

**A IMPORTÂNCIA DO INGLÊS NO ATENDIMENTO DAS COMPANHIAS
AÉREAS EM UM AEROPORTO INTERNACIONAL**Leonardo Webler Rocha¹Monique Pfau²**RESUMO**

Este estudo, desenvolvido a partir de conceitos históricos e sociais sobre o inglês para a aviação e para fins específicos, busca identificar a importância da língua inglesa no trabalho dos profissionais das companhias do aeroporto internacional de Florianópolis a fim de descobrir se há uma comunicação clara e eficaz nos serviços prestados nesse idioma. Para explorar as características do tema, desenvolveu-se uma pesquisa bibliográfica, e uma pesquisa de campo, delimitando a amostra à população das companhias aéreas atuantes no aeroporto internacional de Florianópolis. O estudo do tema proposto com enfoque dentro da abordagem quantitativa de pesquisa aplicada, dá a oportunidade de expor um tema pouco explorado, o uso da língua inglesa no atendimento da aviação civil. Como resultado, obteve-se dados que demonstram como o uso da língua inglesa no atendimento é frequente, importante e muitas vezes afetado por falta de proficiência dos usuários, prejudicando assim a qualidade da prestação de serviços a clientes das companhias aéreas.

Palavras-chave: Aviação. Inglês. *Check-in*. Aeroporto.

¹ Tecnólogo em Transporte Aéreo AEROTD. E-mail: leo.wr95@gmail.com

² Graduada em Letras - Inglês. Doutora em Estudos da Tradução (UFSC). Professora de Inglês para Aviação na AEROTD e Letras-Inglês na UFBA. E-mail: moniquepfau@hotmail.com

THE USE OF ENGLISH IN AIRLINE SERVICES AT A BRAZILIAN INTERNATIONAL AIRPORT

ABSTRACT

This study is based on historical and social concepts about English for aviation and English for specific purposes and seeks to identify the importance of English in the working environment of professionals from companies at the international airport of Florianópolis. The purpose is to find out if the communication in English is clear and effective in the services provided. In order to explore the features of the theme, this investigation counts on bibliographical research and field research whose sample is delimited to the population of airlines operating at the international airport of Florianópolis. The study of the proposed theme with focus within the quantitative approach of applied research, gives the opportunity to expose a little about English in the service of civil aviation. As a result, data obtained demonstrates how the use of English language in customer service is frequent, important and often affected by users' lack of proficiency, thus impairing the quality of service provided to airline customers.

Keywords: Aviation. English. Check-in. Airport.

RBAC & CIA
Revista Brasileira de Aviação Civil

1 INTRODUÇÃO & Ciências Aeronáuticas

ISSN 2763-7697

A língua inglesa, por ser usada em diversas partes do mundo tanto como primeira e segunda língua quanto em língua estrangeira, detém uma grande importância nas companhias, nos domínios da educação, nas artes e até mesmo em governos que fazem tratados e acordos com outras nações. Nesse sentido, devido à constante globalização ocorrida nas últimas décadas no mundo, a língua inglesa veio a se tornar o principal idioma de comunicação e comércio estrangeiro.

Além disso, o inglês também é considerado um dos principais idiomas da aviação internacional sendo a língua falada por muitos estrangeiros visitantes do Brasil. Em um aeroporto internacional no país, é importante que as equipes de atendimento das companhias aéreas tenham uma boa habilidade no idioma, para

garantir a compreensão e a comunicação eficiente com passageiros de diferentes países e culturas. Além disso, o conhecimento do inglês permite que as equipes possam lidar com situações de emergência, como atrasos, problemas com voos e outros desafios que possam surgir durante o atendimento aos passageiros.

Tendo em conta esses aspectos, o presente trabalho busca explorar a relação da língua inglesa com os profissionais de aviação, mais especificamente os de atendimento das companhias aéreas em um aeroporto da cidade de Florianópolis, para assim verificar se a língua inglesa é usada de maneira efetiva e se os atendimentos estão sendo realizados sem dificuldades ou interferências.

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROBLEMA

Desde o início da aviação civil comercial houve a necessidade de uma língua padrão para procedimentos operacionais. A Organização da Aviação Civil Internacional (OACI), na Convenção de Chicago, em 1944, estabeleceu diretrizes com o objetivo de aprimorar a segurança nas comunicações de rádio entre controladores de tráfego aéreo, pilotos de aeronaves e operadores de estações aeronáuticas incluindo a que se refere a necessidade de todos esses profissionais demonstrar as habilidades de fala e compreensão da língua inglesa, pois todos os procedimentos técnicos seriam padronizados em um único idioma (ANAC, 2013).

Ainda assim, mesmo com a decorrente globalização e o fácil acesso à informação, “[...] atualmente no Brasil apenas 5% da população fala uma segunda língua e menos de 3% têm fluência em inglês” (RODRIGUES, 2017, p. 1). Além disso, estudos realizados em 2018 pela *Education First (EF)*, empresa de educação reconhecida internacionalmente especializada em intercâmbio, mostram que o país caiu 12 posições em relação ao último estudo, passando da 41ª para a 53ª posição dentre os 88 países analisados, uma decorrente piora na proficiência em inglês dos brasileiros (DEARO, 2018).

Esta complexa relação dos brasileiros com o inglês ocorre devido a uma série de fatores. Segundo David (2017), o aprendizado da língua nas escolas de

ensino público é comprometido por problemas como a desvalorização e despreparo dos educadores, falta de investimentos e iniciativas públicas. Já na fase adulta, a principal barreira é a falta de convívio com a língua e de tempo para procurar aprendê-la.

[...] por isso, o inglês para aviação é tão importante. Esta é a língua universal, adotada pelo mundo corporativo e que padroniza a comunicação aérea. Falar inglês não é um diferencial, é essencial, seja para um piloto, que precisa se comunicar com a torre, um comissário, que precisa se comunicar com os passageiros, ou um mecânico, que precisa entender manuais e instrumentos que vem por padrão nesta língua (NASCIMENTO, 2018, p. 1).

Com a crescente escassez de brasileiros que conseguem adquirir proficiência na língua inglesa, a natural demanda por profissionais para a aviação havendo um nível, no mínimo, operacional específico do idioma e o crescimento dos voos internacionais no país de 63% entre os anos 2008-2017 (ANAC, 2017), conclui-se que o estudo desse idioma com o objetivo de atuar na área vem tornando-se cada vez mais relevante. Em vista do cenário da difícil relação da língua inglesa com o Brasil e de sua demanda no setor aeroportuário internacional, qual é o uso da língua inglesa nos processos de trabalho no *check-in* das companhias aéreas de Florianópolis?

ISSN 2763-7697

1.2 OBJETIVOS

Elencam-se abaixo os objetivos (geral e específicos) desta pesquisa.

1.2.1 Objetivo Geral

- Verificar o uso da língua inglesa nos processos de atendimento dos agentes de *check-in* das companhias aéreas.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Investigar o uso de processos de treinamento em inglês dos agentes de *check-in* nas companhias.
- Verificar qual é a ocorrência de atendimentos em inglês realizados pelos colaboradores.
- Avaliar como os colaboradores auto identificam seu nível de proficiência em inglês.

1.3 JUSTIFICATIVA

Segundo dados divulgados pelo Ministério do Turismo, Florianópolis apresenta-se como o segundo destino de lazer mais procurado pelos turistas estrangeiros que visitaram o Brasil em 2017, atrás somente do Rio de Janeiro (BRASIL, 2017). Tendo em vista o Aeroporto internacional da cidade como a principal porta de entrada destes turistas, o estudo do desempenho da comunicação no atendimento aeroportuário para este público apresenta-se como um importante processo para a identificação das principais qualidades e deficiências do setor aeroportuário, contribuindo para o planejamento e a implementação de ações por parte dos gestores das companhias aéreas.

Para Andrade (2015, p. 34),

[...]a proficiência linguística de agentes de aeroportos, embora não seja obrigatória nem avaliada por órgãos oficiais, é desejável e necessária. Embora as empresas aéreas realizem suas próprias avaliações linguísticas para a seleção desses profissionais, torna-se necessário, também[sic] que os profissionais escolhidos contribuam para o crescimento do mercado de Inglês para Aviação por buscarem, individualmente, o aprimoramento do idioma.

Dada a importância de uma comunicação clara entre colaboradores e clientes, o presente estudo busca analisar o uso da língua inglesa nas tarefas diárias de agentes de *check-in* das companhias aéreas. Tal pesquisa serve de base

para estudo no meio acadêmico e para companhias aéreas analisarem a situação retratada do atendimento ao público em inglês no aeroporto.

1.4 DELIMITAÇÃO DO TRABALHO

A delimitação do trabalho foi feita a partir de empresas aéreas localizadas no Aeroporto Internacional de Florianópolis. Cabe ressaltar que foram realizadas especificamente em três empresas aéreas que não terão seus nomes divulgados por questão de sigilo, bem como o aeroporto é citado apenas como local de pesquisa, não tendo sido aplicado o questionário em seus colaboradores. Nesse sentido, o trabalho é focado nas respostas obtidas a partir de colaboradores das empresas aéreas.

Cabe ressaltar, ainda, que essas empresas oferecem serviços aos seus clientes, tanto presencialmente como por meio *online*. A limitação deste trabalho teve foco no âmbito presencial dentro do aeroporto, porém somente foram questionados os serviços prestados pelas companhias aéreas, não envolvendo o serviço realizado pelo aeroporto.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A fim de alcançar os objetivos propostos desta pesquisa, foi realizada uma consulta bibliográfica com o propósito de embasar o trabalho sobre a língua inglesa como língua franca e o atendimento aeroportuário.

2.1 LÍNGUA FRANCA

Língua franca é definida como a língua usada por grupos de diferentes comunidades linguísticas para se comunicarem entre si. Trata-se de um idioma comum a todos, amplamente aceito e consolidado, que se difundiu de maneira rápida obtendo uma grande aceitação por parte considerável dos países, governos e pessoas (CRYSTAL, 2003). Crystal (2003, p. 1, tradução nossa) também define:

R. bras. Av. civil. ci. Aeron., Florianópolis, v. 3, n. 2, p. 7-46, abr-jun. 2023.

Nos anos recentes, o termo 'Inglês como língua franca' (ILF) tem emergido como uma maneira de referenciar a comunicação em inglês entre falantes cujas línguas nativas são diferentes, já que, em média, apenas um a cada quatro usuários do inglês no mundo são falantes nativos da língua.¹

Germain (1993 *apud* MARTINS 2017, p. 1), apresenta que “as primeiras provas da existência do ensino de uma segunda língua, remontam à conquista gradativa dos sumérios pelos acadianos - do ano 3000 a.C., aproximadamente, até por volta do ano 2350 a.C. Os acadianos adotaram o sistema de escrita dos sumérios e aprenderam a língua dos povos conquistados.” Assim como os acadianos, os romanos também buscavam estudar o idioma usado por povos dominados por eles. Portanto, a partir do século III a.C. os romanos aprenderam o grego como segundo idioma, por conta de toda a notoriedade da cultura grega.

Na Europa durante a era medieval, o latim havia muita influência, sendo considerado o principal idioma das igrejas, das relações internacionais, dos negócios, das obras científicas, literárias e filosóficas (PUREN, 1988). No século XVI, no entanto, aconteceu uma grande revolução linguística. Passou-se a exigir dos educadores um bilinguismo tendo o latim como linguagem culta e o vernáculo como idioma popular (SAVIANI, 1996). Conseqüentemente, no fim da era medieval e início da Renascença, as línguas nativas como o português, o espanhol, o francês, o inglês, o italiano e o alemão por exemplo, tornaram-se cada vez mais importantes enquanto o latim era usado cada vez menos nos diálogos entre as pessoas.

A razão crucial pela qual o inglês se difundiu ao resto do mundo foi por causa do Império Britânico. Antes de colonizar cerca de um quarto do planeta, os britânicos eram os únicos a falar inglês, e a língua estava confinada às Ilhas Britânicas. Porém, uma vez que eles começaram a fazer comércio com lugares como Ásia e África, colonizando e se estabelecendo ao redor do globo, a língua acabou se espalhando. No final do século XVIII, O Império Britânico tinha

¹ *In recent years, the term 'English as a lingua franca' (ELF) has emerged as a way of referring to communication in English between speakers with different first languages. Since roughly only one out of every four users of English in the world is a native speaker of the language*

R. bras. Av. civil. ci. Aeron., Florianópolis, v. 3, n. 2, p. 7-46, abr-jun. 2023.

dispersado o inglês através de suas colônias e domínio geopolítico. Com a expansão do império em várias regiões, o inglês começou a se tornar importante meio de comunicação. “Já por volta de 1500 houve um desenvolvimento na literatura inglesa com a formulação de documentos oficiais e tratados e também da literatura do escritor William Shakespeare” (BEZERRA, 2019. p.1).

A língua inglesa também viabilizou as comunicações internacionais em todo o globo. A Inglaterra formou diversas novas colônias, e estas posteriormente desenvolveram suas próprias normas para fala e escrita. A língua inglesa foi introduzida em regiões da América do Norte, da África, da Ásia, da Austrália e outras regiões. Segundo Brunetti (2016, p. 1),

[...] no Brasil, com a chegada da família real em 1808, as línguas francesa e inglesa foram introduzidas oficialmente no currículo escolar. Depois da Proclamação da República, as línguas inglesa e alemã passaram a ser opcionais. Somente no final do século XIX se tornaram obrigatórias em algumas séries. Durante o governo de Getúlio Vargas, o latim, o francês e o inglês eram matérias do ginásio. Só em 1996 a LDB (Lei de Diretrizes e Bases da Educação) tornou o ensino de idiomas estrangeiros obrigatório a partir da 5ª série.

O mundo logo após a Segunda Guerra Mundial era vulnerável e mutável e, enquanto isso, as empresas americanas estavam crescendo e começaram a fazer comércio em todo o mundo, assim como a Grã-Bretanha havia feito no século anterior. Isso reforçou o uso do inglês como a língua do comércio global. Mas, ao mesmo tempo, a cultura americana estava sendo fortemente exportada através de filmes e da música. Posteriormente, a invenção de novas tecnologias de comunicação, como computadores, telégrafos e, posteriormente, a decolagem da Internet na década de 1990, abriu um caminho livre para que a linguagem da superpotência econômica, os Estados Unidos da América, se tornasse mundial (CRYSTAL, 2003).

Na atualidade, a língua inglesa é a língua franca contemporânea de maior abrangência no cenário mundial, sendo bastante usada no mundo dos negócios internacionais e para atividades diplomáticas. Hoje no mundo, é estimado que quase 400 milhões de pessoas usam a língua inglesa como idioma nativo. “Os

falantes não nativos de inglês agora superam os falantes nativos em 3 para 1, de acordo com o especialista em inglês David Crystal. Segundo ele, nunca houve um idioma falado por mais pessoas como segundo do que como primeiro.” (POWER, 2005, tradução nossa.)

2.2 INGLÊS PARA FINS ESPECÍFICOS

No decorrer dos anos, à medida que o inglês veio a se tornar a principal língua do turismo e das comunicações, estudar o idioma para fins e objetivos bem definidos tornou-se cada vez mais necessário. O Inglês para Propósitos Específicos, doravante IPE, também conhecido como *English for Specific Purposes* (ESP) pode ser visto como uma abordagem ao aprendizado de línguas estrangeiras. Os cursos ESP são desenvolvidos para atender aos desejos e necessidades específicas de seus alunos. Segundo Hutchinson e Waters (1987, p. 18, tradução nossa), “é uma abordagem para o ensino de línguas na qual o conteúdo e o método a serem utilizados, devem se basear nas razões que levam o aprendiz a participar do processo de aprendizagem”.

O ESP não é diferente em espécie de qualquer outra forma de ensino de línguas, conforme Hutchinson e Waters (1987, p. 18, tradução nossa) afirmam:

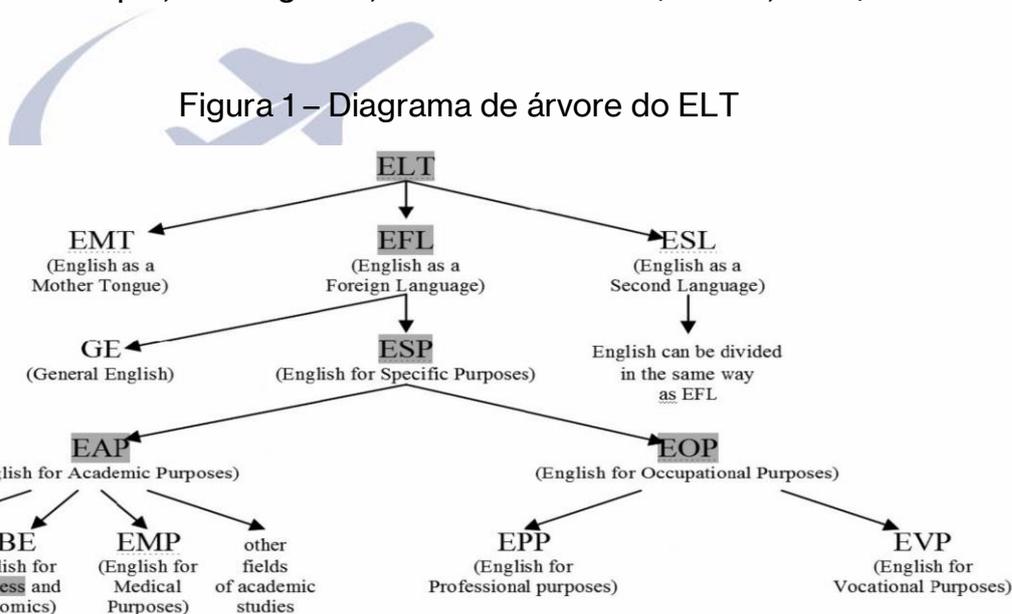
[...] embora o conteúdo da aprendizagem possa variar, não há razão para supor que os processos de aprendizagem devam ser diferentes para o aluno de ESP do que para o aluno de inglês geral. Em outras palavras, não existe uma metodologia de ESP, apenas metodologias que foram aplicadas em salas de aula de ESP, mas não poderiam ter sido usadas no aprendizado de qualquer tipo de inglês.²

Em seu estudo, Hutchinson e Waters (1987, p. 17) se propõem a apresentar as relações entre os conceitos individuais de ensino de línguas na forma de uma árvore conforme a Figura 1 a seguir, e enfatizam que as “raízes que nutrem a árvore

² *Though the content of learning may vary there is no reason to suppose that the processes of learning should be any different for the ESP learner than for the General English learner. There is, in other words, no such thing as an ESP methodology, merely methodologies that have been applied in ESP classrooms, but could just as well have been used in the learning of any kind of English.*

da ELT são comunicação e aprendizagem”. O diagrama de árvore a seguir representa o lugar da ESP dentro do conceito de ELT e como a ESP é subdividida em si mesma.

Na subdivisão ESP, a ênfase dentro do *English for Academic Purposes* (EAP) está no fato de que, neste contexto, o inglês está sendo usado para fins acadêmicos, o que significa que o idioma é destinado a aprendizes e pesquisadores de um determinado campo de estudos, a fim de fornecer aos alunos explicações sobre a especificidade de um determinado campo acadêmico de uma determinada língua. Já o inglês para fins ocupacionais (EOP), destina-se exclusivamente a pessoas que precisam de inglês em seu local de trabalho. Ele destina-se, por exemplo, a advogados, médicos e outros (TONIĆ, 2010).



Fonte: TONIĆ (2010, p. 43).

O inglês geral e o ESP diferem não apenas na natureza dos alunos, mas também no objetivo da instrução. De fato, no ensino de inglês geral, todas as quatro habilidades dos idiomas; ouvir, ler, falar e escrever são normalmente enfatizadas igualmente. Rahman (2015) também explica que, no entanto, em ESP é uma análise de necessidades que determina quais habilidades linguísticas são mais necessárias para os alunos, e o plano de estudos é projetado de acordo.

Os alunos de ESP são geralmente adultos que já têm algum conhecimento do inglês e aprendem o idioma para comunicar um conjunto de habilidades profissionais e realizar atividades específicas relacionadas à profissão. Rahman (2015 p. 25, tradução nossa) explica,

um curso ESP é, portanto, desenvolvido com base em uma avaliação dos propósitos e necessidades e das atividades para as quais o inglês é necessário. ESP centra-se mais na linguagem no contexto do que no ensino de gramática e estruturas de linguagem. O ponto crucial do ESP é que o inglês não é ensinado como uma disciplina separada do mundo real dos alunos.³

Por exemplo, um programa ESP pode enfatizar o desenvolvimento de habilidades de comunicação em alunos que estão se preparando para trabalhar na aviação e promover o desenvolvimento de habilidades orais em alunos que estudam inglês para se tornarem trabalhadores da aviação.

2.3 INGLÊS PARA AVIAÇÃO

A aviação é uma área tecnológica que abrange uma ampla extensão de atividades, desde a venda de passagens aéreas até a liberação de decolagens em torres de comando. Assim, o comportamento linguístico inerente a tais atividades é diverso, muitas vezes exigindo usos especializados do inglês que são rotulados de "Aviation English". Segundo Ragan (1997, p. 25, tradução nossa),

[...] o inglês de aviação figura com destaque na maioria dos campos da educação aeroespacial da aviação e prática, em órgãos reguladores e administrativos ligados ao comércio nacional e internacional, normas e padrões, e em pesquisa e desenvolvimento acadêmico, industrial e governamental. Uma maior conscientização sobre a natureza do inglês para de aviação e dos recursos relevantes pode ajudar esses profissionais

³ *An ESP course is therefore developed based on an assessment of purposes and needs and the activities for which English is needed. ESP centers more on language in context than on teaching grammar and language structures. [...] The ESP crucial point is that English is not taught as a subject separated from the learners' real world*

da aviação cujo trabalho diário depende significativamente do uso da linguagem.⁴

Não restrito a comunicações de controladores e pilotos, o Inglês para Aviação também pode incluir o uso do inglês relacionado a qualquer outro profissional da aviação, sendo também relacionado ao idioma necessário aos pilotos para *briefings*, as comunicações de anúncios da cabine de comando, e a linguagem utilizada pelos técnicos de manutenção, atendentes, despachantes, gerentes e funcionários da indústria da aviação ou até mesmo a língua inglesa estudada por estudantes de aeronáutica e/ou universidades de aviação. Assim, o Inglês para aviação é uma subdivisão de ESP, no mesmo nível que o Inglês para Negócios e Economia e para Ciência e Tecnologia.

A linguagem usada por comissários de bordo e outros funcionários da aviação geral, como muitas formas de inglês para fins específicos, usa pronúncia, estrutura, vocabulário e padrões internacionais convencionais do inglês, mas os adapta aos propósitos do domínio e contexto específicos (CUTTING, 2011). A linguagem do controle de tráfego aéreo é uma variedade mais especializada e restrita, para a qual os padrões de linguagem são rigidamente regulamentados por padrões profissionais e internacionais. A linguagem usada entre pilotos e engenheiros de voo no *cockpit* é muitas vezes um híbrido de linguagem técnica especializada e linguagem cotidiana e pode usar quantidades variadas de inglês ou outros idiomas (LINDE, 1988; NEVILE, 2004; WYSS-BÜHLMANN, 2005). Considerando que as demandas para o uso do inglês por outros funcionários da aviação variam amplamente de acordo com o país e o contexto, o uso do inglês como idioma internacional do controle de tráfego aéreo é oficialmente obrigatório pela Organização da Aviação Civil Internacional (OACI).

⁴ *Aviation English figures prominently in most fields of aviation/aerospace education and practice, in regulatory and administrative agencies concerned with national and international commerce, norms and standards, and in academic, industrial, and government research and development. A greater awareness of the nature of Aviation English and of relevant resources can assist those aviation professionals whose daily work depends significantly on the use of language.*

2.4 AGENTE DE AEROPORTO

O aeroporto é um ambiente onde há uma concentração de atividades e de profissionais, além dos pilotos e comissários, que são tripulantes de bordo das aeronaves. Também existem os tripulantes de solo, que são os agentes aeroportuários, esses são contratados pelas companhias aéreas e têm a função de prestar o atendimento aos passageiros, a realização da verificação de entrada (*check-in*) dos passageiros no voo e venda de passagens, dentre outras atribuições.

Este funcionário é o cartão de visitas da empresa, já que é através dele que o cliente terá o primeiro contato com a mesma. Freitas (2021, p. 2) afirma que

[...] a área de atuação deste profissional abrange vários setores das atividades aeroportuárias, como em lojas (seja dentro ou fora do aeroporto), check-in, embarque e desembarque de passageiros, serviços de atendimento especial, reservas, buscas de bagagens extraviadas, informações e vendas de passagens aéreas, orientação aos passageiros em conexão, atendimento ao cliente, etc.

Por serem o principal meio de contato entre o passageiro e a empresa, os agentes desempenham funções fundamentais e uma delas é a comunicação dialógica. Através dela, é possível passar informações importantes, detalhes sobre os voos, compreender as necessidades dos passageiros e resolver problemas. Desse modo, Freitas (2021, p. 6) destaca que:

o agente de aeroporto é a porta de entrada para o cliente iniciar o contato direto com a empresa aérea, é o espelho da empresa, pelo qual o cliente já terá uma noção de como avaliar a companhia aérea caso o mesmo envie um feedback à empresa. Concluímos também que de todas as funções do agente de aeroporto, por mais que tenha o constante avanço tecnológico, o atendimento ao cliente é a função que mais se destaca em sua atuação, é a essência de todas as funções, o que aumenta ainda mais o seu comprometimento.

Em respeito à necessidade da proficiência do inglês para os agentes de aeroporto, não há exigência internacional de proficiência em inglês para o pessoal de terra, mas os aeroportos costumam exigir que os candidatos a emprego

demonstrem proficiência básica em inglês. É do seu interesse ter o pessoal de terra capaz de operar eficazmente tanto nas rotinas de interação diária como em situações problemáticas, para garantir o bom funcionamento do aeroporto. É muito importante que sua equipe de terra fale inglês para atender passageiros e tripulantes, a fim de fornecer um bom atendimento ao cliente e dar uma impressão positiva do aeroporto aos usuários.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Os procedimentos metodológicos apresentam os métodos adotados para a realização da pesquisa.

3.1 TIPO DE PESQUISA

A natureza da presente pesquisa define-se como aplicada, pois busca produzir conhecimentos para uma aplicação prática buscando solucionar problemas específicos. “[...]Está empenhada na elaboração de diagnósticos, identificação de problemas e busca de soluções. Responde a uma demanda formulada por ‘clientes, atores sociais ou instituições’” (THIOLLENT, 2009, p. 36).

A abordagem do problema é de cunho quantitativo, pois de acordo com o que descreve Fonseca (2002, p. 20)

diferentemente da pesquisa qualitativa, os resultados da pesquisa quantitativa podem ser quantificados. Como as amostras geralmente são grandes e consideradas representativas da população, os resultados são tomados como se constituíssem um retrato real de toda a população alvo da pesquisa. A pesquisa quantitativa se centra na objetividade. Influenciada pelo positivismo, considera que a realidade só pode ser compreendida com base na análise de dados brutos, recolhidos com o auxílio de instrumentos padronizados e neutros. A pesquisa quantitativa recorre à linguagem matemática para descrever as causas de um fenômeno, as relações entre variáveis, etc.

Quanto ao objetivo da pesquisa, este é classificado como descritivo. De acordo com Gil (1991, p. 46) “as pesquisas descritivas têm como objetivo primordial

a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis”. Entretanto, algumas dessas pesquisas vão além do mero reconhecimento das relações entre as variáveis, pretendendo determinar a natureza dessa relação.

“Na pesquisa de campo, estuda-se um único grupo ou comunidade em termos de sua estrutura social, ou seja, ressaltando a interação entre seus componentes. Dessa forma, a pesquisa de campo tende a utilizar muito mais técnicas de observação do que de interrogação” (GIL, 1991, p. 53). No que se refere à fonte de informação, o estudo utiliza-se da pesquisa de campo para obter os dados necessários para futura análise e discussão.

3.2 DEFINIÇÃO DO AMBIENTE E SUJEITOS DA PESQUISA

A coleta de dados efetuou-se no Aeroporto Internacional de Florianópolis, no estado de Santa Catarina, tendo como população-alvo os colaboradores de *check-in* de três companhias aéreas que atuam neste aeroporto. O nome das companhias é preservado para proteção dos dados. Nesse sentido, o aeroporto não foi pesquisado, mas sim os colaboradores que trabalham nessas companhias aéreas e as perguntas foram relacionadas somente ao atendimento que as empresas fazem de maneira presencial.

O questionário foi compartilhado com todos os colaboradores, configurando uma pesquisa censitária. Porém, nem todos responderam, assim, para analisar se o quantitativo de respostas alcançava um número mínimo válido, realizou-se um cálculo baseado na fórmula amostral de Barbetta (1998).

Sobre a população, ela é composta por 167 colaboradores no total das empresas. Para calcular o mínimo de respostas necessárias dentro de um nível de confiança adequado, aplicou-se a seguinte fórmula:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{Z^2 \cdot p \cdot (1 - p) + e^2 \cdot (N - 1)}$$

Na fórmula acima, (n) representa a Amostra calculada, (p) é a Probabilidade do evento, (N) é a População, (Z) a Variável relacionada ao nível de confiança e (e) é o Erro amostral.

Através do cálculo realizado, adotando um erro amostral de 5% e nível de confiança de 90%, obteve-se então como resultado a necessidade de uma amostra de 86 pessoas, sendo que foram obtidas 91 respostas válidas no total. Três colaboradores não aceitaram o termo de consentimento livre e esclarecido, assim não foi computado como resposta válida.

3.3 PROCEDIMENTOS PARA COLETA DE DADOS

Os procedimentos para coleta de dados se deram por meio da pesquisa bibliográfica e o questionário online (também chamado de *Survey*) com diferentes tipos de escalas tratando de questões relacionadas às funções exercidas em situações de trabalho, cujo objetivo é obter informações relevantes sobre o papel da língua Inglesa no ambiente de trabalho. Segundo Gil (1999, p. 44), a pesquisa bibliográfica “[...] é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”. Para Severino (2007), a pesquisa bibliográfica realiza-se pelo:

[...]registro disponível, decorrente de pesquisas anteriores, em documentos impressos, como livros, artigos, teses etc. Utilizam-se dados de categorias teóricas já trabalhadas por outros pesquisadores e devidamente registrados. Os textos tornam-se fontes dos temas a serem pesquisados. O pesquisador trabalha a partir de contribuições dos autores dos estudos analíticos constantes dos textos (SEVERINO, 2007, p. 122).

O questionário é um procedimento utilizado para obter informações, medir atitudes, opiniões, comportamento, circunstâncias da vida do respondente, e

outras questões. Para Marconi e Lakatos (1990, p. 184) “um questionário é um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador”. Esta é uma técnica que apresenta as mesmas questões para todas as pessoas, garante o anonimato e pode conter questões para atender a finalidades específicas de uma pesquisa.

O questionário foi composto de 13 perguntas de múltipla escolha, de resposta numérica, ou do tipo sim ou não. Estes formulários foram enviados via e-mail para os participantes (ou seja, atendentes de *Check-in* das três empresas aéreas estudadas que atuam no aeroporto de Florianópolis) junto a um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) orientando-os sobre o sigilo dos dados. A aplicação ocorreu nos meses de setembro e outubro de 2022, numa amostra de 91 atendentes de *Check-in* e a ferramenta utilizada foi o formulário eletrônico “Google Forms” que permite aos usuários criar os questionários de pesquisa e convidar outras pessoas a responder por meio de qualquer navegador da web. O Google Forms é “um método rápido e de baixo custo, eficaz para a criação de perguntas online e para analisar os seus resultados” (NUNES, 2016, p. 5). Os dados posteriormente foram passados para um *software* de gráficos “Visme” que permitiu uma melhor visualização para análise e discussão.

Com este questionário, a proposta foi descobrir desde alguns dados básicos dos e das respondentes como idade, sexo e grau de escolaridade até outras mais específicas como essas pessoas classificam o seu próprio nível de inglês, a frequência e necessidade de usá-lo profissionalmente. De modo a isolar as estruturas e padrões mais relevantes, os dados foram analisados de forma estatística descritiva. Assim, foi analisada cada pergunta individualmente em percentuais por variável e frequência para responder aos objetivos específicos. O questionário e o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) se encontram no anexo desta pesquisa.

3.4 ANÁLISE DOS DADOS

A técnica aplicada para resumir o conjunto de dados recolhidos na investigação foi a Estatística descritiva que são organizados, geralmente, através de números, tabelas e gráficos. “A estatística descritiva consiste na recolha, análise e interpretação de dados numéricos através da criação de instrumentos adequados: quadros, gráficos e indicadores numéricos” (REIS, 1996, p. 15). Huot (2002, p. 60) “define estatística descritiva como o conjunto das técnicas e das regras que resumem as informações coletadas em uma amostra ou uma população-alvo sem perda de informações ou distorções”.

Após a coleta das respostas dos informantes, foi feita uma tabulação de escalas e frequências para analisar os dados coletados da pesquisa. Spiegel (1985, p. 33) define que "um arranjo tabular dos dados por classes, juntamente com as frequências correspondentes, é denominado distribuição de frequência ou tabela de frequência". Segundo Cunha (2007), esta escala é utilizada quando o objetivo da mensuração é classificar, ou seja, categorizar os dados, e não necessita uma associação a valores numéricos, que são invariantes na relação entre os objetos e as categorias.

Já nas escalas ordinais, as observações distribuem-se em uma ordem crescente ou decrescente, permitindo que se estabeleçam diferenciações. A escala ordinal é a avaliação de um fenômeno em termos da sua situação dentro de um conjunto de patamares ordenados, variando desde um patamar mínimo até um patamar máximo. Geralmente, designam-se os valores de uma escala ordinal em termos de numerais, ou rótulos, sendo estes apenas modos diferentes de expressar o mesmo tipo de dados (SILVA; SILVA, 2010).

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

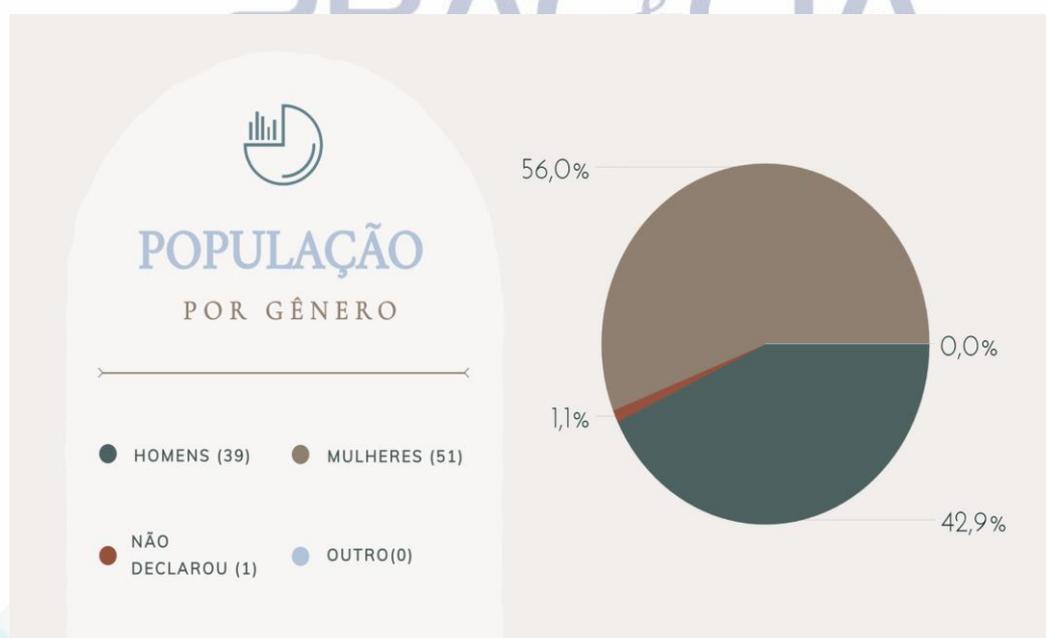
Neste capítulo são apresentados os resultados encontrados durante a pesquisa a partir de análise e correlação entre os dados obtidos. Para atender aos

objetivos do trabalho de verificar a importância do inglês no atendimento do aeroporto internacional, foram coletadas informações através do questionário e interpretadas abaixo.

4.1 DADOS DEMOGRÁFICOS DOS PARTICIPANTES

A fase de perguntas aqui analisada compreende todas as alternativas entre as perguntas 1 e 4, e tem como intuito realizar um filtro para entender a demografia desses participantes. Assim são perguntas que visam saber o gênero, idade, escolaridade e empresa vinculada ao respondente. Conforme se observa nos resultados do Gráfico 1, as mulheres representaram um total de 56% contra 42,9% do público masculino, enquanto 1,1% dos entrevistados preferiram não declarar o seu gênero.

Gráfico 1 – Identificação de gênero dos participantes



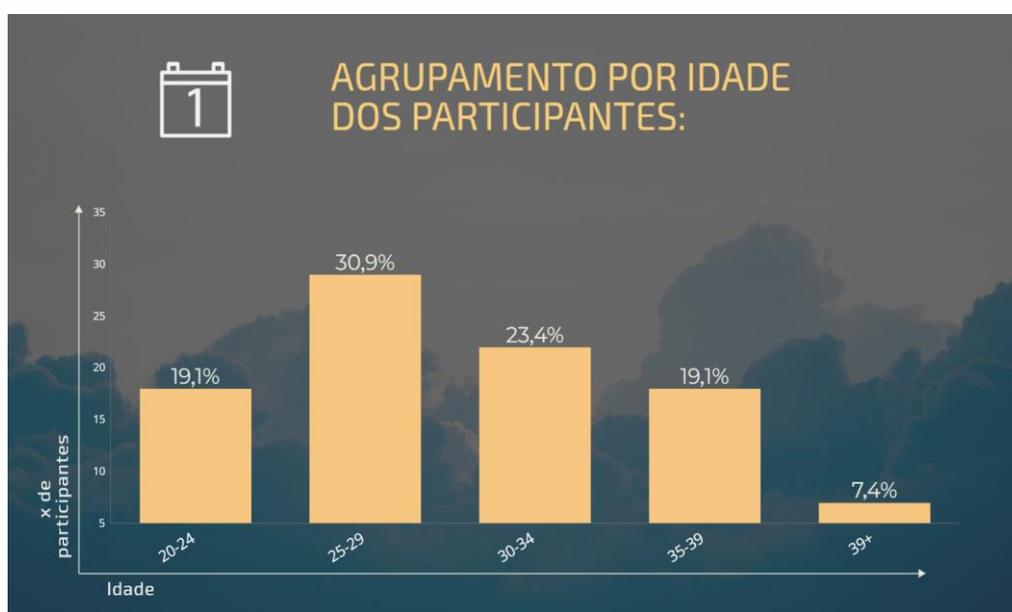
Fonte: Elaborado pelos autores (2023).

O resultado mostra que além da população dos entrevistados ser equilibrada, as mulheres estão cada vez mais presentes na aviação civil. Santos (2020, p. 1) afirma que:

Ao longo dos últimos anos, podemos notar o crescente número de mulheres na aviação, assim como em diversas áreas do mercado de trabalho (...). Diversas áreas que antes eram totalmente dominadas por homens, hoje contam com a presença feminina. Isso democratiza o mercado de trabalho, encoraja outras mulheres a buscarem novas perspectivas e sonhos e, claro, nivela oportunidades, salários e benefícios entre os sexos.

No Gráfico 2, buscou-se conhecer o perfil dos colaboradores a partir de sua faixa etária.

Gráfico 2 – Identificação de idade dos participantes



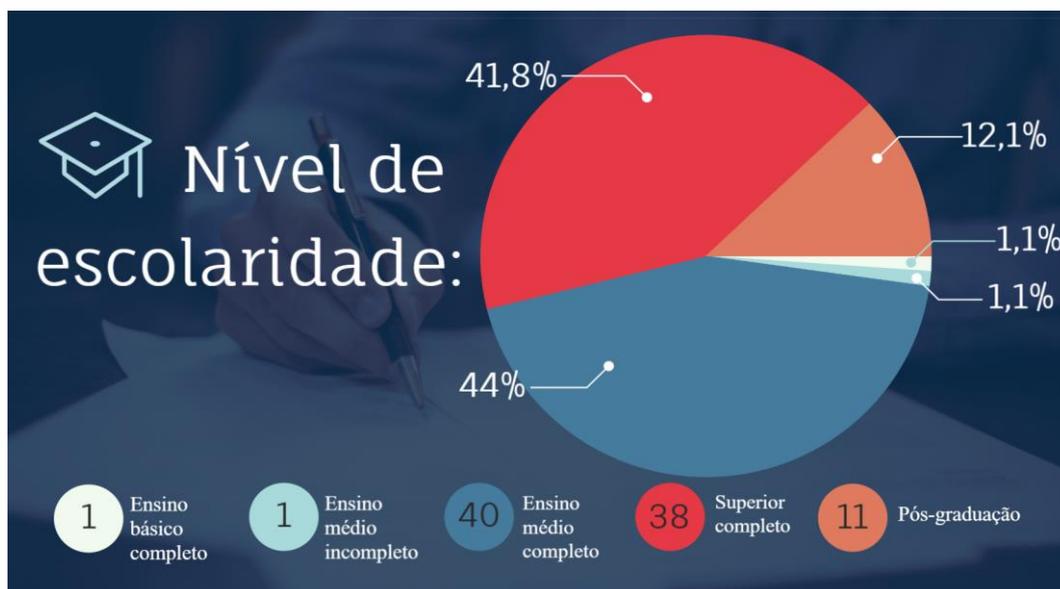
Fonte: Elaborado pelos autores (2023).

Conforme o Gráfico 2, o maior número de pessoas tem entre 25 e 29 anos, correspondendo a 30,9% das pessoas entrevistadas. Em seguida, o próximo grupo de pessoas com 23,4% corresponde aos de 30 a 34 anos. Logo após o grupo de 20 a 24 anos empatados com o de 35-39 anos (19,1%) e por último dentre os 7,4% restantes as pessoas acima de 39 anos.

Não houveram respostas de participantes com menos de 20 anos, o que pode ser inferido que, para trabalhar no atendimento das companhias aéreas, são geralmente requeridas experiências de serviços anteriores e/ou cursos relacionados à aviação, atendimento ao público, línguas (etc.) que levam tempo

para serem concluídos. O Gráfico 3 faz referência ao grau de instrução das pessoas entrevistadas, onde pode-se verificar dois grandes níveis de grupos de escolaridade que são os de ensino médio e ensino superior completo.

Gráfico 3 – Identificação de escolaridade dos participantes

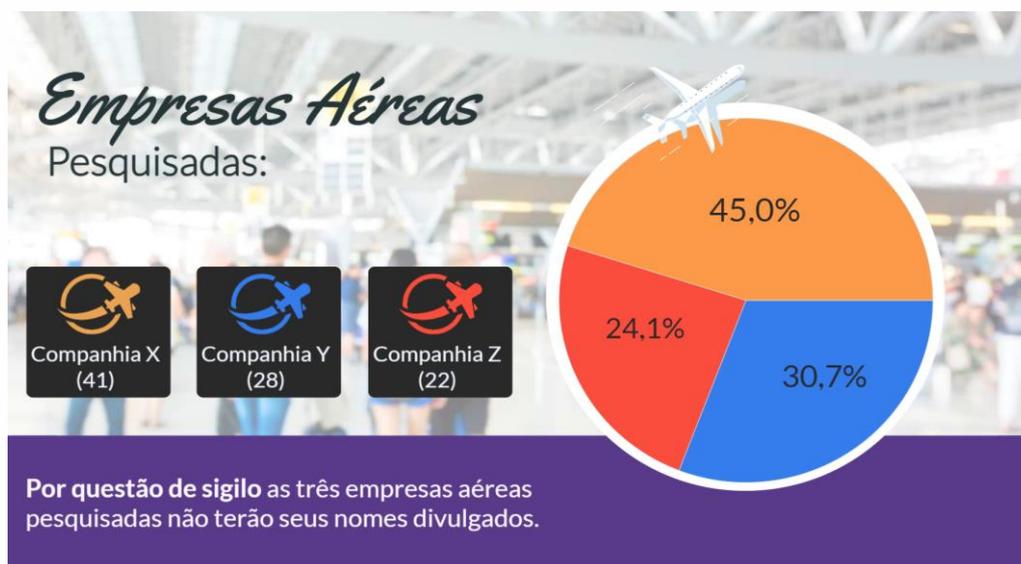


Fonte: Elaborado pelos autores (2023).

Percebe-se que, apesar da maioria ser o grupo de pessoas com o ensino médio completo (44%), se somado às pessoas que possuem ao menos uma graduação (Superior completo) e Pós-graduação (12,1%) ainda representam a maior parcela do público que trabalha no atendimento das companhias aéreas (53,9%). O Gráfico 4 apresenta a distribuição dos respondentes por companhia aérea.



Gráfico 4 – Identificação de empresa relacionada aos participantes



Fonte: Elaborado pelos autores (2023).

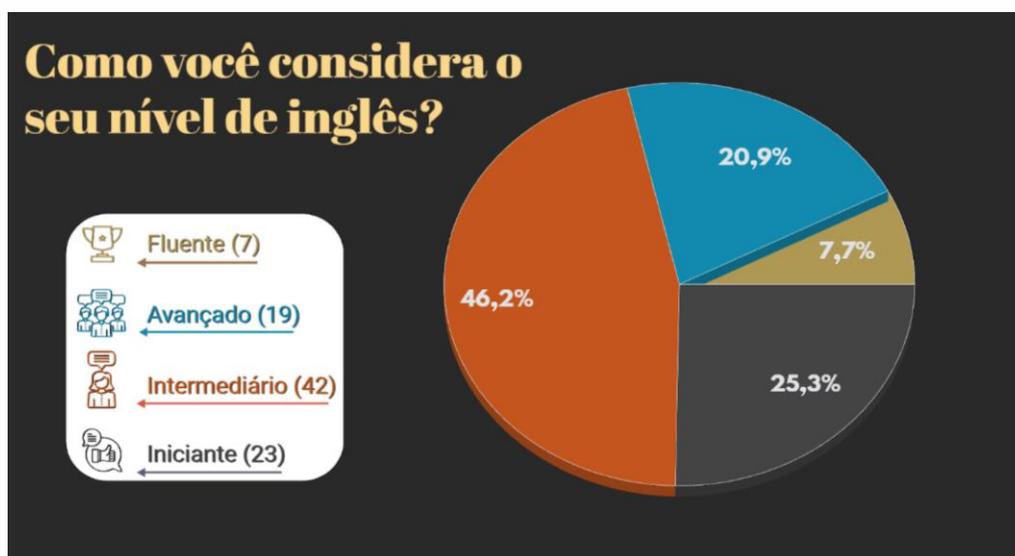
Na questão 4, sobre quais companhias os entrevistados estão relacionados, 41 pessoas afirmam trabalhar para a companhia X (45,05%); 28 para a companhia Y (30,76%) e 22 entrevistados para a companhia Z. Como pode ser visto, há um certo equilíbrio entre a quantidade de colaboradores de cada empresa. Isso faz com que os dados coletados sejam homogêneos e bem distribuídos.

Dos 86 atendentes da Companhia X, 41 responderam o questionário (47,6%), na Companhia Y foram 28 respondentes de um total de 53 colaboradores (52,8%) e na Companhia Z foram 22 participantes de 28 (78,5%).

4.2 QUESTÕES REFERENTES À LÍNGUA INGLESA RELACIONADAS AOS PARTICIPANTES

Nesta seção, demonstra-se os gráficos resultantes das questões que são focadas na relação que os respondentes têm com a língua inglesa. A começar pela Autoavaliação (Gráfico 5).

Gráfico 5 – Autoavaliação do nível de inglês do participante



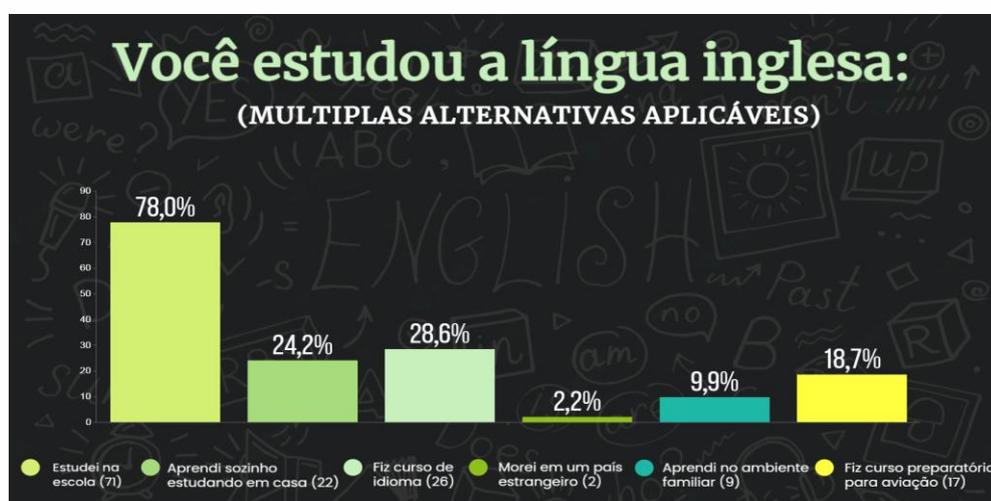
Fonte: Elaborado pelos autores (2023).

Na questão 5, 23 dos entrevistados responderam que definem seu nível de proficiência em inglês em INICIANTE (25,3%); 42 entrevistados consideram ter nível INTERMEDIÁRIO de proficiência na língua inglesa (46,2%); 19 entrevistados afirmaram possuir um nível AVANÇADO de proficiência (20,9%) e apenas 7 entrevistados afirmaram ter um nível FLUENTE (7,7%).

Deve-se considerar que o nivelamento apresentado é uma auto avaliação do nível de inglês de cada entrevistado e isso pode ser impreciso, pois existem várias maneiras de avaliar qual é o nível de um idioma estrangeiro de uma pessoa e também existem no mercado diversas certificações, exigidas por universidades estrangeiras, instituições governamentais, escolas de negócios e também empresas como por exemplo, o *Test of English for International Communication* (TOEIC), o *Test Of English as a Foreign Language* (TOEFL), e o *Cambridge Test* que são as formas mais "oficiais" de reconhecer o nível de inglês de alguém. Entretanto, no estudo presente, o nivelamento foi determinado pelo próprio respondente, pois assim há uma relação mais direta da língua com as situações reais do trabalho no atendimento.

Como pode se notar no gráfico, os dois maiores grupos que formam mais de $\frac{2}{3}$ do gráfico (67,1%) são os que têm seu nível de inglês como Intermediário ou Iniciante. Isso pode ser uma reflexão do ensino do idioma no país, que nas escolas públicas costumam ser nesses níveis com apenas duas aulas de inglês por semana, ou seja, 100 minutos semanais e pouco mais de 63 horas anuais somente a partir do sexto ano. O Gráfico 6, a seguir, registra os que estudaram a língua inglesa anteriormente.

Gráfico 6 – Onde/Quando houve o estudo da língua inglesa



Fonte: Elaborado pelos autores (2023).

Para a pergunta que originou o gráfico foi permitido aos candidatos elegerem mais de uma opção. Como pode-se observar acima, 78,0%, ou seja, aproximadamente quatro entre cinco dos respondentes estudaram o idioma na escola, seguido de 28,6% que realizaram cursos de idiomas. Menos de $\frac{1}{4}$ dos respondentes afirmaram terem estudado inglês sozinhos em casa; 18,7% dos participantes fizeram cursos de inglês específicos para a aviação; 9,9% declararam terem aprendido no próprio ambiente familiar e, por último, apenas 2,2% dos respondentes moraram em um país estrangeiro que usa desse idioma como língua local.

Como se observa uma grande parte dos entrevistados relata ter estudado a língua inglesa na escola. Em uma situação ideal, todos os brasileiros deveriam ter a oportunidade de aprender o idioma desde a infância em todas as instituições públicas de ensino, pois desde o ano 2011, foi introduzido o inglês no Plano Nacional do Livro Didático (PNLD). No entanto, a realidade da aprendizagem deste idioma é outra. Pichonelli (2019) afirma que, segundo o Censo de 2017, a rede pública brasileira tem 62.250 professores de língua inglesa. Menos da metade deles (45,3%) têm formação em língua estrangeira e só 60,7% trabalham em regime efetivo.

Em 2017, dados divulgados por L. G. Julião e R. Kapa (2019) do jornal "O Globo" apontavam que "1.3 milhões de alunos não têm aulas de inglês na escola" e a exigência do ensino da língua só foi decretada em 2018, quando a Base Nacional Comum Curricular (BNCC) foi aprovada como o conteúdo escolar mínimo a ser estudado por todos os estudantes brasileiros.

[...]A ausência da disciplina era vista como um entrave para a ascensão da população mais pobre, já que a fluência na língua pode ser exigida para os melhores postos de trabalho e no ensino superior. A precariedade do ensino, no entanto, continua a prejudicar os estudantes. Apesar da obrigatoriedade do ensino de inglês a partir do 6º ano, o Brasil não tem nenhuma política nacional de apoio aos estados e municípios para a formação ou complementação dos professores dessa disciplina. (PALHARES, 2021, p.1).

Mesmo com todas as vantagens de poder se comunicar em outro idioma, o baixo número de falantes se dá por conta da concentração e má distribuição de renda do país. "Os sistemas educacionais de baixo desempenho e altos níveis de desigualdade econômica dificultam os esforços para melhorar a proficiência no idioma em países como o Brasil", destaca a empresa *Education First* (EF). Outro fator considerado como empecilho para quem quer aprender outro idioma é a duração dos cursos do mercado. Conforme a *Common European Framework of Reference* (CEFR),

[...]são necessárias pelo menos 500 horas de estudos para atingir um nível intermediário da língua e cerca de 1.000 a 1.200 horas se dedicando para adquirir fluência em inglês. Enquanto isso, 88% das pessoas que

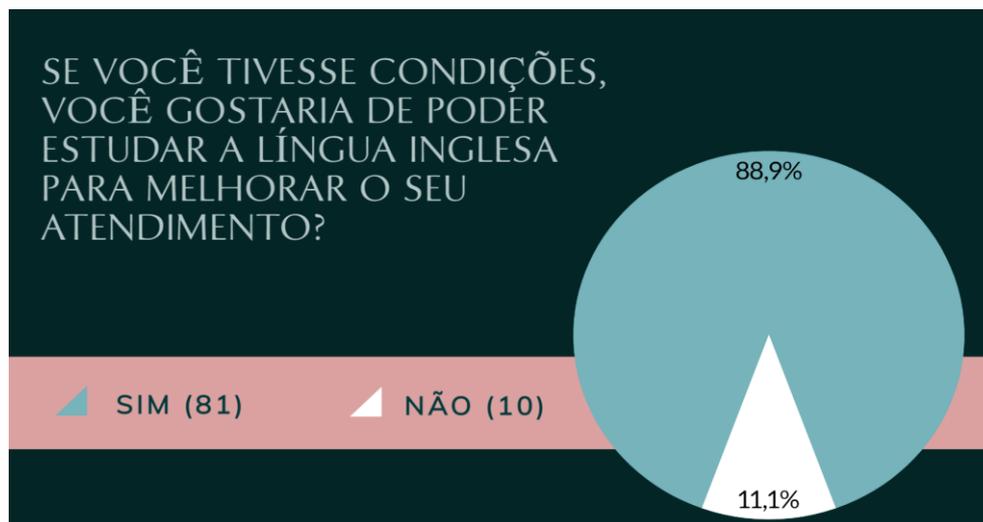
pretendem fazer um curso de inglês no país buscam por cursos que não durem mais de 2 anos (R7, 2022, p. 1).

Com o avanço da tecnologia, o brasileiro, mais do que nunca, consome muito da cultura americana e inglesa e por isso aprender inglês sozinho com músicas, filmes e séries em inglês têm sido uma das formas favoritas dos estudantes. Ao aprender inglês com por estes meios, o estudante de inglês melhora o seu *listening*, ou seja, ele treina seu ouvido para as palavras e as formas como elas podem ser ditas, pois um falante nativo da língua fala de forma mais rápida e com mais abreviações e gírias do que um estudante.

Outra maneira de aprender inglês e outras línguas que têm se popularizado é por aplicativos de aprendizado de idiomas como Duolingo que segundo seu relatório anual soma mais de 30 milhões de usuários no Brasil (DUOLINGO, 2020). Além do Duolingo há muitos outros aplicativos como por exemplo Lingualeo, Babbel e outros, cada um com muitas opções de línguas e níveis diferentes. Uma das principais vantagens desses aplicativos é que eles ficam no celular, e por isso é possível estudar inglês de graça em qualquer lugar.

Há atualmente cursos de inglês voltados para a aviação tendo enfoque nas fraseologias padrão em inglês entre pilotos e controladores de tráfego aéreo de acordo com os requisitos da ICAO, além de cursos para comissários, mecânicos e superiores de aviação que contam com o inglês em sua grade curricular. Isso mostra que qualquer pessoa que queira se preparar para trabalhar na aviação possivelmente terá contato com o estudo da língua inglesa em algum momento durante, seja qual for seu objetivo de profissão.

Gráfico 7 – Identificação dos participantes que gostariam de aprofundar o idioma



Fonte: Elaborado pelos autores (2023).

No Gráfico 7 foi questionado aos entrevistados se eles gostariam de poder aprofundar os estudos da língua inglesa a fim de melhorar seus atendimentos e pode se notar uma clara intenção do público que com 88,9% teriam interesse em estudar ou continuar seus estudos no idioma em contraste aos 11,1% que não tem esse interesse.

O interesse do brasileiro em poder falar um idioma estrangeiro para estudar ou trabalhar fora do país é algo que vem crescendo nos últimos anos, já que 47% dos jovens de 15 a 29 anos desejam ter uma experiência no exterior para conquistar independência e ter melhores condições de vida ao retornar ao Brasil (CANZIAN, 2021). Mesmo com esse grande interesse, a *British Council* realizou um levantamento que mostrou que apenas 5% da população brasileira consegue se comunicar em inglês, pouco mais de 10 milhões de brasileiros.

De acordo com Canzian (2021, p. 1),

dois fatores importantes são a baixa quantidade do ensino do idioma nas escolas e a não obrigatoriedade de seu ensino. A quantidade de aulas de inglês ministradas nas escolas públicas, frequentadas pela maioria da população, não é a suficiente para se obter um bom nível de aprendizado.

Pode-se relacionar esse gráfico com o gráfico anterior, no sentido de que a maioria aprendeu inglês na escola e pode estar insatisfeita com sua proficiência linguística no ambiente de trabalho e fora dele.

Gráfico 8 – Avaliação do inglês de acordo com o atendimento na aviação civil



Fonte: Elaborado pelos autores (2023).

Na questão oito, sete dos entrevistados responderam que seus conhecimentos de inglês não atendem às necessidades específicas do atendimento (7,7%); 23 entrevistados consideram que geralmente não atendem (25,3%); 30 entrevistados afirmaram que às vezes atendem (33,0%); 25 entrevistados afirmaram que às vezes (27,5%) e apenas seis entrevistados afirmaram possuir um conhecimento de inglês que atende a todas as necessidades da aviação (6,6%). Nota-se que o resultado desses dados tem uma relação forte com o Gráfico 5, da autoavaliação do nível de inglês dos participantes, que em sua maioria é intermediário. Se o número de colaboradores com um inglês avançado ou fluente fosse maior, possivelmente ter-se-ia respostas mais positivas em relação a essa questão.

Observando que apenas 6,6% da população respondente está satisfeita com seu desempenho profissional em língua inglesa, pode-se inferir que pode haver deficiências consideráveis de comunicação com o público estrangeiro

falante de língua inglesa no atendimento de *check-in*. Nesse sentido, também relacionando com o gráfico 6, onde menos de 19% da população afirmou já ter recebido algum tipo de capacitação para comunicação em língua inglesa profissionalmente, também pode-se ilustrar deficiências do próprio sistema educacional da aviação e das empresas empregadoras que não parecem dar a prioridade necessária para o conhecimento de língua inglesa.

4.3 QUESTÕES REFERENTES À LÍNGUA INGLESA RELACIONADAS AO TRABALHO

Nesta seção, demonstram-se em gráficos os resultados das questões envolvendo frequência, importância e tipos de comunicação relacionados à língua inglesa no ambiente profissional. Seguindo com as questões, o Gráfico 9 a seguir, se refere à frequência em que se realizaram atendimentos em inglês com os indivíduos entrevistados.

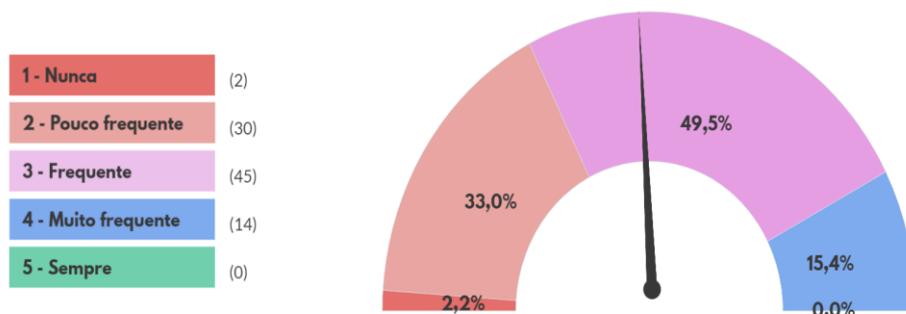
Das 91 pessoas entrevistadas, quase metade das pessoas afirmam ser frequente (49,5%); um terço dos entrevistados informou que os atendimentos são pouco frequentes (33%) e 15,4% dos respondentes afirmaram ser muito frequentes os atendimentos com o idioma. Em 2,22% das respostas foi atestada que nunca realizou os atendimentos em questão e nenhum dos participantes respondeu como sempre que acontecem. A partir das respostas, pode-se analisar que os atendimentos ocorrem de maneira heterogênea, sendo que alguns entrevistados atestaram ter realizado mais atendimentos que outros, e há poucos resultados apontando para os extremos mostrando que os atendimentos não ocorrem o tempo todo, mas certamente não são inexistentes.



Gráfico 9 – Identificação da frequência de atendimentos em inglês

De 1 a 5, qual é a frequência de atendimentos realizados na língua inglesa?

(Sendo 1 nunca e 5 sempre.)



Fonte: Elaborado pelos autores (2023).

O Gráfico 10 traz os resultados que correspondem ao quão importante o respondente define a língua inglesa em seu trabalho. Nesta questão, 59,3% das pessoas a definem como importante. Respondentes que acham a língua muito importante ou extremamente importante somam quase 30% quando analisadas em conjunto. Também foi notado que, com índices menores, nove entrevistados definem como pouco importante e apenas um que respondeu que o idioma não é importante, resultando em 9,9% e 1,1% respectivamente.

Gráfico 10 – Avaliação da importância do inglês para o atendimento

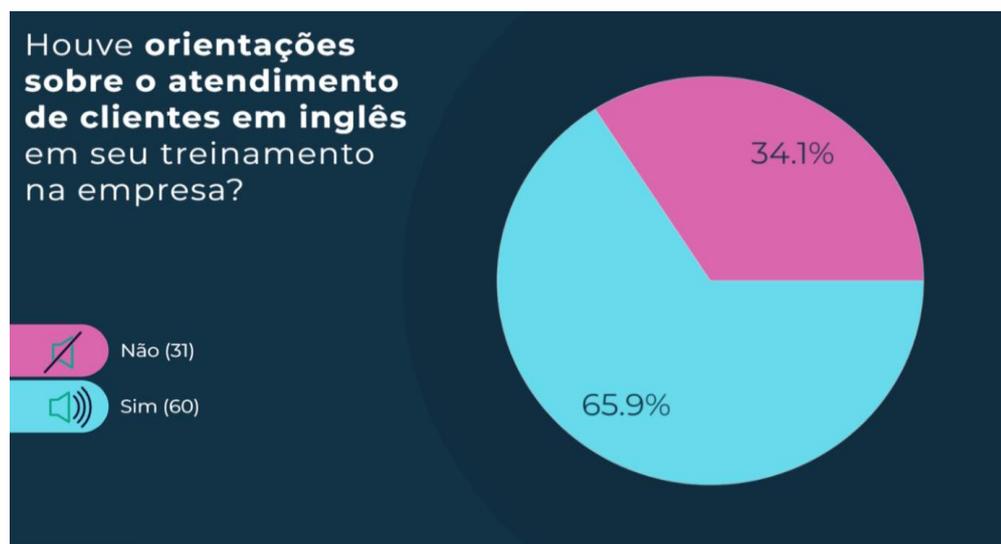


Fonte: Elaborado pelos autores (2023).

Esse gráfico faz relações diretas com gráfico anterior (Gráfico 9) sobre a frequência de atendimentos em língua inglesa, que também mostram poucos resultados apontando para os extremos da questão e apresentou resultados dominantes na soma de frequências altas e altíssimas. O Gráfico 10 legitima a importância que estes atendentes sentem em relação ao conhecimento da língua inglesa para fins profissionais.

O Gráfico 11 demonstra a percepção a respeito da ocorrência de orientações sobre o atendimento de clientes em inglês quando os atendentes foram treinados em suas empresas e 65,9% ou seja, praticamente $\frac{2}{3}$ afirmaram ter tido orientações em oposição aos 34,1% que responderam não ter tido devidas orientações. O setor de atendimento das companhias aéreas lida com milhares de clientes todos os dias, por isso um bom treinamento que abrange todas as atividades diárias do atendente é fundamental.

Gráfico 11 – Orientações sobre o atendimento em inglês



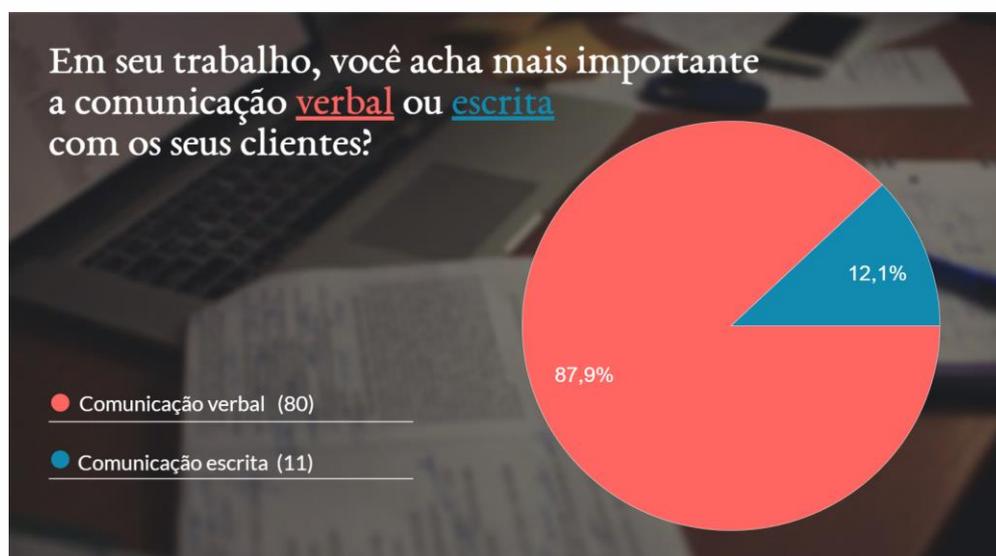
Fonte: Elaborado pelos autores (2023).

Levando-se em conta o resultado do Gráfico 5 que mostra a auto avaliação da maioria dos atendentes com um inglês intermediário e a notável importância dada pelos atendentes investigados no Gráfico 10, pode-se concluir que deveria haver um treinamento com enfoque no atendimento de clientes usando o inglês para aviação para todos os colaboradores da área a fim de melhorar a frequência de atendimentos bem sucedidos e para que o atendente consiga atender a todas as necessidades específicas da aviação que como visto no Gráfico 8, as respostas mostram que muitas vezes não são atendidas.

Nesse sentido, comparando o Gráfico 11 com o Gráfico 8, pode-se inferir que a preparação das empresas de forma geral existe, que é uma preocupação delas, mas não consegue dar conta de suprir as necessidades reais do uso da língua inglesa por esses profissionais. Na questão 12 buscou-se encontrar qual era a forma de comunicação mais importante para o atendimento e os dados apontaram para uma quantidade muito maior de pessoas que dão mais importância a comunicação verbal (87,9%) do que as que acham a comunicação escrita (12,1%) mais importante. Esse resultado aponta para um dos principais fatores das atividades aeroportuárias relacionados a um idioma estrangeiro que é a conversação entre cliente e agente de aeroporto (Gráfico 12).

R. bras. Av. civil. ci. Aeron., Florianópolis, v. 3, n. 2, p. 7-46, abr-jun. 2023.

Gráfico 12 – Qual tipo de comunicação é mais importante



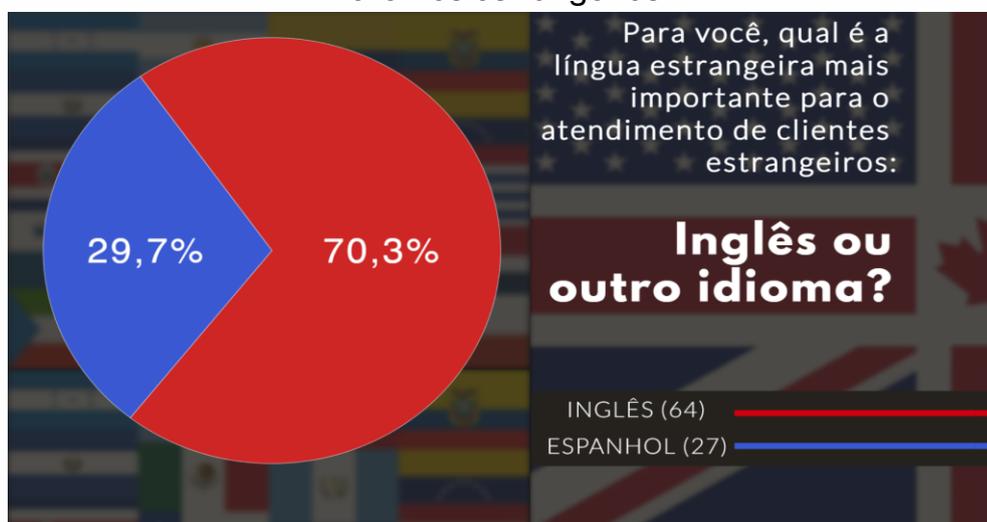
Fonte: Elaborado pelos autores (2023).

Certamente, cada profissão dentro da indústria aeroportuária apresenta suas necessidades específicas. Ao analisar o estudo do inglês para a aviação, percebe-se que existem diversas subdivisões como inglês para pilotos e controladores de voz que dão enfoque a fraseologia e o diálogo de comunicação entre a torre e os comandantes, o inglês para mecânicos de aviões que é mais relacionado à compreensão de manuais e o vocabulário técnico das ferramentas, partes de aeronaves e demais áreas da aviação que requerem específicas habilidades linguísticas como interpretações de textos e um diálogo claro.

Como dito anteriormente, uma das principais funções que os agentes desempenham é a comunicação dialógica e, por isso, quem consegue se comunicar de uma maneira clara, sem ruídos ou dificuldades com o idioma, consegue exercer as atividades como embarque e desembarque de passageiros, reservas, informações e vendas de passagens aéreas (etc), que são exigidas. Pode-se perceber que são necessidades diferentes mesmo dentro de um estudo voltado mais à oralidade do que a escrita, como o caso de inglês para pilotos e controladores de voo, pois são gêneros textuais orais distintos.

Na última questão buscou-se saber qual era, para o entrevistado, a língua estrangeira mais importante para o atendimento (Gráfico 13). Para essa questão, considerou-se somente o inglês e o espanhol, já que se pensa no inglês como língua franca (ou seja, uma língua de comunicação internacional entre falantes nativos de diversas outras línguas) e o espanhol como o idioma oficial da maioria dos países da América Latina, onde o Brasil está localizado. Isso não exclui a possibilidade de comunicação em outros idiomas nessas situações.

Gráfico 13 – Qual língua estrangeira é a mais importante no atendimento de clientes estrangeiros



Fonte: Elaborado pelos autores (2023).

Como resultado, 70,3% dos respondentes escolheram o inglês em oposição aos 29,7% que preferiram a língua espanhola. Esse resultado demonstra que apesar do espanhol estar muito ligado ao turismo de Florianópolis, que já foi eleita no *Travelers Choice Awards 2012* como "o quarto melhor destino de praia da América do Sul e do Brasil" (NSC, 2012).

É umas das principais escolhas turísticas de argentinos, uruguaios, chilenos e outros visitantes da América Latina, o inglês ainda mostra ser mais importante pelas respostas dos atendentes. Isso pode ser visto de muitas formas, o espanhol por ser uma língua mais próxima do português com mais palavras cognatas pode

ser fácil de comunicar em um atendimento e, por conta disso, mesmo quem não tem a fluência no idioma, tem mais chances de sucesso em um diálogo. Já na língua inglesa, quem não tem muita experiência com o idioma pode ter mais dificuldades para atender clientes e realizar outras atividades de seu serviço.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Respondendo ao objetivo geral deste trabalho, "Verificar o uso da língua inglesa nos processos de atendimento dos agentes de *check-in* das companhias aéreas", foi realizada a pesquisa sobre a aprendizagem, proficiência e uso da língua inglesa no setor de atendimento de companhias no Aeroporto Internacional de Florianópolis, tendo como base a pesquisa bibliográfica sobre o idioma e o setor em questão e o questionário aplicado nos agentes das companhias aéreas no aeroporto. Observando as respostas coletadas, percebe-se que os atendimentos em língua inglesa acontecem com bastante frequência ainda que uma parte significativa dos respondentes assumem não serem proficientes e nem sempre serem bem-sucedidos na comunicação nessa língua.

Em resposta ao primeiro objetivo específico de "Investigar o uso de processos de treinamento em inglês dos agentes de *check-in* nas companhias", concluiu-se que há, de fato, uma abordagem das companhias sobre o atendimento na língua inglesa no treinamento dos agentes na maioria das vezes, mas deveria haver enfoque maior no treinamento de todos os colaboradores da área a fim de melhorar a frequência de atendimentos bem-sucedidos e que atenda às necessidades específicas da aviação.

Como resposta ao segundo objetivo específico de "Verificar qual é a ocorrência de atendimentos em inglês realizados pelos colaboradores", avaliou-se que para a maioria dos respondentes, a língua é usada frequentemente e por isso deve ser usada de forma profissional voltada para as necessidades dos clientes e funcionários da aviação. Para alcançar o último objetivo específico deste projeto de "Avaliar como os agentes/colaboradores auto identificam seu nível de

proficiência em inglês", verificou-se que a maioria dos agentes auto identificam seus níveis de proficiência em inglês como intermediários e em segundo lugar como iniciantes e isso pode ocasionar frustrações em situações de comunicação em língua inglesa com clientes e outros colaboradores.

Conclui-se que os resultados da referida pesquisa corroboram a hipótese de que a língua inglesa tem notável importância no serviço de atendimento aos clientes das companhias aéreas regulares, dada sua influência no setor da aviação civil brasileira e sua expansão como língua franca na população ocidental contemporânea. Apesar disso, observa-se a necessidade de haver mais atenção por parte das instituições de ensino (desde o ensino escolar até instituições profissionalizantes) para que a porcentagem do nível de proficiência esteja de acordo com as reais necessidades do uso da língua no setor.

Como estudos futuros propõe-se o levantamento do tema da presente pesquisa para os demais aeroportos brasileiros com o intuito de obter uma perspectiva de quantos deles já abordam o idioma no trabalho e quantos ainda poderiam melhorá-lo, visando o aumento da qualidade dos atendimentos de clientes e comunicação entre os colaboradores. Por fim, indica-se a ampliação do conteúdo bibliográfico relacionado a esse trabalho, através da publicação de notícias e artigos, bem como práticas adotadas em outros aeroportos, que podem contribuir para planos mais abrangentes e detalhados para enfrentar os cenários de dificuldades relacionados à área.

REFERÊNCIAS

ANAC. **RBAC 61**. Licenças, Habilitações e Certificados para Pilotos. Brasília: Anac, 2013. 69 p. Disponível em: <http://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/boletim-de-pessoal/2013/25/anexo-2013-rbac-61-emd-01>. Acesso em: 15 abr. 2019.

ANAC. **Anuário do Transporte Aéreo 2017**. Brasília: Anac, 2017. 226 p. Disponível em: <http://www.anac.gov.br/assuntos/dados-e-estatisticas/mercado-de-transporte-aereo/anuario-do-transporte-aereo/dados-do-anuario-do-transporte-aereo>. Acesso em: 20 abr. 2019.

R. bras. Av. civil. ci. Aeron., Florianópolis, v. 3, n. 2, p. 7-46, abr-jun. 2023.

ANDRADE, S. G. de. **O Uso da Língua Inglesa na Aviação Civil no Aeroporto Internacional de Salvador**. 2014. 52 f. TCC (Graduação) – Curso de Língua Estrangeira Moderna, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2014.

BARBETTA, Pedro Alberto. **Estatística aplicada às ciências sociais**. UFSC. Florianópolis, 1998.

BBC. **How English evolved into a global language**. 2010. Disponível em: <https://www.bbc.com/news/magazine-12017753>. Acesso em: 20 out. 2022.

BEZERRA, E. Por que o inglês se tornou uma língua universal? **Incrível História**. Disponível em: <https://incrivelhistoria.com.br/ingles-lingua-universal/>. Acesso em: 20 set. 2022.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Notícias**. Brasília, 2017. Disponível em: <http://www.brasil.gov.br/noticias/turismo/2017/08/cidades-do-sul-estao-entre-as-10-mais-visitadas-do-pais>. Acesso em: 20 mai. 2019.

BRUNETTI, K. A língua inglesa no Brasil e no Mundo. **MEDIUM**. 10 fev. 2016. Disponível em: <https://katiabrunetti3.medium.com/a-l%C3%ADngua-inglesa-no-brasil-e-no-mundo-aa2028e0279f>. Acesso em: 20 mai. 2019.

CANZIAN, F. Sem perspectivas, metade dos jovens quer deixar o Brasil. **FOLHA DE SÃO PAULO**, 20 jun. 2021. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2021/06/sem-perspectivas-metade-dos-jovens-quer-deixar-brasil.shtml>. Acesso em: 04 dez. 2022.

CRYSTAL, David. **English as a Global Language**. Cambridge, UK: Cambridge University Press, 2003.

CUNHA, L. M. da. **Modelos Rasch e Escalas de Likert e Thurstone na medição de atitudes**. 78 f. 2007. Dissertação (Mestrado em Probabilidades e Estatística). Universidade de Lisboa, Lisboa, Portugal, 2007.

CUTTING, J. *English for airport ground staff*. **English for Specific Purposes**, 2011.

DAVID, R. S. O Ensino-Aprendizagem de Língua Inglesa em Escolas Públicas: o Real e o Ideal. **Pedagogia em ação**. 25 nov. 2017.

DEARO, G. Brasil cai 12 posições em ranking mundial de proficiência em inglês. **Exame.com**. 30 out. 2018. Disponível em: <https://exame.abril.com.br/brasil/brasil-cai-12-posicoes-em-ranking-mundial-de-proficiencia-em-ingles/>. Acesso em: 07 abr. 2019.

F

DUOLINGO. Relatório de Idiomas Duolingo 2020: Brasil. **Duolingo Blog**. 15 dez. 2020. Disponível em: <https://blog.duolingo.com/brazil-language-report-2020>. Acesso em: 10 abr. 2022.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002.
FREITAS, A. **O avanço tecnológico e o comprometimento dos agentes de aeroporto**. Somática Educar. 2021.

GERMAIN, C. **Évolution de l'enseignement des langues: 5000 ans d'histoire**. Paris: Clé International, 1993.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1991

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

HUOT, Réjean. **Métodos quantitativos para as ciências humanas**. Lisboa: Instituto Piaget, 2002.

HUTCHINSON, T; WATERS, A. **English for Specific Purposes: A Learner-Centered Approach**. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.

JULIÃO, L. G; KAPA, R. No Brasil, 1,3 milhão de alunos não tem aulas de inglês na escola. **G1**, 06 jan. 2019. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/brasil/no-brasil-13-milhao-de-alunos-nao-tem-aulas-de-ingles-na-escola-23346931> Acesso em: 07 dez. 2022.

LINDE, C. *The quantitative study of communicative success: Politeness and accidents in aviation discourse*. **Language in Society** 17, 1988.

MARCONI, Maria de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia científica**. 2. ed São Paulo: Atlas, 1990.

MARTINS, Selma Alas. O Ensino de Língua Estrangeira: História e Metodologia. **Revista Internacional d'Humanitats**. 05 set. 2017. Disponível em: <http://www.hottopos.com/rih41/75-88Selma.pdf>. Acesso em: 04 dez. 2022.

NASCIMENTO, M. A importância do idioma inglês na aviação. **AeroTD**. 09 out. 2018. Disponível em: <https://www.aerotd.com.br/decoleseufuturo/a-importancia-do-idioma-ingles-na-aviacao/>. Acesso em: 07 abr. 2019.

NSC. Florianópolis é quarto melhor destino de praia da América do Sul e do Brasil. **NSCTOTAL**. 13 mar. 2012. Disponível em:

<https://www.nsctotal.com.br/noticias/florianopolis-e-quarto-melhor-destino-de-praia-da-america-do-sul-e-do-brasil>. Acesso em: 23 mar. 2022.

NUNES, Fabiano de Lima. Aplicação do *PEER Instruction* no Ensino Tecnológico Superior com o Auxílio do GOOGLE FORMS: um estudo de caso. **XXIII Simpósio de Engenharia de Produção: Gestão de Operações em Serviços e seus Impactos Sociais**, São Paulo, p. 14, 09 nov. 2016.

PALHARES, I. Mais de 70% dos alunos brasileiros têm aula de inglês com professor sem formação adequada. **FOLHA DE SÃO PAULO**. 2021. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/educacao/2021/09/mais-de-70-dos-alunos-brasileiros-tem-aula-de-ingles-com-professor-sem-formacao-adequada.shtml> Acesso em: 25 jun. 2022.

PICHONELLI, M. A poucos meses de virar obrigatório, ensino de inglês ainda é precário na rede pública. **O GLOBO**. 12 nov. 2019. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/brasil/educacao/a-poucos-meses-de- virar-obrigatorio-ensino-de-ingles-ainda-precario-na-rede-publica-24073375>. Acesso em: 13 jun. 2022.

POWER, C. *Not the Queen's English*. **Newsweek.com**. Disponível em: <https://www.newsweek.com/not-queens-english-114797>. 03 jun. 2005 Acesso em: 07 abr. 2022.

PUREN, C. **Histoire des méthodologies**. Paris: Nathan; Clé International, 1988.

R7. Brasil tem 1% da população fluente em inglês. **R7**. 01 jun. 2022. Disponível em: <https://noticias.r7.com/educacao/brasil-tem-1-da-populacao-fluente-em-ingles-01062022> Acesso em: 08 abr. 2021.

RAGAN, P. H. **Aviation English: An Introduction**. *Journal of Aviation/Aerospace Education & Research*. 1997. Disponível em: <https://doi.org/10.15394/jaaer.1997.1189> Acesso em: 08 abr. 2019.

RAHMAN, M. English for Specific Purposes (ESP): A Holistic Review. **Universal Journal of Educational Research** 3. 2015. Disponível em: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1053934.pdf> Acesso em: 23 mar. 2019. Acesso em: 20 set. 2022.

REIS, E. **Estatística descritiva**. Lisboa: Edições Sílabo, 1996.

RODRIGUES, A. C. Por que ainda não somos fluentes em inglês? **Exame.com**. 18 abr. 2017. Disponível em: <http://exame.abril.com.br/carreira/por-que-ainda-nao-somos-fluentes-em-ingles/>. Acesso em: 23 mar. 2019.

SANTOS, G. Mulheres na aviação: oportunidades e desafios. **AEROTD**. 20 jan 2020. Disponível em: <https://www.aerotd.com.br/decoleseufuturo/mulheres-na-aviacao-oportunidades-e-desafios/>. Acesso em: 10 dez. 2022.

SAVIANI, G. **História das Idéias Pedagógicas**. São Paulo: Editora Ática, 1996.

SILVA, N. L. S. da; SILVA, O. H. da. Escalas de medidas de variáveis para diagnósticos da sustentabilidade de sistema de produção agropecuários. **Scientia Agraria Paranaensis**, v. 9, 2010.

SPIEGEL, Murray. **Estatística**. 2ª ed. São Paulo: Mc Graw-Hill do Brasil, 1985.

THIOLLENT, M. **Metodologia de Pesquisa-ação**. São Paulo: Saraiva, 2009

TONIĆ, A. **Triangulation of Needs Analysis In English For Tourism Purposes**. *Journal for Foreign Languages*, 2010.

WYSS-BÜHLMANN, E. **Variation and Cooperative Communication Strategies in Air LL Traffic Control English**, 2005.

RBAC & CIA
Revista Brasileira de Aviação Civil
& Ciências Aeronáuticas
ISSN 2763-7697