidas tomadas de decisões e mudanças de estratégias, tudo ocorreu dentro da normalidade e de acordo com os padrões estabelecidos pelo Comitê de Ética da UFSC.

Em relação à duração do período de gravações, a pesquisadora se dirigiu ao hotel todas as sextas-feiras, tendo iniciado no dia 11 de outubro de 2019, permanecendo no estabelecimento das 08:00 às 18:00 e, nas duas últimas sextas-feiras, 29 de novembro e 06 de dezembro, até as 22:00. Sobre a divisão dos setores de gravação, foram 8 sextas-feiras no total, sendo 4 na recepção e 4 no restaurante.

Sobre a fase 2, a pesquisadora aproveitava que estava vestida à caráter<sup>147</sup> para se sentir parte do corpo de funcionários e para aprender sobre a dinâmica de funcionamento do hotel, os procedimentos, familiarizar-se com a linguagem e seus significados, uma verdadeira imersão por meio da observação *in loco*. Quando lhe parecia necessário, fazia anotações de informações que julgava pertinente para não serem esquecidas e para contribuir com este trabalho. Ainda, quando era possível – assentada nos preceitos de Hutchinson e Waters (1987, p.53) de que os aprendizes

---

<sup>147</sup> Durante a conversa com a chefe de hospedagem, para não atrapalhar a rotina de funcionamento do empreendimento, foi solicitado à pesquisadora que estivesse paramentada tal qual os funcionários – calça social preta e camisa branca – usando um crachá que informava «em treinamento».

têm consciência de suas necessidades, ou seja, sabem de quais conhecimentos necessitam para a execução do trabalho – conversava informalmente com os funcionários, no intento de tirar dúvidas, entender a dinâmica de funcionamento do hotel, saber informações a respeito da relação deles com o trabalho, com o uso da língua espanhola.

O questionário fez parte da fase 3, foi elaborado no Google drive e solicitado que fosse encaminhado aos colaboradores, vide Apêndice B, por e-mail. Nem todos responderam e quanto aos nove respondentes, apenas dois faziam parte do setor de recepção, atuando como recepcionistas. Não sendo possível coletar a amostragem dos demais setores envolvidos. As perguntas tiveram por fim conhecer um pouco mais sobre o perfil dos funcionários dos setores envolvidos na pesquisa no que toca à formação, consciência da importância da língua espanhola para o desenvolvimento do trabalho, estudo da língua espanhola, etc. Sendo assim, concentramos nossa interpretação nas respostas obtidas dos dois recepcionistas e nas informações angariadas de maneira informal nas conversas realizadas com os profissionais, nos momentos de observação *in loco*, cujos dados foram registrados em minhas notas de campo.

A respeito da formação dos profissionais, em sua grande maioria, contando com o respondente do questionário da recepção, possuem instrução educacional de nível médio. Sobre os demais, dois possuem pós-graduação em área distinta da Hotelaria e um curso superior em Marketing. Nenhum dos profissionais têm formação superior em Hotelaria ou áreas correlatas. Há a predominância do gênero masculino. A faixa etária compreende dos 19 aos 60 anos. O tempo de serviço dos profissionais no estabelecimento varia de 5 a 10 anos, alguns atuaram em mais de um setor. Sobre as questões relacionadas com a língua espanhola, é quase unânime o pensamento de proficiência na compreensão e no apelo ao portunhol na interação falada. Ao mesmo tempo, consideram importante apresentar competência comunicativa e relatam a dificuldade, preguiça, falta de vontade, incentivo para seu estudo, uma vez que conseguem se virar no portunhol. Por último, é importante assinalar que dentre os recepcionistas havia um de nacionalidade argentina. Sobre a ideia da concepção do APP, foi muito bem recebida e apoiada pelos colaboradores do hotel.

Na quarta e última fase, a pesquisadora se valia de sua presença no hotel para solicitar o envio por e-mail dos materiais relacionados aos Procedimentos

Operacionais Padrão (POP) dos setores da pesquisa, bem como dos arquivos padrões de uso do setor de reservas e do restaurante.

Finalizada a geração de dados, despedimo-nos e agradecemos imensamente os funcionários do hotel por toda a solicitude, ficando a promessa da volta, quando da finalização do APP para compartilhá-lo com os trabalhadores, conforme o acordado com o gerente do hotel durante as tratativas e assinatura do TA.

Depois disso, era chegada a hora de fazer as transcrições. As transcrições foram feitas sem o auxílio de nenhum programa específico, a maior parte pela minha irmã e a outra por um ex-aluno muito solícito. Transcrevemos tudo para depois fazermos a organização dos textos e passarmos à fase seguinte, a de preparação.

### 5.1.3 Fase de Preparação

De posse dos textos obtidos na gravação dos áudios, esta fase consistiu na leitura, detecção e reconhecimento dos GD, alicerçada pelos conceitos de GD apresentados na seção 4.2 e basilares para a existência de cada GD detectado, pautados nos trabalhos de Amorim (2011, 2019), Amorim e Xavier (2017), Bonini (2010), Castelli (2003), Davies (2007), Di Muro (2001) e Figueiredo (2010), bem como na Terminologia e no Discurso Especializado reconhecemos os gêneros discursivos (GD) proveniente das gravações e, novamente com o apoio dos trabalhos já citados, juntamente com o documento dos POP fornecido pelo hotel e minhas observações não participativas *in loco* registradas em notas de campo, delineamos as «etapas<sup>148</sup>» da organização retórica necessárias de modo à concretização dos GD, do encargo tradutório e alcance dos propósitos comunicativos.

## 5.2 EXECUÇÃO DO ENCARGO TRADUTÓRIO

Cientes de que nosso encargo tradutório envolve uma tradução interlingual, inversa, especializada e cumpre papel de «mediadora da comunicação transcultural» (Calvi, 2019), entendemos que estar engendrada nos moldes funcionalistas corrobora para que alcancemos nossos anseios.

---

<sup>148</sup> Stages, cf. Bonini, 2010.

Em função disso, para a concretização do ato translatório, foi preciso, calcado no Processo Translativo de Nord (2012), delimitar onde se inicia o processo e como decorre toda a cadeia comunicativa. No nosso caso, o TB é o resultado da gravação dos áudios que realizamos em língua portuguesa do momento de exercício do profissional do hotel, portanto, sou a INI do ato translativo, sou a TRL, sendo a receptora do TB e produtora do TM, e o público-meta é o profissional da hotelaria e o hóspede rioplatense, sendo este primeiro também o produtor do TB.

Estabelecido o esquema, passamos ao momento da preparação para o ato translativo propriamente dito. Entendemos que nosso trabalho tem como eixo teórico central a Tradução Funcionalista de Nord (2012) e as três etapas – análise, transferência e síntese –, que compõem seu Processo Translativo, sob o qual estão assentados todos os outros arcahouços levados em conta para a realização de uma tradução no viés escolhido.

A primeira etapa translativa da nossa pesquisa foi a análise detalhada dos TB em todos os níveis textuais, com o intuito de identificar os elementos relevantes para a produção dos TM que tivesse a mesma receptividade na LM que o TB teve na LB.

Ao encontro disso, identificamos os fatores extra e intratextuais, de acordo com o quadro a seguir:

Quadro 3 – Perguntas básicas de preparação para a ação translativa  
(continua)

Fatores extratextuais:		Fatores Intratextuais:	
Quem?	Profissional da hotelaria	Qual o tema do texto?	Atendimento nos setores do hotel
Para quê?	Atendimento no hotel	Que tipo de informação tem?	Procedimentos de atendimento
Para quem?	Hóspede	A partir de que pressupostos?	Recepcionar o hóspede

Quadro 3 – Perguntas básicas de preparação para a ação translativa (conclusão)

Onde?, Quando?, Por que?	Hotel, durante o momento de atendimento, para execução do atendimento	Usando quais elementos não verbais?	Gesto, olhar, som da fala
Com que função?	Recepcionar o hóspede	Que palavras são utilizadas?	Vocabulário especializado da hotelaria
		Que tipo de frases?	Frases curtas e objetivas
		Em qual tom?	Acolhedor, conciliador
Com que efeito?	Comunicação acolhedora que tem por fim a recepção com hospitalidade		

Fonte: Adaptado pela autora de Nord, 2012, p. 42.

Identificados os fatores da ação translativa, em concordância com Nord (2012), feitas as devidas revisões/sugestões no texto base, já podíamos dar prosseguimento às demais etapas. Todavia, em alusão às questões que expusemos na seção 4.4.1 – Competência tradutória, haja vista toda a problemática circunscrita na prática tradutória turística e na necessidade da competência do tradutor para ter êxito nesse tipo de tradução, somadas às dificuldades de disponibilidade de materiais de consulta na variedade do espanhol escolhida – a rioplatense –, tais como as memórias de tradução, visto que as ferramentas de tradução e terminológicas e outros materiais de apoio relacionados ao assunto, em sua maioria, contemplam a variedade peninsular do espanhol. E evocando o entendimento de tradução para a teoria funcionalista, que vai além de uma transposição linguística, significa ir ao encontro de uma nova cultura, de um novo público-alvo, mediadora de uma comunicação intercultural<sup>149</sup> (Nord, 2009), decidimos por realizar o processo translatório valendo-

<sup>149</sup> A autora utiliza a palavra intercultural, mas conforme dissertamos na seção 4.7, consideramos a tradução como uma atividade de mediação e comunicação transcultural. Ademais, é importante deixar registrado que a ideia inicial era realizar a *expertise por interação* da mesma maneira que adotamos para a obtenção do encargo tradutório em português brasileiro. Através de estabelecimentos de parcerias com hotéis nas capitais dos países rioplatenses – Buenos Aires, Assunção e Montevideú, faríamos uma imersão e não gravação, mas uma observação *in loco* com registro em notas de campos

nos do exposto na seção 4.6 – Tradução via *expertise por interação* (EI) e via *expertise contributiva* (EC) a fim de lograr resultados mais favoráveis e próximos às expectativas das comunidades discursivas-meta.

Para a satisfação da *expertise por interação*<sup>150</sup>, contei com o auxílio de uma amizade<sup>151</sup> que fiz em 2009, durante o intercâmbio na Universidad Nacional de Tucumán em San Miguel de Tucumán. Assim, as últimas etapas do processo translativo aconteceram em parceria e, praticamente, de forma concomitante, com o propósito não de sanar dúvidas de palavras/termos/sociotermos, mas sim de saber como a linguagem especializada dos GD em confronto se materializavam na variedade rioplatense. Em trabalho colaborativo, propus a minha versão dos textos para o espanhol rioplatense, depois encaminhei ao meu colega para fazer uma revisão e para que me dissesse se a maneira que escrevi, era a que se falava na Argentina no âmbito da Hotelaria.

A título de curiosidade, meu colega sabe muito pouco de português brasileiro, logo, nas consultas de tira-dúvidas que fazia via whatsapp, sempre tinha que encontrar uma maneira de lhe explicar em espanhol o contexto do português brasileiro. Esse movimento somente ratificou a importância da minha imersão nos hotéis para a geração de dados, não só para a AN como também para a obtenção do encargo tradutório que vou considerar também uma espécie de *expertise contributiva*, uma vez que implica o contexto translatório e foi essencial para que eu me familiarizasse com a linguagem especializada da hotelaria em português brasileiro, bem como com os procedimentos de atendimento nos setores, sendo de muita utilidade nas atividades de consultoria de tradução das quais necessitei e para a consecução dos objetivos deste trabalho.

Finalmente, após a finalização do trabalho translatório, com as devidas alterações realizadas, de acordo com as sugestões recebidas, encaminhei novamente os arquivos ao Victor para que procedesse ao que chamamos de proofreading, ou

---

com a finalidade de familiarização com a linguagem hoteleira desses estabelecimentos e, assim, proceder à tradução. Porém, em função da necessidade de rearranjos e de mudanças na vida da pesquisadora, a *expertise por interação* aconteceu da maneira relatada no texto, e o espanhol rioplatense limitou-se ao argentino.

<sup>150</sup> Nas considerações finais desta pesquisa, elucidamos sobre os rearranjos que foram realizados no momento do ato translativo, na concretização da *expertise por interação*.

<sup>151</sup> Victor Manuel Zepa, bacharel em Turismo pela Universidad del Norte Santo Tomás de Aquino, Tucumán, Argentina. Atualmente é recepcionista de Rincones de Jujuy - Hotelaria Sustentável. Docente no curso Tecnólogo em Turismo e no curso Tecnólogo em Hotelaria. Além disso, atua como assessor técnico hoteleiro e tem experiência de mais de 20 anos na área da Hotelaria.

seja, a leitura do texto traduzido a fim de aferir sua coerência, coesão e fluidez, como se tivesse sido escrito diretamente em língua espanhola. Outrossim, dentro da teoria funcionalista de Nord, podemos dizer que o Victor foi quem validou a função comunicativa da tradução, na condição de primeiro receptor do texto na cultura de chegada.

### 5.3 CONCEPÇÃO DO APP VOSEO HOTEL

Consoante com o enunciado na introdução deste trabalho, como é de praxe acontecer no desenvolvimento de uma pesquisa, muitos rearranjos acontecem. Nesta, foi que após o exame de qualificação, os diálogos e contribuições estabelecidos com a tese, a pesquisadora resolveu que, diante de todo o cenário explicitado a respeito do ambiente e rotina de trabalho no setor hoteleiro, a disponibilização do material, inicialmente idealizado para ser impresso, via aplicativo móvel para celular seria a mais indicada e a que mais auxiliaria no alcance dos objetivos delineados. Assim, enveredamos para a área dos aplicativos móveis para celular, mesmo ciente dos desafios vindouros, amparados na nossa proposta de e-EEFE.

Dessa maneira, neste momento passamos a descrever o itinerário percorrido para a concepção do APP Voseo Hotel. Sena (2017, p. 27-28) assinala a importância de uma equipe multidisciplinar para a composição de aplicativos com fins pedagógicos, haja vista ser uma área recente no universo acadêmico. Para tal, sugere o trabalho em equipe com profissionais do Design, da Informática e das Letras, máxime, especialistas na língua estrangeira que será «ensinada» no APP em questão.

Antes de dar continuidade, é importante especificar a denominação de aplicativo sobre a qual estamos ancorados. Em diálogo com Crompton e Burke (2018), entendemos que aplicativos são produtos digitais com funcionalidades diversas que otimizam a prática de tarefas complexas em função dos recursos interativos dos dispositivos móveis, sendo utilizados como ferramentas de apoio ao ensino a partir da aprendizagem móvel (m-learning).

Para a produção do APP foi constituída uma equipe<sup>152</sup> multidisciplinar, composta por Berenice Santos Gonçalves, professora do Departamento de Expressão

---

<sup>152</sup> O trabalho foi desenvolvido entre os anos 2021 e 2022, através de reuniões online, conversas via WhatsApp e e-mail com os integrantes. Sendo encerrado quando das apresentações dos TCC dos acadêmicos, hoje bacharéis em suas respectivas áreas.

Gráfica da UFSC, quem atuou como orientadora do Trabalho de Conclusão de Curso<sup>153</sup> (TCC) de Frederico Cardoso Magalhães Pereira, acadêmico de Design na UFSC, responsável pelo User Experience (UX) e User Interface (UI) do APP; José Eduardo de Lucca, professor do Departamento de Informática e Estatística da UFSC e orientador do TCC<sup>154</sup> de Augusto Pamplona, acadêmico de Sistemas de Informação e responsável pela parte de implementação e programação do APP e Rafaela Marques Rafael, professora de Línguas portuguesa e espanhola do Instituto Federal do Paraná – Campus Avançado Barracão, doutoranda da UFSC e coorientadora deste último TCC e Product Owner (PO) do APP. Logo, informamos que como resultado do trabalho da equipe multidisciplinar temos esta tese e mais dois TCC, conforme já mencionado anteriormente.

Na condição de PO do APP, percorri os caminhos que foram elencados até a seção anterior, no intuito de aprofundar-me nos recursos teórico-metodológicos, a fim de selecionar e obter os «materiais» necessários para a concepção do protótipo do APP e também me vali das etapas de produção e dos elementos que devem estar presentes sugeridos por Cordeiro et al. (2007) e Andrade (2017), respectivamente.

Sobre as etapas de produção, fizemos as seguintes adaptações: ao invés de seguir Pesquisa, Design, Roteiro, Guia do Professor e Objeto de Aprendizagem, adotamos: Estado da Arte; Design Pedagógico e Protótipo do APP. Essas etapas serão apresentadas em formato de subseções para viabilizar a descrição e entendimento das atividades desenvolvidas.

### 5.3.1 Estado da Arte

Inicialmente realizamos uma pesquisa, em âmbito acadêmico, com caráter exploratório - bibliográfico, baseada em estudos anteriores sobre determinado tema, (Mattar, 1994; Rudio, 1985), com o intuito de encontrar iniciativas afins a nossa. Para tal, utilizamos as seguintes bases de dados eletrônicas: ERICH, Google Acadêmico, SCIELO, Biblioteca Digital de Teses e Dissertações Brasileiras (BDTD) e no Portal de

---

<sup>153</sup> O título do trabalho é: Voseo hotel: design de aplicativo para ensino da língua espanhola na área da hotelaria, disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/237955>.

<sup>154</sup> O título do trabalho é: Aplicativo mobile como recurso mediador no ensino –aprendizagem da língua espanhola rioplatense para o setor hoteleiro de Florianópolis, disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/237951#:~:text=Com%20isso%2C%20visando%20%C3%A0%20efic%C3%A1cia%20na%20receptividade%20desse,um%20hotel%2C%20com%20%C3%AA%20nfase%20no%20setor%20de%20recep%C3%A7%C3%A3o.>

Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), com a utilização dos seguintes descritores em diferentes buscas: i. aplicativos; aprendizagem; língua espanhola; fins específicos; ii. aplicativos; aprendizagem; língua espanhola; iii. mobile applications; learning; spanish language; specific purposes. Todas as buscas foram feitas em caráter geral e não avançado e sem delimitação de tempo, com o intuito de captar o máximo possível de investigações e o resultado obtido foi o que segue:

A busca 1, aplicativos; aprendizagem; língua espanhola; fins específicos, trouxe à tona apenas um trabalho que preferimos não externalizar, uma vez que, embora com um grau mais abrangente, tangencia a nossa proposição.

A busca 2, aplicativos; aprendizagem; língua espanhola, captou dez trabalhos, dentre os quais, selecionamos apenas um, uma tese de doutorado, em virtude de estar o mais próximo possível da proposta em tela:

ANDRADE, I. R. **Aprendizagem de língua assistida por dispositivos móveis (Aladim)**: uma proposta alternativa para o ensino da língua espanhola. 2017. Tese (Doutorado em Linguística Aplicada), UNICAMP, 2017.

As demais buscas apresentaram temas como: uso de tecnologias no ensino de línguas, uso da AN para ensino de línguas em contexto específico, dentre outros. O trabalho de Andrade (2017) foi o que mais se aproximou da nossa propositura e foi com o qual pudemos estabelecer um diálogo harmonioso, pois embora seja uma iniciativa direcionada à aprendizagem geral de língua espanhola, cujo público-alvo são estudantes de graduação brasileiros da Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP), em acorde com o já enunciado, pautamo-nos nos aspectos postulados por Andrade (2017), texto e contexto, multimodalidade, autonomia, motivação e ubiquidade para a concepção de nosso APP. Além disso, pudemos beber na fonte de Andrade (2017), pois durante a leitura de seu trabalho deparamo-nos com um estudo desenvolvido pela autora a respeito de APP de ensino e aprendizagem de língua espanhola disponíveis, descobertos por meio de busca no site Google Play. Foram selecionados e analisados dez aplicativos e, dentre outros resultados, Andrade (2017, p.8) pôde identificar «um descompasso entre aspectos linguísticos e pedagógicos desses aplicativos e uma educação linguística contemporânea», o que nos auxiliou na hora de nossas escolhas para pensar a nossa proposta.

Após externalizarmos o estado da arte para a concepção de nosso APP, passamos à apresentação do Protótipo do Aplicativo Voseo Hotel.

### 5.3.2 Protótipo do Aplicativo Voseo Hotel

Como PO do APP Voseo Hotel, e a pedido do Frederico e do Augusto, fiz a descrição do APP Voseo Hotel, da forma como o idealizava em minha cabeça e saiu da seguinte forma: Um aplicativo para mobile com a finalidade de auxiliar tanto o **profissional da hotelaria** já no exercício de suas atividades quanto o estudante de Hotelaria a adquirir a competência comunicativa na língua espanhola rioplatense para estar apto a entabular comunicação satisfatória durante a recepção ao hóspede. Para isso, a proposta tem um fim **pedagógico** – simula um **hotel-escola** –, leva para dentro do jogo as atribuições concernentes ao setor de recepção do hotel que devem ser executadas com maestria, uma vez que se apresentam como desafios a serem superados, atreladas a **recursos gamificados** e de **ludicidade** relacionados ao campo profissional da Hotelaria, com foco no **dinamismo** e **interatividade (dialogismo)**, **objetividade**, primando por uma **proposta de ensino e aprendizado autônoma** a partir de uma **perspectiva comunicativa**. Dessa forma, almeja-se uma **aprendizagem** sob a ótica do **lúdico**, mas que, ainda assim, tenha uma postura de **qualificação profissional**, haja vista que, para atingir o grau máximo de excelência, é preciso demonstrar capacidade/eficiência de/para realizar todas as tarefas. As palavras em negrito foram os pontos-chave no auxílio do desenvolvimento do trabalho, sobretudo do Frederico.

A concretização da concepção do APP Voseo Hotel pode ser visualizada nos TCC dos estudantes Frederico e Augusto, que já foram referenciados aqui, os responsáveis pelo design e a implementação da interface do protótipo, respectivamente, com o amparo de seus orientadores, a partir das minhas demandas solicitadas. Para a posta em prática do trabalho, ademais do texto supramencionado, ia compartilhando, concomitantemente com os acadêmicos, através de arquivo em formato de slides, a ordem das telas pensadas com a descrição do conteúdo e das atividades que deveriam formar parte de cada uma delas e também dos elementos de sons, balões de fala, profissional em cena, áudio, as falas, a disposição de cada item, ordem de aparecimento, respostas certas e erradas, efeitos.

O protótipo do APP Voseo Hotel, após a intervenção do Frederico e do Augusto, está disponível em: e também pode ser mais bem visualizado nos TCC dos respectivos alunos intitulados: *Voseo Hotel: design de aplicativo para ensino da língua espanhola na área da hotelaria* e *Aplicativo mobile como recurso mediador no ensino-aprendizagem da língua espanhola rioplatense para o setor hoteleiro de Florianópolis*.

Fica o convite ao leitor a leitura dos trabalhos e visualização do protótipo do APP Voseo Hotel que foi desenvolvido. Como uma espécie de reforço a isso, na tentativa de aguçar ainda mais o desejo de quem lê este trabalho e, ao mesmo tempo, outorgar o devido reconhecimento aos membros da equipe e visibilidade à atividade efetivada pelos pesquisadores que resultou em dois trabalhos de TCC, deixando neste escrito apenas as partes que couberam à PO do APP Voseo Hotel; para demonstrar o fruto do que foi desenvolvido de forma integrada e complementar, expomos na figura 9 uma imagem que resume todas as telas que compõem o osso APP, gentilmente, cedida e feita pelo Frederico Cardoso Magalhães Pereira com o uso do programa Figma.

Figura 9 – Telas implementadas no APP Voseo Hotel



Fonte: Frederico Cardoso Magalhães Pereira, 2024.

### 5.3.3 Desing Pedagógico do APP Voseo Hotel

Para a construção do Design Pedagógico (DP) do APP, iluminamo-nos através dos preceitos de (Cordeiro et al., 2007; Traxler, 2007), os quais asseveram que um DP deve conter os objetivos educacionais, o tema central e as atividades/estratégias de aprendizagem para o aluno. Feitas essas considerações, elucidamos o DP do nosso APP Voseo Hotel.

Antes de procedermos à exposição do APP, é preciso informar que, apesar do encargo tradutório contemplar os setores de recepção, reservas e A&B, em função das limitações de tempo, dado que o período de desenvolvimento de um TCC é de

aproximadamente um ano, o APP contém somente o setor de recepção com os gêneros check-in, check-out e walk-in, porém somente foi possível prototipar algumas atividades/desafios do check-in. Logo, o DP exposto contempla apenas a parte prototipada, haja vista a intenção de continuidade das demais partes e para manter o ineditismo do que foi idealizado.

**Público-alvo:** profissionais da Hotelaria e também pode ser voltado a estudantes de Hotelaria.

**Tipo de aplicativo:** Educativo – profissional

**Unidade curricular:** Língua Espanhola para a Hotelaria

**Objetivos:** Auxiliar no desenvolvimento da competência comunicativa satisfatória em língua espanhola para o atendimento ao turista rioplatense que veraneia na cidade de Florianópolis.

**Descrição:** Trata-se de um jogo cujo ambiente é um hotel-escola interativo. Está pensado a partir dos gêneros textuais inerentes à recepção, check-in, check-out e walk-in, os quais foram determinados a partir da AN linguístico-comunicativa e se subdividem em etapas. Ao acessar o APP, o usuário deve efetuar o cadastro, montar seu avatar e, assim, estar apto para iniciar o jogo. O início do jogo se dá com o click na opção check-in. A partir disso, o usuário se deparará com atividades em forma de desafios relacionadas a cinco, das catorze etapas que definimos como sendo necessárias para a execução de um check-in. À medida que vai superando os desafios, vai se aproximando de estar apto a realizar um check-in em espanhol rioplatense. Apesar de não estar nivelado em básico, intermediário e avançado, as dificuldades se apresentam no avanço das etapas. O usuário recebe fragmento de estrela a cada desafio superado e, ao final do primeiro ciclo, check-in, totaliza uma estrela como recompensa e habilita a fase seguinte. Ao longo da primeira parte, algumas instruções são repassadas ao jogador/usuário. Como forma de interatividade são utilizados avatar, sons, balões de fala e todas as etapas apresentam a opção da escuta<sup>155</sup> da interação em língua espanhola e é sugerida sua repetição. O início do jogo é sempre o check-in e o final do jogo, o walk-in. Para acompanhar seu desempenho, o usuário pode acessar e editar o seu perfil ou visualizar as suas

---

<sup>155</sup> O intuito era disponibilizar o som das interações em espanhol rioplatense, mas não foi possível. Assim, apenas o texto escrito está na variedade rioplatense. Da mesma forma, a intenção era que o usuário repetisse as falas do balão de fala e pudesse compartilhar com seus companheiros, a fim de aprendizagem compartilhada.

conquistas na barra de menu do canto inferior. Ainda, no perfil, o usuário pode alterar configurações como ativar ou desativar efeitos sonoros, vibração, sons e sincronização com redes sociais. O usuário pode sair do APP na hora que quiser e voltar em outro momento, com a opção de seguir de onde parou. A atuação do usuário no jogo oscila entre hóspede e funcionário do hotel, a depender do desafio.

**Ambiente:** O aplicativo contém apenas um ambiente, a recepção do hotel, onde ocorrem todas as etapas relacionadas ao check-in.

**Estrutura do ambiente:** O único ambiente disponível é o da recepção do hotel, que está composto de um balcão de atendimento, do recepcionista e, conforme a evolução dos desafios, há um pequeno deslocamento da cena, aparecimento de outros funcionários, como o mensageiro/concierge, mas sempre mantido o cenário da recepção.

**Atividades:** As atividades foram elaboradas com vistas ao desenvolvimento da competência comunicativa em língua espanhola rioplatense – assentados nas bases teórico-metodológicas supramencionadas e nos elementos escolhidos para a concepção do APP Voseo Hotel: texto e contexto; multimodalidade; autonomia; motivação; ubiquidade (Andrade, 2017), com a premissa de que nossas escolhas dialoguem com nossos propósitos. A partir disso, passamos a elucidar de que forma atuam numa reação em cadeia ao encontro da competência comunicativa. O texto e o contexto se relacionam com a aprendizagem situada (APS) (Cope, Kalantzis, 2003), que significa o aprendizado em contextos autênticos e significativos. Assim, uma vez que partimos do pressuposto de que a atividade humana de comunicação ocorre no interior de um gênero discursivo, essa foi a unidade pedagógica que escolhemos para apresentação dos conteúdos no APP. Outrossim, ao propor o ambiente do APP como um hotel-escola, levamos as particularidades do ambiente de trabalho para o contexto de aprendizagem, inclusive os GD foram obtidos a partir do contexto real de interação, no momento da execução da prática profissional. Tal situação favorece a competência comunicativa do usuário e, ao mesmo tempo, contribui para sua motivação, pois, ao estar em contato com o uso efetivo da língua, isso acarreta segurança e desperta o desejo de aprender mais, uma vez que a comunicação com o hóspede será bem-sucedida e não haverá situações como as já trazidas à baila de incompatibilidade de vocabulários, por exemplo. De igual maneira, a APS confere autonomia e impacta na motivação do aprendiz. Ao colocar o usuário/aprendiz na condição de sujeito participante ativo, lhe delega a responsabilidade por sua própria aprendizagem. Isso

proporciona a definição de metas pessoais, o planejamento e a organização do tempo de estudo. Sendo assim, a autonomia dialoga com a ubiquidade, haja vista a possibilidade de conciliação dos momentos de estudo com os de trabalho, em função do slogan da MALL, «a qualquer hora e em qualquer lugar», que possibilita a facilidade de acesso ao aplicativo, fazendo com que os momentos de aprendizagem entrecruzem outras atividades da vida cotidiana. Num ambiente de m-learning, a ubiquidade pede atividades com curto prazo de execução e sucintas, de fácil acessibilidade, manuseio e que podem ser solucionadas de forma independente (mais uma vez o diálogo com a autonomia) (Stockwell, 2013; Kukulska-Hulme, 2012). Pensando nisso, e retomando a motivação (que pressupõe engajamento, disposição) oriunda da APS, as atividades ofertadas no APP são: ordenar frases, escolher a opção correta, palavras cruzadas; descobrir a palavra; completar espaço; ligar. Estão imersas num contexto multimodal, propiciado graças à metodologia ativa da gamificação – cujos recursos disponíveis são sons, imagens, balão de fala, *feedbacks* instantâneos em forma de um som diferente para identificar o correto e o falso, mensagens motivadoras, recompensa, a volta dos objetos para o local inicial, o avanço de etapa, enfim, a simulação de um ambiente lúdico com fins de aprendizagem profissional –, e das diversas linguagens presentes. Como queríamos demonstrar, esse contato palpável com o universo comunicativo da hotelaria, nos diversos âmbitos – fala, audição, escrita e leitura –, dispostos através da simulação do ambiente real da prática, convergem para o desenvolvimento da competência comunicativa. Após apresentar o DP de nosso APP, passamos à apresentação do percurso do encargo tradutório.

#### 5.4 O PERCURSO DO ENCARGO TRADUTÓRIO

O nosso encargo tradutório está contido de especificidades no que respeita ao tipo de texto, discurso, uso e todos os entraves preponderantes no histórico da prática da tradução turística exaradas nos capítulos do referencial teórico-metodológico e também no de procedimentos metodológicos. Por isso, a nossa grande preocupação era como conciliar essas situações e chegar num produto que satisfizesse os nossos propósitos.

Ao ansiar que o profissional da hotelaria tenha acesso a uma aprendizagem situada, determinei que tanto o encargo tradutório em português brasileiro quanto o

texto meta deveriam estar munidos do discurso real de uso. Parece-me importante pontuar que o caminho até chegar ao nosso ponto final, foi bastante tortuoso, muito longe de ser apenas uma linha reta como almejava. Em muitos momentos, tive a sensação de ser o personagem Brás Cubas de Machado de Assis e sua ideia fixa do emplasto. Graças a minha insistência, misturada com desistência e persistência, aos poucos tudo foi clareando e a iluminação foi chegando, mas não sem antes ter que superar o desafio de três entraves para passar de fase, os quais apresentamos a seguir.

Eu precisava realizar uma tradução, cujo produto final permitisse que o hóspede rioplatense, ao escutar o funcionário do hotel, ouvisse no espaço da cultura de partida, a sua língua e, conseqüentemente, a sua cultura. Assim, a minha preocupação era traduzir o check-in e os demais gêneros discursivos em espanhol rioplatense e não a tradução isolada dos termos que compõem o discurso turístico. Isso posto, a teoria funcionalista, ao entender a tradução como uma transposição linguística, delimita ir ao encontro de uma nova cultura, de um novo público-alvo, mediadora de uma comunicação intercultural<sup>156</sup> (Nord, 2009). Nesse processo, o propósito e a intenção estão ligados ao emissor do texto, enquanto a função diz respeito ao seu receptor (Nord, 2001). Logo, podemos depreender que a validação da função comunicativa do texto meta é feita pelo receptor. Esse foi nosso primeiro entrave.

Depois disso, evocando todas as particularidades do discurso enunciados nas seções do capítulo teórico-metodológico, precisava estar paramentada de materiais de consulta na variedade do espanhol escolhida – a rioplatense –, tais como as memórias de tradução, ferramentas de tradução e terminológicas e outros materiais de apoio relacionados ao assunto. Porém, para o nosso desespero, os aparatos basilares contemplam, em sua maioria, a variedade peninsular do espanhol, perfazendo assim, nosso segundo entrave.

E, finalmente, o último, entretanto, nem de longe o menos importante, que versa sobre a competência tradutória. Eu já sinalizei que realizei um curso na área de tradução turística, todavia no par linguístico inglês-espanhol, uma pós em Tradução do espanhol e que os planos eram a imersão em hotéis das capitais dos países

---

<sup>156</sup> A autora utiliza a palavra intercultural, mas conforme dissertamos na seção 4.7, consideramos a tradução como uma atividade de mediação e comunicação transcultural.

rioplatenses para a familiarização com a linguagem turística e, conseguinte, competência tradutória, o que não foi possível. Eis o meu terceiro entrave.

A intenção de imersão nos hotéis rioplatenses, ainda que inconscientemente, sinalizava para o que encontraria na literatura relacionada aos Estudos da Tradução, no que concerne à tradução de textos especializados e tudo que lhe é inerente. Embora sem o conhecimento do seu nome e de sua aplicação, enveredava em sua direção. Foi assim que incorporamos a perspectiva da tradução via *expertise por interação* (EI) ao nosso encargo tradutório, para, em complementação à tradução funcionalista, lograr resultados mais favoráveis e próximos às expectativas das comunidades discursivas-meta.

A decisão de uso da perspectiva da tradução via EI e EC como parte constitutiva das três etapas do Processo Translativo da tradução funcionalista propiciou a mediação de nossos entraves. A seguir, ilustramos de que forma isso aconteceu, juntamente com o percurso do encargo tradutório.

O percurso do encargo tradutório ocorreu da seguinte forma:

Etapa de análise:

1. Realizei a análise detalhada dos TB em todos os níveis textuais, com o intuito de identificar os elementos relevantes para a produção dos TM que tivesse a mesma receptividade na LM que o TB teve na LB.

Etapa de transferência

1. Procedi à translação ao espanhol rioplatense, contando com o auxílio de materiais de consulta disponíveis anteriormente mencionados, ainda que, em sua maioria, na variedade peninsular do espanhol e, concomitante a isso, realizava as consultorias via whatsapp ao colega Victor. A insegurança gerada no uso dos materiais da variedade não específica a do encargo tradutório era dissolvida nas conversas e validações com o Victor. Segundo e terceiro entraves mediados.

2. Finalizada a tradução, enviei o material ao Victor para que ele pudesse revisar e fazer sugestões. Primeiro, segundo e terceiro entraves mediados.

Etapa de síntese

1. De posse da correção do Victor, novamente por meio das consultorias via whatsapp, resolvi os imbróglis sinalizados. Primeiro, segundo e terceiro entraves mediados.

2. Por último, finalizada a correção, encaminhei mais uma vez os arquivos ao Victor para que pudesse realizar o proofreading e efetivar a validação do texto meta. Primeiro, segundo e terceiro entraves mediados.

Assim, podemos considerar que a perspectiva da tradução via EI e EC foi elementar não só para que o encargo tradutório se tornasse realidade como também para o alcance dos propósitos para a concepção de nosso APP Voseo Hotel.

## **6. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Em função das experiências, relatadas, vivenciadas na trajetória pessoal, acadêmica e profissional da pesquisadora, foi possível a detecção de lacunas no âmbito do ensino e aprendizagem da língua espanhola no contexto da Hotelaria na cidade de Florianópolis. Assim, desse hiato, surgiu a inquietação para o desenvolvimento de uma pesquisa que buscasse não só aliar a paixão pela tradução como também contribuir com a problemática delimitada e com a demanda local. Desse desejo, surgiu a pergunta que norteia esta pesquisa, «De que forma a tradução pode contribuir para o desenvolvimento da competência comunicativa do profissional da hotelaria para a recepção ao hóspede rioplatense, considerando que a comunicação é elementar para a concretização da hospitalidade, na cidade de Florianópolis?»

Com o fim de ir em busca de uma resposta ao nosso questionamento, elaboramos o seguinte objetivo geral para esta tese – auxiliar na entabulação da comunicação entre o profissional brasileiro e o hóspede rioplatense através da oportunização de competência comunicativa em LE ao primeiro, por meio da tradução e da concepção de um aplicativo para celular – Voseo Hotel –, o qual se desmembrou em vários objetivos específicos, para auxiliar no desenvolvimento da pesquisa e com o fim de responder à pergunta norteadora.

O caminho percorrido até a resposta foi marcado pelo entrecruzamento entre os Estudos da Tradução (ET) e a Linguística Aplicada (LA), e suas respectivas subáreas e o Turismo, uma vez que a comunicação está contida nos ET e na LA, haja vista que a tradução é uma forma de comunicação – por meio de sua interação no confronto com as duas culturas e línguas envolvidas –, e almejamos o desenvolvimento da competência comunicativa (comunicação) em LE num contexto específico/profissional. No que concerne ao Turismo, especificamente à Hotelaria, no recorrido histórico que fizemos pela Hotelaria, depreendemos que na prática hoteleira,

o pilar da hospedagem é a hospitalidade, que por sua vez se concretiza através da comunicação. Ademais, como a aquisição do encargo tradutório visa a uma situação de ensino e aprendizagem de língua estrangeira em contexto específico – que se concretiza num ambiente eletrônico –, no celular, respaldada pela abordagem de línguas para fins específicos (LINFÉ) e sua pedra fundamental, a Análise de necessidades (AN), denominamos o projeto de execução de nosso APP Voseo Hotel de Ensino de espanhol para fins específicos em contexto eletrônico (e-EEFE).

Assim, com esse movimento, foi possível chegar à resposta para a nossa pergunta norteadora, a tradução nesta pesquisa atua com duplo papel de mediadora: da comunicação transcultural e da concepção do APP Voseo Hotel. Chegamos a essas assertivas, pois em harmonia com o que predica Durán-Muñoz (2012) e Agomi e Spinzi (2019 apud Calvi, 2022), o turismo é «uma atividade intercultural e interlinguística», pois promove a união de pessoas, culturas e línguas, e a tradução desse setor é considerada «uma prática de mediação e comunicação transcultural». Tais considerações acontecem de forma duplicada, e se estendem ao tradutor de textos turísticos, em virtude de o tradutor ser o responsável por proceder à tradução. Dessa maneira, é possível considerar que a mediação ocorre não somente na comunicação transcultural da tradução realizada como também da que será entabulada entre o profissional e o hóspede. Desse modo, entendemos que a tradução do texto turístico consiste na transposição para a língua meta de todas as nuances da língua base, usando todos os recursos necessários da língua meta que propiciem ao receptor acessar o mesmo imaginário que um usuário/falante da língua base acessaria, de posse de todos os elementos mencionados no capítulo teórico-metodológico. Dessa forma, estendendo o gancho para a tradução como mediadora da concepção do APP, podemos considerar que a unidade pedagógica escolhida, os gêneros discursivos, para apresentação das atividades, obtida via tradução, contém o imaginário (discurso) da hotelaria rioplatense sob a ótica do imaginário (discurso) da hotelaria brasileira. Logo, a experiência do hóspede perpassa um atendimento em seu idioma, cuja comunicação ocorre de forma inteligível, uma vez que o profissional, através do uso do APP, pode desenvolver a competência comunicativa satisfatória para a execução de seu trabalho.

Em relação ao encargo tradutório, podemos destacar três particularidades. A primeira é a de que foi obtido de uma maneira diferenciada, ao contrário do corriqueiro,

que é quando o texto já existe e o tradutor se ocupa do ato translativo. Para o alcance de nossos propósitos, obtivemos o encargo tradutório através da gravação do profissional da hotelaria no momento da execução de seu trabalho e todos os outros procedimentos metodológicos especificados face à Análise de Necessidades. A nossa escolha de trabalhar com o uso real da língua, concretizada no momento da interação, dialogou com a proposta de aprendizado que adotamos no APP Voseo Hotel, a aprendizagem situada Cope e Kalantzis (2003) que consiste na imersão em diferentes contextos de uso real da língua de aprendizado, bem como para a efetivação dos cinco aspectos que selecionamos como base constitutiva para o APP: texto e contexto, multimodalidade, autonomia, motivação e ubiquidade.

No que concerne à segunda e à terceira particularidade, estão correlacionadas, visto que embarcamos num encargo tradutório no âmbito hoteleiro, salvaguardadas todas as suas especificidades e questões abordadas neste trabalho, aceitamos o desafio e tivemos que nos calcar em um aporte teórico-metodológico que nos possibilitasse alcançar um resultado satisfatório e que nos levasse ao nosso objetivo. Dessa maneira, a tradução do encargo tradutório também transcorreu de forma particularizada, alinhamos a teoria funcionalista com o uso da *expertise por interação* e sua atuação como via de mão tripla e da *expertise contributiva*. A EI e a EC satisfizeram o nosso anelo de desenvolvimento da competência tradutória em L1 e em L2 no setor hoteleiro. Ademais disso, a EI auxiliou a: i) promover melhorias na qualidade das traduções, haja vista a oportunidade de validação do texto meta pelo receptor meta; e ii) oportunizar que o fruto dessa tarefa seja a base norteadora – os GD traduzidos ao espanhol rioplatense – do nosso APP que fornecerá subsídio para a capacitação do profissional da Hotelaria. Esse movimento, como já explicitado na introdução, possibilitou a criação de um elo entre a teoria funcionalista e a comunicação transcultural (fruto do processo tradutório e objetivo do trabalho, relacionada à competência comunicativa), de modo que o objetivo final da primeira leva à concretização da segunda.

A proposta de concepção do aplicativo Voseo Hotel foi perpassada pelos inúmeros fatores que serão elencados a continuação. Ao apoiarmo-nos na tradução e na mobile learning para a proposição de um aplicativo com fins didáticos para o aprendizado (competência comunicativa) da língua espanhola na Hotelaria, objetivamos estar em atinência com as demandas tecnológicas do mundo da cibercultura, tomando por base o slogan da MALL – «a qualquer hora e em qualquer

lugar», o que possibilita a facilidade de acesso ao aplicativo, fazendo com que os momentos de aprendizagem entrecruzem outras atividades da vida cotidiana – sendo uma alternativa de acesso à educação para o profissional da Hotelaria, – haja vista toda a contextualização de sua rotina de trabalho devidamente sinalizada nesta tese – evidenciando assim, mais uma vez, o duplo papel de mediação da tradução neste trabalho. Sobre a tradução e sua «intervenção» neste trabalho, depreendemos que sua «atuação» como mediadora para a concepção do APP com fins didáticos é *sui generis*, levando em consideração que as contribuições da tradução na área da Linguística Aplicada mais comuns, de acordo com Hurtado Albir (2001), envolvem três perspectivas: tradução interiorizada, tradução explicativa e tradução pedagógica. A interiorizada consiste na tradução feita por todo aprendiz de LE que usa sua LB como referência. A segunda faz menção às explicações de palavras e expressões, às quais o docente recorre com o fim de que o aprendiz internalize o conhecimento. A tradução pedagógica implica o uso de tarefas e exercícios de tradução com objetivos previamente acordados com o docente. Esta última se relaciona com a direção da tradução realizada neste trabalho e com a proposta da tradução funcionalista de Nord (2001, 2009, 2012 e 2016), explanada na seção 4.5, diferenciando-se no fato de que a primeira é um exercício para reforçar o aprendizado, ao passo que na segunda, o seu produto gerou a unidade pedagógica que compôs o material a ser aprendido. O prisma da tradução em tela é contributivo para o desenvolvimento dos Estudos da Tradução, bem como desvela a tradução e suas multifaces, ou seja, sua capacidade de conversa com diferentes áreas e bases teóricas.

Na sequência, no que toca ao uso da mobile learning no universo do ensino e aprendizado de línguas, a nossa proposta ocupa um duplo lugar diferenciado: i. o diálogo com a proposta LINFE, uma vez que o costumeiro era que o ensino fosse direcionado para fins gerais e não específicos e; ii. a constituição da equipe multidisciplinar para a concepção do APP Voseo Hotel, incluindo profissionais da Informática, do Design e da área do Ensino de línguas, já que, consoante com o que apresentamos, o trabalho de proposição de aplicativos voltados ao ensino de línguas dificilmente conta com representantes da área de Linguagens.

Dando prosseguimento, retomando o supramencionado, além do APP Voseo Hotel ser uma alternativa de aprendizado da língua espanhola para o profissional da Hotelaria, também é um modo de impulsionar e garantir a oferta da língua espanhola, mesmo num cenário educacional tão adverso ao desejado, levando em conta a

importância do aprendizado da língua espanhola no mundo, no Brasil e em Florianópolis assinalada no capítulo 3. Como vimos no referido capítulo, atualmente, não há nenhum amparo legal que endosse o ensino do espanhol no Brasil. Com relação aos documentos norteadores, a partir do recorrido histórico que fizemos, demonstramos que a oferta da língua espanhola nos currículos das escolas brasileiras, rememorando Labella-Sánchez e Bevilacqua (2019, p. 253-254), é marcada por um movimento de «presença/não presença» e uma trajetória circunscrita na política do «tira e botá» e; nos documentos da Educação básica vigentes, sua menção está explícita apenas nas Referências Curriculares para a Educação Profissional de Nível Técnico – Turismo e Hospitalidade que diz que é necessário um «Vocabulário técnico em português, inglês, francês e espanhol» (BRASIL, 2000b). Nos demais, no ensino fundamental não está previsto seu ensino e no médio, figura como segunda opção (BRASIL, 2024). No ensino superior, as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Turismo (BRASIL, 2006a) só mencionam «o domínio de diferentes idiomas», sem especificar quais. No aparato específico sobre o turismo, as Diretrizes Nacionais para Qualificação em Turismo (DNQT) sugerem «o domínio de línguas estrangeiras» (DNQT, 2015, p. 22).

Como asseveramos no capítulo 3, nenhum dos documentos mencionam o ensino da língua espanhola sob o viés do LINFE, o qual propomos neste trabalho, já que se trata de uma situação de ensino e aprendizado em contexto específico, a Hotelaria. O documento Referências Curriculares para a Educação Profissional de Nível Técnico – Turismo e Hospitalidade (2000b) que recomenda o ensino de um vocabulário técnico vai na direção do que tratamos na seção 4.1, quando expusemos sobre a abordagem LINFE e dissertamos que na sua chegada ao Brasil, em função do uso da palavra instrumental, acabou abrindo espaço para interpretações equivocadas, como se predicasse o aprendizado não holístico da língua.

Todavia, acorde com o que defendemos nesta tese, conceituamos o LINFE como uma «abordagem para o ensino de línguas, que se baseia na necessidade do aluno» (Hutchinson e Waters, 1987, p. 19) e propusemos o elo entre LINFE + Abordagem comunicativa, pois assumimos que têm como ponto de contato a comunicação. O primeiro entende que a finalidade da aprendizagem pressupõe uma linguagem específica, a partir da situação comunicativa envolvida, e a segunda pauta-se numa visão de linguagem como constitutiva de um significado ou processo de comunicação. Sendo assim, para que essa comunicação se efetive, é preciso que o

falante tenha competência comunicativa. O conceito de competência comunicativa intercultural que sustentamos neste trabalho, tendo em vista os nossos objetivos e a partir do diálogo com autores como: Canale e Swain (1980), Canale (1983), Celce-Murcia, Dornyei e Thurreu (1995), Celce-Murcia (2007) e Byram (1997; 2008), é o que possibilite ao aprendiz não só o ensino e aprendizado dos recursos linguísticos e todos os demais que lhe circundam para a materialização do discurso, como também a habilidade de saber usá-los nos diferentes contextos com os quais se depara com o fim de estabelecer a comunicação.

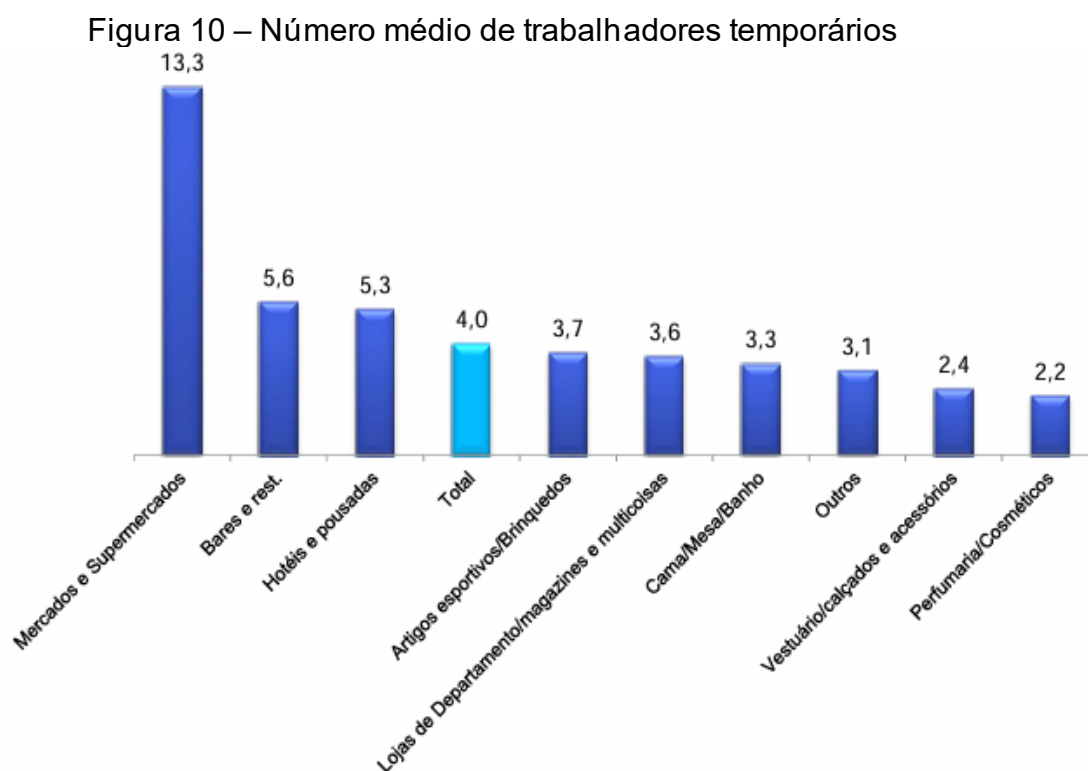
Sendo assim, asseguramos que o APP Voseo Hotel é um diferencial, pois para além de atender à demanda local, coloca o aprendiz no centro do processo de aprendizado, possibilitando uma aprendizagem direcionada às suas necessidades e situada; além de estar em consonância com os aparatos educacionais brasileiros e europeus, supramencionados, no que concerne à forma de ensino e aprendizagem, contextualizada, dinâmica e com amparo da tecnologia. Na mesma linha, a circulação do APP Voseo Hotel pode propiciar o interesse de pesquisadores e professores nas bases teóricas que o sustentam, sobremaneira, o LINFE e a aprendizagem situada e, que mesmo servir de base para pesquisas futuras.

No que toca ao APP Voseo Hotel, foi idealizado vislumbrando como público-alvo, primeiramente, os profissionais da Hotelaria e estendendo-se a estudantes da área e interessados. No entanto, isso não restringe seu raio de alcance e nem sua possibilidade de expansão. Com isso, queremos conjecturar que outros aplicativos podem ser criados a partir da nossa propositura para a hospedagem e suas bases teóricas, com as devidas adaptações, para outras áreas do trade turístico – gastronomia, lazer etc; inclusive, conforme tratamos na introdução deste trabalho, poderia ser em língua portuguesa.

Como salientamos, o *locus* de nossa pesquisa foi um hotel da cidade de Florianópolis, a Análise de necessidades linguístico-comunicativas foi realizada tendo como referencial o empreendimento de hospedagem mencionado, todavia não se limita apenas ao nicho especificado, servindo também para fins de formação/capacitação/educação de profissionais e estudantes do âmbito hoteleiro de Florianópolis e região e de outras localidades brasileiras cujas ânsias de conhecimento convirjam para a em tela, a entabulação de comunicação com hóspedes rioplatenses. Esse postulado é validado pelos dados do documento Turismo Internacional em números disponibilizado pela EMBRATUR relativo ao ano de 2023,

no qual consta que os argentinos, paraguaios e uruguaios ocupam o primeiro, quarto e quinto lugares, respectivamente, no ranking de visitantes ao Brasil (EMBRATUR, 2024) e o portal PANROTAS publicou uma matéria em outubro de 2024, a qual menciona uma pesquisa realizada pela companhia Decolar que afirma que o Brasil é o principal destino internacional dos argentinos, na temporada 2024/2025, com um crescimento de 140% na busca de pacotes de viagem e as cidades mais procuradas são: Rio de Janeiro, São Paulo, Maceió, Porto de Galinhas e Natal (Contelli, 2024). Logo, evidenciamos que a necessidade de profissionais da área da Hotelaria que tenham competência comunicativa na variedade rioplatense para a execução de seu trabalho não se limita somente a Santa Catarina e/ou Florianópolis.

Além disso, retomando ao estado de realização da pesquisa, sabemos que o período de maior movimento de turistas nas praias catarinenses é na chamada temporada de verão que compreende os meses de dezembro a março, neste período é comum que o setor de hospedagem proceda a contratações temporárias com vistas a atender o fluxo de turistas. Segundo dados da pesquisa da Fecomércio da Temporada de verão 2023/2024, os meios de hospedagem ocupam a terceira posição em número de contratações, vide figura 10.

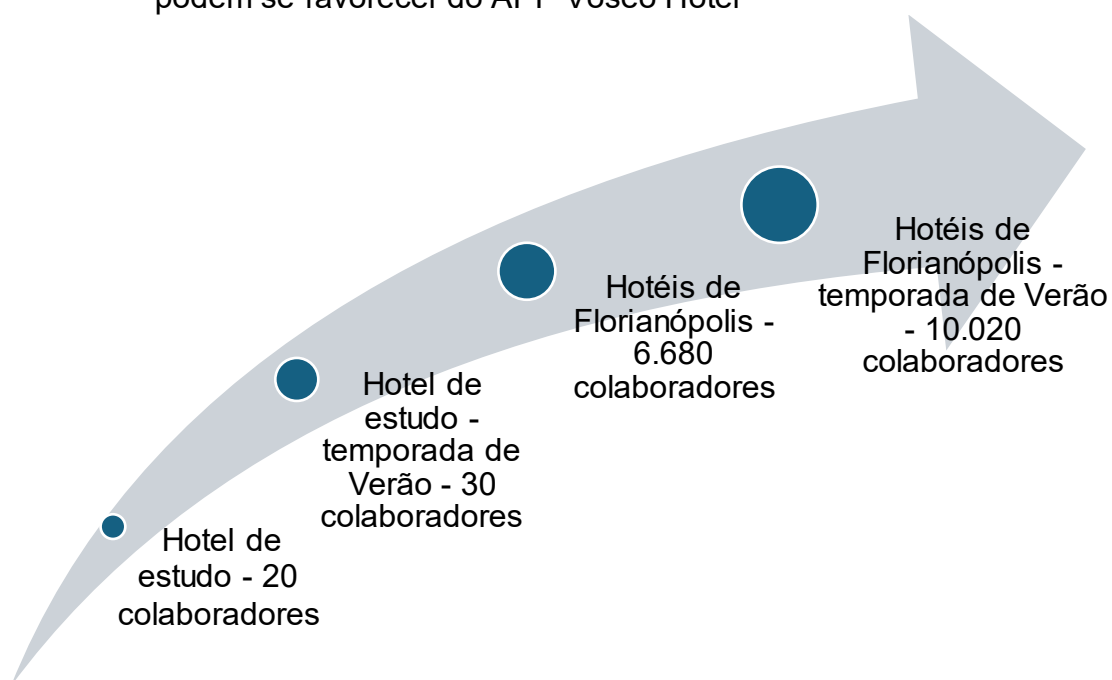


Fonte: Núcleo de Pesquisa Fecomércio SC.

Esses dados significam não só o aumento do número de profissionais atuantes na área da Hotelaria como também asseveram a importância do APP Voseo Hotel para o auxílio na capacitação desses profissionais, evocando as situações apresentadas ao longo deste estudo, como a questão da sazonalidade, a falta de experiência e formação dos colaboradores e, neste caso específico, o curto tempo para familiarizarem-se com as demandas da atividade.

Dando continuidade ao raio de abrangência do APP Voseo Hotel, com o intuito de apresentar um número aproximado de profissionais de Florianópolis que podem se favorecer de seu uso, amparados dos dados que foi possível ter acesso, fizemos uma projeção desse montante, conforme é possível verificar na figura 11 a seguir:

Figura 11 – Número estimado de profissionais do setor hoteleiro de Florianópolis que podem se favorecer do APP Voseo Hotel



Fonte: elaborado pelos autores.

A figura acima foi construída com base nos dados obtidos via e-mail pelo Sindicato de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares de Florianópolis (SHRBS) e disponibilizados nos itens 2.1.2 e 2.1.5 deste trabalho que condizem ao quantitativo de meios de hospedagem de Florianópolis em 2024 – 334 – e de funcionários dos setores de recepção/reservas e restaurante do hotel onde o estudo foi realizado – 20, acessado pela pesquisadora no período de gravações. De posse disso, consideramos as informações do hotel para estimar quatro situações e o número de colaboradores

que nelas têm acesso ao APP Voseo Hotel. Assim, a primeira – na direção de baixo para cima – se refere ao hotel de estudo que possui 8 funcionários no setor de recepção/reservas e 12 no restaurante, totalizando 20 profissionais utilizando o APP Voseo Hotel. A segunda representa o quantitativo de colaboradores do hotel de estudo acrescido dos dados apresentados na figura 10 sobre o número de contratação temporárias nas Temporadas de Verão, 5, totalizando 30 profissionais, sendo acrescentados 5 profissionais para cada setor. A terceira corresponde à totalidade de usuários do APP Voseo Hotel em Florianópolis, conseguida através da relação entre o número de meios de hospedagem da cidade, 334, e a estimativa de colaboradores dos setores de recepção/reservas e restaurante, tendo sido utilizado o contingente do hotel onde o estudo foi realizado, portanto, 6.680. Por último, estabelecemos o número de colaboradores que podem acessar o APP Voseo Hotel na cidade Florianópolis na Temporada de Verão, considerando seu número de meios de hospedagem, 334, usando como base o número de profissionais do hotel de estudo, 20 e acrescentando o número de contratações no período, 5, para cada setor, perfazendo 10.020 colaboradores. Esses dados demonstram os dados de abrangência do APP Voseo Hotel apenas na cidade de Florianópolis, o que significa que pode ser aumentado, uma vez que o litoral catarinense está composto pelas demais cidades: Itapema, Balneário Camboriú, Balneário Piçarras, Navegantes, Bombinhas, São Francisco do Sul e Itapoá.

No que toca ao feedback do público-alvo sobre o manuseio do APP Voseo Hotel, a pesquisadora desta tese e o responsável pelo Design do aplicativo realizaram o teste de usabilidade com estudantes da área de Hotelaria<sup>157</sup>, após o término dos trabalhos de Design e Implementação, disponível de forma detalhada nas páginas 59 a 69 do trabalho do Frederico Cardoso Magalhães Pereira e sobre o qual elucidamos alguns pontos que nos parecem pertinentes. O teste foi feito de forma on-line e dividido em dois momentos: primeiro o voluntário tinha que executar as tarefas solicitadas pelo Frederico que versavam sobre a navegação no aplicativo e o segundo era responder a algumas perguntas sobre o teste e impressões do aplicativo, além de comentários, críticas e sugestões. Como resultado, podemos dizer que foi bastante positivo, o APP foi considerado intuitivo, foram feitas sugestões de alteração nas cores e na espessura dos ícones como forma de facilitar a navegabilidade, que foram acatadas.

---

<sup>157</sup> Não foi possível a participação de colaboradores do hotel onde o estudo foi realizado.

Em acorde ao que expusemos na seção 5.3.3, em função de fatores como tempo, limitações financeiras e tecnológicas, somente foi feito o design e a implementação de uma parte do design pedagógico idealizado do APP Voseo Hotel, o todo não está contemplado como forma de manter seu ineditismo e com o fim de angariar parcerias, patrocínios com órgãos oficiais do governo ou empresas privadas, a fim de possibilitar a implementação de todo o APP Voseo Hotel, visto que, como registrado, está concebido sob bases teóricas que convergem não só para atender às demandas do contexto profissional em tela, como também satisfaz as premissas de ensino e aprendizado contidas nos documentos norteadores da educação brasileira e europeia.

Para arrematar a parte correlacionada ao APP Voseo Hotel, optamos por manter nossa fidelidade aos trabalhos da equipe que atuou no desenvolvimento do aplicativo, porém para reforçar o convite para que, você leitor, visite-os, expomos uma imagem que resume todas as telas que compõem o APP Voseo Hotel, gentilmente, cedida e feita pelo Frederico Cardoso Magalhães Pereira, vide figura 12, com o uso do programa Figma.

Figura 12 – Telas implementadas no APP Voseo Hotel



Fonte: Frederico Cardoso Magalhães Pereira, 2024.

Na imagem supracitada, vemos o caminho a ser percorrido pelo usuário para navegar no aplicativo, começando pelas telas de registro (login), passando pela escolha do avatar (introdução), chegando ao menu para prosseguir ao início do jogo que se dá pelo check-in.

Depois de falarmos sobre a trajetória de desenvolvimento do APP Voseo Hotel e elucidarmos sua importância em diferentes âmbitos, passamos a explicar sobre as delimitações que perpassam toda pesquisa e com essa não foi diferente. A pesquisa se efetivou, foi concluída, mas no meio do caminho tiveram percalços, o que culminou em rearranjos. Devido à rotina exaustiva do hotel e com praxe pré-estabelecida, nem sempre era possível ter as solicitações atendidas, mesmo com toda a hospitalidade e

receptividade à pesquisa por parte de toda a equipe do empreendimento hoteleiro. Isso impactou no acesso a algumas informações, como por exemplo, o questionário que quase não teve resposta do público-alvo. Contudo, isso foi sanado com o plano B, o registro das notas de campo, fruto dos momentos de observação *in loco* e das interações com os profissionais. Outrossim, não tivemos acesso a todos os materiais escritos, por isso só foi possível traduzir, revisar e corrigir os documentos que estão no apêndice, que não perfazem todos que gostaríamos e/ou solicitamos.

A respeito do momento da tradução, a ideia inicial era realizar a *expertise por interação* da mesma maneira que obtivemos o encargo tradutório em português brasileiro. Através do estabelecimento de parcerias com hotéis nas capitais dos países rioplatenses – Buenos Aires, Assunção e Montevideu –, faríamos uma imersão e não gravação, mas uma observação *in loco* com registro em notas de campos com a finalidade de familiarização com a linguagem hoteleira desses estabelecimentos e, assim, proceder à tradução. Porém, em função de mudanças na vida da pesquisadora, a *expertise por interação* e *contributiva* aconteceu da maneira relatada no texto, e o espanhol rioplatense limitou-se ao argentino.

Sobre os setores do hotel elegidos, na reorganização das estratégias do trabalho, optamos por retirar o setor de governança, visto que durante a estadia para as gravações e observações no hotel, notamos que a comunicação entre o hóspede e esse setor ocorre de forma muito esporádica, quase inexistente em comparação aos setores que mantivemos: recepção, reservas e alimentos e bebidas.

No que concerne ao APP Voseo Hotel, em virtude da limitação temporal – o trabalho da equipe multidisciplinar ocorreu no período de 2021 a 2022, totalizando um ano –, somente foi prototipada uma parte do design pedagógico idealizado. Além disso, como nem todas as opções de funcionalidade desejadas estavam acessíveis gratuitamente, por exemplo, o som da pronúncia que deveria ser na variedade rioplatense, ficou na variedade peninsular.

Findada a exposição das limitações e rearranjos, ocupamo-nos de registrar algo bastante salutar: estamos conscientes de que o trabalho não é o salvador da pátria para as urgências linguístico-comunicativas do setor hoteleiro, contudo, esperamos que seja um grande motivador de zilhões de outros afins a este.

A hora do tão sonhado ponto final se aproxima, todavia não sem antes dar tempo de deixar uma sementinha plantada para que muitas flores possam desabrochar. Como foi possível demonstrar neste trabalho, a área dos Estudos da

Tradução é passível de diálogo com as mais diversas correntes teórico-metodológicas e é um universo de páginas quase em branco para ser preenchido. De igual maneira o é o ensino e aprendizagem de Língua estrangeira na abordagem LINFE e a tradução especializada tem uma imensidão de urgências tradutórias. Vivemos na cibercultura, entretanto ainda somos um bebê engatinhando no desenvolvimento de materiais que satisfaçam suas necessidades. Por isso, não se acanhem, mergulhem no mundo da tradução e de suas multifaces.

## 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>.

AGÊNCIA SENADO. **Projetos pretendem tornar ensino de espanhol obrigatório nas escolas**. Disponível em:

<https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2021/09/28/projetos-pretendem-tornar-ensino-de-espanhol-obrigatorio-nas-escolas>. Acesso em: 22 abr. 2023.

AGUIRRE BELTRÁN, B. Enfoque, metodología y orientaciones de la enseñanza del español con fines específicos. **Carabela monográfico: la enseñanza del español como lengua extranjera con fines específicos**. n. 44. Madrid: SGEL, 1998.

ALLAIN, O.; WOLLINGER, P.; MORAES, G. H. **Concepções e história da Educação Profissional Tecnológica**. Livro-texto virtual. Prod. Téc. Curso de Especialização em Gestão Pública na Educação Profissional, Instituto Federal de Santa Catarina, 2016.

ALMEIDA FILHO, J.C.P. Fundamentação e crítica da abordagem comunicativa de ensino das línguas. **Trabalhos em Linguística Aplicada**, Campinas, n. 8, p. 85-91, 1986.

\_\_\_\_\_. A Abordagem Orientadora da Ação do Professor. *In*: **Parâmetros Atuais para o Ensino de Português Língua Estrangeira**. Campinas: Pontes, 1997.

\_\_\_\_\_. O professor de língua(s) profissional, reflexivo e comunicacional. *In*: **Horizontes de Linguística Aplicada**, Brasília, ano 3, n. 1, 2004.

\_\_\_\_\_. **Dimensões comunicativas no ensino de línguas**. Campinas: Pontes, 2013.

\_\_\_\_\_. **O ensino de línguas para fins específicos (Elfe)**. Coluna Formação de Professores, 2014. Disponível em: <https://sala.org.br/estante/colunas/formacao-de-professores/1208-o-ensino-de-linguas-para-fins-especificos-elfe>. Acesso em: 10 maio de 2024.

ALMEIDA, J. B.; AMARAL, T. T. B. A qualificação de recursos humanos na área do turismo a partir do espanhol para fins específicos: uma prática, muitos olhares. *In*: X Fórum Internacional de turismo do Iguassu, 15-17 jun. 2016, Foz do Iguaçu. **Anais do X Fórum Internacional de Turismo Do Iguassu**. Foz do Iguaçu, 2016.

ALMEIDA, J. V. de. **Educação profissional para a hospitalidade**. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção), Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001.

AMARAL, A. L. N.; GUERRA, L. B. **Neurociência e educação**. Olhando para o futuro da aprendizagem. Brasília: SESI/DN, 2020. Disponível em:

[https://static.portaldaindustria.com.br/media/filer\\_public/22/e7/22e7b00d-9ff1-474a-bb53-fc8066864cca/neurociencia\\_e\\_educacao\\_pdf\\_interativo.pdf](https://static.portaldaindustria.com.br/media/filer_public/22/e7/22e7b00d-9ff1-474a-bb53-fc8066864cca/neurociencia_e_educacao_pdf_interativo.pdf). Acesso em: 21 jun. 2024.

AMORIM, T.P.P. **Uma análise de necessidades comunicativas de profissionais do eixo tecnológico hospitalidade e lazer: subsídios para um programa de ensino de inglês baseado em tarefas**. 2011. Dissertação (Mestrado em Linguística) - Programa de Pós-graduação em Linguística, Centro de Comunicação e Expressão, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2011.

\_\_\_\_\_. **A aprendizagem do check-in hoteleiro na língua inglesa: o papel do resultado comunicativo em uma reavaliação do conceito de tarefa**. 2019. Tese (Doutorado em Linguística) – Programa de Pós-graduação em Linguística, Centro de Comunicação e Expressão, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2019.

AMORIM, T. P. P.; XAVIER, R. P. Uma análise de necessidades de recepcionistas de hotel para a construção de um programa de ensino de língua estrangeira baseado em tarefas. **Revista Horizontes de Linguística Aplicada**, [S. l.], v. 16, n. 2, 2017. DOI: 10.26512/rhla.v16i2.19949. Disponível em: <https://www.periodicos.unb.br/index.php/horizontesla/article/view/19949>. Acesso em: 19 out. 2023.

ANDIÓN HERRERO, M. A. **Las variedades del español en América: una lengua y 19 países**. Thesaurus Editora: Brasília, Consejería de Educación de la Embajada de España en Brasília, 2004. ISBN: 85-7062-501-4. 64 p. (Colección Complementos). (Serie Didáctica).

ANDIÓN HERRERO, M. A.; CASADO FRESNILLO, C. **Variación y variedad del español aplicadas a E-LE/L2**. Editora del Profesor de ELE: UNED Madrid, 2014. ISBN: 978-84-362-5697-0.

ANDRADE, I. R. **Aprendizagem de língua assistida por dispositivos móveis (Aladim): uma proposta alternativa para o ensino da língua espanhola**. 2017. Tese (Doutorado em Linguística Aplicada), UNICAMP, 2017.

ANSARAH, M. G. dos R. **Formação e Capacitação do Profissional em Turismo e Hotelaria**. São Paulo: Aleph, 2002. 202 p. (Série Turismo).

AOKI, R. L.; FIUZA, P. J.; LEMOS, R. R. Utilização de narrativas digitais em ambientes de aprendizagem baseada em jogos digitais: uma revisão sistemática da literatura. **ETD Educação Temática Digital**, [S.L.], v. 20, n. 4, p. 1138-1160, out. 2018. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/etd/article/view/8649913>. Acesso em: 15 jul. 2024.

ASINO, T. I.; JHA, K.; ADEWUMI, O. Literacy in the Digital Age: From traditional to Digital to Mobile Digital Literacies. In: ASINO, T. I. (Org.). **Learning in Digital Age**. [S. l.]: Oklahoma State University Libraries, 2020. n.p.

AUSTIN, J. **How to do things with words**. Cambridge: Harvard University Press, 1962.

AZLI, W. U. A. W.; SHAH, P. M.; MOHAMAD, M. Perception on the Usage of Mobile Assisted Language Learning (MALL) in English as a Second Language (ESL) Learning among Vocational College Students. **Creative Education**, v. 9, n.1, p. 84-98, 2018. <https://doi.org/10.4236/ce.2018.91008>.

BACHMAN, L. **Fundamental Considerations in Language Testing**. Oxford: Oxford University Press, 1990.

———. What Does Language Testing Have to Offer? *In: TESOL Quarterly*, v. 25, n.4, 1991. p. 671-701.

BAKHTIN, M. Os gêneros do discurso. *In: BAKHTIN, M. Estética da criação verbal*. São Paulo: Martins Fontes, 1997 [1979].

———. **Marxismo e filosofia da linguagem**: problemas fundamentais do método sociológico na ciência da linguagem. 16. ed. São Paulo: Hucitec, 2014 [1929].

BARBAGALLO, S. El español con fines específicos: el español del Turismo. *In: SAZ, S. (Ed.). Actas del XLIII Congreso Internacional de la Asociación Europea de Profesores de Español*. Madrid: AEPE, Editorial Edelsa, 2009. p. 393-400.

BECKER, I. **Manual de español**: gramática y ejercicios de aplicación; lecturas; correspondencia; vocabularios; antología poética. 79. ed. São Paulo: Nobel, 1999.

BERGMANN, J.C. F.; CESCO, A. A diminuição da oferta do ensino de língua espanhola no estado de Santa Catarina: e a Lei 11.161, onde está? *In: GARCIA, A. V.; D'AGOSTINI, A. (Org.). Reflexões sobre a formação de professores e o Pibid – UFSC*. Tubarão: Editora Copiart, 2014.

BERGMANN, J. C. F.; CESCO, A.; SILVA, C. M. MOVIMENTAÇÃO NO ENSINO DO ESPANHOL EM ESCOLAS PÚBLICAS DE FLORIANÓPOLIS-SC (2003-2013-2020). **Estudos Linguísticos e Literários**, Salvador, n. 74, p. 126–148, 04 jun. 2023. DOI: 10.9771/ell.i74.47168. Disponível em: <https://periodicos.ufba.br/index.php/estudos/article/view/47168>. Acesso em: 24 mar. 2024.

BEVILAQUA, R. Novos estudos do letramento e multiletramentos: divergências e confluências. **RevLet – Revista Virtual de Letras**, Goiás, v. 5, n. 1, jan./jul., 2013. Disponível em: <http://revlet.com.br/index/linguistica/ano/2013>. Acesso em: 05 jun. 2024.

BHATIA, V. K. **Analysing genre**: language use in professional settings. London: Longman, 1993.

BONINI, A. Genres of receptionist /guest interaction in the hotel industry. **Revista Letras**, Santa Maria, v. 20, n. 40, p. 133–145, jan./jun. 2010.

BRASIL. **Lei nº 4.244, de 9 de abril de 1942**. Brasília, DF, 1942. Disponível em: <http://www2.camara.leg.br/legin/fed/decrei/1940-1949/decreto-lei-4244-9-abril-1942-414155-publicacaooriginal-1-pe.html>. Acesso em: 30 set. 2018.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil (1988)**. Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm). Acesso em: 28 jun. 2019.

BRASIL. **Lei Nº4004/1993**. Torna obrigatória a inclusão do ensino de língua espanhola nos currículos plenos dos estabelecimentos de ensino de 1º e 2º graus. NOVA EMENTA DO SUBSTITUTIVO DO SENADO: Dispõe sobre a obrigatoriedade da implantação da língua espanhola nos currículos plenos dos estabelecimentos de ensino médio. Brasília, DF: Câmara dos Deputados, 1993. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=20594>. Acesso em: 28 jun. 2019.

BRASIL. **Lei nº 9394, de 20 de dezembro de 1996**. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Brasília, DF: Ministério da Educação, 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 23 jun. 2019.

BRASIL, **Parâmetros Curriculares Nacionais - terceiro e quarto ciclos**: Língua Estrangeira. Brasília: MECSEF, 1998. Disponível em: [http://portal.mec.gov.br/seb/arquivos/pdf/pcn\\_estrangeira.pdf](http://portal.mec.gov.br/seb/arquivos/pdf/pcn_estrangeira.pdf). Acesso em: 25 jun. 2019.

BRASIL. **Parecer nº 16, de 05 de outubro de 1999**. Diretrizes curriculares nacionais para a educação profissional de nível técnico. Brasília, DF: Ministério da Educação - Conselho Nacional de Educação - Câmara de Educação Básica, 1999. Disponível em: [http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/pdf\\_legislacao/rede/legisla\\_rede\\_parecer1699.pdf](http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/pdf_legislacao/rede/legisla_rede_parecer1699.pdf). Acesso em: 30 jun. 2019.

BRASIL. **Educação Profissional de Nível Técnico – Turismo e Hospitalidade**. Brasília: Ministério da Educação, 2000a. 40 p.

BRASIL. **Parâmetros Curriculares Nacionais – Ensino médio**. Brasília: MEC, 2000b. Disponível em: [http://portal.mec.gov.br/seb/arquivos/pdf/14\\_24.pdf](http://portal.mec.gov.br/seb/arquivos/pdf/14_24.pdf). Acesso em: 27 jun. 2019.

BRASIL. **PCN + Ensino médio**: orientações educacionais complementares aos Parâmetros Curriculares Nacionais. Brasília: MEC/Semtec, 2002.

BRASIL. **Lei Nº 11.161, de 05 de agosto de 2005**. Dispõe sobre o ensino da língua espanhola. Brasília, DF: Ministério da Educação, 2005. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2004-2006/2005/Lei/L11161.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Lei/L11161.htm). Acesso em: 26 jun. 2019.

BRASIL. **Resolução nº 13, de 24 de novembro de 2006**. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Turismo e dá outras providências. Brasília, DF: Conselho Nacional de Educação, 2006a. Disponível em: [http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces13\\_06.pdf](http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces13_06.pdf). Acesso em: 24 jun. 2019.

BRASIL. **Orientações Curriculares para o Ensino Médio: linguagens, Códigos e suas Tecnologias**. Brasília: Ministério da Educação, Secretaria de Educação Básica, 2006b. Disponível em: [http://portal.mec.gov.br/seb/arquivos/pdf/book\\_volume\\_01\\_internet.pdf](http://portal.mec.gov.br/seb/arquivos/pdf/book_volume_01_internet.pdf). Acesso em: 24 jun. 2019.

BRASIL. **Lei Nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008**. Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, e dá outras providências. Brasília, DF: Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão; Ministério da Educação, 2008. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2008/lei/l11892.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11892.htm). Acesso em: 23 jun. 2019.

BRASIL. **Diretrizes Curriculares Nacionais Gerais da Educação Básica**. Brasília, DF: Brasília: MEC, SEB, DICEI, 2013.

BRASIL. **Diretrizes Nacionais para Qualificação em Turismo**. Brasília: Ministério do Turismo, 2015. 40 p.

BRASIL. **Medida provisória 746 de 22 de setembro de 2016**. Institui a Política de Fomento à Implementação de Escolas de Ensino Médio em Tempo Integral, altera a Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, e a Lei nº 11.494 de 20 de junho 2007, que regulamenta o Fundo de Manutenção e Desenvolvimento da Educação Básica e de Valorização dos Profissionais da Educação, e dá outras providências. Brasília, DF: Ministério da Educação, 2016. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2016/Mpv/mpv746.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2016/Mpv/mpv746.htm). Acesso em: 22 jun. 2019.

BRASIL. **Lei Nº 13.415, de 16 de fevereiro de 2017**. Altera as Leis nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, e 11.494, de 20 de junho 2007, que diretrizes e bases da educação nacional, e 11.494, de 20 de junho 2007, que regulamenta o Fundo de Manutenção e Desenvolvimento da Educação Básica e de Valorização dos Profissionais da Educação, a Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, e o Decreto-Lei nº 236, de 28 de fevereiro de 1967; revoga a Lei nº 11.161, de 5 de agosto de 2005; e institui a Política de Fomento à Implementação de Escolas de Ensino Médio em Tempo Integral. Diário Oficial da União, Brasília, 2017a. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2017/Lei/L13415.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Lei/L13415.htm). Acesso em: 27 jun. 2019.

BRASIL. **Base Nacional Comum Curricular**. Brasília, DF: Ministério da Educação, 2017b. Disponível em: <http://basenacionalcomum.mec.gov.br/>. Acesso em: 11 jul. 2019.

BRASIL. **Plano Nacional do Turismo**. Brasília: Ministério do Turismo, 2018. 162 p.

BRASIL. **Lei nº 14.945, de 31 de julho de 2024**. Altera a Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996 (Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional), a fim de definir diretrizes para o ensino médio, e as Leis nºs 14.818, de 16 de janeiro de 2024, 12.711, de 29 de agosto de 2012, 11.096, de 13 de janeiro de 2005, e 14.640, de 31 de julho de 2023. Brasília, DF: Ministério da Educação, 2024. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ Ato2023-2026/2024/Lei/L14945.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ Ato2023-2026/2024/Lei/L14945.htm). Acesso em: 31 out. 2024.

BRINDLEY, G. P. The role of needs analysis in adult ESL programme design. *In*: JOHNSON, R. K. **The second language curriculum**. Cambridge: Cambridge University Press, 1989. p.63-78.

BRUZZI, D. G. Uso da tecnologia na educação, da história à realidade atual. **Revista Polyphonia**, v. 27, n. 1, 475, 2016. <https://doi.org/10.5216/rp.v27i1.42325>.

BURSTON, J. Mobile-assisted language learning: a selected annotated bibliography of implementation studies 1994-2012. **Language Learning & Technology**, v. 17, n. 3, p. 157-225, 2013.

BUZATO, M. E. K. **Letramentos digitais e formação de professores**. São Paulo: Portal Educarede. 2006. Disponível em: [http://www.educarede.org.br/educa/img\\_conteu-do/marcelobuzato.pdf](http://www.educarede.org.br/educa/img_conteu-do/marcelobuzato.pdf). Acesso em: 2 set. 2024.

BYRAM, M. **Teaching and assessing intercultural communicative competence**. Clevedon: Multilingual Matters, 1997.

\_\_\_\_\_. **From Foreign Language Education to Intercultural Citizenship: Essays and Reflections**. Clevedon: Multilingual Matters, 2008.

CABRÉ, M. T. **La terminología: teoría, metodología, aplicaciones**. Barcelona: Ed. Antártida; Empúries, 1993.

\_\_\_\_\_. **La terminología: Representación y comunicación**. Elementos para una teoría de base comunicativa y otros artículos. Girona: Documenta Universitaria, 1999.

CAILLÉ, A. **Antropologia do dom**. Petrópolis: Vozes, 2002.

CALVI, M. V. **Lengua y comunicación en el español del turismo**. Madrid: Arco Libros, 2006. ISBN 84-7635-649-8.

\_\_\_\_\_. Géneros discursivos, diversidad cultural y traducción de textos turísticos. **Altre Modernità. Otras modernidades. Autres modernités. Other modernities**. n. 21, p. 69-86, maio 2019.

\_\_\_\_\_. Introducción: diversidad lingüística y traducción de textos turísticos. **Estudios de Traducción**, v. 12, p. 1-2, 14 jul. 2022.

CAMARGO, L. O. L. **Hospitalidade**, São Paulo: Aleph, 2004. (Coleção ABC do Turismo).

CAMPOS, I. C. de A. M.; GONÇALVES, M. H. B. **Introdução a turismo e hotelaria**. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 1998. 112 p.

CANALE, M.; SWAIN, M. Theoretical bases of com-municative approaches to second language teaching and testing. **Applied Linguistics**, v. 1, n. 1, p. 1–47, 1 mar. 1980.

CANALE, M. From Communicative competence to communicative language pedagogy. *In*: RICHARDS, J.; SCHMIDT, R. (Org.) **Language and Communication**. Londres: Longman, 1983.

CANANI, I. S. S.; BENI, M. C. A comunicação em Língua Espanhola entre turistas e prestadores de serviços na hotelaria: região turística de Balneário de Camboriú. **Turismo – Visão e ação**, ano 4, n. 8, p. 119-123, abr./set. 2001.

CASSANY, D. **Nuevos roles para enseñar y aprender en contextos cambiantes**. Editorial Difusión, 2022.

CASTANHO, M. E. **Universidade à noite: fim ou começo de jornada**. São Paulo: Papyrus, 1989.

CASTELLI, G. **Excelência em hotelaria – uma abordagem prática**. Rio de Janeiro: Quality Mark, 2002.

\_\_\_\_\_. **Administração hoteleira**. Coleção Hotelaria. Caxias do sul: EDUCS, 2003.

\_\_\_\_\_. **Hospitalidade na perspectiva da gastronomia e da hotelaria**. São Paulo: Saraiva, 2005.

CAZDEN, C. et al. **Uma pedagogia dos multiletramentos**. Desenhando futuros sociais. RIBEIRO, A. E.; CORREA, H. T. (Org.). Tradução de Adriana Alves Pinto et al. Belo Horizonte: LED, 2021.

CELADA, M. T.; GONZÁLEZ, N. M. Los estudios de Lengua Española en Brasil. **Anuario Brasileño de Estudios Hispánicos, Suplemento El hispanismo en Brasil**. Brasília: ABEH, 2000, p. 35-58.

CELANI, M. A. A. O ensino de inglês instrumental em universidades brasileiras. **The ESpecialist**, n. 3, p.5 -9, 1981.

\_\_\_\_\_. **Ensino de segunda língua: redescobrimdo as origens**. São Paulo: EDUC, 1997.

\_\_\_\_\_. Revendo a aventura: desafios, encontros e desencontros. *In*: CELANI, M.A. A.; RAMOS, R. C. G.; FREIRE, M. M. (Org.). **A abordagem instrumental no**

**Brasil: um projeto, seus percursos e seus desdobramentos.** Campinas: Mercado de Letras: São Paulo: EDUC, 2009, p.17-31.

CELCE-MURCIA, M. et al. Communicative Competence: A Pedagogically Motivated Model with Contents Specifications. **Issues in Applied Linguistics**, v. 6, n. 2, p.5-35, 1995.

CELCE-MURCIA, M. Rethinking the role of communicative competence in language teaching. *In*: SOLER, E. A.; JORDÀ, M. S. (org.). **Intercultural Language Use and Language Learning**. Dordrecht: Springer, 2008. p. 41–57. DOI: [https://doi.org/10.1007/978-1-4020-5639-0\\_3](https://doi.org/10.1007/978-1-4020-5639-0_3)

**Certificações Internacionais - Centro Cultural da Espanha.** Disponível em: <http://www.centroculturaldaespanha.com.br/certificacoes-internacionais/>. Acesso em: 10 abr. 2019.

CERVANTES, C. C. V. *CVC. Anuario 2023. Informe 2023. El español en cifras* Cvc.cervantes.es. [https://cvc.cervantes.es/lengua/anuario/anuario\\_23/informes\\_ic/p01.htm](https://cvc.cervantes.es/lengua/anuario/anuario_23/informes_ic/p01.htm).

CHINNERY, G. Emerging technologies going to the MALL: mobile assisted language learning. **Language Learning & Technology**, v. 10, 2006.

CHOZE, I. **Ensino de línguas no contexto da hotelaria: problematizando o conceito de análise de necessidades.** 2006. Dissertação (Mestrado em Linguística), Universidade Federal de Uberlândia, 2006.

CIAPUSCIO, G.; KUGUEL, I. Hacia una tipología del discurso especializado: aspectos teóricos y aplicados. *In*: GARCÍA PALACIOS, J.; FUENTES, M. T. (Ed.). **Entre la terminología, el texto y la traducción**. Salamanca: Almar, 2002. p. 37-73. Disponível em: [http://www.caicyt.gov.ar/files/coteca/CiapuscioyKuguel\(2002\)Haciaunatipologiadelcursoespecializado.pdf](http://www.caicyt.gov.ar/files/coteca/CiapuscioyKuguel(2002)Haciaunatipologiadelcursoespecializado.pdf). Acesso em: 20 jan. 2019.

CLARKE, R. J. Social semiotic contributions to the systemic semiotic workpractice framework. **Sign Systems Studies**, v. 29, n. 2, p.587-605, 2001. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/200026105\\_Social\\_Semiotic\\_Contributions\\_to\\_the\\_Systemic\\_Semiotic\\_Workpractice\\_Framework](https://www.researchgate.net/publication/200026105_Social_Semiotic_Contributions_to_the_Systemic_Semiotic_Workpractice_Framework). Acesso em: 10 jul. 2024.

COLL, C. MONEREO, C. **Psicologia da educação virtual: aprender e ensinar com as tecnologias da informação e da comunicação.** César Coll, Carles Monereo. Tradução: Naila Freitas, consultoria, supervisão e revisão técnica: Milena da Rosa Silva. Porto Alegre: Artmed, 2010.

CONSEJO DE EUROPA. **Marco común europeo de referencia para las lenguas:** aprendizaje, enseñanza, evaluación. Volumen complementario, 2020.

CONTELLI, B. **Procura por viagens ao Brasil cresce 140% entre argentinos, diz Decolar.** Disponível em: [https://www.panrotas.com.br/destinos/pesquisas-e-estatisticas/2024/10/procura-por-viagens-ao-brasil-cresce-140-entre-argentinos-diz-decolar\\_211030.html](https://www.panrotas.com.br/destinos/pesquisas-e-estatisticas/2024/10/procura-por-viagens-ao-brasil-cresce-140-entre-argentinos-diz-decolar_211030.html). Acesso em: 5 dez. 2024.

COPE, B.; KALANTZIS, M. (Ed.) **Multiliteracies**: Literacy learning and the design of social futures. 2. ed. London: Routledge, 2003.

\_\_\_\_\_. «Multiliteracies» New literacies, new learning. **Pedagogies: An international journal**, v. 4, n. 3, p. 164-195, 2009.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO. **Breve história do turismo e da hotelaria**. Rio de Janeiro: Confederação Nacional do Comércio, Conselho de Turismo. Rio de Janeiro, 2005.

CORDEIRO, R. A. C. et al. Utilizando mapas conceitual, de cenário e navegacional no apoio ao processo de desenvolvimento de objetos de aprendizagem. **Revista Renote: Novas Tecnologias na Educação**, Porto Alegre, v. 5, n. 1, p.1-14, 01 jul. 2007. Disponível em: <http://seer.ufrgs.br/index.php/renote/issue/view/946>. Acesso em: 03 maio 2024.

COTTERALL, S. Readiness for autonomy: investigating learner beliefs. **System**, (S.I.), v.23, n.2, p.195-205, 1995.

CRESCER SC DESENVOLVIMENTO EM DEBATE. Florianópolis: Diário Catarinense, 17 maio 2014.

CROMPTON, H.; BURKE, D. The use of mobile learning in higher education: a systematic review. **Computers & Education**, v. 123, p. 53-64, 2018.

CUSTÓDIO, A. **Movimento Fica Espanhol**. Disponível em: <https://www.profemarli.com/movimento-fica-espanhol>. Acesso em: 17 maio. 2023.

**CVC. Diccionario de términos clave de ELE. Enseñanza de la lengua para fines específicos**. Disponível em: [https://cvc.cervantes.es/ENSEÑANZA/biblioteca\\_ele/diccio\\_ele/diccionario/ensenanzafinesespec.htm](https://cvc.cervantes.es/ENSEÑANZA/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/ensenanzafinesespec.htm). Acesso em: 10 maio 2024.

DAVIES, C. A. **Manual de hospedagem**: Simplificando ações na hotelaria. Coleção Hotelaria. Caxias do Sul: EDUCS, 2007.

DIAS, R.; PIMENTA, M, A (Org.). **Gestão de hotelaria e turismo**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

DICKINSON, L. Autonomy and motivation: A literature review. **System**, (S.I), v.23, n.2, p.165-174, 1995.

DI MURO PÉREZ, L. **Manual práctico de recepción hotelera**. Ciudad de México: Trillas, 2001. (Série Trillas Turismo).

DUDLEY-EVANS, T.; St. JOHN., M. **Developments in ESP**: a multidisciplinary approach. Cambridge: Cambridge University Press, 1998.

DURÁN MUÑOZ, I. Caracterización de la traducción turística: problemas, dificultades y posibles soluciones. **Revista de Lingüística y Lenguas Aplicadas**, Universidad de Málaga, v. 7, p.103-113, 2012.

EMBRATUR. **Turismo Internacional em números**. Gerência de Informação e Inteligência de Dados, 2024.

ESPASA CALPE. **Diccionario de la lengua española para estudiantes de español**. Madrid: Espasa Libros, 2002.

FALLADA POUGET, C. La «desprofesionalización» y el modelo «unidireccional» en la traducción de menús en Cataluña. *In*: FUENTES LUQUE, A. (Ed.). **La traducción en el sector turístico**. Granada: Editorial Atrio. p. 93–100.

FAULSTICH, E. Socioterminologia: mais que um método de pesquisa, uma disciplina. **Ciência da Informação**, v. 24, n. 3, 1995.

\_\_\_\_\_. Variação em terminologia. Aspectos de socioterminologia. *In*: RAMOS, G. G.; PÉREZ LAGOS, M. F. (Coord.). **Panorama Actual de la Terminología**. Granada: Editorial Comares, 2002. pp. 65-91.

FECOMERCIO. Disponível em:

<https://www.fecomercio-sc.com.br/pesquisas/pesquisa-turismo-de-verao-no-litoral-catarinense-2024/>. Acesso em: 09 jun. 2024.

**Figma**. Disponível em:

<https://www.figma.com/design/aPRsAPmFVDgPgF0oxh0M2f/Voseo-Hotel-App?node-id=0-1&node-type=canvas&t=AsgZUWlvav6P29Mz-0>. Acesso em: 1 dez. 2024.

FIGUEIREDO, D. C. Discourse, language and work in the hotel sector. **Revista Letras**, Santa Maria, v. 20, n. 40, p. 27–42, jan./jun. 2010.

FILATRO, A.; CAVALCANTI, C. C. **Metodologias inov-ativas**: na educação presencial, a distância e corporativa. São Paulo: Saraiva Educação SA, 2018.

FUENTES LUQUE, A. La traducción de promoción turística institucional: la proyección de la imagen de España. *In*: FUENTES LUQUE, A. (Ed.). **La traducción en el sector turístico**. Granada: Editorial Atrio, 2005. p. 59-92.

GALLEGO, J. F.; MELENDO, R. P. **Diccionario de hostelería: hotelería y turismo restaurante y gastronomía, cafetería y bar**. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A, 2004.

GEDDES, S. J. Mobile learning in the 21st century: benefit for learners. **Knowledge Tree e-journal**, 2004. Disponível em:

<http://knowledgetree.flexiblelearning.net.au/edition06/download/Geddes.pdf> 6th ed. Acesso em: 19 maio 2024.

GEE, J. P. **Literacy and Education**. New York: Routledge, 2015.

GILSTER, P. **Digital literacy**. New York: Wiley Computer Publications. 1997.

GOMES, C. C. **A língua espanhola nos serviços de recepcionistas da Hotelaria na Avenida Beira Mar em Fortaleza/CE**. 2015. Dissertação (Mestrado em Gestão de Negócios Turísticos), Universidade Estadual do Ceará, 2015.

GONÇALVES, L. A. C. Multiletramentos e inclusão digital: um olhar para a formação do Professor. *In*: FRAZÃO, I.; RANGEL, P. (Org.). **Nas trilhas das identidades, no território das margens**. Rio de Janeiro: Autobiografia, 2019.

GRUPO NOVA LONDRES. Uma Pedagogia dos Multiletramentos: projetando Futuros Sociais. Tradução de Deise Nancy de Moraes, Gabriela Claudino Grande, Rafaela Saleme Bolsarin Biazotti, Roziane Keila Grandó. **Revista Linguagem em Foco**, Fortaleza, v. 13, n. 2, 2021. p. 101-145. Disponível em: <https://revistas.uece.br/index.php/linguagememfoco/issue/view/312>. Acesso em: 05 jun. 2024.

GUIA FLORIPA. Disponível em: <http://www.guiafloripa.com.br/cidade/bairros/ingleses>. Acesso em 10 jun. 2019.

GUIMARÃES, A. História do ensino de espanhol no Brasil. **Scientia Plena**, São Cristóvão, v. 7, n. 11, p. 1-9, nov. 2011.

GUIMARÃES, R. M.; BARÇANTE, M.; SILVA, V. C. A natureza do ensino de línguas para fins específicos (Elfe) e as possibilidades de aquisição/aprendizagem de línguas. **Revista Contexturas**, n. 23, p.62-80, 2014.

HALL, G. **Exploring English Language Teaching: Language in Action**. New York: Routledge, 2011.

HALLIDAY, M. A. K. **Language as social semiotic: the social interpretation of language and meaning**. Maryland: University Park Press, 1978.

HAYES, D. K; NINIMEIER, J. D. **Gestão de operações hoteleiras**. Tradução de Vivian Fittipaldi e Beth Honorato. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

HODGE, R.; KRESS, G. **Social Semiotics**. London: Polity Press, 1988.

HOLEC, H. **Autonomy and foreign language learning**. Oxford: Pergamon, 1981.

HURTADO ALBIR, A. **Traducción y traductología: introducción a la traductología**. Madrid: Gredos, 2001.

HUTCHINSON, T; WATERS, A. **English for specific purposes: a learning-centred approach**. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.

HYMES, D. On Communicative Competence. *In*: PRIDE, J. B.; HOLMES, A. (Ed.). **Sociolinguistics: Selected Readings**. Harmondsworth: Penguin, p.269-293,1972.

IBGE, 2010a. Disponível em:

<https://censo2010.ibge.gov.br/sinopse/index.php?uf=42&dados=29>. Acesso em: 11 jun. 2019.

IBGE, 2010b. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sc/florianopolis>.

Acesso em: 11 jun. 2019.

IBGE, 2019. Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Trabalho e Rendimento.

**Acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal 2019**. 2019. Disponível em:

[https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101794\\_informativo.pdf](https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101794_informativo.pdf)teleco.com.br. Acesso em: 19 abr. 2024.

IBGE, 2024. Disponível em:

<https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/sc/florianopolis.html>. Acesso em: 10 maio 2024.

INSTITUTO CERVANTES. **El español en el mundo**. Anuario del Instituto

Cervantes. Libreros: Madrid, 2023. Disponível em:

[https://cvc.cervantes.es/lengua/anuario/anuario\\_23/el\\_espanol\\_en\\_el\\_mundo\\_anuario\\_instituto\\_cervantes\\_2023.pdf](https://cvc.cervantes.es/lengua/anuario/anuario_23/el_espanol_en_el_mundo_anuario_instituto_cervantes_2023.pdf). Acesso em: 05 jan. 2024.

IRIMEA, S. B. The Relationship Between the Language of Tourism, Tourism and Sociology. **European Journal of Social Science Education and Research**, v. 5, n.2, p.128-141, maio/ago. 2018.

JAKOBSON, R. On Linguistic Aspects of Translation. *In*: BROWER, R. A. (Ed.). *On Translation*. Cambridge, Mass: Harvard University Press, 1959. p. 232-239.

JEWITT, C. Introduction: What Is Multimodality? *In*: JEWITT, C. (Ed.). **The Routledge Handbook of Multimodal Analysis**. p. 14-27. London: Routledge, 2009.

JESUS, G. V. A expansão urbana do Norte da Ilha de Santa Catarina. *In*: Encontro Nacional da ANPEGE, XI., 2015, Presidente Prudente. **Anais eletrônicos** [...].

Presidente Prudente: UNESP, 2015. Disponível em:

<http://www.enanpege.ggf.br/2015/anais/arquivos/22/616.pdf>. Acesso em: 12 jun. 2019.

KALANTZIS, M.; COPE, B. **Literacies**. Cambridge: Cambridge University Press, 2012.

KARAKAYA, K.; BOZKURT, A. Mobile-assisted language learning (MALL) research trends and patterns through bibliometric analysis: Empowering language learners through ubiquitous educational technologies. **System**, 110, pp.1-11, 2022.

<https://doi.org/10.1016/j.system.2022.102925>.

KARPATI, Andrea. **Digital literacy**: content, structure and development of a life skill.

UNESCO Institute, 2011. Disponível em:

[https://iite.unesco.org/files/policy\\_briefs/pdf/en/digital\\_literacy.pdf](https://iite.unesco.org/files/policy_briefs/pdf/en/digital_literacy.pdf). Acesso em: 21 jul. 2024.

KARSENTI, T.; FIEVEZ, A.; COLLIN, S.; SIMARD, S.; DUMOUCHEL, G.; GIROUX, P.; RASMY, A.; MORIN, M.; DUPUIS, A.; BOILY, A.; ROY, N. **L'iPad à l'école: usages, avantages et défis. Résultats d'une enquête auprès de 6057 élèves et 302 enseignants du Québec (Canada)**. Montréal, QC: CRIFPE, 2013.

KELLY, D. «Lest Periko Ortega give you a sweet ride...» o la urgente necesidad de profesionalizar la traducción en el sector turístico. Algunas propuestas para programas de formación. *In*: FUENTES LUQUE, A. (Ed.). **La traducción en el sector turístico**. Granada: Editorial Atrio, 2005. p. 155-170.

KERSCH, D. F.; COSCARELLI, C. V.; CANI, J. B. (Org.). **Multiletramentos e multimodalidade: ações pedagógicas aplicadas à linguagem**. Campinas: Pontes Editores, 2016.

KRESS, G.; VAN LEEUWEN, T. **Reading images: the grammar of visual design**. London, New York: Routledge, 2006.

KRESS, G. **Multimodality: a social semiotic approach to contemporary communication**. New York: Routledge, 2010.

KRIEGER, M. G. Por que Lexicografia e Terminologia: relações textuais?. *In*: **Anais do 8º Encontro do CELSUL** (Círculo de Estudos Linguísticos do Sul). Pelotas: Educat, 2008.

KUKULSKA-HULME, A.; SHIELD, L. An overview of mobile assisted language learning: From content delivery to supported collaboration and interaction. **ReCALL**, v. 20, n. 3, p. 271–289, 21 ago. 2008. Disponível em: [593b0af840bd8053fc5510f29dd693972cc1.pdf](https://www.semanticscholar.org/paper/593b0af840bd8053fc5510f29dd693972cc1) (semanticscholar.org).

\_\_\_\_\_. Will mobile learning change language learning? *In*: **ReCALL**, v. 21, n. 2, p.157- 165, 2009.

\_\_\_\_\_. Language learning defined by time and place: a framework for next Generation design. *In*: DÍAZ-VERA, J. E. (ed.) **Left to my own devices: learner autonomy and mobileassisted language learning**. Bingley: Emerald, 2012. p. 3-20.

LABELLA-SÁNCHEZ, N.; BEVILACQUA, C. R. Entender o passado para agir no presente: trajetória do ensino de espanhol no Brasil e as repercussões em contextos mais locais. *In*: FAGUNDES, A.; LACERDA, D. L.; SANTOS, G. R. dos. (Org.). **#Fica Espanhol no RS: políticas linguísticas, formação de professores, desafios e possibilidades**. Campinas: Pontes Editores, 2019.

LABOV, W. **Padrões sociolinguísticos**. São Paulo: Parábola Editorial, 2008.

LANHAM, R. Digital literacy. **Scientific American**, v. 273, n. 3, p.160-161, 1995.

LANKSHEAR, C.; KNOBEL, M. Editorial. **E-Learning and Digital Media**, USA, [S. l.], v. 2, n. 3, p. 1-4, 2005. DOI: <https://doi.org/10.2304/elea.2005.2.1.1>.

\_\_\_\_\_. Sampling «the New» in New Literacies. *In*: LANKSHEAR, C.; KNOBEL, M. (Org.). **A new literacies sampler**. New York: Peter Lang Publishing, 2007. p. 1-24.

LEFFA, V. J. Metodologia do ensino de línguas. *In*: BOHN, H. I.; VANDRESEN, P. **Tópicos em linguística aplicada: o ensino de línguas estrangeiras**. Florianópolis: Editora da UFSC, 1988. p. 211-236.

LÉVY, P. **Cibercultura**. Rio de Janeiro: Editora 34, 1999.

LITTLE, D. **Learner autonomy: definitions, issues and problems**. Dublin: Authentic, 1991.

LONG, M. H. (Ed.). **Second language needs analysis**. Cambridge: CUP, 2005.

LÜDKE, M.; ANDRÉ, M. E. D. A. **Pesquisa em educação: abordagens qualitativas**. São Paulo: EPU, 1986.

Mcgonigal, J. **Reality Is Broken: Why Games Make Us Better and How They Can Change the World**. London, Vintage, 2011.

MARQUES-RAFAEL, R.; FERRREIRO-VÁZQUEZ, O. A expertise por interação como via de «mão tripla» na Hotelaria: qualidade da tradução, competência tradutória e competência comunicativa do trabalhador do hotel. *In*: **L'apprentissage des langues à l'ère du numérique : quelques réflexions empiriques basées sur des projets pédagogiques**. Berlim: Peter Lang, 2023. p. 65-79.

MARTIN, J. R. Language, register and genre. *In*: CRISTIE, F. (Ed.). **Language studies: children's writing reader**. Deakin University Press, 1984. P.119-141.

MARTÍN PERÍS, E. et. al. **Diccionario de términos clave de ELE**. Centro Virtual Cervantes, 2008. Disponível em: [https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca\\_ele/diccio\\_ele/default.htm](https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/default.htm). Acesso em: 10 maio 2023.

MARTINS, R. T. Multiletramentos no cenário brasileiro: percurso e desdobramentos. **Caderno de Ensino**, Linguagens e suas Tecnologias. Rio de Janeiro, v. 3, n. 5, p. 31-41, jan./jun. 2022.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing: metodologia, planejamento, execução e análise**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1994.

MAUSS, M. **Sociologia e antropologia**. Cosac e Naify: São Paulo, 2003.

MCGONIGAL, J. **Reality is broken: why games make us better and how they can change the world**. Reino Unido: Penguin, 2012.

MELLO, G.; GOLDENSTEIN, M. **Perspectivas da hotelaria no Brasil**. Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior. Brasília: Biblioteca Digital BNDES, 2011. Disponível em:

[https://web.bn-des.gov.br/bib/jspui/bitstream/1408/1509/3/A%20BS%2033%20Perspectivas%20da%20hotelaria%20no%20Brasil\\_P.pdf](https://web.bn-des.gov.br/bib/jspui/bitstream/1408/1509/3/A%20BS%2033%20Perspectivas%20da%20hotelaria%20no%20Brasil_P.pdf). Acesso em: 19 mar. 2019.

MEYERS, E. M.; ERICKSON, I.; SMALL, R. V. Digital literacy and informal learning environments: an introduction. **Learning, Media and Technology**, v. 38, n. 4, p. 355-367, 2013. DOI: 10.1080/17439884.2013.783597.

MOLINER RUIZ, M. **Diccionario de uso del español**. Madrid: Gredos, 2007.

MONTANDON, A. **O livro da Hospitalidade**: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas. São Paulo: SENAC, 2011.

MOREIRA, G. L.; CASTELO BRANCO, D. B.; CARVALHO, A. R. Crenças dos Profissionais de Turismo sobre a Relevância do Ensino de Espanhol como Língua Estrangeira – ELE. **Conexões - Ciência e Tecnologia**, [S. l.], v. 11, n. 3, p. 24–34, 2017. DOI: 10.21439/conexoes.v11i3.905. Disponível em:

<https://conexoes.ifce.edu.br/index.php/conexoes/article/view/905>. Acesso em: 15 maio 2019.

MOREIRA, G. L.; CASTELO BRANCO, D. B.; SILVA, K. C. D. A aprendizagem de ele: o que pensam os alunos de turismo da UFPI. **Revista Caminhos em Linguística Aplicada**, v. 17, n. 3, p. 324-353, 2º sem. 2017. ISSN 2176-8625. Disponível em: <http://periodicos.unitau.br/ojs-2.2/index.php/caminhoslinguistica>. Acesso em: 12 maio 2019.

MUNDAY, J. **Introducing Translation Studies**: theories and applications. 4.ed. London, New York: Routledge, 2016. <https://doi.org/10.4324/9781315691862>.

NASCENTES, A. **Gramática de língua espanhola para uso dos brasileiros**. 3 ed. Rio de Janeiro: Pimenta Mello, 1934.

NETTO, L.M. **A atividade turística e o desenvolvimento sustentado**. Estudo de caso: o Balneário Ingleses e o Projeto Costa Norte - Ilha de Santa Catarina, no período de 1960-1990. 1993. Dissertação (Mestrado em Geografia), Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1993.

NEW LONDON GROUP. A pedagogy of multiliteracies: Designing social futures. In COPE, B.; KALANTZIS, M. (Ed.). **Multiliteracies**: literacy learning and the design of social futures. Melbourne: Macmillan, 2000.

NOBS, M. L. Lo que usuarios reales esperan de un folleto turístico y cómo evalúan un determinado texto traducido: un estudio empírico con turistas germanohablantes. In: FUENTES LUQUE, A. (Ed.). **La traducción en el sector turístico**. Granada: Editorial Atrio, 2005. p. 35-57.

NORD, C. **Translating as a Purposeful Activity, Functionalist Approaches Explained**. Shanghai: Shanghai Foreign Language Education Press, 2001.

\_\_\_\_\_. El funcionalismo en la enseñanza de traducción. **Mutatis Mutandis**. v. 2, n. 2, p.3-35, 2009.

\_\_\_\_\_. **Texto Base-Texto Meta**: un modelo funcional de análisis pretraslativo. Castelló de la Plana: Publicacions Universitat Jaume I, 2012.

\_\_\_\_\_. **Análise textual em tradução**: bases teóricas, métodos e aplicação didática. Tradução e adaptação por Meta Elisabeth Zipser et al. São Paulo: Rafael Copetti Editor, 2016.

NÚCLEO DE HOTÉIS DA PRAIA DOS INGLESES. Disponível em: <http://hoteisdosingleses.com.br/>. Acesso em: 20 jun. 2019.

NUNAN, D. **The learner-centred curriculum**. Cambridge: Cambridge University Press, 1988.

OLIVEIRA, A. M. R.; SILVA JUNIOR, A. F. La enseñanza del español con fines específicos en el curso de Turismo del Cefet/RJ: propuesta pedagógica y papel del docente. *In*: MOREIRA, G. L.; ERES FERNÁNDEZ, G. (Org.). **Enseñanza de español con fines específicos**: el caso de carrera de Turismo. Teoría y práctica. Madrid: Secretaría General Técnica, Ministerio de Educación y Formación Profesional, Gobierno de España, 2019. p.46-61.

OLIVEIRA, L. C.; WILDNER, A. K.; HAEMING, W. K. (Org.). **A Língua Espanhola no Contexto Turismo, Hospitalidade e Lazer**. Florianópolis: IF-SC, 2011.

OLIVEIRA, L. C.; WILDNER, A. K. Por que aprender espanhol em Florianópolis. *In*: OLIVEIRA, L. C.; WILDNER, A. K.; HAEMING, W. K. (Org.). **A Língua Espanhola no Contexto Turismo, Hospitalidade e Lazer**. Florianópolis: IF-SC, 2011, p.53-72.

ONODERA, J. **Análise de necessidades do uso da língua inglesa na execução de tarefas em uma empresa multinacional**. 2010. Dissertação (Mestrado em Linguística Aplicada e Estudos da Linguagem). Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2010.

ORLANDI, T. R. C. et al. Gamificação: uma nova abordagem multimodal para a educação. **Biblios Journal of Librarianship And Information Science**, [S.L.], n. 70, p. 17-30, 1 fev. 2018. University Library System, University of Pittsburgh. <http://dx.doi.org/10.5195/biblios.2018.447>. Disponível em: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1562-47302018000100017](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1562-47302018000100017). Acesso em: 15 jul. 2024.

PAMPLONA, A. **Aplicativo mobile como recurso mediador no ensino-aprendizagem da língua espanhola rioplatense para o setor hoteleiro de Florianópolis**. 2022. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Sistemas de Informação), Universidade Federal de Santa Catarina, 2022.

PEREIRA, F. C. M. **Voseo hotel**: design de aplicativo para ensino da língua espanhola na área da hotelaria. 2022. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Design), Universidade Federal de Santa Catarina, 2022.

**Pesquisa Turismo de Verão no Litoral Catarinense 2024**. Disponível em: <https://www.fecomercio-sc.com.br/pesquisas/pesquisa-turismo-de-verao-no-litoral-catarinense-2024/>. Acesso em: 09 jun. 2024.

PIMENTA, M. A. **Gestão de pessoas em turismo**: sustentabilidade, qualidade e comunicação. 2.ed. Campinas: Editora Alínea, 2006.

PIRES, J. **O potencial de Florianópolis no desenvolvimento do turismo de negócios e eventos**. 2015. Monografia (Curso de Ciências Econômicas), Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2015.

RANZOLIN, Ivan. **Ata da Assembléia Legislativa do Estado de Santa Catarina**. Florianópolis, 11 de novembro de 1993.

POLLI, M. C. B. **Espanhol para fins específicos no ensino superior tecnológico e formação docente: articulações, rumos e possibilidades**. 2017. Tese (Doutorado em Educação) - Faculdade de Educação da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2017.

PYM, A. **Teorías contemporáneas de la traducción**. Tarragona: Universitat Rovira i Virgili, 2012.

RAMOS, R. C. G. **O que é esse tal de ESP?** Palestra apresentada no XV Seminário Nacional de Inglês Instrumental, realizado de 10 a 14 de setembro de 2001, na Universidade de Santa Cruz, Ilhéus, Bahia, Brasil, 2001.

\_\_\_\_\_. Gêneros textuais: uma proposta de aplicação em cursos de inglês para fins específicos. **The ESpecialist**, v. 25, n.2, p.107-129, 2004.

\_\_\_\_\_. Instrumental no Brasil: a desconstrução de mitos e a construção do futuro. *In*: FREIRE, M.; ABRAHÃO, M. H. V.; BARCELOS, A. M. F. (Org.). **Linguística Aplicada e contemporaneidade**. Campinas: Pontes, 1005. P.109-123.

\_\_\_\_\_. A história da abordagem instrumental na PUC-SP. *In*: CELANI, M. A.; RAMOS, R. C. G.; FREIRE, M. M. (Org.). **A abordagem instrumental no Brasil: um projeto, seus percursos e seus desdobramentos**. Campinas: Mercado da Letras: São Paulo: EDUC, 2009. p.35-45.

RITTER, R. K. R. **As necessidades dos profissionais de Hotelaria em relação à língua inglesa**. 1997. Dissertação (Mestrado em Letras), Universidade Federal do Paraná, 1997.

REISS, K. Text types, translation types and translation assessment. Tradução de Andrew Chesterman. *In*: CHESTERMAN, Andrew. **Readings in translation theory**. Helsinki: Finn Lectura, 1977.

REISS, K.; VERMEER, H. J. **Fundamentos para una teoría funcional de la traducción**. Madrid: Akal, 1996.

\_\_\_\_\_. **Towards a general theory of translational action**. Tradução de Christiane Nord. London: Routledge, 2013.

RODRIGUES, F. S. C. A língua espanhola no ensino superior em São Paulo: história e perspectivas. *In*: III Congresso Brasileiro de Hispanistas, 2004, Florianópolis. Hispanismo 2004. **Actas del III Congresso Brasileiro de Hispanistas**. Florianópolis: Editora da UFSC, 2004.

ROJO, R. H.; MOURA, E. A. **Letramentos, Mídias, Linguagens**. São Paulo: Parábola Editorial, 2019.

RUDIO, F. V. **Introdução ao projeto de pesquisa científica**. 9. ed. Petrópolis: Vozes, 1985.

SANTILLANA EDUCATION. **Diccionario salamanca. español para extranjeros**. Salamanca: Editorial Santillana, Universidad de Salamanca, 2006.

SALVADOR, A. C. O.; SANTOS, L. V. dos. **O ensino de espanhol na educação básica brasileira: uma retrospectiva histórica**, 2008.

SANTOS, D. F. A.; CASTAMAN, A. S. Metodologias ativas: uma breve apresentação conceitual e de seus métodos. **Revista Linhas**, [S.L.], v. 23, n. 51, p. 334-357, 5 maio 2022. Disponível em:

[https://www.researchgate.net/publication/360436398\\_Metodologias\\_ativas\\_uma\\_breve\\_apresentacao\\_conceitual\\_e\\_de\\_seus\\_metodos#:~:text=Este%20texto%20tem%20por%20objetivo%20apresentar%20os%20conceitos,como%20podem%20ser%20conduzidos%20em%20sala%20de%20aula](https://www.researchgate.net/publication/360436398_Metodologias_ativas_uma_breve_apresentacao_conceitual_e_de_seus_metodos#:~:text=Este%20texto%20tem%20por%20objetivo%20apresentar%20os%20conceitos,como%20podem%20ser%20conduzidos%20em%20sala%20de%20aula). Acesso em: 22 jun. 2024.

SANTOS, E.; WEBER, A. Educação e cibercultura: aprendizagem ubíqua no currículo da disciplina didática. **Rev. Diálogo Educ.**, Curitiba, v. 13, n. 38, p. 285-303, jan./abr. 2013.

SANTOS, F. M. O desenvolvimento do setor hoteleiro em Florianópolis – Santa Catarina – Brasil. *In*: Encontro de Geógrafos de América Latina, 12., 2009, Montevideu. **Anais eletrônicos** [...]. Montevideu: Universidade da República, 2009. Disponível em:

<http://observatoriogeograficoamericalatina.org.mx/egal12/Geografiasocioeconomica/Geografiaturistica/62.pdf>. Acesso em: 23 jun. 2019.

SANTOS, F. M.; PEREIRA, R. M. F. A. A rede hoteleira no núcleo urbano central de Florianópolis (sc): expansão urbana e turismo. *In*: Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL, 4., 2006, Caxias do Sul. **Anais eletrônicos** [...]. Caxias do Sul: Universidade de Caxias do Sul, 2006. Disponível em:

<https://www.anptur.org.br/anais/anais/files/3/85.pdf>. Acesso em: 13 jun. 2019.

SANTOS, F. M. **Uma análise histórico-espacial do setor hoteleiro no núcleo urbano central de Florianópolis (SC)**. 2005. Dissertação (Mestrado em Hotelaria e Turismo), Univali, 2005.

SCHROEDER, C. H. **Fantasia eletivas**. 8.ed. Rio de Janeiro: Editora Record, 2014.

SEARLE, J. **Speech acts: an essay in the philosophy of language**. London, New York: Cambridge University Press, 1969.

SEDYCIAS, João. **O ensino do espanhol no Brasil: passado, presente e futuro**. São Paulo: Parábola Editorial, 2005.

SENA, S. **Jogos digitais educativos: design propositions para GDDE**. 2017. Dissertação (Mestrado em Engenharia do Conhecimento), Universidade Federal de Santa Catarina, 2017.

UNIVERSIDAD DE ALCALÁ DE HENARES. **SEÑAS: diccionario para la enseñanza de la lengua española para brasileños**. 4. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2013.

SILVA, M. D.; 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**, [S. l.], v. 15, n. 2, p. 215–242, 2019. DOI: 10.21714/2179-9164.2018v15n2.013. Disponível em: <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/796>. Acesso em: 13 maio 2019.

SILVA, I. L.; SILVEIRA, F. A. A expertise por interação como condicionante da competência do tradutor de textos técnicos e científicos. **Revista Domínios de Lingu@gem**, Uberlândia, v. 11, n. 5, p. 1746-1763, dez. 2017. ISSN 1980-5799. DOI: 10.14393/DL32-v11n5a2017-19.

SILVA, J. C.; BONIFÁCIO, C. A. M. Inglês para hotelaria: análise das necessidades de aprendizado dos profissionais em hotéis de grande porte de João Pessoa/PB. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, v. XII, n. 1, p. 438- 462, jun. 2015.

SILVA JÚNIOR, A. F.; CASTELLAR, T. M. Uso de línguas estrangeiras por recepcionistas e mensageiros de uma rede hoteleira de Nova Iguaçu-RJ. **Revista C@LEA**, v. 7, p. 40-59, 2018.

SILVA JÚNIOR, A. F.; POLLI, M. C. B. Mapeamento de pesquisas sobre espanhol para fins específicos no âmbito da pós-graduação brasileira. **Revista Brasileira de Linguística Aplicada**, v. 22, n.3, p. 664-685, 2022.

SOARES, M. Novas práticas de leitura e escrita: letramento na cibercultura. **Educação e Sociedade**, Campinas, v. 23, n. 81, p. 143-160, dez. 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/es/v23 n81/13935.pdf>. Acesso em: 21 de jul. 2024.

SOUZA, V. V. S. Letramento digital e formação de professores. **Revista Língua Escrita**, n. 2, p. 55-69, dez. 2007.

STOCKWELL, G. Mobile assisted language learning. *In*: THOMAS, M.; REINDERS, H.; WARSCHAUER, M. (Ed.). **Contemporary Computer Assisted Language Learning**. Londres: Bloomsbury Publishing Plc, 2013. p. 201-206.

STREVENS, P. ESP after Twenty Years: a re-appraisal. *In*: TICKOO, M. (Ed.). **ESP: State of the Art**. Singapura: SEAMEO Regional Centre, 1998. p.1-13.

SWALES, J. M. (Ed.). **Episodes in ESP**. Oxford: Pergamon Press Ltd, 1988.]

\_\_\_\_\_. **Genre analysis: english in academic and research settings**. Cambridge: Cambridge University Press, 1990.

TELECO. **Estatísticas de celulares no Brasil**. Disponível em: <https://www.teleco.com.br/ncel.asp>. Acesso em: 01/07/2024.

TORKINGTON, K.; PERDIGÃO, F. O domínio de línguas estrangeiras no Turismo e Hotelaria. **Dos Algarves**, Algarve, v. 11, p. 16-20, jun. 2003. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10400.1/1386>. Acesso em 14 jun. 2019.

**Trabalhadores temporários – Temporada de Verão de 2023/2024**. Disponível em: <https://www.fecomercio-sc.com.br/pesquisas/trabalhadores-temporarios-temporada-de-verao-de-2023-2024/>. Acesso em: 5 dez. 2024.

TRAXLER, John. Defining, Discussing and Evaluating Mobile Learning: The moving finger writes and having writ . . . . **The International Review of Research in Open and Distributed Learning**, [S. l.], v. 8, n. 2, 2007. DOI: 10.19173/irrodl.v8i2.346. Disponível em: <https://www.irrodl.org/index.php/irrodl/article/view/346>. Acesso em: 13 abr. 2024.

TRIGO, L. G. G. **A sociedade pós-industrial e o profissional em turismo**. Campinas: Papyrus, 1998. (Coleção Turismo).

VAN LEEUWEN, T. **Introducing Social Semiotics**. London: Routledge, 2005.

\_\_\_\_\_. Multimodality. *In*: SIMPSON, J. (Ed.). **The Routledge Handbbok of Applied Linguistics**. New York, London: Routledge p. 668-682, 2011.

VÁRZEA, V. **A ilha - com estudo complementar de Victor Antonio Peluzo**. Florianópolis: IOESC, 1984. 241 p.

VECHIA, A. Imperial Colégio de Pedro II no século XIX: portal dos estudos históricos franceses no Brasil. *In*: VECHIA, A.; CAVAZOTTI, M. A. (Org.). **A escola secundária: modelos e planos (Brasil, séculos XIX e XX)**. São Paulo: Annablume, 2003. p. 25-36.

VEIGA, E. **Florianópolis: memória urbana**. Florianópolis: UFSC, 1993.

VIAN JR., O. Inglês instrumental, inglês para negócios e inglês instrumental para negócios. **D. E. L. T. A.**, v.15, n. especial, p.437 – 457, 1999.

VIEIRA PINTO, A. **O Conceito de Tecnologia**. São Paulo: Contraponto, 2005.

WEST, M.; VOSLOO, S. **Diretrizes de políticas da UNESCO para a aprendizagem móvel**. UNESCO, 2014. Disponível em: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000227770>. Acesso em: 12 maio 2024.

WIDDOWSON, H. G. **Learning purpose and language use**. Oxford: Oxford University Press, 1983.

WILDNER, A. K. Ensino-aprendizagem de espanhol para fins específicos: confrontando teoria e prática. **Revista electrónica de los Hispanistas de Brasil - Fundada en abril de 2000**, v.XIII, n. 51, p.1-12, oct./nov./dic. 2012. ISSN 1676-9058 (español) ISSN 1676-904X (portugués). Disponível em: <http://hispanista.com.br/artigos%20autores%20e%20pdfs/413.pdf>. Acesso em: 14 maio 2019.

WILKINS, D. Grammatical, Situational and notional syllabuses. *In*: A.I.L.A. CONGRESS, 3., 1974, Copenhagen. **Papers...** Copenhagen: AILA, 1974.

\_\_\_\_\_. **Notional Syllabyses**. Oxford: Oxford University Press, 1976.

YANES, A. F. **Meios de Hospedagem**. São Paulo: Érica, 2014.

YUSTE-FRÍAS, J. Por una comunicación transcultural en los servicios públicos de traducción e interpretación. *In*: FERREIRO-VÁZQUEZ, O. (Ed.). **Traducir e interpretar lo público**. Granada: Editorial Comares, 2016.

## **CORPUS, DICIONÁRIOS E GLOSSÁRIOS ON-LINE UTILIZADOS**

CORPUS DE REFERENCIA DEL ESPAÑOL ACTUAL (CREA). Disponível em: <https://corpus.rae.es/creanet.html>. Acesso em: maio 2022.

CORPUS DIACRÓNICO Y DIATÓPICO DEL ESPAÑOL DE AMÉRICA. Disponível em: <https://www.cordiam.org/>. Acesso em: maio 2022.

DICIONÁRIO DE AMERICANISMOS. Disponível em: <https://www.rae.es/obras-academicas/diccionarios/diccionario-de-americanismos>. Acesso em: maio 2022.

DICIONÁRIO ARGENTO. Disponível em: <https://dicionarioargento.com/#:~:text=Dicion%C3%A1rio%20Argento.%20O%20dicion%C3%A1rioargento%20%C3%A9%20uma%20cria%C3%A7%C3%A3o%20de%20dois%20nativos>. Acesso em: maio 2022.

DICIONÁRIO BAB.LA. Disponível em: <https://pt.bab.la/dicionario/espanhol-portugues/>. Acesso em: maio 2022.

DICIONÁRIO CALDAS AULETE. Disponível em: <https://www.aulete.com.br/>. Acesso em: maio 2022.

DICIONÁRIO DEEP TRANSLATE. Disponível em: <https://www.deepl.com/pt-BR/translator#:~:text=Tradu%C3%A7%C3%A3o%20de%20at%C3%A9%203,000%20caracteres.%20Tradu%C3%A7%C3%A3o%20n%C3%A3o%20edit%C3%A1vel%20de%203>. Acesso em: maio 2022.

DICIONÁRIO DICTIONARY. Disponível em: <https://www.dictionary.com/>. Acesso em: maio 2022.

DICIONÁRIO ESENCIAL DE LA LENGUA ESPAÑOLA. Disponível em: <https://www.rae.es/obras-academicas/diccionarios/diccionario-esencial-de-la-lengua-espanola>. Acesso em: maio 2022.

DICIONÁRIO GLOSBE. Disponível em: <https://pt.glosbe.com/es/pt>. Acesso em: nov. 2022.

DICIONÁRIO LEO. Disponível em: <https://dict.leo.org/espanhol-portugu%C3%AAs/>. Acesso em: nov. 2022.

DICIONÁRIO LINGUEE. Disponível em: <https://www.linguee.com.br/>. Acesso em: nov. 2022.

DICIONÁRIO PANHISPÁNICO DE DUDAS. Disponível em:

<https://www.rae.es/obras-academicas/diccionarios/diccionario-panhispanico-de-dudas>. Acesso em: nov. 2022.

DICIONÁRIO PONS. Disponível em:  
<https://pt.pons.com/tradu%C3%A7%C3%A3o/espanhol-portugu%C3%AAs>. Acesso em: jan. 2023.

DICIONÁRIO REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. Disponível em: <https://www.rae.es/>. Acesso em: jan. 2023.

DICIONÁRIO REVERSO. Disponível em:  
<https://www.reverso.net/tradu%C3%A7%C3%A3o-texto>. Acesso em: jan. 2023.

DICIONÁRIO DE TERMINOLOGÍA HOTELERA. Disponível em:  
<https://www.hijiffy.com/es/diccionario-terminologia-hotelera>. Acesso em: jan. 2023.

DICIONÁRIO WORD REFERENCE. Disponível em:  
<https://www.wordreference.com/>. Acesso em: jan. 2023.

BREVE GLOSSÁRIO DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA Y HOTELERA. Disponível em:  
[https://issuu.com/deliahernandez4/docs/breve\\_glosario\\_de\\_actividad\\_tur\\_\\_st](https://issuu.com/deliahernandez4/docs/breve_glosario_de_actividad_tur__st). Acesso em: jan. 2023.

GLOSSÁRIO DE HOTELERÍA. Disponível em:  
<https://pt.scribd.com/document/312213081/Glosario-de-Hotelaria>. Acesso em: jan. 2023.

GLOSSÁRIO HOTELERO. Disponível em: <https://otrozurdo.com/glossary/>. Acesso em: jan. 2023.

GLOSSÁRIO DE TÉRMINOS DE TURISMO. Disponível em:  
<https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>. Acesso em: jun. 2023.

50 TERMOS DE TURISMO EM PORTUGUÊS E ESPANHOL. Disponível em:  
<https://www.yspanuslanguages.com/post/termos-turismo-espanhol>. Acesso em: jun. 2023.

HOTEL GLOSARIO & REVENUE MANAGEMENT TERMINOLOGÍA. Disponível em:  
<https://www.xotels.com/es/glosario>. Acesso em: jun. 2023.

100 TÉRMINOS DE TURISMO, GLOSSÁRIO TURÍSTICO. Disponível em:  
<https://estudiarturismo.com/terminos-de-turismo-glosario-turistico/>. Acesso em: jun. 2023.

GLOSSÁRIO DE TÉRMINOS DE HOTELERÍA Y TURISMO. Disponível em:  
<https://hoteltechreport.com/es/news/hospitality-glossary-terms>. Acesso em: jun. 2023.

GLOSSÁRIO DE TÉRMINOS HOTELEROS, TURÍSTICOS Y RELACIONADOS. Disponível em:

<https://www.hosteltur.com/files/web/templates/term/wikitur.pdf>. Acesso em: jun. 2023.

GLOSSÁRIO HOTELERO: +40 TÉRMINOS DE HOTELERÍA Y TURISMO.

Disponível em:

<https://www.eroomsuite.com/glosario-hotelero/>. Acesso em: jun. 2023.

TESAURO TURÍSTICO ARGENTINO. Disponível em:

<https://tesauro.yvera.tur.ar/home.php>. Acesso em: jun. 2023.

## APÊNDICE

### APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

#### **A tradução como mediadora da comunicação intercultural e interlinguística entre o profissional da hotelaria e o hóspede rioplatense**

Rafaela Marques Rafael

Você está convidado a participar como voluntário de um estudo. Este documento, chamado Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, visa a assegurar seus direitos e deveres como participante e é elaborado em duas vias, uma que deverá ficar com você e outra com o pesquisador. Por favor, leia com atenção e calma, aproveitando para esclarecer suas dúvidas. Se houver perguntas antes ou mesmo depois de assiná-lo, você poderá esclarecê-las com o pesquisador. Se você não quiser participar ou retirar sua autorização, a qualquer momento, não haverá nenhum tipo de penalização ou prejuízo.

#### **Justificativa e objetivos:**

Você está sendo convidado a compor o grupo amostral de uma pesquisa realizada por Rafaela Marques Rafael da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), a respeito do uso do espanhol rioplatense para comunicação com o turista do Rio da Prata. Como pesquisadoras da temática, consideramos de grande importância sua participação voluntária neste estudo. O objetivo desta pesquisa é o desenvolvimento de um material bilíngue, português brasileiro e espanhol rioplatense, que auxilie os trabalhadores do setor hoteleiro a alcançar a competência comunicativa no espanhol rioplatense para entabular comunicação com o turista. O foco é o espanhol rioplatense haja vista ser a variante do idioma em maior porcentagem dentre os visitantes da cidade de Florianópolis nas temporadas de verão.

#### **Procedimentos:**

Participando do estudo você autorizará a gravação do áudio de sua fala no momento de sua interação e também o uso do material produzido para gerar dados

para a presente pesquisa. Os dados gerados não serão descartados e serão usados pela pesquisadora em publicações única e exclusivamente decorrentes desta pesquisa.

### **Desconfortos e riscos:**

Você não deve participar deste estudo se em algum momento sentir-se inseguro ou desconfortável em se comunicar.

Como em qualquer investigação que envolva seres humanos, a participação na pesquisa pode acarretar alguns riscos e/ou desconfortos que serão elencados a seguir e que podem atingir você, funcionário do hotel. Desconforto proveniente da manifestação oral no momento da comunicação em língua portuguesa. Por se tratar de gravações, pode ocorrer aborrecimento ou fadiga no decorrer da gravação, constrangimento do participante e mudança de comportamento ocasionado pela gravação do áudio e por estar sendo observado. Pode ser que a naturalidade da fluidez da fala seja um pouco comprometida e o(s) participante(s) da gravação tenha(m) mais cuidado ao falar ou limite(m) o tempo de fala. Também, pode ocorrer uma situação de pressa para finalizar o contato. Para evitar essas circunstâncias, a pesquisadora terá especial cuidado para com os meios de registros de dados e tomará providências para que as informações coletadas não tenham qualquer identificação dos sujeitos e ainda primará por deixar os entrevistados o mais confortável possível. Sobre esse aspecto, a pesquisadora acatará o que define a Resolução do Conselho Nacional de Saúde nº 466/12 juntamente com a Resolução do Conselho Nacional de Saúde 510/16, respeitando as atitudes e habilidades do observado, bem como os encaminhamentos concernentes à atividade desenvolvida. Se necessário for, estará aberta ao diálogo para resolver qualquer questão de ajuste na relação/convivência.

### **Benefícios:**

Não há benefícios diretos com sua participação, funcionário do hotel, na pesquisa. No entanto, reforçamos que você estará compondo um grupo amostral de uma pesquisa que abrange uma temática relativa a uma importante necessidade do setor hoteleiro da cidade de Florianópolis e que sua contribuição proporcionará o desenvolvimento de um material bilíngue que auxiliará os trabalhadores do setor

hoteleiro a se capacitarem a fim de estabelecer comunicação satisfatória na recepção ao cliente nos hotéis, contribuindo assim para o desenvolvimento não só da receptividade do hóspede rioplatense como também para o turismo na cidade de Florianópolis.

### **Acompanhamento e assistência:**

A pesquisadora se colocará à disposição dos participantes na pesquisa para eventuais dúvidas que possam surgir a qualquer momento.

### **Sigilo e privacidade:**

Asseguramos que as informações fornecidas e o material coletado serão absolutamente confidenciais e não haverá identificação nominal nem divulgação de quaisquer informações que possam revelar sua identidade.

### **Ressarcimento:**

Para participar deste estudo o funcionário do hotel não terá nenhum custo, nem receberá qualquer vantagem financeira. Caso haja alguma despesa, como por exemplo, os gastos com transporte para deslocamento até os hotéis para a coleta de dados e com alimentação, que ocorram fora do horário de trabalho do profissional, durante os períodos de coleta de dados, eles serão pagos pelo projeto de pesquisa, através de depósito bancário ou ainda por outro meio a critério do participante. Da mesma forma, se o participante se sentir lesado ou sofrer algum dano material ou imaterial, durante os períodos de coleta de dados, receberá indenização do projeto de pesquisa, através de depósito bancário ou ainda por outro meio a critério do participante. Os valores ressarcidos e indenizados estarão em consonância com a legislação vigente.

### **Contato:**

Em caso de dúvidas sobre o estudo, você poderá entrar em contato com a pesquisadora responsável Rafaela Marques Rafael, no endereço Rua do Calafate, 79,

apto 301, Pantanal, Florianópolis-SC, CEP: 88040-008, telefone (48) 98475-4894 ou correio eletrônico [rafaelamarquesra@gmail.com](mailto:rafaelamarquesra@gmail.com).

Em caso de denúncias ou reclamações sobre sua participação no estudo, você pode entrar em contato com a secretaria do Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) na Reitoria II, 4º andar, Sala 401, Rua Desembargador Vitor Lima, n. 222, Trindade, telefone: (48) 3721-6094 ou correio eletrônico [cep@reitoria.ufsc.br](mailto:cep@reitoria.ufsc.br)

O **Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos** (CEPSH-UFSC) é um órgão colegiado interdisciplinar, deliberativo, consultivo e educativo, vinculado à Universidade Federal de Santa Catarina, mas independente na tomada de decisões, 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<sup>158</sup>.

---

<sup>158</sup> Texto disponível na página do CEPSH: <http://cep.ufsc.br/>.

## IDENTIFICAÇÃO E CONSENTIMENTO DO VOLUNTÁRIO

Nome completo: \_\_\_\_\_

Documento de Identificação: \_\_\_\_\_

### CONSENTIMENTO PÓS-INFORMADO

Eu, \_\_\_\_\_, após ter recebido todos os esclarecimentos e ciente dos meus direitos, concordo em participar desta pesquisa, bem como autorizo a divulgação e a publicação de toda informação por mim transmitida, exceto dados pessoais, em publicações e eventos de caráter científico. Autorizo também a gravação de áudio durante minha interação no hotel. A pesquisadora Rafaela Marques Rafael me certificou de que todos os dados desta pesquisa serão confidenciais. Em caso de dúvidas poderei chamar a pesquisadora Rafaela Marques Rafael no telefone (48) 98475-4894. Não receberei nenhuma renumeração e não terei qualquer ônus financeiro (despesas) em função do meu consentimento espontâneo em participar do presente projeto de pesquisa. Independentemente deste consentimento, fica assegurado meu direito a retirar-me da pesquisa em qualquer momento e por qualquer motivo, sem qualquer ônus, sendo que para isso comunicarei minha decisão à proponente do projeto acima citada. Dessa forma, assino este termo, juntamente com a pesquisadora, em duas vias de igual teor, ficando uma via sob meu poder e outra em poder da pesquisadora.

Pesquisadora-Rafaela Marques Rafael

Assinatura do(a) participante

Florianópolis, \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_.

## APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO

1. Gênero
2. Idade
3. Nível de escolaridade
4. Qual é sua formação?
5. Profissão/setor na hotelaria. Ex: Recepção. Reservas. Restaurante. Outros.
6. Há quanto tempo você está nesta função?
7. Você já trabalhou em outro setor? Se sim, qual?
8. Por que você escolheu trabalhar na área da hotelaria?
9. Para você quais são os pontos favoráveis e desfavoráveis de trabalhar nesta área?
10. Qual seu nível de familiaridade com a língua espanhola?
11. Você já fez curso de espanhol?
12. Você já fez algum curso de espanhol direcionado para o trabalho em hotéis? Se sim, onde?
13. Você costuma aprimorar seus conhecimentos em língua espanhola? Como? E com qual frequência? Ex: Sim, pratico no Duolingo, 2 vezes na semana.
14. Você acha importante estudar a língua espanhola para atuar na hotelaria? Se sim, por quê?
15. Descreva em poucas palavras como você realiza um atendimento a um hóspede nativo em espanhol. (Por exemplo: Sinto muito desconforto, pois não entendo bem e não domino o idioma. Entendo tudo o que é dito, mas não sei responder no idioma. Apelo para o portunhol. Uso o google tradutor. Tento fazer gestos e mímicas. Aponto o objeto. Escuto em espanhol e respondo em português, etc.)

**APÊNDICE C – TRADUÇÕES****AUTORIZACIÓN DE DÉBITO POR MEDIO DE TRANSACCIÓN OFF-LINE EN  
TARJETA DE CRÉDITO**

Autorizo el débito en la **Tarjeta de Crédito** de número: \_\_\_\_\_

Tarjeta: ( ) Credicard / Mastercard ( ) Visa ( ) Diners

Fecha de vencimiento: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Nombre y apellido: \_\_\_\_\_

Código de Seguridad (CVV): \_\_\_\_\_ En \_\_\_\_\_ cuotas sin interés.

**Importe a ser debitado: R\$ \_\_\_\_\_ (Referente al \_\_\_\_ % del total para la confirmación de la reserva en el periodo mencionado abajo).**

**Número de la Reserva: \_\_\_\_\_.**

**Check-in: 15:00 h**

**Check-out: 12:00 h**

Con pleno conocimiento del débito indicado arriba, firmo.

Nombre: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Atentamente.

## MENÚ DE AÑO NUEVO

Restaurante - Hoteles

(de 21:00 a 04:00)

### Mesa de Entradas a partir de 21:00 h

- Burrata(queso de búfala) con confitado de shimeji y tomates cherry
- Tabla de fiambres variados con frutas frescas
- Mini cangrejo al mango
- Tartar de salmón
- Ostras al natural y gratinadas
- Paté de castaña de Pará y ricota cremosa fresca
- Paté de camarón
- Mini panes diversos y tostadas
- Menú para niños con escalope de mignon y papas smile, arroz y porotos**

### Cena de 22:00h a 23:30h

- Ensalada caprese - con tomate, muzzarella de búfala y albahaca
- Ensalada César (Lechuga iceberg con salsa de boquerón, panceta de cerdo, croutons y parmesano)
- Ensalada de hojas verdes con frutas tropicales
- Bacalao Boca Santa (con papa, legumbres, tomate y salsa de alcaparra)
- Cerdo con cuero
- Camarones con calabaza
- Filet al vino de Oporto
- Arroz blanco
- Papas pay
- Lentejas con panceta

### Postres

- Fruta de temporada en rodajas
- Mousse de maracuyá
- Cheesecake de frutos rojos
- Dulces finos

- Café

### **Licores**

- Cointreau y Frangelico

### **Atracciones de la fiesta:**

- Espectáculo de fuegos artificiales frente al mar
- Música en vivo para bailar

### **Bebidas – Barra libre para brindar y festejar durante toda la fiesta con:**

- Espumante: Courmayeur Brut - Sierra Gaucha
- Vinos: Don Guerindo Chardonay (Sierra Gaucha) y Finca La Linda Malbec (Argentina)
- Whisky Johnnie Walker Red y Black label
- Cerveza: **BOHEMIA**
- Gaseosas: Coca-Cola, Coca-cola zero, guaraná, guaraná cero y agua mineral con y sin gas.

### **Valores para reservas PARTICULARES**

- 0 a 5 años gratis
- 6 a 11 años R\$ 00,00
- 12 a 15 años R\$ 00,00
- A partir de 16 años R\$ 00,00

## COBRO Y CANCELACIÓN DE LA RESERVA

Estimado(a) Sr (a):

Le informamos que no localizamos la confirmación de pago de la reserva de n° \_\_\_\_\_ en su nombre para las fechas \_\_\_\_\_. Nos gustaría saber si mantenemos la reserva o si prolongamos el plazo de confirmación.

Estamos a su disposición para eventuales dudas.

Estimado (a) Sr (a):

Le informamos que se canceló su reserva de n° \_\_\_\_\_, para las fechas \_\_\_\_\_, pues el plazo para confirmar el pago se expiró.

Estamos a disposición para atenderle en otras oportunidades o incluso para reactivar la reserva en el mismo periodo, conforme nuestra disponibilidad.

Por favor, confirme la recepción.

## PRESUPUESTO

Estimado/a Sr./a.

Agradecemos su consulta a los Hoteles

A continuación, le enviamos las informaciones solicitadas:

### Periodo del hospedaje:

TIPO	Tarifa single	Valor total Tarifas  AL CONTADO CON DESCUENTO 20%	Total Tarifas  HASTA 10 CUOTAS CON DESCUENTO 15%
ESTÁNDAR			
SUPERIOR			
SUITE			
CHALET			
SUITE ESPECIAL			

Tarifas en reales por día por alojamiento **con desayuno**

Cortesía para 1 niño de 0 a 10 años cuando está acompañado de dos adultos

**Forma de Pago:** Se otorgará un 5% de descuento para los pagos en hasta 10 cuotas con tarjeta de crédito y un 10%, al contado a través de depósito del 30% del valor de la reserva y el resto en el hotel.

### Descripción de las Acomodaciones

Estándar vista a la calle (con capacidad para hasta 2 personas)

Superior vista a la calle (capacidad para 4 personas)

Suite vista al mar (capacidad para 4 personas)

Chalet de planta baja (capacidad para 4 personas)

Suites Especiales frente al mar (capacidad para 4 personas)

**Periodo del hospedaje:**

Tarifas en Reales por Día por hospedaje **con desayuno y cena**

Cortesía para 1 niño de 0 a 10 años cuando está acompañado de dos adultos

**Forma de pago:** Depósito del 50% del valor de la reserva y el resto en el hotel o pago en hasta 5 cuotas con tarjeta de crédito.

**Forma de pago:** Depósito del 30% del valor de la reserva y el resto en el hotel o pago en hasta 5 cuotas con tarjeta de crédito.

**Descripción de las acomodaciones:**

Estándar vista al patio (con capacidad para hasta 2 personas)

Superior vista al patio (con capacidad para hasta 3 personas)

Superior vista lateral al mar (con capacidad para hasta 4 personas)

Suites frente al mar (con capacidad para hasta 4 personas)

\*Disponemos de dos unidades ubicadas a orillas del mar

Durante su estadía, también podrá utilizar, sin cargo, toda la infraestructura de recreación de nuestra unidad en la playa.

**VENTAJAS QUE BRINDAN:**

\* WIFI gratuito en las habitaciones y en las áreas sociales

\* Estacionamiento gratuito

\* Dos piscinas (una de ellas es climatizada y cubierta)

\* Bañera de hidromasaje frente al mar

\* Sauna, salón de juegos y salón de gimnasia

\* Áreas de recreación de nuestros dos hoteles disponibles para el uso de los huéspedes

\* Cancha de tenis, mini cancha de fútbol y cancha mixta recreativa de voleibol y básquetbol

\* Recreación en temporada alta y en paquetes de feriados extendidos

\* Generador de energía propio

\* Impuestos incluidos

### **OBSERVACIONES**

\* El check-in se realiza a partir de las 15:00 h y el check-out a las 12:00 h.

\* Todas nuestras acomodaciones son para «No Fumadores»

\* Presupuesto válido por 7 días y el mismo no es una garantía de reserva.

Si está de acuerdo con nuestras políticas, por favor, solicite su reserva.

¿Se puede confirmar su reserva?

Estamos a su disposición.

## PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS AL CHECK-IN

### 1. Darle la bienvenida al huésped

¡BUENOS DÍAS! / ¡BUENAS TARDES! / ¡BUENAS NOCHES!

¿CÓMO ESTÁ?

¿CUAL ES SU NOMBRE? ¿CÓMO SE LLAMAN?

¿TUVO/TUVIERON UN BUEN VIAJE? ¿ES SU PRIMERA VEZ/ES LA PRIMERA VEZ DE USTEDES AQUÍ? ¡SEA BIENVENIDO(A)! ¡SEAN BIENVENIDOS!

¿EN QUÉ LE PUEDO AYUDAR?

### 2. Auxiliar en el retiro del equipaje del vehículo/taxi

El botones se acerca al huésped en la recepción

¡BUENOS DÍAS! / ¡BUENAS TARDES! / ¡BUENAS NOCHES! ¿NECESITA AYUDA CON EL EQUIPAJE?

SÍ, POR SUPUESTO. UN SEGUNDO QUE VOY A BUSCAR EL PORTAEQUIPAJE Y YA LE ENCUENTRO EN EL VEHÍCULO.

El botones y el huésped fuera del hotel, delante del vehículo

NO SE PREOCUPE, SEÑOR/SEÑORA.

NO ES TANTO EQUIPAJE, ESTE PORTAMALETAS ES GRANDE, ASÍ QUE HAY ESPACIO PARA MUCHAS VALIJAS.

De vuelta a la recepción

SEÑOR/SEÑORA, SUS VALIJAS ESTÁN CONMIGO, APENAS TENGA LA LLAVE/TARJETA, VAMOS AL ASCENSOR Y SUBIMOS A SU HABITACIÓN

### 3. Verificar reserva

PARA DAR CONTINUIDAD A SU ATENCIÓN, NECESITO SABER, ¿A NOMBRE DE QUIÉN ESTÁ LA RESERVA? ¿ES LA PRIMERA VEZ AQUÍ?

UN MOMENTO, POR FAVOR. VOY A VERIFICAR.

PERFECTO. ACABO DE VERIFICAR Y ESTÁ TODO CORRECTO.

**4. Solicitar documentos**

NECESITO EL DOCUMENTO DE TODOS LOS HUÉSPEDES, POR FAVOR. TENGO QUE FOTOCOPIARLOS Y MANTENERLOS EN NUESTROS REGISTROS.

**5. Solicitar que el huésped complete la Ficha de Registro de Huésped (FNRH) o su conferencia**

NECESITO QUE COMPLETE ESTA FICHA CON LOS DATOS DE TODOS LOS HUÉSPEDES, NOMBRE, APELLIDOS, DIRECCIÓN, CÓDIGO POSTAL, ETC. CUALQUIER DUDA, PREGÚNTEME.

**6. Poner la pulsera de identificación del hotel**

LE VOY A COLOCAR ESTA PULSERA DE IDENTIFICACIÓN PARA QUE PUEDA ACCEDER A TODAS LAS DEPENDENCIAS DEL HOTEL. DÍGAME SI LA QUIERE MÁS APRETADA O MÁS FLOJA.

ESO ES PARA LA IDENTIFICACIÓN DEL HUÉSPED, PUES EL RESTAURANTE DEL HOTEL ES ABIERTO AL PÚBLICO GENERAL.

**7. Aclarar detalles sobre la habitación**

SU RESERVA ES UN CHALET/ UNA SUITE ESPECIAL/ UNA SUITE FRENTE AL MAR/ UNA HABITACIÓN ESTÁNDAR/ UNA HABITACIÓN SUPERIOR, ¿CORRECTO?

SUITE ESPECIAL

PARA HASTA 4 PERSONAS, TIENE 3 AMBIENTES, LIVING, DORMITORIO Y BALCÓN. EN EL DORMITORIO HAY UNA CAMA MATRIMONIAL CON TV 42" PANTALLA PLASMA. AMBIENTE CERRADO VIDRIADO EN LA TERRAZA CON BAÑERA HIDROMASAJE. AREA CON BALCÓN FRENTE AL MAR.

SUITE FRENTE AL MAR

PARA HASTA 4 PERSONAS, TIENE 2 AMBIENTES, LIVING Y DORMITORIO SEPARADOS POR UNA PUERTA CORREDIZA DE VIDRIO ESMERILADO. EN EL DORMITORIO HAY UNA CAMA MATRIMONIAL O DOS CAMAS INDIVIDUALES, EN EL SALÓN HAY UN SOFÁ-CAMA CON LITERA. BALCÓN FRENTE AL MAR.

### CHALET

PARA HASTA 4 PERSONAS, TIENE DOS AMBIENTES (KITCHENETTE) CON HELADERA, MICROONDAS, MESADA, PILETA Y UTENSILIOS, SEPARADA DEL DORMITORIO POR PUERTA CORREDIZA DE VIDRIO ARENADO. EN EL DORMITORIO HAY UNA CAMA MATRIMONIAL O DOS CAMAS INDIVIDUALES Y EN EL LIVING HAY SOFÁS CAMA DOBLE. BALCÓN, PORCHE CON PARRILLA Y ZONA DE LAVANDERÍA.

### ESTÁNDAR

PARA HASTA 2 PERSONAS, CON CAMA MATRIMONIAL O DOS CAMAS INDIVIDUALES. VISTA A LA CALLE.

### SUPERIOR

PARA HASTA 4 PERSONAS, CON CAMA MATRIMONIAL O DOS CAMAS INDIVIDUALES, SOFÁ CAMA CON LITERA.

EN LA HABITACIÓN HAY TOALLAS BLANCAS PARA USO EN EL CUARTO Y EN UN COMPARTIMIENTO HAY TOALLAS AZULES PARA USO EN LA PISCINA, EN LA PLAYA. TENEMOS BATA DE BAÑO PARA PRESTAR AQUÍ, BASTA SOLICITARLA.

LA HABITACIÓN CUENTA CON SERVICIO DE CAJA FUERTE, ¿LE INTERESA? SI QUIERE, PODEMOS DISPONIBILIZAR LA LLAVE.

SOBRE LA LIMPIEZA, LA CAMARERA LA HACE TODOS LOS DÍAS, PARA SEÑALAR QUE LA DESEA, BASTA CON ENCENDER UN BOTÓN EN LA HABITACIÓN PARA QUE SE LIBERE LA ENTRADA DE ELLA.

EN CUANTO LLEGUE A LA HABITACIÓN VA A ENCONTRAR UN MENÚ DONDE ESTÁN ESTAS INFORMACIONES QUE LE ESTOY COMENTANDO.

### **8. Entregar la llave/tarjeta al huésped**

¿CUÁNTAS TARJETAS USTEDES VAN A NECESITAR PARA LA HABITACIÓN? AQUÍ ESTÁN. LA HABITACIÓN ESTÁ EN EL \_\_\_\_\_ PISO, (DECIR EL NÚMERO DE LA HABITACIÓN)/ ES LA DE NÚMERO \_\_\_\_\_ (DECIR EL NÚMERO)

**9. Informar sobre los servicios de internet del hotel**

PARA ACCEDER LA CONEXIÓN A INTERNET, LA RED ES EL \_\_\_\_\_ Y LA CLAVE ES \_\_\_\_\_.

**10. Informar sobre el funcionamiento/normas del hotel**

CON ESTA PULSERA USTEDES PUEDEN ACCEDER A TODAS LAS ÁREAS DEL HOTEL.

AQUÍ EN ESTE FOLLETO PUEDEN INFORMARSE DE TODAS LAS ACTIVIDADES OFRECIDAS Y DISPONIBLES EN EL HOTEL. SI TIENEN DUDAS SOBRE ELLAS, ESTAMOS A DISPOSICIÓN PARA RESPONDERLAS.

EL DESAYUNO ES SERVIDO EN EL RESTAURANTE DEL HOTEL DE 07:00 A 10:30. A PARTIR DEL MEDIODÍA YA SE SIRVE EL ALMUERZO Y SIGUE ABIERTO A LO LARGO DEL DÍA.

DESDE SU HABITACIÓN ES POSIBLE VER EL RESTAURANTE/PARA IR AL RESTAURANTE HAY QUE PASAR POR AQUÍ Y SEGUIR POR EL PASILLO.

LE VOY A DEJAR ESTA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, SI LO DESEA, LA PUEDE COMPLETAR Y DEVOLVER EN LA SALIDA.

COMO CORTESÍA DEL HOTEL, LE DOY ESTE VOUCHER. CON SOLO CONSUMIR UN PLATO CALIENTE EN EL RESTAURANTE, LE OBSEQUIAMOS UNA CERVEZA O UNA GASEOSA.

**11. Solicitar el pago del saldo de la reserva**

SR/SRA \_\_\_\_\_, EL PAGO DE LA ESTADÍA SE HACE EN EL CHECK-IN. EL VALOR TOTAL DE SUA ESTADÍA ES DE \_\_\_\_\_ REALES.

**12. Verificar la forma de pago/Realizar el pago**

¿EL PAGO ES EN EFECTIVO O CON TARJETA? ¿DÉBITO O CRÉDITO?

Pago con tarjeta

PUEDE COLOCAR LA TARJETA, POR FAVOR.

LA CLAVE, POR FAVOR.

¿NECESITA SU TICKET?

AQUÍ LO TIENE.

¡MUY BIEN, LISTO!

Pago en efectivo

¿LO TIENE JUSTO?

UN MOMENTO, LE VOY A DAR SU VUELTO.

AQUÍ LO TIENE.

¡MUY BIEN, LISTO!

### **13. Finalizar la atención/ponerse a disposición del huésped**

BUENO, POR AQUÍ YA ESTAMOS.

NO SÉ SI HAY ALGUNA PREGUNTA MÁS.

SI NECESITA ALGO, ESTAMOS AQUÍ LAS 24 HORAS, NO DUDE EN BUSCARNOS.

### **14. Desearle una buena estadía al huésped**

¡ESTÉ A GUSTO! ¡QUÉ TENGA UNA EXCELENTE ESTADÍA!

### **15. Enviar el equipaje hasta la habitación**

(Llamar al botones para que lleve las maletas del huésped hasta la habitación)

SR. \_\_\_\_\_, PUEDE AYUDAR AL SR/LA SRA \_\_\_\_\_ CON LAS MALETAS, ¿POR FAVOR?

El botones se acerca al huésped en la recepción

¡BUENOS DÍAS! / ¡BUENAS TARDES! / ¡BUENAS NOCHES! PERMISO, ¿PUEDO LLEVAR SUS VALIJAS?

El botones y el huésped en la habitación

¿DÓNDE PUEDO COLOCAR SUS VALIJAS?

AHÍ ESTÁN.

¡BUENA ESTADÍA!

SI NECESITA ALGO, ESTAMOS A DISPOSICIÓN.

## **PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS AL CHECK-OUT**

### **1. Saludar al huésped**

¡BUENOS DÍAS! / ¡BUENAS TARDES! / ¡BUENAS NOCHES!

¿CÓMO ESTÁ?

¿EN QUÉ LE PUEDO AYUDAR?

¿DISFRUTARON SU ESTADÍA?

## **2. Auxiliar en el retiro del equipaje de la habitación**

¿YA TIENE SU EQUIPAJE O NECESITA AYUDA PARA SACARLO/BAJARLO DE LA HABITACIÓN?

El botones se acerca al huésped en la recepción

¡BUENOS DÍAS!/ ¡BUENAS TARDES!/ ¡BUENAS NOCHES!

PERMISO, ¿EL SR./ LA SRA. NECESITA AYUDA CON LAS VALIJAS?

SÍ, POR SUPUESTO. UN SEGUNDO QUE VOY A BUSCAR EL PORTAEQUIPAJES Y EN CUANTO LO DESEE VAMOS A BUSCARLAS.

## **3. Atender solicitud de cierre de cuenta de la habitación**

PERFECTO, VOY A FINALIZAR AQUÍ.

¿CUÁL ERA EL NÚMERO DE LA HABITACIÓN?

## **4. Informar sobre el cobro por separado del consumo en la habitación y en el restaurante**

EL CONSUMO DEL RESTAURANTE SE COBRA POR SEPARADO DEL CONSUMO DE LA HABITACIÓN.

## **5. Identificar el consumo del minibar**

¿HUBO CONSUMO EN EL MINIBAR?

¿FUERON DOS AGUAS CON GAS O SIN GAS/ COCA-COLA/CERVEZA/CHOCOLATE/VINO/ESPUMANTE....? ¿ALGO MÁS?

SON \_\_\_\_\_ REALES.

## **6. Informar el consumo en el restaurante**

ESTAS SON LAS COMANDAS DEL RESTAURANTE.

SON \_\_\_\_\_ REALES.

**7. Verificar la forma de pago/Realizar el pago**

¿EL PAGO ES EN EFECTIVO? ¿CON TARJETA?

Pago con tarjeta

¿SERÍA DÉBITO O CRÉDITO?

PUEDE COLOCAR LA TARJETA, POR FAVOR.

LA CLAVE, POR FAVOR.

¿NECESITA SU TICKET?

AQUÍ LO TIENE.

¡MUY BIEN, LISTO!

Pago en efectivo

¿LO TIENE JUSTO?

UN MOMENTO, LE VOY A BUSCAR SU VUELTO.

AQUÍ LO TIENE.

¡MUY BIEN, LISTO!

**8. Identificar el nombre que se va a poner en la factura**

COMO SON DOCUMENTOS DISTINTOS, LAS FACTURAS SON DISTINTAS. ¿A NOMBRE DE QUIEN Y A CUÁL EMAIL PUEDO ENVIARLAS? (verificar el email del cliente).

**9. Solicitar la evaluación de los servicios del hotel**

¿QUIERE ENTREGAR LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL HOTEL?

NO HAY PROBLEMAS.

¡MUCHAS GRACIAS!

**10. Solicitar la devolución de las tarjetas/llaves de la habitación**

LE VOY A PEDIR LA(S) TARJETA(S)/ LA(S) LLAVE(S) DE LA HABITACIÓN, POR FAVOR.

¡MUCHAS GRACIAS!

**11. Ofrecerse a retirar la pulsera de identificación**

¿QUIERE QUE QUITE SU PULSERA?

**12. Finalizar la atención**

TODO PERFECTO , SR./SRA.\_\_\_\_\_.

¡MUCHAS GRACIAS!

**13. Expresar el deseo de que el huésped regrese al hotel**

¡DESEO VERLE NUEVAMENTE PRONTO!

¡QUÉ TENGA UN BUEN VIAJE!

**14. Auxiliar en el envío del equipaje al vehículo/taxi**

(Llamar al botones para que lleve las maletas del huésped hasta el coche/taxi)

SR. \_\_\_\_\_, PUEDE AYUDAR AL SR/LA SRA\_\_\_\_\_ CON LAS VALIJAS, ¿POR FAVOR?

El botones se acerca al huésped en la recepción

¡BUENOS DÍAS!/ ¡BUENAS TARDES!/ ¡BUENAS NOCHES! PERMISO, ¿PUEDO LLEVAR SUS VALIJAS?

El botones y el huésped fuera del hotel, frente al vehículo/taxi

LE VOY A PONER SUS VALIJAS EN EL VEHÍCULO/TAXI.

LISTO.

¡QUÉ TENGA UN BUEN VIAJE!

¡VUELVA PRONTO!

El botones y el huésped en la habitación

LE VOY A PONER SUS VALIJAS EN EL VEHÍCULO/TAXI.

LISTO.

¡BUEN VIAJE!

¡VUELVA PRONTO!

**15. Solicitar transporte para el cliente/huésped**

SR/SRA. \_\_\_\_\_, ¿NECESITA AYUDA PARA LLAMAR EL TAXI?

¿PREFIERE POR LA APLICACIÓN O PUEDE SER TAXI CONVENCIONAL?

LISTO, EN ALGUNOS MINUTOS VA A LLEGAR.

## PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS AL WALK-IN

### 1. Darle la bienvenida al huésped

¡BUENOS DÍAS! / ¡BUENAS TARDES! / ¡BUENAS NOCHES!

¿CÓMO ESTÁ?

¿CUAL ES SU NOMBRE? ¿CÓMO SE LLAMAN?

¿TUVO/TUVIERON UN BUEN VIAJE? ¿ES SU PRIMERA VEZ/ES LA PRIMERA VEZ DE USTEDES AQUÍ? ¡SEA BIENVENIDO(A)!/ ¡SEAN BIENVENIDOS!

¿EN QUÉ LE PUEDO AYUDAR?

### 2. Preguntar el número de huéspedes y el tiempo de estadía

¿PARA CUANTAS PERSONAS SERÍA?

¿CUÁNTOS DÍAS SERÍAN?

### 3. Informar sobre las acomodaciones disponibles y describirlas

LAS ACOMODACIONES QUE TENEMOS DISPONIBLES SON:

#### SUITE ESPECIAL

PARA HASTA 4 PERSONAS, TIENE 3 AMBIENTES, LIVING, DORMITORIO Y BALCÓN. EN EL DORMITORIO HAY UNA CAMA MATRIMONIAL CON TV 42" PANTALLA PLASMA. AMBIENTE CERRADO VIDRIADO EN LA TERRAZA CON BAÑERA HIDROMASAJE. AREA CON BALCÓN FRENTE AL MAR.

#### SUITE FRENTE AL MAR

PARA HASTA 4 PERSONAS, TIENE 2 AMBIENTES, LIVING Y DORMITORIO SEPARADOS POR UNA PUERTA CORREDIZA DE VIDRIO ESMERILADO. EN EL DORMITORIO HAY UNA CAMA MATRIMONIAL O DOS CAMAS INDIVIDUALES, EN EL SALÓN HAY UN SOFÁ-CAMA CON LITERA. BALCÓN FRENTE AL MAR.

#### CHALET

PARA HASTA 4 PERSONAS, TIENE DOS AMBIENTES (KITCHENETTE) CON HELADERA, MICROONDAS, MESADA, PILETA Y UTENSILIOS, SEPARADA DEL DORMITORIO POR PUERTA CORREDIZA DE VIDRIO ARENADO. EN EL DORMITORIO HAY UNA CAMA MATRIMONIAL O DOS CAMAS INDIVIDUALES Y

EN EL LIVING HAY SOFÁS CAMA DOBLE. BALCÓN, PORCHE CON PARRILLA Y ZONA DE LAVANDERÍA.

#### ESTÁNDAR

PARA HASTA 2 PERSONAS, CON CAMA MATRIMONIAL O DOS CAMAS INDIVIDUALES. VISTA A LA CALLE.

#### SUPERIOR

PARA HASTA 4 PERSONAS, CON CAMA MATRIMONIAL O DOS CAMAS INDIVIDUALES, SOFÁ CAMA CON LITERA.

ADEMÁS DE ESO, HAY CABAÑAS, PEQUEÑOS AMBIENTES QUE CABEN 3 Ó 4 PERSONAS Y UN NIÑO EN BRAZOS. TIENE DOS AMBIENTES, DOS TELEVISORES, UN JARDIN CON ACCESO A LA PLAYA, ACCESO AL RESTAURANTE. TAMBIÉN HAY PARRILLA.

EL HOTEL CUENTA CON SERVICIOS DE PLAYA, PISCINA CLIMATIZADA, SALÓN DE JUEGOS Y EL DESAYUNO ESTÁ INCLUIDO EN LA DIARIA.

#### **4. Informar las tarifas y formas de pago**

LA SUITE ESPECIAL TIENE UN VALOR DE \_\_\_\_\_ REALES. LA SUITE FRENTE AL MAR TIENE UN VALOR DE \_\_\_\_\_ REALES. EL CHALET TIENE UN VALOR DE \_\_\_\_\_ REALES. LA ESTÁNDAR TIENE UN VALOR DE \_\_\_\_\_ REALES. LA SUPERIOR TIENE UN VALOR DE \_\_\_\_\_ REALES.

PARA PAGO EN EFECTIVO.

PARA PAGO A PLAZO O EN CUOTAS, CAMBIA EL PRECIO. VOY A ANOTAR SU EMAIL Y LE ENVÍO UN PRESUPUESTO DEL PRECIO DEL ALOJAMIENTO Y DE LAS FORMAS DE PAGO, ¿ESTÁ BIEN?

#### **5. Ponerse a disposición del huésped**

¿PRECISA ALGUNA OTRA COSA?

¿TIENE ALGUNA PREGUNTA MÁS?

¡MUCHAS GRACIAS! ¡HASTA LUEGO!

## PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS AL PEDIDO

### 1. Saludar al cliente/huésped

¡BUENAS TARDES! / ¡BUENAS NOCHES!

¿CÓMO ESTÁ?

¿USTED ESTÁ HOSPEDADO/A AQUÍ EN EL HOTEL?

¿LE ESTÁ GUSTANDO EL LUGAR?

### 2. Entregar y presentar el menú al cliente

PERMISO, LES DEJO EL MENÚ Y LA CARTA DE VINOS. EN ESTAS PRIMERAS PÁGINAS ESTÁN LAS ENTRADAS, DESPUÉS LOS PLATOS CALIENTES, MÁS ADELANTE LOS POSTRES Y AL FINAL LAS BEBIDAS. TENEMOS UNA GRAN VARIEDAD DE JUGO Y DRINKS. Y LES DEJO LA CARTA DE VINOS. SI TIENEN DUDAS O NECESITAN SUGERENCIAS ES SOLO LLAMARME.

SI DESEAN PEDIR ALGO PARA BEBER MIENTRAS ELIGEN LA COMIDA, ¡PUEDEN SOLICITÁRMELO!

### 3. Auxiliar al cliente/huésped en su pedido

PERMISO, ¿A USTED LE GUSTARÍA COMER CARNE, PESCADO O AVE?

LAS CARNES ESTÁN AQUÍ, EL POLLO A CONTINUACIÓN. Y AQUÍ ESTÁN ALGUNOS PLATOS DE PASTAS QUE RINDEN PARA 2 PERSONAS. TAMBIÉN HAY PESCADO. LOS MÁS PEDIDOS SON EL BIFE A LA PARMESANA Y EL BIFE A CABALLO.

### 4. Tomar el pedido

¿HAN PODIDO ELEGIR, PRECISAN ALGUNA SUGERENCIA?

¿NECESITAN MÁS AYUDA?

BIEN, EMPECEMOS...

DE ENTRADA VA A SER\_\_\_\_\_.

¿NO LES GUSTARÍA NINGÚN PLATO DE ENTRADA?

COMO PLATO PRINCIPAL VA A SER\_\_\_\_\_.

A USTED, LE GUSTARÍAN LOS BIFES JUGOSOS, A PUNTO O COCIDOS?

PODEMOS CAMBIAR LA PAPA PAY POR PAPAS FRITAS.

¿LE GUSTARÍA ADEREZO DE KETCHUP, MOSTAZA Y MAYONESA PARA

ACOMPañAR?

¿DESEA PEDIR EL POSTRE AHORA O DESPUÉS?

¿QUÉ LE APETECERÍA TOMAR: JUGO NATURAL CON O SIN AZÚCAR, CERVEZA, AGUA CON O SIN GAS, CON LIMÓN E HIELO?

¿LE GUSTARÍA ALGO MÁS?

VAMOS A REPASAR EL PEDIDO, VA A SER..... ¿SERÍA ESO?

ESTÁ BIEN, PERMISO.

### **5. Entregar el pedido al cliente/huésped y desearle buen provecho**

PERMISO, ¿EL \_\_\_\_\_ SERÍA PARA?

¿Y EL \_\_\_\_\_ SERÍA PARA?

¿LES GUSTARÍAN CONDIMENTOS PARA LA ENSALADA: ACEITE DE OLIVA, SAL, VINAGRE, LIMÓN?

¿NECESITAN MÁS SERVILLETAS?

¿NECESITAN ALGO MÁS?

¡MUY BIEN, BUEN PROVECHO!

¡ESTOY A SU DISPOSICIÓN!

## **PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS A LA CUENTA**

### **1. Dirigirse a la mesa (respondiendo al llamado del cliente/huésped) y preguntarle sobre la experiencia con el pedido**

PERMISO.

¿SALIÓ TODO BIEN CON EL PEDIDO?

¿LES APETECERÍA UN CAFÉ?

¿NECESITAN ALGO MÁS?

PERMISO, YA LES TRAIGO LA CUENTA.

### **2. Llevar la cuenta, recibir y despedirse del cliente/huésped**

PERMISO, AQUÍ ESTÁ LA CUENTA.

¿EL PAGO ES EN EFECTIVO? ¿DÉBITO O CRÉDITO?

Pago con tarjeta

PUEDE COLOCAR LA TARJETA, POR FAVOR.

LA CLAVE, POR FAVOR.

¿NECESITA SU TICKET?

AQUÍ LO TIENE.

¡MUY BIEN, LISTO!

Pago en efectivo

¿LO TIENE JUSTO?

UN MOMENTO, LE VOY A BUSCAR SU VUELTO.

AQUÍ LO TIENE.

¡MUY BIEN, LISTO!

MUCHAS GRACIAS, ESPERO QUE LES HAYA GUSTADO, VUELVAN SIEMPRE Y APROVECHEN LA ESTADÍA EN FLORIANÓPOLIS.

## CONFIRMACIÓN DE RESERVA

Estimado (a) Sr (a):

Confirmamos la reserva n° \_\_\_\_\_, para las fechas \_\_\_\_\_ en la acomodación; \_\_\_\_\_.

Hemos recibido el comprobante de pago anticipado por el valor de R\$ \_\_\_\_\_ por medio de depósito bancario/tarjeta de crédito, que será chequeado y actualizado en su reserva. El valor restante deberá ser abonado directamente en el hotel.

**Disponemos de servicio de traslado y de alquiler de auto. Si tiene interés, puede consultar los precios.**

### OBSERVACIONES

- \*El check-in es a las 15:00 y el check-out a las 12:00.
- \* No devolvemos el valor, ni hacemos descuento de comidas incluidas en tarifas o paquetes que no se utilicen.
- \* Cobramos tasa de Turismo (Room tax Opcional) R\$ 2,00 cada día.
- \* Consúltenos para el hospedaje de su mascota.

### CAPACIDAD Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACOMODACIONES

- **Standard** – Capacidad hasta 2 personas, con cama matrimonial o dos camas individuales, TV por cable, aire acondicionado, WIFI (gratis), minibar, teléfono, caja fuerte con adicional de R\$ 2,00 cada día (opcional), música funcional, baño con secador de cabello. Vista a la calle.
- **Superior** – Capacidad hasta 4 personas, con cama matrimonial o dos camas individuales y un sofá-cama para dos personas. TV por cable, aire acondicionado, WIFI (gratis), minibar, teléfono, caja fuerte con adicional de R\$ 2,00 cada día (opcional), música funcional, baño con secador de cabello. Vista a la calle.

- **Suíte** – Capacidad hasta 4 personas, tiene 2 ambientes: living y dormitorio separados por una puerta corrediza de vidrio arenado. En el dormitorio hay una cama matrimonial box spring king size o twin. TV por cable, aire acondicionado, WIFI (gratuito), minibar, sofá-cama con litera en la sala, teléfono, caja fuerte con adicional de R\$ 2,00 cada día (opcional), música funcional, baño con secador de cabello. Todas las suites tienen balcón frente al mar con hamaca y dos sillas y mesa de apoyo.
- **Suíte Especial** - Capacidad hasta 5 personas, 3 de ellas son huéspedes adicionales (un sofá-cama doble y un simple). En esta suite hay cama box spring king size con vista al mar, aire acondicionado split, dos televisores con TV por cable, DVD, WIFI (gratuito), minibar, sofás-cama y butaca en la sala, teléfono, caja fuerte gratuito, música funcional, baño con secador de cabello. El porche es un espacio vidriado cerrado, con bañera de hidromasaje, dos sillas *chaise longue*, sombrilla y mesa de apoyo con sillas. (Área con balcón, frente al mar).
- **Chalet** – para hasta 4 personas, siendo 2 huéspedes adicionales (2 sofás-cama en la sala-cocina-comedor (kitchenette). La habitación y la sala están separadas por una puerta corrediza de vidrio arenado. Frente a la sala hay un porche con parrilla que da al jardín del Hotel. La zona de lavandería está en la entrada del chalet. Esta unidad dispone de cama box spring cama matrimonial o twin, TV por cable, aire acondicionado split, WIFI (gratuito), caja fuerte gratuito, sala-cocina-comedor (kitchenette) con mesa, sillas, refrigerador, microondas y utensilios. Baño con secador de cabello.
- **DAY USE:** Para recibir invitados el huésped deberá pedir una autorización y acordar la fecha, hora y número de personas con la recepción y el valor a pagar por el día de ocio en el hotel. (Fuera de la temporada R\$ 135,00 por persona a partir de 11 años y R\$ 95,00 por persona de 6 a 10 años). Baja temporada R\$ 80,00 por persona a partir de 11 años y R\$ 55,00 por persona de 6 a 10 años). Incluye una toalla de baño.

## **POLÍTICA DE CANCELACIÓN DE RESERVA**

### **BAJA TEMPORADA**

Se cobrará un anticipo del 30% del valor en la reserva. En caso de cancelación o no-show, no hay devolución del valor abonado.

### **ALTA TEMPORADA Y FERIADOS NORMALES**

Se cobrará un anticipo del 30% del valor en la reserva. En caso de cancelación o no-show, no hay devolución del valor abonado.

### **FERIADOS ESPECIALES**

Se cobrará el 100% para la confirmación de la reserva.

En caso de cancelación, se cobrará el 50% de anticipo como penalidad.

### **Feridos Especiales (Navidad, Año Nuevo y Carnaval)**

\* Para cancelaciones de hasta 30 días antes del check-in se cobrará penalidad por valor de R\$ \_\_\_\_\_ y la diferencia del pago anticipado se reintegrará.

\* Para cancelaciones con menos de 30 días antes del check-in, salida anticipada o no comparecencia se cobrará penalidad del 50% total de las tarifas, la diferencia del valor abonado no se devolverá.

Estamos a su disposición.

## APÊNDICE D – REVISÕES

### PRESUPUESTO NAVIDAD

Estimado/a Sr./a.:

Agradecemos su consulta a los Hoteles

A continuación, le enviamos las informaciones solicitadas:

#### **Paquete Navidad**

**Paquete de Navidad incluye:** Una botella de vino, desayuno, infraestructura para recreación y cena de Navidad con bebidas (agua, gaseosas, cerveza, vinos y whisky). Durante la cena de Navidad habrá música en vivo, llegada del Papá Noel y brindis con champagne.

**Pago:** confirmación del 50% en la reserva y el resto hasta el \_\_\_\_ tendrá un descuento del 5% con tarjeta de crédito.

**Paquete de Navidad incluye:** copa de bienvenida, desayuno, cena, infraestructura para recreación y cena de Navidad con bebidas (agua, gaseosas, cerveza, vinos y whisky). Durante la cena de Navidad habrá música en vivo, llegada del Papá Noel y brindis con champagne.

**Pago:** confirmación del 50% en la reserva y el resto hasta el \_\_\_\_ tendrá un descuento del 5% con tarjeta de crédito

\*Disponemos de dos unidades hoteleras ubicadas a orillas del mar.

Durante su estadía, también podrá utilizar, sin cargo, toda la infraestructura de recreación de nuestra unidad en la playa.

#### **VENTAJAS QUE BRINDAN:**

\* WIFI gratuito en las acomodaciones y en las áreas sociales

\* Estacionamiento gratuito

- \* Dos piscinas (una de ellas es climatizada y cubierta)
- \* Bañera de hidromasaje frente al mar
- \* Sauna, salón de juegos y salón de gimnasia
- \* Áreas de recreación de nuestros dos hoteles disponible para el uso de los huéspedes
- \* Cancha de tenis, mini cancha de fútbol y cancha mixta recreativa de voleibol y básquetbol
- \* Recreación en temporada alta y en paquetes de feriados extendidos
- \* Generador de energía propio
- \* Impuestos incluidos

### **OBSERVACIONES**

- \* El check-in se realiza a partir de las 15:00 h y el check-out a las 12:00 h.
- \* Todas nuestras acomodaciones son para «No Fumadores».
- \* Presupuesto válido por 7 días y no es garantía de reserva.

Si está de acuerdo con nuestras políticas, por favor, solicite su reserva.

¿Se puede confirmar su reserva?

## PRESUPUESTO AÑO NUEVO

Estimado/a Sr./a.:

Agradecemos su consulta a los Hoteles

A continuación, le enviamos las informaciones solicitadas:

### **Paquete Año Nuevo**

**Paquete de Año Nuevo incluye:** un espumante, desayuno e infraestructura para recreación. En la noche del Año Nuevo habrá cena especial con música en vivo, buffet tropical con bebidas (whisky, vinos, champagne, cerveza, gaseosas y jugos) y un increíble show de fuegos artificiales.

**Pago:** confirmación del 50% en la reserva y el resto hasta el \_\_\_\_\_ tendrá un descuento del 5% con tarjeta de crédito.

### **Paquete Año Nuevo**

**Paquete de Año Nuevo incluye:** copa de bienvenida, desayuno, cena e infraestructura para recreación. En la noche del Año Nuevo habrá cena especial con música en vivo, buffet tropical con bebidas (whisky, vinos, champagne, cerveza, gaseosas y jugos) y un increíble show de fuegos artificiales.

**Pago:** confirmación del 50% en la reserva y el resto hasta el \_\_\_\_\_ tendrá un descuento del 5% con tarjeta de crédito.

\*Disponemos de dos unidades hoteleras ubicadas a la orilla del mar.

Durante su estadía, también podrá utilizar, sin cargo, toda la infraestructura de recreación de nuestra unidad en la playa.

### **VENTAJAS QUE BRINDAN:**

- \* WIFI gratuito en las acomodaciones y en las áreas sociales
- \* Estacionamiento gratuito

- \* Dos piscinas (una de ellas es climatizada y cubierta)
  - \* Hidromasaje frente al mar
  - \* Sauna, salón de juegos y salón de gimnasia
  - \* Áreas de recreación de nuestros dos hoteles disponible para el uso de los huéspedes
  - \* Cancha de tenis, mini cancha de fútbol y cancha mixta recreativa de voleibol y básquetbol
  - \* Recreación en temporada alta y en paquetes de feriados extendidos
  - \* Generador de energía propio
  - \* Impuestos incluidos
  - \* Disponemos de dos unidades hoteleras ubicadas a orillas del mar
- Durante su estadía, también podrá utilizar, sin cargo, toda la infraestructura de recreación de nuestra unidad en la playa.

### **OBSERVACIONES**

- \* El check-in se realiza a partir de las 15:00 h y el check-out a las 12:00 h.
- \* Todas nuestras acomodaciones son para «No Fumadores».
- \* Presupuesto válido por 7 días y no es garantía de reserva.

Si está de acuerdo con nuestras políticas, por favor, solicite su reserva.

¿Se puede confirmar su reserva?

Estamos a su disposición.

## CONFIRMACIÓN DE RESERVA

Estimado(a) Sr(a):

**Agradecemos su reserva en nuestro Hotel y aprovechamos la oportunidad para brindarle importantes informaciones sobre su funcionamiento y política.**

**Confirmamos la reserva nº \_\_\_\_\_, para las fechas \_\_\_\_\_.**

**Para la misma, hemos realizado un cobro con antelación por el valor de R\$ \_\_\_\_\_ por medio de tarjeta de crédito/ depósito bancario.**

**En el caso de que usted llegue a Florianópolis por medio de un transporte alternativo y necesite transfer, por favor contáctenos.**

### OBSERVACIONES

- \* El check-in se realiza a partir de las 15:00 h y el check-out a las 12:00 h.
- \* No habrá reembolso o descuento en el caso de no consumir las comidas incluidas en las tarifas o en los paquetes.
- \* Los menores de 0 a 5 años que se encuentren en acomodaciones con dos adultos tendrán su estadía sin cargo.
- \* Cobramos tasa de Turismo (Room tax Opcional) R\$ 2,00 cada día.
- \* Ofrecemos opciones de hospedaje para su mascota.
- \* Las tarifas están sujetas a modificaciones sin previo aviso. Nuevas tarifas invalidan las presentes.
- \* Presupuesto válido por 15 días y no es garantía de reserva.

Si está de acuerdo con nuestras políticas, por favor, solicite su reserva.

### CAPACIDAD Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACOMODACIONES

- **Estándar** - para hasta 2 personas, con cama matrimonial o dos camas individuales, TV por cable, aire acondicionado, InternetWIFI (gratuito), minibar, teléfono, caja fuerte con adicional de R\$ 2,00 cada día (opcional), música funcional, baño con secador de cabello. Vista a la calle.

- **Superior** - para hasta 4 personas, con cama matrimonial o dos camas individuales y un sofá-cama para dos personas. TV por cable, aire acondicionado, Internet WIFI (gratuito), minibar, teléfono, caja fuerte con adicional de R\$ 2,00 cada día (opcional), música funcional, baño con secador de cabello. Vista a la calle.
- **Suite** - para hasta 4 personas, tiene 2 ambientes: living y dormitorio separados por una puerta corredera de vidrio arenado. En el dormitorio hay una cama matrimonial box spring king size o twin. TV por cable, aire acondicionado, Internet WIFI (gratuito), minibar, sofá-cama con litera en la sala, teléfono, caja fuerte con adicional de R\$ 2,00 cada día (opcional), música funcional, baño con secador de cabello. Todas las suites tienen balcón frente al mar con hamaca y dos sillas y mesa de apoyo.
- **Suite Especial** - para hasta 5 personas, 3 de ellas son huéspedes adicionales (un sofá-cama doble y un simple). En esta suite hay cama box spring king size con vista al mar, aire acondicionado split, dos televisores con TV por cable, DVD, Internet WIFI (gratuito), minibar, sofás-cama y butaca en la sala, teléfono, caja fuerte gratuito, música funcional, baño con secador de cabello. El porche es un espacio vidriado cerrado, con bañera de hidromasaje, dos sillas *chaise longue*, sombrilla y mesa de apoyo con sillas. (Área con balcón, frente al mar).
- **Chalet** – para hasta 4 personas, siendo 2 huéspedes adicionales (2 sofás-cama en la sala-cocina-comedor (kitchenette). La habitación y la sala están separadas por una puerta corrediza de vidrio arenado. Frente a la sala hay un porche con parrilla que da al jardín del hotel. La zona de lavandería está en la entrada del chalet. Esta unidad dispone de cama box spring de matrimonio o twin, TV por cable, aire acondicionado split, Internet WIFI gratuito, caja fuerte gratuita, sala-cocina-comedor (kitchenette) con mesa, sillas, refrigerador, microondas y utensilios. Baño con secador de cabello.

## FORMA DE CANCELACIÓN

### BAJA TEMPORADA

Se cobrará el 30% del valor en el momento de la reserva y el resto en el check-out. Para cancelaciones se cobrará el valor de anticipo como penalidad.

**ALTA TEMPORADA Y FERIADOS NORMALES**

Se cobrará el 30% del valor en el momento de la reserva y el resto en el check-out. Para cancelaciones se cobrará el valor de anticipo como penalidad..

\*SALIDAS ANTICIPADAS SE APLICA LA MISMA REGLA DE LA POLÍTICA DE CANCELACIONES DE RESERVA

**VENTAJAS QUE BRINDAN LOS HOTELES:**

- \* Alto nivel de calidad.
- \* Generador de energía propio.
- \* Acomodaciones equipadas con: TV por cable, música funcional, teléfono, caja fuerte: costo adicional de R\$ 2,00 cada día (opcional), secador de cabello, aire acondicionado split, camas box spring, minibar e Internet WIFI gratuito.
- \* Las tarifas incluyen: desayuno, servicio de playa (silla, sombrilla, toallas), estructura de recreación del hotel, dos piscinas (una climatizada), sauna, gimnasio, hidromasaje a orillas de la playa, salón de juegos, TV y video, estacionamiento, sala de Internet disponible 24h (con adicional).
- \* Canchas de tenis, mini cancha de fútbol.
- \* Bar y restaurante.
- \* Actividades de recreación en temporada alta y en paquetes de fines de semana extendidos.
- \* Servicios especiales para el cliente: informaciones de paseos, traslados, alquiler de autos e informaciones turísticas, entre otros.

Estamos a su disposición para cualquier duda y aguardamos su respuesta para confirmar la reserva.

## ANEXO

### ANEXO A – PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

**Título da Pesquisa:** A TRADUÇÃO INTERLINGUAL COMO FATOR DE FOMENTO PARA O DESENVOLVIMENTO DA COMPETÊNCIA COMUNICATIVA DO SETOR HOTELEIRO DA CIDADE DE FLORIANÓPOLIS

**Pesquisador:**

**Área Temática:**

**Versão:**

**CAAE:** 08225718.2.0000.0121

**Instituição Proponente:** Centro de comunicação e expressão

**Patrocinados Principal:** Financiamento próprio

#### DADOS DO PARECER

**Número do Parecer:** 3.254.654

#### Apresentação do Projeto:

O projeto intitulado A TRADUÇÃO INTERLINGUAL COMO FATOR DE FOMENTO PARA O DESENVOLVIMENTO DA COMPETÊNCIA COMUNICATIVA DO SETOR HOTELEIRO DA CIDADE DE FLORIANÓPOLIS trata-se de um Projeto de tese de doutorado do Programa de Pós-Graduação em Estudos da Tradução da Universidade Federal de Santa Catarina, da aluna Rafaela Marques Rafael do Centro de comunicação e expressão que objetiva desenvolver um material lexicográfico bilíngue (Português brasileiro e Espanhol Rioplatense) com vistas a auxiliar o desenvolvimento da competência comunicativa de pessoal do setor hoteleiro da cidade de Florianópolis sob o amparo teórico da Tradução interlingual em interface com a Lexicografia especializada bilíngue consoante com a noção de equivalência e atrelada ao uso da língua espanhola com fins específicos. Será uma pesquisa qualitativo-interpretativa com base em corpus oral e escrito que contemple necessidades linguísticas dos seguintes setores dos meios de hospedagem: i) corpus oral: processos comuns à recepção – Procedimentos operacionais padrão (POP); interação entre os colaboradores e os hóspedes durante solicitações de room-service, no setor de

governança; e da interação entre o colaborador e o hóspede durante solicitações de reserva por telefone, no setor de reservas; e ii) corpus escrito, por meio da captação de e-mails de reserva, no setor de reservas. O corpus oral será captado, em dois hotéis da rede Costa Norte da cidade de Florianópolis, a partir da gravação dos momentos de interação entre o hóspede e o turista rioplatense nos setores do hotel supracitados.

### **Objetivo da pesquisa:**

Objetivo Primário:

Elaborar um material lexicográfico bilíngue (Português brasileiro e Espanhol Rioplatense) relacionados à hospedagem, à luz da Tradução interlingual, do conceito de Lexicografia especializada bilíngue consoante com noção de equivalência.

Objetivo Secundário:

- a) aprimorar os conhecimentos da pesquisadora no que se refere ao funcionamento de um hotel e suas particularidades, auxiliando assim no desenvolvimento de sua pesquisa e no trato da linguagem especializada;
- b) contribuir com os avanços da pesquisa em Lexicografia especializada bilíngue e despertar o interesse em outros pesquisadores pela exploração deste vasto campo de estudo com a finalidade de atender às demandas existentes em diversas áreas de especialidade;
- c) produzir uma pesquisa que gere frutos para a comunidade em geral, não somente acadêmica, satisfazendo assim o tripé em que se assenta o ensino superior: ensino, pesquisa e extensão (também entendida como uma forma de devolução à comunidade externa e em geral seu investimento feito para a manutenção da educação pública);
- d) disponibilizar aos trabalhadores do turismo, em especial os que atuam em meios de hospedagem, professores, tradutores e demais interessados material que facilite o seu serviço e possibilite interação e conhecimento de uma área específica.

**Avaliação dos Riscos e Benefícios:****Riscos:**

Além do desconforto proveniente de suas manifestações orais tanto por parte do hóspede quanto do turista no momento da comunicação em língua portuguesa ou espanhola, por se tratar de gravações, pode ocorrer aborrecimento ou fadiga no decorrer da gravação, constrangimento do participante e mudança de comportamento ocasionado pela gravação do áudio e por estar sendo observado. Pode ser que a naturalidade da fluidez da fala seja um pouco comprometida e o(s) participante(s) da gravação tenha(m) mais cuidado ao falar ou limite(m) o tempo de fala. Também, pode ocorrer, por parte do turista, uma situação de pressa para finalizar o contato com o trabalhador do hotel para que possa desfrutar de seu lazer.

**Benefícios:**

A participação na pesquisa terá como benefício pessoal a oportunidade de contribuir para o desenvolvimento de um material que auxiliará os trabalhadores do setor hoteleiro a se capacitarem a fim de estabelecer comunicação satisfatória na recepção ao cliente nos hotéis, contribuindo assim para o desenvolvimento não só da receptividade do hóspede rioplatense como também para o turismo na cidade de Florianópolis.

**Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:**

A pesquisa apresenta clareza na definição de sua problemática e delineamento metodológico pertinente ao problema definido.

**Considerações sobre os Termos de Apresentação Obrigatória:**

1) Folha de Rosto assinada pela coordenadora do Programa de Pós-Graduação em Estudos da Tradução da Universidade Federal de Santa Catarina Dirce Waltrick do Amarante.

2) Carta de anuência: O projeto submetido apresenta a Carta de Anuência do Hotel Costa Norte em Florianópolis.

3) TCLE: Está bem elaborado e contém todos os pontos obrigatórios, e a redação dos Riscos foram adequadas mencionando os turistas ou hóspedes e também os funcionários do hotel.

**Recomendações:**

1– No Sistema da Plataforma Brasil fazer a adequação no item Riscos e Benefícios: Os Riscos devem mencionar também os funcionários do hotel, além dos turistas ou hóspedes.

**Conclusões ou Pendências e Listas de Inadequações:**

Sem Pendências ou inadequações. Projeto aprovado. Sugerimos rever no Sistema da Plataforma Brasil o item Riscos e Benefícios: Os Riscos devem mencionar também os funcionários do hotel, além dos turistas ou hóspedes.

**Considerações Finais a critério do CEP:**

**Situação do Parecer:**

Aprovado

**Necessita Apreciação da CONEP:**

Não

FLORIANÓPOLIS, 09 de abril de 2019.

---

**Maria Luiza Bazzo**  
**Coordenador(a)**

**ANEXO B – TEXTO BASE****AUTORIZAÇÃO DE DÉBITO TRANSAÇÃO VIA OFF-LINE CARTÃO DE CRÉDITO**

**Autorizo o débito via Cartão de Crédito de número:** \_\_\_\_\_

**Cartão:** ( ) Credicard / Mastercard ( ) Visa ( ) Diners

**Data de vencimento:** \_\_\_\_/\_\_\_\_/em **nome de:** \_\_\_\_\_

**Código** \_\_\_\_\_ **Parcelado em** \_\_\_\_\_ **x sem juros.**

Valor a ser debitado: R\$ \_\_\_\_\_ (Referente a \_\_\_\_% do total para confirmação da reserva no período abaixo mencionado ).

Número da Reserva:

Check-in: 15:00 horas

Check-out: 12:00 horas

Com pleno conhecimento do débito acima, subscrevo-me.

Nome por extenso: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

**Atenciosamente,**

## CARDÁPIO DE RÉVEILLON

Restaurante - Hotéis

(das 21:00 às 04:00 horas)

### **Mesa de Entradas a partir das 21:00 h**

- Burrata com confitado de shimeji e tomates cerejas
- Tábua de frios variados com frutas frescas
- Mini siri na maga
- Tartar de salmão
- Ostras ao natural e gratinadas
- Patê de castanha do Pará e ricota cremosa fresca.
- Patê de camarão
- Mini-pães diversos e torradas
- Rechaud Kids com escalopinho de mignon e batata sorriso, arroz e feijão**

### **Jantar das 22:00h às 23:30h**

- Salada caprese - com tomate, muçarela de búfala e manjericão
- Salada Caesar (alface americana com molho de aliche, bacon, crótons e parmesão)
- Salada de folhas verdes com frutas tropicais
- Bacalhau Boca Santa
- Leitão à pururuca
- Camarão na moranga
- Filé ao vinho do porto
- Arroz branco
- Batata palha
- Lentilhas *aux lardon*

### **Sobremesas**

- Frutas laminadas da estação
- Mousse de maracujá
- Cheesecake de frutas vermelhas
- Doces finos

- Café

### **Licores**

- Contreau e Frangelico

### **Atrações da festa:**

- Show de fogos à beira-mar
- Música ao vivo para dançar

### **Bebidas** - Open bar para brindar e festejar durante toda a festa com:

- Espumante: Courmayeur Brut - Serra Gaúcha
- Vinhos: Don Guerindo Chardonay (Serra Gaúcha) e Finca La Linda Malbec (Argentina)
- Whisky Johnnie Walker Red e Black label
- Cerveja: **BOHEMIA**
- Refrigerantes: Coca-cola, Coca-cola zero, guaraná, guaraná zero e água mineral com e sem gás.

### Valores para reservas PARTICULARES

- 05 anos free
- 6 a 11 anos R\$ 00,00
- 12 a 15 anos R\$ 00,00
- A partir de 16 anos R\$ 00,00

## COBRANÇA E CANCELAMENTO DA RESERVA

Prezado Sr(a).,

Informamos que não localizamos a confirmação de pagamento da reserva de nº \_\_\_\_\_, em seu nome, para o período de \_\_\_\_/\_\_\_\_ a \_\_\_\_/20. Gostaríamos de saber se mantemos a reserva e prolongamos o prazo de confirmação.

Colocamo-nos à disposição para eventuais dúvidas.

Prezado Sr(a).,

Informamos que reserva de nº \_\_\_\_\_, período de \_\_\_\_/\_\_\_\_ a \_\_\_\_/20 foi cancelada, pois o prazo para a confirmação de pagamento venceu.

Colocamo-nos à disposição para atendê-los em outras oportunidades ou mesmo para reativarmos a reserva no mesmo período, conforme nossa disponibilidade.

Por gentileza confirmar o recebimento deste.

## ORÇAMENTO

Prezado Sr(a). ,

Agradecemos sua consulta aos Hotéis

Encaminhamos abaixo informações solicitadas:

### Período da hospedagem

TIPO	Diária single	Total diárias À VISTA C/ DESC. 20%	Total diárias PARCELADO EM ATÉ 10 X C/ DESC. 15%
STANDARD			
SUPERIOR			
SUÍTE			
CHALÉ			
SUÍTE ESPECIAL			

Valores de diárias em reais por apartamento com **café da manhã**

Cortesia para 01 criança de 0 a 10 anos quando acompanhada de dois adultos.

**Forma de pagamento:** Desconto de 5% parcelado em até 10 x no cartão de crédito ou à vista, desconto de 10%, sendo depósito bancário com sinal 30% no ato da reserva e saldo direto no hotel.

### Descrição dos apartamentos.

Standard vista rua (acomoda no até 02 pessoas)

Superior vista rua (acomoda até 04 pessoas)

Chalés térreo (acomoda até 04 pessoas)

Suítes frente mar (acomoda até 04 pessoas)

Suítes Especiais frente mar (acomoda até 04 pessoas)

**Período da hospedagem:**

Valores de diárias em reais por apartamento com **café da manhã e jantar**

Cortesia para 01 criança de 0 a 10 anos quando acompanhada de dois adultos.

.

**Forma de pagamento:** Depósito bancário com sinal de 50% no ato da reserva e saldo direto no hotel ou pagamento parcelado em até 05 x no cartão de crédito.

**Forma de pagamento:** Depósito bancário com sinal 30% no ato da reserva e saldo direto no hotel ou pagamento parcelado em até 05 x no cartão de crédito.

**Descrição dos apartamentos:**

Standard vista pátio (acomoda até 02 pessoas)

Superior vista pátio (acomoda até 03 pessoas)

Superior vista lateral mar (acomoda até 04 pessoas)

Suítes frente mar (acomoda até 04 pessoas)

\*Dispomos de duas estruturas localizadas à beira-mar, encaminhamos abaixo informações solicitadas:

**VANTAGENS OFERECIDAS PELOS HOTÉIS**

- \* Internet sem fio com acesso gratuito nos apartamentos e áreas sociais.
- \* Estacionamento gratuito.
- \* Empréstimo de cadeira, guarda-sol, toalhas.
- \* Estrutura de lazer de nossos dois hotéis disponível para uso dos hóspedes (em duas praias diferentes).
- \* Duas piscinas, sendo uma térmica coberta.
- \* Banheira de hidromassagem frente ao mar.
- \* Sauna, sala de jogos e sala de ginástica.
- \* Quadra de tênis, minicampo de futebol e quadra mista recreativa de vôlei e basquete.
- \* Recreação na alta temporada e em pacotes de feriados prolongados.
- \* Gerador próprio de energia.
- \* Impostos incluídos.

**OBSERVAÇÕES**

- \* As diárias iniciam às 15 horas (check-in) e terminam às 12 horas do dia seguinte (check-out).
- \* Todos nossos apartamentos são para “Não Fumantes”.
- \* Orçamento valido por 07 dias e não garante reserva, caso tenha interesse favor solicitar bloqueio.

Podemos confirmar sua reserva?

À disposição,

## PROCEDIMENTOS RELACIONADOS AO CHECK-IN

### 1. Dar as boas-vindas ao cliente

BOM DIA/ BOA TARDE!/ BOA NOITE!

TUDO BEM?

QUAL É O SEU NOME? QUAL O NOME DE VOCÊS? COMO SE CHAMAM?

FEZ/ FIZERAM BOA VIAGEM? É SUA PRIMEIRA VEZ/ É A PRIMEIRA VEZ DE VOCÊS AQUI?/ SEJA BEM-VINDO (A)!/ SEJAM BEM-VINDOS!

COMO POSSO AJUDAR?

### 2. Providenciar a retirada da bagagem do carro/táxi

Mensageiro aborda o hóspede na recepção

BOM DIA!/ BOA TARDE!/ BOA NOITE! PRECISA DE AJUDA COM AS MALAS

SIM, POR FAVOR. UM MOMENTO QUE VOU BUSCAR O CARRINHO E JÁ ENCONTRO O SENHOR/ A SENHORA NO CARRO.

Mensageiro e o hóspede do lado de fora do hotel, em frente ao carro

NÃO SE PREOCUPE, SENHOR/ SENHORA.

NEM SÃO TANTAS MALAS ASSIM, O CARRINHO É GRANDE, HÁ ESPAÇO PARA MUITAS MALAS.

De volta à recepção

SENHOR/ SENHORA, SUAS MALAS ESTÃO COMIGO, ASSIM QUE TIVER A CHAVE/O CARTÃO, VAMOS AO ELEVADOR E SUBIMOS PARA SEU QUARTO.

### 3. Verificar reserva

PAR DAR CONTINUIDADE AO SEU ATENDIMENTO, PRECISO SABER NO NOME DE QUEM ESTÁ A RESERVA? É A PRIMEIRA VEZ AQUI?

UM MOMENTO, POR FAVOR, VOU VERIFICAR.

PERFEITO. ACABO DE VERIFICAR E ESTÁ TUDO CERTO.

### 4. Solicitar documentos

PRECISO DO DOCUMENTO DE TODOS OS HÓSPEDES, POR FAVOR.

TENHO QUE XEROCÁ-LOS E ARQUIVÁ-LOS EM NOSSOS REGISTROS.

**5. Solicitar o preenchimento da Ficha de Registro de Hóspede (FNRH) ou sua conferência**

PRECISO QUE O SENHOR/A SENHORA PREENCHA ESTA FICHA COM OS DADOS DE TODOS OS HÓSPEDES: NOME, SOBRENOME, ENDEREÇO, CEP, ETC.

QUALQUER DÚVIDA, PODE PERGUNTAR.

**6. Colocar a pulseira de identificação do hotel**

VOU COLOCAR NO SENHOR/NA SENHORA A PULSEIRA DE IDENTIFICAÇÃO QUE DÁ ACESSO A TODAS AS DEPENDÊNCIAS DO HOTEL.

AVISE-ME SE A QUER MAIS APERTADA OU MAIS FROUXA.

ELA SERVE DE IDENTIFICAÇÃO DO HÓSPEDE, POIS O RESTAURANTE DO HOTEL É ABERTO AO PÚBLICO GERAL.

**7. Acertar detalhes sobre o quarto**

SUA RESERVA É UM CHALÉ/ UMA SUÍTE ESPECIAL/ UMA SUÍTE FRENTE AO MAR/ UM QUARTO STANDARD/ UM QUARTO SUPERIOR, CORRETO?

**SUÍTE ESPECIAL**

ACOMODA ATÉ 04 PESSOAS, POSSUI 3 AMBIENTES: LIVING, QUARTO E SACADA. NO QUARTO TEM UMA CAMA DE CASAL COM TV 42" DE PLASMA. AMBIENTE FECHADO ENVIDRAÇADO NO TERRAÇO COM BANHEIRA DE HIDROMASSAGEM. ÁREA COM SACADA, FRENTE AO MAR.

**SUÍTE FRENTE AO MAR**

ACOMODA ATÉ 04 PESSOAS, POSSUI DOIS AMBIENTES, SALA E QUARTO SEPARADOS POR UMA PORTA DE CORRER DE VIDRO FOSCO. NO QUARTO TEM UMA CAMA DE CASAL OU DUAS CAMAS DE SOLTEIRO. NA SALA TEM UM SOFÁ-CAMA COM BICAMA. SACADA FRENTE AO MAR.

**CHALET**

ACOMODA ATÉ 04 PESSOAS, POSSUI DOIS AMBIENTES (KITNET) COM GELADEIRA, MICROONDAS, BANCADA, PIA E UTENSÍLIOS, SEPARADA DO QUARTO POR UMA PORTA DE CORRER DE VIDRO JATEADO. O QUARTO

POSSUI UMA CAMA DE CASAL OU DUAS CAMAS DE SOLTEIRO. A SALA POSSUI SOFÁ-CAMA DUPLO. SACADA, VARANDA COM CHURRASQUEIRA E LAVANDERIA.

#### STANDARD

ACOMODA ATÉ 02 PESSOAS, COM CAMA DE CASAL OU DUAS CAMAS DE SOLTEIRO. VISTA PARA A RUA.

#### SUPERIOR

ACOMODA ATÉ 04 PESSOAS, COM CAMA DE CASAL OU DUAS CAMAS DE SOLTEIRO, SOFÁ-CAMA COM BICAMA.

NO QUARTO HÁ TOALHAS BRANCAS PARA USO NA ACOMODAÇÃO E EM UM COMPARTIMENTO HÁ TOALHAS AZUIS PARA USO NA PISCINA, NA PRAIA. TEMOS ROUPÃO PARA EMPRESTRAR AQUI, BASTA SOLICITAR.

O QUARTO CONTA COM SERVIÇO DE COFRE, O (A) SENHOR (A) TEM INTERESSE? SE SIM, DISPONIBILIZAMOS A CHAVE.

SOBRE A LIMPEZA, A CAMAREIRA REALIZA TODOS OS DIAS, PARA AVISAR QUE QUER, BASTA ACENDER UM BOTÃO NO QUARTO PARA LIBERAR A ENTRADA DELA. ASSIM QUE CHEGAR NO QUARTO, VAI ENCONTRAR UM CARDÁPIO CONTENDO TODAS ESTAS INFORMAÇÕES QUE ESTOU LHE PASSANDO.

#### **8. Entregar a chave/o cartão para o/a hóspede**

QUANTAS CARTÕES VOCÊS VÃO NECESSITAR PARA O QUARTO?

AQUI ESTÃO. O QUARTO FICA NO \_\_\_\_\_ ANDAR, (DIZER O NÚMERO DO QUARTO)/ O NÚMERO DO QUARTO É \_\_\_\_\_ (DIZER O NÚMERO).

#### **9. Informar sobre os serviços de internet do hotel**

PARA ACESSAR A INTERNET, A REDE É \_\_\_\_\_ E A SENHA É \_\_\_\_\_.

#### **10. Informar sobre o funcionamento/normas do hotel**

COM ESTA PULSEIRA VOCÊS PODEM ACESSAR TODAS AS ÁREAS DO HOTEL.

AQUI NESTE FOLHETO PODEM SE INFORMAR DE TODAS AS ATIVIDADES OFERECIDAS E DISPONÍVEIS NO HOTEL. SE TIVEREM DÚVIDAS SOBRE ELAS, ESTAMOS À DISPOSIÇÃO PARA RESPONDÊ-LAS.

O CAFÉ DA MANHÃ É SERVIDO NO RESTAURANTE DO HOTEL DAS 07:00 às 10:30. A PARTIR DAS 12:00 COMEÇA A SERVIR O ALMOÇO E FICA ABERTO TODO O DIA.

DO SEU QUARTO É POSSÍVEL VER O RESTAURANTE/ PARA IR AO RESTAURANTE TEM QUE PASSAR POR AQUI E SEGUIR PELO CORREDOR.

VOU DEIXAR ESTE QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO, CASO QUEIRA, PODE PREENCHER E DEVOLVER NA SAÍDA.

COMO CORTESIA DO HOTEL, DEIXO ESTE VOUCHER. SE CONSUMIR UM PRATO QUENTE NO RESTAURANTE, GANHA UMA CERVEJA OU UM REFRIGERANTE.

#### **11. Solicitar o pagamento do saldo restante da reserva**

SR/SRA \_\_\_\_\_, O PAGAMENTO DAS DIÁRIAS É REALIZADO NO CHECK-IN. O VALOR TOTAL DA SUA ESTADIA É DE \_\_\_\_\_ REAIS.

#### **12. Verificar a forma de pagamento/Realizar o pagamento**

O PAGAMENTO VAI SER EM DINHEIRO OU NO CARTÃO? DÉBITO OU CRÉDITO?

Pagamento com cartão

PODE INSERIR O CARTÃO, POR FAVOR.

A SENHA, POR FAVOR.

DESEJA SUA VIA?

AQUI ESTÁ.

MUITO BEM, PRONTINHO!

Pagamento em dinheiro

ESTÁ TROCADO/CERTINHO?

SÓ UM MINUTO, VOU DAR SEU TROCO.

AQUI ESTÁ.

MUITO BEM, PRONTINHO!

**13. Finalizar o atendimento/Colocar-se à disposição do hóspede**

BOM, ACHO QUE É ISSO.

NÃO SEI SE TEM MAIS ALGUMA PERGUNTA.

CASO NECESSITE DE ALGO, FICAMOS 24 HORAS AQUI, NÃO HESITE EM NOS PROCURAR.

**14. Desejar uma boa estadia ao hóspede**

FIQUE À VONTADE! QUE TENHA UMA EXCELENTE ESTADIA!

**15. Providenciar a bagagem até o quarto**

(Chamar o mensageiro para que leve as malas do hóspede até o quarto)

SR. \_\_\_\_\_, PODE AJUDAR O SR./A SRA. COM AS MALAS, POR FAVOR?

Mensageiro aborda o hóspede na recepção

BOM DIA!/ BOA TARDE!/ BOA NOITE! COM LICENÇA, POSSO LEVAR SUAS MALAS?

Mensageiro e o hóspede no quarto

ONDE POSSO COLOCAR SUAS MALAS?

AÍ ESTÃO.

BOA ESTADIA!

SE PRECISAR DE ALGO, ESTAMOS À DISPOSIÇÃO.

**PROCEDIMENTOS RELACIONADOS AO CHECK-OUT****1.Saudar o hóspede**

BOM DIA!/ BOA TARDE!/ BOA NOITE!

TUDO BEM?

EM QUE POSSO AJUDAR?

A ESTADIA FOI BOA?

**2. Providenciar a retirada da bagagem do quarto**

O SENHOR/A SENHORA JÁ ESTÁ COM A SUA BAGAGEM OU PRECISA DE AJUDA PARA TIRÁ-LA DO QUARTO?

Mensageiro aborda o hóspede na recepção

BOM DIA!/ BOA TARDE!/ BOA NOITE!

COM LICENÇA, O SR./ A SRA. PRECISA DE AJUDA COM AS MALAS?

SIM, COM CERTEZA. UM SEGUNDO QUE VOU BUSCAR O CARRINHO PORTA-MALAS E, NA HORA QUE QUISER, VAMOS BUSCÁ-LAS.

### **3. Atender solicitação de fechamento da conta do quarto**

CERTO, VOU FINALIZAR AQUI.

QUAL ERA MESMO O NÚMERO DO QUARTO?

### **4. Avisar sobre a cobrança separada do consumo no quarto e no restaurante**

O CONSUMO DO RESTAURANTE É COBRADO SEPARADO DO CONSUMO DO QUARTO

### **5. Identificar o consumo do frigobar**

TEVE CONSUMO NO FRIGOBAR?

FORAM DUAS ÁGUAS COM GÁS OU SEM GÁS/ COCA-COLA/CERVEJA/CHOCOLATE/VINHO/ESPUMANTE...? ALGO MAIS?

SÃO \_\_\_\_\_ REAIS.

### **6. Informar o consumo no restaurante**

ESTAS SÃO AS COMANDAS DO RESTAURANTE.

SÃO \_\_\_\_\_ REAIS.

### **7. Verificar a forma de pagamento/Realizar o pagamento**

O PAGAMENTO VAI SER EM DINHEIRO OU NO CARTÃO? DÉBITO OU CRÉDITO?

Pagamento com cartão

PODE INSERIR O CARTÃO, POR FAVOR.

A SENHA, POR FAVOR.

DESEJA SUA VIA?

AQUI ESTÁ.

MUITO BEM, PRONTINHO!

Pagamento em dinheiro  
ESTÁ TROCADO/CERTINHO?  
SÓ UM MINUTO, VOU DAR SEU TROCO.  
AQUI ESTÁ.  
MUITO BEM, PRONTINHO!

**8. Identificar o nome a ser colocado na nota fiscal**

COMO SÃO DOCUMENTOS DIFERENTES AS NOTAS FISCAIS SÃO DIFERENTES. EM QUAL NOME E E-MAIL POSSO ENVIÁ-LAS? (verificar o e-mail do cliente).

**9. Solicitar a avaliação dos serviços do hotel**

O SR./A SRA. QUER ENTREGAR O QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO HOTEL?  
NÃO TEM PROBLEMA.  
MUITO OBRIGADA!

**10. Solicitar a devolução dos cartões/ das chaves do quarto**

VOU PEDIR O(S) CARTÃO (ÕES)/ A(S) CHAVE(S) DO QUARTO AO SR./À SRA., POR FAVOR.  
MUITO OBRIGADO!

**11. Oferecer-se para retirar a pulseira de identificação**

O SR./A SRA. DESEJA QUE RETIRE/CORTE A SUA PULSEIRA?

**12. Finalizar o atendimento**

É ISSO, SR./SRA. \_\_\_\_\_.  
MUITO OBRIGADO!

**13. Expressar o desejo de que o hóspede retorne ao hotel**

ESPERO VÊ-LO NOVAMENTE EM BREVE!  
BOA VIAGEM!

**14. Providenciar a bagagem até o carro/táxi**

(Chamar o mensageiro para levar as malas do hóspede até o carro/táxi)

SR. \_\_\_\_\_, PODE AJUDAR O SR./A SRA. COM AS MALAS, POR FAVOR?

Mensageiro aborda o hóspede na recepção

BOM DIA!/ BOA TARDE!/ BOA NOITE! COM LICENÇA, POSSO LEVAR SUAS MALAS?

Mensageiro e o hóspede no quarto

VOU COLOCAR SUAS MALAS NO CARRO/TÁXI.

PRONTO.

BOA VIAGEM!

VOLTE SEMPRE!

### **15. Solicitar transporte para o cliente/hóspede**

SR/SRA. \_\_\_\_\_, PRECISA DE AJUDA PARA CHAMAR O TÁXI?  
PREFERE POR APLICATIVO OU PODE SER TÁXI CONVENCIONAL?  
CERTO, EM ALGUNS MINUTOS VAI CHEGAR.

## **PROCEDIMENTOS RELACIONADOS AO WALK-IN**

### **1. Dar as boas-vindas ao cliente**

BOM DIA/ BOA TARDE!/ BOA NOITE!

TUDO BEM?

QUAL É O SEU NOME? QUAL O NOME DE VOCÊS? COMO SE CHAMAM?

FEZ/ FIZERAM BOA VIAGEM? É SUA PRIMEIRA VEZ/ É A PRIMEIRA VEZ DO SENHOR/DA SENHORA AQUI?/ SEJA BEM-VINDO (A)!/ SEJAM BEM-VINDOS!

COMO POSSO AJUDAR?

### **2. Perguntar o número de hóspedes e o tempo de estadia**

SERIA PARA QUANTAS PESSOAS?

SERIA POR QUANTOS DIAS?

### **3. Informar os quartos disponíveis e descrevê-los**

AS ACOMODAÇÕES QUE TEMOS DISPONÍVEIS SÃO:

### SUIÍTE ESPECIAL

ACOMODA ATÉ 04 PESSOAS, POSSUI 3 AMBIENTES: LIVING, QUARTO E SACADA. NO QUARTO TEM UMA CAMA DE CASAL COM TV 42" DE PLASMA. AMBIENTE FECHADO ENVIDRAÇADO NO TERRAÇO COM BANHEIRA DE HIDROMASSAGEM. ÁREA COM SACADA, FRENTE AO MAR.

### SUÍTE FRENTE AL MAR

ACOMODA ATÉ 04 PESSOAS, POSSUI DOIS AMBIENTES, SALA E QUARTO SEPARADOS POR UMA PORTA DE CORRER DE VIDRO FOSCO. NO QUARTO TEM UMA CAMA DE CASAL OU DUAS CAMAS DE SOLTEIRO. NA SALA TEM UM SOFÁ-CAMA COM BICAMA. SACADA FRENTE AO MAR.

### CHALET

ACOMODA ATÉ 04 PESSOAS, POSSUI DOIS AMBIENTES (KITNET) COM GELADEIRA, MICROONDAS, BANCADA, PIA E UTENSÍLIOS, SEPARADA DO QUARTO POR UMA PORTA DE CORRER DE VIDRO JATEADO. O QUARTO POSSUI UMA CAMA DE CASAL OU DUAS CAMAS DE SOLTEIRO. A SALA POSSUI SOFÁ-CAMA DUPLO. SACADA, VARANDA COM CHURRASQUEIRA E LAVANDERIA.

### STANDARD

ACOMODA ATÉ 02 PESSOAS, COM CAMA DE CASAL OU DUAS CAMAS DE SOLTEIRO. VISTA PARA A RUA.

### SUPERIOR

ACOMODA ATÉ 04 PESSOAS, COM CAMA DE CASAL OU DUAS CAMAS DE SOLTEIRO, SOFÁ-CAMA COM BICAMA.

ALÉM DISSO, TEMOS CABANAS, PEQUENAS PEÇAS QUE CABEM 3 ou 4 PESSOAS E UMA CRIANÇA DE COLO. POSSUI 2 AMBIENTES, DOIS TELEVISORES, UM JARDIM COM ACESSO À PRAIA, ACESSO AO RESTAURANTE. TAMBÉM POSSUI CHURRASQUEIRA.

O HOTEL CONTA COM SERVIÇO DE PRAIA, PISCINA AQUECIDA, SALA DE JOGOS E O CAFÉ DA MANHÃ ESTÁ INCLUSO NA DIÁRIA.

#### **4. Informar as tarifas e formas de pagamento**

A SUÍTE ESPECIAL CUSTA \_\_\_\_\_ REAIS. A SUÍTE FRENTE AO MAR CUSTA \_\_\_\_\_ REAIS. O CHALET CUSTA \_\_\_\_\_ REAIS. A STANDARD CUSTA \_\_\_\_\_ REAIS. A SUPERIOR CUSTA \_\_\_\_\_ REAIS.

PARA PAGAMENTO EM DINHEIRO.

PARA PAGAMENTO A PRAZO OU PARCELADO, MUDA O VALOR.

VOU ANOTAR SEU E-MAIL E LHE ENVIO UM ORÇAMENTO DO PREÇO DAS ACOMODAÇÕES E DAS FORMAS DE PAGAMENTO, ESTÁ BEM?

#### **5. Colocar-se à disposição do hóspede**

ERA ISSO?

NÃO SEI SE TEM MAIS ALGUMA PERGUNTA?

MUITO OBRIGADO! ATÉ LOGO!

### **PROCEDIMENTOS RELACIONADOS AO PEDIDO**

#### **1. Saudar o cliente/hóspede**

BOA TARDE!/ BOA NOITE!

TUDO BEM?

O SENHOR/A SENHORA ESTÁ HOSPEDADO/A AQUI NO HOTEL?

ESTE LUGAR AQUI ESTÁ BOM?

#### **2. Entregar e apresentar o cardápio ao cliente**

COM LICENÇA, VOU DEIXAR O CARDÁPIO E A CARTA DE VINHOS. NESSAS PRIMEIRAS PÁGINAS ESTÃO AS ENTRADAS, DEPOIS OS PRATOS QUENTES, AQUI MAIS PARA O FINAL AS SOBREMESAS E NO FIM AS BEBIDAS. TEMOS UMA GRANDE VARIEDADE, DE SUCOS E DRINKS. E AQUI DEIXO A CARTA DE VINHOS.

QUALQUER DÚVIDA OU SE QUISEREM UMA SUGESTÃO, SÓ ME CHAMAR. SE DESEJAM PEDIR ALGO PARA BEBER ENQUANTO ESCOLHEM A COMIDA, FIQUEM À VONTADE.

### **3. Auxiliar o cliente/hóspede em seu pedido**

COM LICENÇA, O SENHOR/A SENHORA GOSTARIA DE COMER CARNE, PEIXE OU AVE?

AS CARNES ESTÃO AQUI, O FRANGO NA SEQUÊNCIA. E AQUI ESTÃO ALGUNS PRATOS DE MASSA QUE SERVEM 2 PESSOAS. TAMBÉM TEM OS PEIXES. OS MAIS PEDIDOS SÃO O BIFE À PARMEGIANA E O BIFE À CAVALO.

### **4. Retirar o pedido**

CONSEGUIRAM ESCOLHER, DEU TUDO CERTO?

PRECISAM DE MAIS AJUDA?

VAMOS LÁ...

DE ENTRADA VAI SER\_\_\_\_\_.

NÃO GOSTARIA DE NENHUM PRATO DE ENTRADA?

COMO PRATO PRINCIPAL VAI SER\_\_\_\_\_.

OS BIFES, O SENHOR/A SENHORA GOSTARIA AO PONTO, BEM PASSADO OU MAL PASSADO?

PODEMOS TROCAR A BATATA PALHA POR BATATA FRITA.

GOSTARIA DE MOLHO: CATCHUP, MOSTARDA E MAIONESE PARA ACOMPANHAR?

DESEJA PEDIR A SOBREMESA AGORA OU DEPOIS?

O QUE O SENHOR/A SENHORA GOSTARIA DE BEBER: SUCO NATURAL COM OU SEM AÇÚCAR? CERVEJA. ÁGUA COM OU SEM GÁS? COM LIMÃO E GELO?

GOSTARIA DE ALGO MAIS?

CONFERINDO ENTÃO, VAI SER.....É ISSO?

OK, COM LICENÇA.

### **5. Entregar o pedido ao cliente/hóspede e desejar bom apetite**

COM LICENÇA, O \_\_\_\_\_ SERIA PARA?

E O \_\_\_\_\_ SERIA PARA?

GOSTARIA DE TEMPEROS PARA A SALADA: AZEITE, SAL, VINAGRE, LIMÃO?

GOSTARIA DE MAIS GUARDANAPO?

DESEJAM ALGO MAIS?

MUITO BEM, DESEJO BOM APETITE!

FICO À DISPOSIÇÃO!

## PROCEDIMENTOS RELACIONADOS À CONTA

**1. Digir-se à mesa (respondendo ao chamado do cliente/hóspede) e perguntar sobre a experiência com o pedido**

COM LICENÇA.

ESTAVA TUDO CERTO COM O PEDIDO?

GOSTARIAM DE UM CAFÉ?

DESEJAM ALGO MAIS?

COM LICENÇA, JÁ TRAGO A CONTA.

**2. Levar a conta, fazer o recebimento e despedir-se do cliente/hóspede**

COM LICENÇA, AQUI ESTÁ A CONTA.

VAI SER EM DINHEIRO OU CARTÃO? DÉBITO OU CRÉDITO?

Pagamento com cartão

PODE INSERIR O CARTÃO, POR FAVOR.

A SENHA, POR FAVOR.

DESEJA SUA VIA?

AQUI ESTÁ.

MUITO BEM, PRONTINHO!

Pagamento em dinheiro

ESTÁ TROCADO/CERTINHO?

SÓ UM MINUTO, VOU BUSCAR SEU TROCO.

AQUI ESTÁ.

MUITO BEM, PRONTINHO!

MUITO OBRIGADO, ESPERO QUE TENHAM GOSTADO, VOLTEM SEMPRE E APROVEITEM A ESTADIA EM FLORIANÓPOLIS.

## CONFIRMAÇÃO DE RESERVA

Prezado (a) Sr (a).

Confirmamos a reserva nº \_\_\_\_\_, no período de \_\_\_/\_\_\_ a \_\_\_/\_\_\_ no apartamento\_\_\_\_\_.

Recebemos o comprovante de adiantamento no valor de R\$\_\_\_\_, via depósito bancário / cartão de crédito, que será conferido e lançado em sua reserva. O saldo deverá ser pago diretamente no hotel.

**Possuímos serviço de traslado ou locação de carro, consulte valores caso tenha interesse.**

### OBSERVAÇÕES

\*O check-in é às 15:00 e o check-out às 12:00.

\* As refeições incluídas em diárias ou pacotes que não forem utilizadas não darão direito a reembolso ou desconto.

\* Cobramos taxa de Turismo (Room tax Opcional) R\$ 2,00 por dia.

\* Consulte-nos para opção de hospedagem do seu animal de estimação.

### CAPACIDADE E DESCRIÇÃO DOS APARTAMENTOS

- **Standard** - para até 02 pessoas. Possui uma cama de casal box spring ou duas de solteiro. TV a cabo, ar-condicionado split, internet wi-fi (acesso gratuito), frigobar, telefone, cofre (gratuito), som ambiente, banheiro com secador de cabelo. Vista para rua.
- **Superior** - para até 04 pessoas. Possui uma cama de casal box spring ou duas de solteiro. Acomoda dois adicionais em sofá cama. TV a cabo, ar-condicionado, internet wi-fi (acesso gratuito), frigobar, telefone, cofre (gratuito), som ambiente, banheiro com secador de cabelo. Vista para rua.
- **Suíte** - para até 04 pessoas. Possui dois ambientes, sala e quarto separados por uma porta de correr de vidro fosco. Quarto com cama box spring king size para casal ou twin. TV a cabo, ar-condicionado, internet wi-fi (acesso gratuito), frigobar, sofá cama com bicama na sala, telefone, cofre (gratuito), som

ambiente, banheiro com secador de cabelo. Todas as suítes têm sacada, rede, duas cadeiras e mesa de apoio.

- **Suíte Especial** - para até 04 pessoas, sendo que 03 hóspedes adicionais, em um sofá cama duplo, e uma poltrona cama. Esta suíte possui cama box spring king size, vista para o mar da cama, ar-condicionado split, duas TVs a cabo, DVD, internet wi-fi (acesso gratuito), frigobar, sofá cama e poltrona na sala, telefone, cofre (gratuito), som ambiente, banheiro com secador de cabelo. Ambiente fechado envidraçado no terraço com banheira de hidromassagem. Ainda no terraço duas cadeiras chaise longue, guarda-sol e mesa de apoio com cadeiras. (Área com sacada, frente ao mar).
- **Chalé** – acomoda até 04 pessoas, sendo que dois hóspedes adicionais em dois sofás camas, localizados na sala kitnet. Quarto e sala são separados por portas de correr de vidro jateado. Em frente à sala há uma varanda com churrasqueira, dando diretamente sobre o jardim do Hotel. A área de serviço localiza-se na entrada do chalé. Esta unidade dispõe de cama box-spring king size casal ou twin, TV à cabo, DVD, ar-condicionado split, internet wi-fi (acesso gratuito), cofre (gratuito), kit cozinha com mesa, cadeiras, geladeira, forno micro-ondas e utensílios. Banheiro com secador de cabelo.
- **DAY USE:** Para trazer convidados ao hotel, o hóspede deverá obter autorização e combinar data, horário e número de pessoas com a recepção e o valor a ser pago pelo dia de lazer no hotel. (Média temporada R\$ 135,00 por pessoa a partir de 11 anos e R\$ 95,00 por pessoa de 6 a 10 anos). Baixa temporada R\$ 80,00 por pessoa a partir de 11 anos e R\$ 55,00 por pessoa de 6 a 10 anos). Inclui uma toalha de banho.

## **POLÍTICA DE CANCELAMENTO DE RESERVA**

### **BAIXA/MÉDIA TEMPORADA**

Será cobrado sinal de reserva de 30% no ato da reserva, por apartamento. Em caso de cancelamento ou no-show o valor pago será retido a título de taxa de cancelamento.

### ALTA TEMPORADA E FERIADOS NORMAIS

Será cobrado sinal de reserva de 30% no ato da reserva, por apartamento. Em caso de cancelamento ou no-show o valor pago será retido a título de taxa de cancelamento.

### FERIADOS ESPECIAIS

Será cobrado 100% para confirmação da reserva.

Em caso de cancelamento, o montante de 50% do pagamento antecipado será cobrado como taxa de cancelamento.

#### **Feriados Especiais (Natal, Réveillon e Carnaval)**

\* Para cancelamentos até 30 dias antes do check-in, será cobrado taxa de cancelamento no valor de R\$ \_\_\_\_\_ e a diferença do valor pago antecipado será devolvida.

\* Para cancelamentos com menos de 30 dias antes do check-in, saída antecipada ou não comparecimento, será cobrado taxa de cancelamento referente a 50% do total das diárias, a diferença do valor pago será devolvida.

Colocamo-nos à disposição.

## ANEXO C - TEXTO PARA REVISÃO

### PRESUPUESTO NAVIDAD

Estimado/a Sr./a.:

Agradecemos su consulta a los Hoteles.

A continuación, le enviamos las informaciones solicitadas:

**Paquete de Navidad incluye:** Una botella de vino, desayuno, infraestructura para recreación y cena de Navidad con bebidas (agua, gaseosas, cerveza, vinos y whisky). Durante la cena de Navidad habrá música en vivo, llegada de Papá Noel y brindis con champagne.

**Pago:** confirmación del 50% en el acto y el saldo hasta el \_\_\_ tendrá un descuento del 5% en la tarjeta de crédito.

**Paquete de Navidad incluye:** copa de bienvenida, desayuno, cena, infraestructura para recreación y cena de Navidad con bebidas (agua, gaseosas, cerveza, vinos y whisky). Durante la cena de Navidad habrá música en vivo, llegada de Papá Noel y brindis con champagne.

**Pago:** confirmación del 50% en el acto y el saldo hasta el \_\_\_ tendrá un descuento del 5% en la tarjeta de crédito

\*Disponemos de dos estructuras ubicadas a orillas del mar:

Durante su estadía también podrán utilizar, sin cargo, toda la infraestructura de recreación de nuestra unidad en la playa.

#### VENTAJAS QUE BRINDAN LOS HOTELES:

- \* Internet inalámbrico gratuito en los apartamentos y en las áreas sociales
- \* Estacionamiento gratuito
- \* Dos piscinas (una de ellas es climatizada y cubierta)

- \* Hidromasaje frente al mar
- \* Sauna, salón de juegos y salón de gimnasia
- \* Áreas de recreación de nuestros dos hoteles disponible para el uso de los huéspedes
- \* Cancha de tenis, mini-cancha de fútbol y cancha mixta recreativa de voley y básquet
- \* Recreación en temporada alta y en paquetes de feriados extendidos
- \* Generador de energía propio
- \* Impuestos incluidos

### **OBSERVACIONES**

- \* El check-in se realiza a partir de las 15:00 h y el check-out a las 12:00 h.
- \* Todos nuestros apartamentos son para “No Fumadores”.
- \* Presupuesto válido por 7 días y no es garantía de reserva. Si tiene interés, por favor, solicite su bloqueo.

Confirma su reserva?

À su disposicion,

## PRESUPUESTO AÑO NUEVO

Estimado/a Sr./a.:

Agradecemos su consulta a los Hoteles.

A continuación, le enviamos las informaciones solicitadas:

**Paquete de Año Nuevo incluye:** un espumoso, desayuno e infraestructura para recreación. La noche de Fin de Año habrá cena especial con música en vivo, buffet tropical con bebidas (whisky, vinos, champagne, cerveza, gaseosas y jugos) y un increíble show de fuegos artificiales.

**Pago:** confirmación del 50% en el acto y el saldo hasta el \_\_\_\_ tendrá un descuento del 5% en la tarjeta de crédito.

**Paquete de Año Nuevo incluye:** copa de bienvenida, desayuno, cena e infraestructura para recreación. La noche de Fin de Año habrá cena especial con música en vivo, buffet tropical con bebidas (whisky, vinos, champagne, cerveza, gaseosas y jugos) y un increíble show de fuegos artificiales.

**Pago:** confirmación del 50% en el acto y el saldo hasta el \_\_\_\_ tendrá un descuento del 5% en la tarjeta de crédito.

\*Disponemos de dos estructuras ubicadas a orillas del mar

Durante su estadía, también podrán utilizar, sin cargo, toda la infraestructura de recreación de nuestra unidad en la playa.

### VENTAJAS QUE BRINDAN LOS HOTELES:

- \* Internet inalámbrico gratuito en los apartamentos y en las áreas sociales
- \* Estacionamiento gratuito
- \* Dos piscinas (una de ellas es climatizada y cubierta)
- \* Hidromasaje frente al mar

- \* Sauna, salón de juegos y salón de gimnasia
- \* Áreas de recreación de nuestros dos hoteles disponible para el uso de los huéspedes
- \* Cancha de tenis, mini-cancha de fútbol y cancha mixta recreativa de voley y básquet
- \* Recreación en temporada alta y en paquetes de feriados extendidos
- \* Generador de energía propio
- \* Impuestos incluidos

### **OBSERVACIONES**

- \* El check-in se realiza a partir de las 15:00 h y el check-out a las 12:00 h.
- \* Todos nuestros apartamentos son para "No Fumadores".
- \* Presupuesto válido por 7 días y no es garantía de reserva. Si tiene interés, por favor, solicite su bloqueo.

Confirma su reserva?

À su disposicion,

## CONFIRMACIÓN DE RESERVA

Estimado Sr(a):

**Agradecemos su reserva en nuestro Hotel y aprovechamos la oportunidad para brindarle importantes informaciones sobre su funcionamiento y política.**

**Confirmamos la reserva nº \_\_\_\_\_, período del \_\_\_\_/\_\_\_\_ al \_\_\_\_/\_\_\_\_. Para la misma, hemos realizado un anticipo correspondiente a R\$ \_\_\_\_\_ por medio de tarjeta de crédito/ depósito bancario.**

**En el caso de que usted llegue a Florianópolis por medio de un transporte alternativo y necesite transfer, por favor contáctenos.**

### OBSERVACIONES

- \* El check-in se realiza a partir de las 15:00 h y el check-out a las 12:00 h.
- \* No habrá reembolso o descuento en el caso de no consumir las comidas incluidas en las tarifas o en los paquetes.
- \* Los menores de 0 a 5 años que se encuentren en apartamentos con dos adultos tendrán su estadía sin cargo.
- \* Cobramos tasa de Turismo (Room tax Opcional) R\$ 2,00/ día.
- \* Ofrecemos opciones de hospedaje para su mascota.
- \* Las tarifas están sujetas a modificaciones sin previo aviso. Nuevas tarifas invalidan las presentes.
- \* Presupuesto válido por 15 días y no es garantía de reserva. Si tiene interés, por favor, solicite su reserva.

### CAPACIDAD Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACOMODACIONES

- **Estándar** - para hasta 2 personas, con cama de matrimonio o dos camas individuales, TV por cable, aire acondicionado, Internet inalámbrico (gratuito), minibar, teléfono, caja fuerte con adicional de R\$ 2,00 por día (opcional), música de fondo, baño con secador de pelo. Vista a la calle.

- **Superior** - para hasta 4 personas, con de matrimonio o dos camas individuales y un sofá-cama para dos personas. TV por cable, aire acondicionado, Internet inalámbrico (gratis), minibar, teléfono, caja fuerte con adicional de R\$ 2,00 por día (opcional), música de fondo, baño con secador de pelo. Vista a la calle.
- **Suite** - para hasta 4 personas, tiene 2 ambientes: living y dormitorio separados por una puerta corredera de vidrio con chorro de arena (arenado). En el dormitorio hay una de matrimonio box spring king size o twin. TV por cable, aire acondicionado, Internet inalámbrico (gratis), minibar, sofá-cama con litera en la sala, teléfono, caja fuerte con adicional de R\$ 2,00 por día (opcional), música funcional, baño con secador de pelo. Todas las suites tienen balcón frente al mar con hamaca y dos sillas y mesa de apoyo.
- Suite Especial - para hasta 5 personas, 3 de ellas son huéspedes adicionales (un sofá-cama doble y un simple). En esta suite hay cama box spring king size con vista al mar, aire acondicionado split, dos televisores con TV por cable, DVD, Internet inalámbrico (gratis), minibar, sofás-cama y butaca en la sala, teléfono, caja fuerte gratis, música de fondo, baño con secador de pelo. El porche es un espacio acristalado cerrado, con bañera de hidromasaje, dos sillas chaise longue, sombrilla y mesa de apoyo con sillas. (Área con balcón, frente al mar).
- Chalet – para hasta 4 personas, siendo 2 huéspedes adicionales (2 sofás cama en
- la sala kitchinette). La habitación y la sala están separadas por una puerta corredera de vidrio con chorro de arena (arenado). Frente a la sala hay un porche con parrilla que da al jardín del Hotel. La zona de lavandería está en la entrada del chalet. Esta unidad dispone de cama box spring de matrimonio o twin, TV por cable, aire acondicionado split, Internet inalámbrico (gratis), caja fuerte gratis, sala-cocina-comedor (kitnet) con mesa, sillas, refrigerador, microondas y utensilios. Baño con secador de pelo.

## FORMA DE CANCELACIÓN

## BAJA/MEDIA TEMPORADA

Se cobrará el 30% del valor en el momento de la reserva y el resto en el check-out.

Para cancelaciones se cobrará el valor de anticipo como tarifa de cancelación.

#### ALTA TEMPORADA Y FERIADOS NORMALES

Se cobrará el 30% del valor en el momento de la reserva y el resto en el check-out.

Para cancelaciones se cobrará el valor de anticipo como tarifa de cancelación.

**\*SALIDAS ANTICIPADAS SE APLICA LA MISMA REGLA DE LA POLÍTICA DE CANCELACIONES DE RESERVA**

#### **VENTAJAS QUE BRINDAN LOS HOTELES:**

- \* Alto nivel de calidad.
- \* Generador de energía propio.
- \* Departamentos equipados con: TV por cable, música de fondo, teléfono, caja fuerte: costo adicional de R\$ 2,00 por día (opcional), secador de pelo, aire acondicionado split, camas box spring, minibar e Internet inalámbrico gratuito.
- \* Las tarifas incluyen: desayuno, servicio de playa (silla, sombrilla, toallas), estructura de recreación del hotel, dos piscinas (una climatizada), sauna, gimnasio, hidromasaje a orillas de la playa, salón de juegos, TV y video, estacionamiento, sala de Internet disponible 24hs (con adicional).
- \* Canchas de tenis, mini cancha de fútbol.
- \* Bar y restaurante.
- \* Actividades de recreación en temporada alta y en paquetes de fines de semana extendidos.
- \* Servicios especiales para el cliente: informaciones de paseos, traslados, alquiler de coches e informaciones turísticas, entre otros.

Estamos a su disposición para cualquier duda y aguardamos su respuesta para confirmar la reserva.