



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA.
DIRETORIA DE ENSINO DE GRADUAÇÃO
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DE TURISMO**

**ANDRESSA VITÓRIA AUGUSTO DA COSTA
JENNIFER MANUELI DE MATOS SANTOS**

**COMUNICANDO-SE COM O MUNDO: A IMPORTÂNCIA DA LÍNGUA INGLESA
NA FORMAÇÃO DO PROFISSIONAL DE TURISMO**

**BOA VISTA
2025**

ANDRESSA VITÓRIA AUGUSTO DA COSTA
JENNIFER MANUELI DE MATOS SANTOS

**COMUNICANDO-SE COM O MUNDO: A IMPORTÂNCIA DA LÍNGUA INGLESA
NA FORMAÇÃO DO PROFISSIONAL DE TURISMO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo do Instituto Federal de Roraima – IFRR/Campus Boa Vista, em cumprimento à exigência para obtenção do grau de Tecnólogo em Gestão de Turismo.

Orientador (a): **Renata Orcioli da Silva Ticianeli**

BOA VISTA
2025

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
(Biblioteca do Instituto Federal de Roraima - IFRR)

C837c Costa, Andressa Vitória Augusto da.
Comunicando-se com o mundo: a importância da língua inglesa na formação do profissional de turismo / Andressa Vitória Augusto da Costa, Jennifer Manuelli de Matos Santos. – Boa Vista, 2025.
30 f.

Orientador(a): Profa. Me. Renata Orcioli da Silva Ticianeli.
Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima. Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo, Boa Vista, 2025.
Bibliografia: f. 29-30.

1. Língua inglesa. 2. Turismo. 3. Comunicação intercultural. 4. Formação profissional. 5. Mercado de trabalho. I. Santos, Jennifer Manuelli de Matos. II. Ticianeli, Renata Orcioli da Silva. III. Título.

CDD – 338.4791

Elaborada por Paula Lima Garcia - CRB 11/887


**Instituto Federal de Educação Ciências e Tecnologia de Roraima,
Diretoria de Ensino de Graduação
Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo**

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


**COMUNICANDO-SE COM O MUNDO: A IMPORTÂNCIA DA LÍNGUA INGLESA
NA FORMAÇÃO DO PROFISSIONAL DE TURISMO**

Apresentado ao Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo do Instituto Federal de Roraima – IFRR/Campus Boa Vista, em cumprimento à exigência para obtenção do grau de Tecnólogo em Gestão de Turismo.


Comissão Examinadora

Documento assinado digitalmente
 **RENATA ORCIOLI DA SILVA TICIANELI**
Data: 13/01/2026 09:59:32-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Mestra Renata Orciolida Silva Ticianeli
(Presidente/Orientador)

Documento assinado digitalmente
 **SUZANA MENEZES MACEDO**
Data: 04/02/2026 09:08:46-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Mestra Suzana Menezes Macedo
(Professor avaliador)

Documento assinado digitalmente
 **ROSE ANNE CAVALCANTE SILVA**
Data: 13/01/2026 15:11:23-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Mestra Rose Anne Cavalcante Silva
(Professor avaliador)

Boa Vista, ____ de _____ de 2025

AGRADECIMENTOS

A Deus, pela força para perseverar diante dos desafios, pela sabedoria concedida em cada etapa e por nunca nos deixar desistir dos nossos sonhos. À Mestra Renata Ticianeli, pela excelente orientação, pela dedicação, paciência e por compartilhar conosco seus conhecimentos, contribuindo de forma essencial para a realização deste trabalho. À coordenadora Suzana Menezes e a todos os demais professores do curso, pelos ensinamentos, incentivo e apoio ao longo da nossa trajetória acadêmica. Aos nossos colegas de turma, pela convivência, amizade e por todos os momentos compartilhados durante essa caminhada. E, em especial, agradecemos uma à outra pelo companheirismo, respeito e parceria que tornaram esta jornada mais leve e significativa. A todos que, de alguma forma, contribuíram para a concretização deste trabalho, o nosso mais sincero muito obrigada.

RESUMO

O presente trabalho foi desenvolvido com o propósito de evidenciar o papel fundamental da língua inglesa como ferramenta indispensável para o desempenho eficiente do profissional de turismo. Buscou-se compreender de que forma o domínio desse idioma contribui para o aprimoramento da comunicação, o fortalecimento das relações interculturais e o aumento da competitividade no mercado de trabalho. A pesquisa foi conduzida por meio de abordagem qualitativa, baseada em revisão bibliográfica de autores que tratam da relevância do inglês no contexto profissional e turístico. A análise das referências permitiu constatar que a língua inglesa se consolidou como meio de comunicação global, conforme destaca Crystal (2003), sendo amplamente utilizada nas interações entre turistas e profissionais do setor. Além disso, segundo Byram (1997), o domínio do idioma também favorece o desenvolvimento da competência comunicativa intercultural, aspecto essencial para que o profissional de turismo compreenda e respeite as diferenças culturais em suas práticas cotidianas. Complementarmente, Freire (1996) reforça a importância da educação libertadora e crítica, o que inclui o aprendizado de línguas estrangeiras como forma de ampliar horizontes e promover o desenvolvimento pessoal e profissional dos indivíduos inseridos nessa área. Conclui-se que o aprendizado da língua inglesa é um requisito essencial para a formação integral do profissional de turismo, visto que possibilita uma atuação mais eficiente, ética e culturalmente sensível no cenário global contemporâneo.

Palavras-chave: Língua inglesa. Turismo. Comunicação intercultural. Formação profissional. Mercado de trabalho.

ABSTRACT

This study was developed with the purpose of highlighting the fundamental role of the English language as an indispensable tool for the efficient performance of tourism professionals. It sought to understand how proficiency in this language contributes to improving communication, strengthening intercultural relations, and increasing competitiveness in the job market. The research was conducted through a qualitative approach, based on a bibliographic review of authors who discuss the relevance of English in professional and tourism contexts. The analysis of the references showed that English has been consolidated as a global means of communication, as pointed out by Crystal (2003), being widely used in interactions between tourists and professionals in the field. Furthermore, according to Byram (1997), mastering the language also promotes the development of intercultural communicative competence, which is essential for tourism professionals to understand and respect cultural differences in their daily practices. Freire (1996) complements this idea by emphasizing the importance of liberating and critical education, which includes learning foreign languages to broaden horizons and promote the personal and professional development of individuals in this area. It is concluded that learning the English language is an essential requirement for the comprehensive training of tourism professionals, as it enables more efficient, ethical, and culturally sensitive performance in the contemporary global context.

Keywords: English language. Tourism. Intercultural communication. Professional training. Job market.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
ANAC	Agência Nacional de Aviação Civil
CAGED	Cadastro Geral de Empregados e Desempregados
CEAB	Centro Educacional de Aviação do Brasil
CNN	Cable News Network
CRM	<i>Crew Resource Management</i> (Gerenciamento de Recursos de Equipe)
EaD	Educação a Distância
EASA	<i>European Union Aviation Safety Agency</i> (Agência da União Europeia para a Segurança da Aviação)
GDS	<i>Global Distribution System</i> (Sistema Global de Distribuição)
ICAO	<i>International Civil Aviation Organization</i> (Organização da Aviação Civil Internacional)
IELTS	International English Language Testing System
IFRR	Instituto Federal de Roraima
IFSULDE MINAS	Instituto Federal do Sul de Minas
KNN	Knowledge Now Network Idiomas
MTur	Ministério do Turismo
OACI	Organização da Aviação Civil Internacional
OMT	Organização Mundial do Turismo
PEC-G	Programa de Estudantes-Convênio de Graduação
PEC-PG	Programa de Estudantes-Convênio de Pós-Graduação
RS	Rio Grande do Sul
SENAC	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial

SEBRAE	Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
TCC	Trabalho de Conclusão de Curso
TIC	Tecnologias da Informação e Comunicação
TOEFL	Test of English as a Foreign Language
UNB	Universidade de Brasília
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura
ONU	Organização das Nações Unidas

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	10
1 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	12
1.1 FORMAÇÃO LINGUÍSTICA E COMPETITIVIDADE PROFISSIONAL	12
1.2 EDUCAÇÃO E ACESSO DEMOCRÁTICO AO INGLÊS.....	16
1.3 A LÍNGUA INGLESA NO SETOR DE TURISMO	20
1.4 COMUNICAÇÃO INTERCULTURAL NA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA	23
2 ESTRUTURA E CONDUÇÃO DA REVISÃO NARRATIVA.....	25
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	27
REFERÊNCIAS.....	29

INTRODUÇÃO

A língua inglesa desempenha um papel fundamental na sociedade contemporânea, sendo amplamente utilizada em diversas áreas, como negócios, educação, turismo e comunicação internacional. Nesse contexto, torna-se essencial compreender a relevância do inglês na vida acadêmica e profissional, bem como sua influência na formação de indivíduos e sociedades.

O presente estudo tem como objetivo analisar a importância da língua inglesa tanto no âmbito acadêmico quanto no profissional, destacando seu papel essencial na formação e na atuação em diferentes áreas do conhecimento. Busca-se, ainda, compreender a influência do inglês na cultura e na comunicação, reconhecendo-o como uma ferramenta indispensável para a interação global. Além disso, pretende-se identificar as principais tendências e desafios relacionados ao ensino e ao uso do idioma na sociedade contemporânea, considerando as demandas atuais e as perspectivas futuras.

Diante do processo de globalização e do avanço tecnológico, a língua inglesa consolidou-se como o principal meio de comunicação internacional. Sua presença é notável em diversos contextos sociais e profissionais, desde o acesso a informações científicas até a participação em redes de colaboração global.

Compreender o papel da língua inglesa na sociedade contemporânea implica reconhecer tanto suas contribuições para o desenvolvimento acadêmico e profissional quanto os desafios decorrentes de seu predomínio mundial. Este estudo, assim, busca analisar de que forma o inglês se tornou um instrumento essencial para a formação de cidadãos globalmente conectados, sem deixar de considerar as implicações socioculturais dessa expansão.

Os resultados da análise permitem compreender que o inglês é mais do que um idioma global: trata-se de uma ferramenta essencial para a comunicação, o conhecimento e o desenvolvimento profissional.

No campo acadêmico, o domínio da língua inglesa amplia o acesso à ciência, à pesquisa e à produção de conhecimento. No ambiente profissional, configura-se como um diferencial competitivo e um instrumento de mobilidade social, favorecendo a inserção e o crescimento no mercado de trabalho.

Apesar dos avanços, persistem desafios significativos no ensino do idioma, especialmente no que se refere à equidade e à qualidade da educação linguística. Dessa forma, torna-se fundamental promover políticas e práticas pedagógicas que garantam um ensino de inglês acessível, inclusivo e significativo, contribuindo para uma formação integral do indivíduo.

Conclui-se, portanto, que o domínio da língua inglesa desempenha papel decisivo na formação de cidadãos críticos, autônomos e preparados para os desafios da sociedade globalizada, ao mesmo tempo em que promove o diálogo intercultural e o desenvolvimento humano em escala global.

1 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

1.1 FORMAÇÃO LINGUÍSTICA E COMPETITIVIDADE PROFISSIONAL

A formação linguística, especialmente no idioma inglês, constitui um dos pilares da qualificação de profissionais do turismo. Como idioma global, o inglês é amplamente reconhecido como "a principal língua de comunicação do setor, permitindo a interação entre pessoas de diferentes nacionalidades e culturas" (GIMENEZ, 2005). Essa competência vai além de um diferencial competitivo: ela se apresenta como uma exigência concreta em um mercado de trabalho cada vez mais globalizado, no qual a capacidade de se comunicar de forma eficaz impacta diretamente na empregabilidade e no crescimento profissional (LIMA, 2020).

A fluência em inglês amplia significativamente as oportunidades profissionais, oferecendo maior segurança e eficácia no atendimento a turistas estrangeiros.

Para os profissionais do turismo, a formação não deve se restringir apenas às competências técnicas; é fundamental incorporar de forma consistente o desenvolvimento de habilidades linguísticas, de comunicação intercultural e atendimento ao cliente (BAGULEY, 2015; MINISTÉRIO DO TURISMO, 2008).

Profissionais que dominam o inglês podem interagir com turistas internacionais de maneira clara, evitando mal-entendidos e proporcionando experiências mais seguras e satisfatórias, consolidando a reputação das empresas e a qualidade dos serviços prestados. No contexto da aviação, a necessidade do inglês é ainda mais evidente. A Organização da Aviação Civil Internacional (OACI) estabelece o inglês como "a língua oficial das comunicações aeronáuticas, sendo utilizado em procedimentos técnicos, interações entre tripulação e torre de controle e no atendimento a passageiros" (AeroTD, 2025). Profissionais como comissários de bordo devem estar preparados para atender passageiros de diferentes nacionalidades, comunicar-se com pilotos e equipes de solo, e seguir protocolos de segurança complexos, garantindo que todas as operações ocorram de forma eficiente e segura. Como observa a CEAB Brasil (2025)¹, "a formação do comissário envolve tanto o aprendizado técnico em áreas como segurança e meteorologia quanto o treinamento linguístico para atender às exigências internacionais". O contexto brasileiro reforça a importância dessa formação. Em 2025, o país recebeu mais de 5,3 milhões de visitantes estrangeiros nos primeiros sete meses

¹ CEAB Brasil – escola de aviação civil, formando comissários de bordo e agentes aeroportuários.

do ano, representando um aumento de 47,5% em relação a 2024".

Esse crescimento do turismo internacional exige profissionais bilíngues capazes de "atender padrões internacionais de comunicação, segurança e qualidade de atendimento". Hubs estratégicos², como o Aeroporto de Brasília, registraram aumento de passageiros internacionais, consolidando a necessidade de tripulações qualificadas e fluentes em inglês. Paralelamente à formação linguística, a educação a distância (EAD) tem se consolidado como uma ferramenta estratégica para o desenvolvimento contínuo de profissionais do turismo.

A modalidade EAD permite que indivíduos aprimorem suas competências técnicas e linguísticas de forma flexível, conciliando estudos com a rotina profissional. "Cursos online em hospitalidade, aviação, gestão turística e idiomas possibilitam atualização constante e acesso a conteúdo internacional, fortalecendo a empregabilidade e a competitividade" (SILVA, 2021). Além disso, a EAD favorece a democratização do conhecimento, tornando a formação bilíngue e especializada mais acessível a profissionais de diferentes regiões do país.

A Educação a Distância (EAD) e a educação continuada exercem papéis complementares na formação e no aprimoramento profissional no setor de turismo. Ambas as modalidades compartilham o objetivo de proporcionar aprendizado constante, flexível e alinhado às demandas do mercado, sendo essenciais para a construção de uma carreira sólida e atualizada nesse campo. A EAD oferece ao estudante de turismo a possibilidade de acesso a conteúdos diversificados, sem limitações geográficas ou temporais. Essa flexibilidade permite que o aluno concilie os estudos com outras atividades, como estágios e empregos, além de facilitar o contato com tendências e práticas globais da área. Por meio de plataformas digitais, o estudante pode desenvolver competências acadêmicas, técnicas e comportamentais desde os primeiros momentos de sua formação.

Já a educação continuada se destaca por manter os profissionais em constante atualização, alinhando suas práticas aos padrões internacionais de qualidade e segurança. No setor de aviação e turismo, esse tipo de formação inclui treinamentos obrigatórios, como CRM (Crew Resource Management)³, evacuação, combate a incêndios e primeiros socorros, além de programas voltados ao desenvolvimento de soft skills, como empatia, comunicação intercultural e resolução de conflitos (Baguley, 2015).

² Hubs estratégicos: centros de conexão turística com grande fluxo de passageiros, exigindo profissionais bilíngues para garantir comunicação, segurança e atendimento de padrão internacional.

³ CRM (Crew Resource Management): práticas e treinamentos para melhorar a comunicação, a tomada de decisão e a segurança das equipes de voo.

Tais competências são fundamentais em um setor caracterizado por contato humano intenso e por situações imprevistas que exigem preparo emocional e técnico. Enquanto a EAD fornece a base teórica e o acesso à formação inicial, a educação continuada atua como um mecanismo de manutenção e aprimoramento das habilidades adquiridas. Ambas reforçam a importância da atualização constante, tornando os profissionais mais resilientes e preparados para lidar com os desafios do cotidiano no turismo. Dessa forma, integrar a EAD à educação continuada na trajetória do estudante de turismo é essencial para formar um profissional completo, capaz de acompanhar as mudanças do setor e de se destacar em um mercado cada vez mais competitivo.

A comunicação intercultural é outro fator estratégico. Profissionais que dominam o inglês conseguem compreender diferenças culturais, adaptar seu atendimento às necessidades do turista e mediar situações inesperadas.

Profissionais da hospitalidade e do turismo precisam estar preparados para atuar em contextos internacionais, o que requer o domínio de línguas estrangeiras, sobretudo o inglês, associado a competências de comunicação, atendimento ao cliente, mediação cultural e ética profissional. (Baguley, 2015).

A OACI⁴ estabelece diferentes níveis de proficiência linguística, sendo o Nível 4 (Operacional) "obrigatório para voos internacionais", garantindo que o profissional "tenha vocabulário suficiente, inteligibilidade e capacidade de lidar com situações inesperadas" (ICAO, 1944; ICAO, Language Proficiency Requirements).

Níveis superiores, como Avançado e Expert, ampliam oportunidades de carreira e permitem atuação em rotas internacionais, destacando o profissional no mercado global. Concluindo, a formação em inglês, combinada à educação a distância e à educação continuada, constitui um tripé essencial para o desenvolvimento de profissionais do turismo e da aviação. Essa tríade assegura "qualificação técnica e competitividade profissional", permitindo que profissionais bilíngues ou multilíngues ofereçam atendimento de qualidade, atuem com segurança e eficiência em contextos internacionais e ocupem posições estratégicas no mercado. À medida que o turismo se torna cada vez mais globalizado e multicultural, a

⁴ OACI (Organização da Aviação Civil Internacional): agência da ONU que estabelece normas e recomendações para a segurança, a regularidade e o desenvolvimento da aviação civil internacional.

proficiência em inglês, aliada à atualização constante por meio da EAD e da educação continuada, torna-se um fator determinante para o desempenho, a segurança e o crescimento profissional.

1.2 EDUCAÇÃO E ACESSO DEMOCRÁTICO AO INGLÊS

Os avanços tecnológicos e a expansão do ensino remoto abriram novas possibilidades para a capacitação profissional, especialmente na área de idiomas. Segundo o SENAC - RS (2021), “plataformas digitais, programas institucionais e iniciativas governamentais têm democratizado o acesso ao ensino do inglês, beneficiando inclusive profissionais do turismo localizados em regiões afastadas dos grandes centros”. Essa realidade promove não apenas a inclusão digital, mas também o desenvolvimento regional, permitindo que trabalhadores de diferentes localidades tenham acesso a oportunidades antes restritas a um público mais limitado.

O ensino a distância (EaD) destaca-se como uma ferramenta estratégica nesse processo, viabilizando a qualificação de profissionais em qualquer lugar do país. No setor turístico, essa modalidade amplia a rede de trabalhadores aptos a lidar com públicos internacionais, reduzindo barreiras geográficas e sociais. A Universidade de Brasília (UNB, 2021) ressalta que “a flexibilidade, autonomia e acessibilidade do EaD tornam-no particularmente adequado para adultos em atividade profissional, que podem conciliar trabalho e estudos sem comprometer a rotina diária”.

A educação continuada, por sua vez, garante que os profissionais do turismo mantenham e aprimorem suas competências linguísticas e técnicas ao longo da carreira. Conforme defende Freire (1996), “a aprendizagem deve ser permanente, crítica e reflexiva, permitindo ao trabalhador atualizar seus conhecimentos diante das transformações do mundo do trabalho”. Nesse contexto, cursos de idiomas, intercâmbios culturais, treinamentos corporativos e capacitações online configuram estratégias eficazes para a qualificação linguística contínua, resultando na elevação da qualidade dos serviços prestados e na competitividade profissional.

A formação continuada em turismo é essencial para que o profissional se mantenha atualizado e amplie suas qualificações. A graduação oferece uma base sólida, mas não é suficiente para abranger todos os conhecimentos exigidos pelo mercado contemporâneo. Os cursos na modalidade EaD representam, portanto, uma excelente alternativa, pois permitem ao profissional aprimorar suas competências de forma flexível, sem necessidade de presença

física em sala de aula.

Nas últimas décadas, a língua inglesa consolidou-se como idioma global, assumindo papel central na comunicação internacional. Crystal (2003) destaca que “o inglês se tornou a língua franca predominante nas áreas de negócios, ciência, tecnologia e turismo”. No setor turístico, o domínio do inglês viabiliza a comunicação e a mediação cultural, favorecendo o entendimento entre profissionais e clientes de diferentes origens linguísticas.

De acordo com a Organização Mundial do Turismo (OMT), “cerca de 62% dos profissionais do setor turístico em países emergentes utilizam plataformas digitais para desenvolver competências em inglês”. No Brasil, levantamento do SEBRAE (2023) revelou que “mais de 70% dos pequenos empreendedores do turismo recorreram ao ensino remoto para aprender ou aprimorar a língua inglesa”. Programas como o Senac Idiomas EaD, o Sebrae DEL Turismo (Desenvolvimento Econômico Local), o projeto Inglês sem Fronteiras, vinculado a universidades federais, e parcerias com plataformas como Coursera⁵ e FutureLearn⁶ têm oferecido cursos gratuitos ou de baixo custo, com foco no setor de serviços e hospitalidade. Além disso, o Programa Turismo 4.0, do Ministério do Turismo, prevê “capacitação digital com foco em línguas estrangeiras para trabalhadores da cadeia produtiva do turismo”, reforçando o papel do Estado na promoção da qualificação profissional.

O acesso à língua inglesa pode ser considerado verdadeiramente democrático quando ocorre por meio de políticas públicas e iniciativas educacionais que eliminam barreiras socioeconômicas, geográficas e tecnológicas. Nesse sentido, a educação a distância, somada à atuação de instituições públicas, tem desempenhado papel fundamental.

Um exemplo relevante de política pública voltada à democratização do ensino de línguas é o Núcleo de Línguas (Nucli) do Instituto Federal de Roraima (IFRR), que oferece cursos gratuitos de Inglês, Espanhol e Português para Estrangeiros. Essa iniciativa possibilita o acesso à formação linguística de qualidade a estudantes e profissionais da região Norte, que frequentemente enfrentam limitações geográficas e financeiras para participar de cursos pagos ou presenciais, além de permitir a ampliação da oferta de línguas conforme a demanda

⁵ Coursera é uma plataforma global de aprendizado online que oferece milhares de cursos, especializações, certificados profissionais e até diplomas de graduação e mestrado

⁶ FutureLearn é uma plataforma britânica de educação online (MOOC) que oferece cursos, microcredenciais e graduações online de alta qualidade

institucional.

De forma complementar, a Universidade Federal de Roraima (UFRR) conta com o Núcleo de Estudos de Línguas Estrangeiras (NUCELE), que atua como núcleo de línguas no âmbito do programa Idiomas sem Fronteiras (IsF). Por meio desse núcleo, são ofertados regularmente cursos de inglês, espanhol e outras línguas à comunidade acadêmica e, em alguns casos, à comunidade externa, contribuindo para a formação linguística, a mobilidade acadêmica e a qualificação profissional dos participantes.

Tanto o Nucli do IFRR quanto o NUCELE da UFRR inserem-se em um contexto mais amplo de políticas públicas de democratização da educação linguística, ao oferecerem oportunidades gratuitas e acessíveis de aprendizagem de línguas estrangeiras. Essas ações reforçam a função social das instituições federais de ensino, ao promoverem inclusão social, empregabilidade e desenvolvimento humano e profissional sustentável, especialmente em regiões historicamente afastadas dos grandes centros educacionais.

O acesso à internet em regiões afastadas também tem avançado significativamente. De acordo com a Pesquisa TIC Domicílios⁷ (2023), “79% das áreas rurais brasileiras já contam com acesso à internet, com grande avanço da conectividade via 4G e satélite”. Ainda assim, persistem desafios relacionados à qualidade da conexão e à falta de dispositivos adequados, o que limita a participação plena de alguns alunos em cursos EaD. Mesmo assim, os impactos da educação continuada na carreira dos trabalhadores do turismo são expressivos. Estudo do Instituto Federal do Sul de Minas (IFSULDEMINAS, 2022) mostrou que “profissionais que investem regularmente em cursos de idiomas e capacitações online apresentam aumento médio de 28% na renda e maior empregabilidade”.

O domínio do inglês também está diretamente relacionado ao acesso a certificações internacionais, como IELTS, TOEFL e Cambridge English Qualifications⁸, amplamente reconhecidas por empresas de turismo, hotelaria e aviação. Organizações como a ICAO (Organização da Aviação Civil Internacional) exigem comprovação de proficiência em inglês

⁷ A TIC Domicílios (Tecnologias da Informação e Comunicação nos Domicílios) é uma pesquisa anual do Cetic.br que mapeia o acesso e uso da internet.

⁸ IELTS, TOEFL e Cambridge English Qualifications são os principais exames de proficiência em inglês, usados para comprovar seu nível do idioma para universidades, empregos e imigração, avaliando leitura, escrita, audição e fala, com diferenças no foco (americano vs. britânico), estrutura (notas vs. níveis específicos) e aceitação, sendo essencial verificar qual é exigido pela instituição de destino.

para tripulantes e controladores de voo. No turismo, essas certificações ampliam as chances de contratação em agências receptivas, hotéis de padrão internacional e companhias aéreas.

Comparando métodos presenciais e EaD, estudos da Universidade de Brasília (UNB, 2021) revelaram que, embora o ensino presencial ofereça maior interação imediata, o EaD apresenta vantagens em flexibilidade, autonomia e acessibilidade, especialmente para adultos em atividade profissional. No entanto, reconhecem-se limitações, como “a necessidade de disciplina, a ausência de contato direto com colegas e professores e a dependência de infraestrutura tecnológica adequada”.

Outro aspecto relevante é a diferença salarial entre profissionais bilíngues e não bilíngues. Dados do CAGED⁹ (2022) e do Glassdoor¹⁰ (2022) indicam que “trabalhadores fluentes em inglês no setor turístico ganham, em média, 35% a mais do que colegas sem proficiência”. A fluência amplia também as oportunidades de promoção e mobilidade internacional, sobretudo em companhias aéreas e redes hoteleiras. Além disso, o domínio do inglês favorece a mediação cultural e a comunicação intercultural, essenciais para garantir um atendimento qualificado e respeitoso a turistas estrangeiros, evitando ruídos de comunicação e promovendo experiências mais positivas.

Por fim, é necessário reconhecer que, mesmo com tantos avanços, muitas comunidades ainda enfrentam dificuldades de acesso ao ensino de qualidade, especialmente em regiões com baixa conectividade ou carência de recursos tecnológicos. Assim, políticas públicas que invistam em infraestrutura digital, formação docente, distribuição de equipamentos e expansão de programas gratuitos de capacitação são fundamentais para que a educação a distância e a educação continuada exerçam plenamente seu papel transformador.

Em um mundo cada vez mais globalizado e exigente, a formação contínua em língua inglesa torna-se um elemento estratégico para o crescimento profissional e o fortalecimento do turismo nacional. A combinação entre tecnologia, acessibilidade, políticas públicas e vontade de aprender constitui o caminho para transformar desafios em oportunidades — promovendo não apenas inclusão digital, mas também inclusão linguística, econômica, cultural e social, consolidando a competitividade e a qualidade do setor turístico brasileiro.

⁹ CAGED (Cadastro Geral de Empregados e Desempregados) é um sistema do governo brasileiro que registra mensalmente todas as admissões e demissões de trabalhadores formais (CLT).

¹⁰ O Glassdoor é uma plataforma global de carreiras que oferece transparência no mercado de trabalho.

1.3 A LÍNGUA INGLESA NO SETOR DE TURISMO

A presença do inglês no setor de turismo revela-se como um elemento estratégico, tanto para a interação direta com turistas quanto para a operacionalização de processos internos de gestão e comunicação internacional. A mídia tem desempenhado papel central na consolidação desta percepção, mostrando que a proficiência em inglês deixou de ser considerada um diferencial e passou a ser um requisito básico para a inserção qualificada no mercado de trabalho. Reportagens da CNN Brasil (2021) destacam que "profissionais de hospitalidade, aviação e turismo receptivo são cada vez mais cobrados por habilidades linguísticas que permitam atendimento eficaz a visitantes estrangeiros". No contexto do turismo, a comunicação em inglês é indispensável.

Conforme Cavalcanti (2017), "profissionais que dominam o idioma ampliam sua capacidade de oferecer um atendimento eficaz, contribuindo para experiências mais positivas e para a construção de uma imagem favorável do destino turístico". O domínio do inglês, portanto, não apenas facilita o atendimento ao público, mas também reforça a competitividade do destino e fortalece a imagem da indústria turística perante o mercado internacional.

Além do contato direto com os turistas, o inglês desempenha papel fundamental nos processos internos do setor. Sistemas de distribuição global, como o utilizado por plataformas como a SiteMinder¹¹, conectam hotéis, companhias aéreas e locadoras de veículos a agentes e plataformas internacionais, permitindo a transmissão em tempo real de informações sobre disponibilidade, preços e reservas. A SiteMinder destaca que "sua plataforma integra diversos GDS¹², proporcionando aos hotéis acesso a mais de 600.000 agentes de viagens em todo o mundo" (SiteMinder, s.d.). Essa integração tecnológica reforça a necessidade de formação sólida em inglês técnico, capaz de lidar com terminologias específicas e procedimentos internacionais.

A língua inglesa é, portanto, uma ferramenta essencial para diversas funções. No setor aéreo, por exemplo, a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) determina que "pilotos, co-

¹¹SiteMinder: plataforma de tecnologia para hotéis que gerencia reservas online, canais de venda e distribuição, conectando propriedades a sites de reservas e OTAs (Online Travel Agencies).

¹² GDS (Global Distribution System): sistema informatizado que conecta agências de viagens, companhias aéreas, hotéis e locadoras de veículos, permitindo reservas e vendas de serviços turísticos de forma integrada e em tempo real.

pilotos e controladores de tráfego aéreo utilizem o inglês como língua oficial, seguindo padrões internacionais da OACI" (AeroTD, 2025). A comunicação precisa e padronizada reduz o risco de mal-entendidos e aumenta a segurança operacional. Comissários de bordo e agentes aeroportuários também necessitam dominar o idioma para atender turistas estrangeiros e responder de forma eficaz a situações de contingência. Reconhecendo a importância do inglês, programas de capacitação têm sido implementados no Brasil.

O Ministério do Turismo oferece cursos gratuitos de inglês básico, voltados a profissionais da linha de frente do setor, incluindo garçons, artesãos, taxistas e atendentes de meios de hospedagem. Segundo o MTur, "o curso "Would You Like"¹³ possibilita que trabalhadores, mesmo com baixa escolaridade, aprendam expressões básicas do idioma, contribuindo para um atendimento mais qualificado e para a valorização do serviço prestado" (MTur, 2024). A educação internacional também é um canal importante para aprimoramento profissional e intercâmbio cultural. Programas como o PEC-G e o PEC-PG¹⁴, promovidos pelo governo brasileiro, possibilitam a formação de estudantes estrangeiros em instituições de ensino brasileiras, fortalecendo a troca de experiências e a difusão de boas práticas em turismo.

Recentemente, o Ministério do Turismo iniciou tratativas com o Instituto de Estudos de Turismo de Macau para estabelecer um programa de intercâmbio, visando "qualificar os profissionais brasileiros e promover a troca de experiências internacionais" (Agência Brasil, 2023). Outro aspecto relevante é a aplicação de novas tecnologias na comunicação multilíngue. Dispositivos de tradução instantânea, como fones inteligentes e aplicativos de tradução, têm facilitado a comunicação em viagens internacionais, permitindo interações em tempo real com turistas.

Contudo, especialistas alertam que "esses dispositivos não substituem a necessidade de aprendizado de idiomas, pois a língua vai além da simples transferência de ideias concretas, sendo essencial para a comunicação humana profunda" (El País Brasil, 2017). Assim, o aprendizado do inglês continua sendo indispensável para compreender nuances culturais e expressões idiomáticas, elementos que a tecnologia ainda não consegue reproduzir

¹³ O "Curso Would You Like" é uma capacitação gratuita em inglês básico oferecida pelo Ministério do Turismo do Brasil, destinada a profissionais do setor de turismo para melhorar a comunicação com visitantes estrangeiros através de vídeos e conteúdos didáticos focados em situações do dia a dia do atendimento ao turista.

¹⁴ PEC-G e PEC-PG: programas do governo brasileiro que oferecem estágios e oportunidades de capacitação para estudantes e profissionais em órgãos públicos, voltados para formação geral (PEC-G) ou pós-graduação (PEC-PG).

completamente.

No cenário contemporâneo, as tendências do turismo também reforçam a importância do inglês. A Borealis Expedições observa que "a busca por experiências autênticas, personalizadas e sustentáveis exige comunicação fluida com turistas internacionais, uso de plataformas digitais e reservas online, além de atendimento a viajantes que exploram destinos remotos" (Borealis Expedições, 2025). Tecnologias de gestão e comunicação, combinadas com habilidades linguísticas, tornam-se, portanto, essenciais para atender a um público cada vez mais exigente e diversificado.

Em conclusão, a língua inglesa configura-se como um instrumento estratégico para o setor de turismo, permeando desde o atendimento direto ao turista até processos internos complexos, como gestão hoteleira, aviação e intercâmbio educacional. Sua relevância é reforçada tanto pela mídia quanto por políticas públicas e programas de capacitação, sendo indispensável para a construção de experiências turísticas de qualidade, para a segurança operacional e para a internacionalização do setor. No contexto contemporâneo, o inglês possibilita a oferta de experiências autênticas e personalizadas por meio da comunicação direta e culturalmente sensível com o turista, permitindo a compreensão de suas expectativas, a adaptação de serviços e a criação de vínculos que transcendem a transação comercial.

Além disso, o domínio do idioma facilita o uso de plataformas digitais e ferramentas de reserva internacional, essenciais para atrair e atender um público globalizado e cada vez mais exigente. "Assim, o domínio do inglês, aliado ao conhecimento técnico e cultural, constitui um diferencial competitivo essencial para profissionais que desejam se destacar na indústria turística global" (Cavalcanti, 2017), tornando-se não apenas uma habilidade desejável, mas uma condição fundamental para a excelência e a sustentabilidade do setor.

1.4 COMUNICAÇÃO INTERCULTURAL NA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA

A comunicação intercultural é um campo de estudo que se concentra nas interações entre indivíduos de diferentes culturas, buscando compreender como as diferenças culturais influenciam a comunicação e como essas interações podem ser aprimoradas. Segundo Byram, "a competência comunicativa intercultural envolve não apenas o domínio de uma língua estrangeira, mas também a capacidade de compreender e respeitar as normas, valores e comportamentos de outras culturas" (Byram, 1997).

No contexto do turismo, essa competência é essencial para promover experiências positivas tanto para os turistas quanto para as comunidades anfitriãs. No setor turístico, a competência comunicativa vai além da simples transmissão de informações. De acordo com Deardorff, "a competência intercultural inclui atitudes como respeito e abertura, conhecimento cultural, habilidades de interpretação e interação, e consciência crítica" (Deardorff, 2006), permitindo que os profissionais do turismo adaptem suas abordagens para atender às expectativas culturais dos turistas e promovam uma comunicação eficaz e respeitosa.

No Brasil, estudos recentes reforçam essa perspectiva. Apelt et al.¹⁵ destacam que "a formação em competência comunicativa intercultural é crucial para estudantes de turismo, pois permite que compreendam as normas culturais e comportamentos dos interlocutores, facilitando a comunicação em contextos interculturais". (Apelt et al., 2020). Silva e Silva acrescentam que "o turismo cultural tem crescido significativamente no Brasil, sendo essencial compreender as normas culturais e comportamentos dos interlocutores para promover uma comunicação eficaz e respeitosa" (Silva e Silva, 2021).

Para promover uma comunicação intercultural eficaz, os profissionais do turismo podem adotar diversas estratégias. A escuta ativa e a observação são fundamentais para compreender as necessidades e expectativas dos turistas. A adaptação da linguagem verbal e não verbal, ajustando tom de voz, gestos e expressões faciais, ajuda a alinhar-se às normas culturais dos visitantes. Além disso, a empatia e a paciência são essenciais para lidar com possíveis barreiras culturais ou linguísticas, enquanto o uso de tecnologias e mídias digitais, como aplicativos de tradução e plataformas online, facilita a comunicação entre turistas e profissionais. Tais estratégias são

¹⁵ Apelt et al.: forma abreviada de citar um estudo ou artigo científico cujo primeiro autor é Apelt, seguido de outros colaboradores. Usada em referências acadêmicas segundo normas como ABNT ou APA.

cruciais para superar barreiras culturais e promover experiências turísticas mais satisfatórias.

A globalização e o aumento do turismo internacional apresentam desafios significativos para a comunicação intercultural. A diversidade cultural dos turistas exige que os profissionais desenvolvam habilidades para lidar com uma variedade de expectativas e comportamentos, promovendo um atendimento personalizado e inclusivo. A tecnologia também desempenha um papel crescente na mediação da comunicação intercultural, contribuindo para aproximar culturas distintas e reduzir possíveis mal-entendidos. No Brasil, essa diversidade cultural, embora enriquecedora, também exige preparo por parte dos profissionais. Silva e Silva ressalta que "compreender a diversidade cultural é essencial para o turismo, pois possibilita a criação de experiências que respeitem as particularidades de cada visitante e promovam o desenvolvimento sustentável das comunidades anfitriãs" (Silva e Silva, 2021).

Dessa forma, a competência comunicativa intercultural é um elemento essencial para o sucesso no setor de turismo. Profissionais que compreendem e respeitam as diferenças culturais podem proporcionar experiências mais enriquecedoras para os turistas, além de fortalecer a imagem positiva do destino turístico. O desenvolvimento contínuo dessas competências, aliado ao conhecimento cultural e à utilização de estratégias de comunicação adequadas, deve ser uma prioridade para instituições de ensino e organizações do setor, garantindo que a comunicação intercultural se traduza em respeito, inclusão e experiências de qualidade para todos os envolvidos.

2 ESTRUTURA E CONDUÇÃO DA REVISÃO NARRATIVA

Esta pesquisa foi conduzida por meio de uma revisão narrativa, abordagem considerada adequada para descrever, de forma detalhada e crítica, a situação de um determinado tema, sem a necessidade de seguir métodos rigidamente padronizados (ROTHER, 2007). Esse enfoque mostrou-se essencial para investigar o papel do idioma inglês na formação profissional no setor de turismo, considerando sua relação direta com a comunicação intercultural e com os processos de globalização. O estudo esteve alinhado à compreensão de que o conhecimento constitui um processo dinâmico e em constante construção, devendo ser buscado em diferentes contextos teóricos e sociais (PEREIRA et al., 2018).

A revisão da literatura seguiu etapas sistemáticas, conforme orienta Gil (2008), envolvendo a seleção, leitura e análise crítica de obras relevantes sobre o tema. O foco central da análise recaiu sobre a importância do domínio da língua inglesa como ferramenta indispensável para o desempenho profissional e para a ampliação das oportunidades de trabalho no turismo, em um mercado cada vez mais globalizado. Essa abordagem metodológica encontra respaldo em Marconi e Lakatos (2017), que definem a pesquisa bibliográfica como um processo sistemático de articulação entre conceitos, teorias e fenômenos, possibilitando interpretações fundamentadas.

Foram consultadas bases de dados como SciELO, além de livros e revistas especializadas, seguindo as recomendações de Pereira et al. (2018), que destacam a importância do planejamento criterioso e da seleção consciente das fontes para garantir a consistência científica da pesquisa. A leitura reflexiva permitiu diferenciar informações centrais de conteúdos secundários, favorecendo uma compreensão aprofundada das teorias analisadas, bem como a identificação de conexões entre conceitos relacionados ao ensino de línguas, à comunicação intercultural e à empregabilidade no turismo.

A análise das produções científicas evidenciou que o domínio da língua inglesa assume papel central na formação e na atuação profissional no setor turístico. Os estudos revisados indicam consenso quanto ao fato de que o inglês deixou de ser apenas um diferencial competitivo, passando a configurar-se como uma exigência do mercado de trabalho, especialmente em atividades que envolvem atendimento ao público internacional, mobilidade

acadêmica e interação entre diferentes culturas. Observou-se também que a competência linguística está diretamente associada à empregabilidade, à progressão na carreira e à capacidade de adaptação às dinâmicas de um setor caracterizado pela diversidade cultural.

Outro resultado relevante refere-se à contribuição da Educação a Distância e da educação continuada para a qualificação profissional no turismo. A literatura aponta que essas modalidades ampliam o acesso ao conhecimento, possibilitam atualização constante e favorecem a democratização da formação linguística, sobretudo em regiões afastadas dos grandes centros urbanos. Dessa forma, políticas públicas e iniciativas institucionais voltadas ao ensino de línguas desempenham papel fundamental na redução de desigualdades educacionais e no fortalecimento do desenvolvimento humano e profissional.

Além disso, os estudos analisados ressaltam que o inglês atua como mediador das relações interculturais no turismo, contribuindo para o diálogo entre culturas, para a valorização do patrimônio local e para a melhoria da experiência turística. Nesse sentido, o idioma é compreendido não apenas como uma competência técnica, mas como um elemento estratégico para a promoção da comunicação intercultural e para a sustentabilidade do setor. Assim, os resultados desta revisão narrativa reforçam a relevância do domínio da língua inglesa como fator essencial para a formação de profissionais mais qualificados, críticos e preparados para atuar em um mercado turístico globalizado.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise bibliográfica realizada permitiu compreender a crescente relevância da língua inglesa na formação e atuação profissional no setor do turismo. Observa-se que "o domínio do inglês é cada vez mais exigido pelas dinâmicas do mercado globalizado, influenciando diretamente a empregabilidade, a qualificação e a competitividade dos profissionais da área" (GIMENEZ, 2005; LIMA, 2020). O inglês assume papel central na comunicação intercultural, permitindo que profissionais do turismo atendam turistas de diferentes nacionalidades e culturas com eficiência e clareza. Como destaca Gimenez (2005), "o inglês é um idioma global e essencial para a comunicação intercultural, especialmente no contexto de serviços turísticos".

Lima (2020) complementa que "a fluência no idioma não apenas amplia as oportunidades de inserção no mercado, mas também contribui para a qualidade do atendimento e para o fortalecimento da imagem do destino turístico". Dessa forma, profissionais bilíngues se tornam mais valorizados pelos empregadores e capazes de oferecer experiências mais seguras e satisfatórias aos turistas. A democratização do acesso à educação, especialmente por meio do ensino a distância, fortalece essa tendência.

O SENAC – RS (2021) afirma que "programas de qualificação profissional online têm alcançado regiões antes excluídas das grandes redes de ensino, promovendo a inclusão de novos perfis profissionais no mercado de trabalho turístico". Assim, profissionais de diferentes localidades podem acessar cursos de inglês, treinamentos corporativos e intercâmbios culturais, garantindo atualização contínua e alinhamento com padrões internacionais de atendimento e comunicação. O mercado de trabalho reforça ainda mais a importância do inglês como requisito profissional.

Segundo o Ministério do Turismo (2008), "cerca de 70% das vagas no setor demandam algum nível de proficiência em inglês", evidenciando que a competência linguística deixou de ser apenas um diferencial e passou a ser uma exigência essencial para a atuação em setores estratégicos, como hotelaria, aviação civil, eventos e agências de turismo. Além disso, a mídia contribui para legitimar o inglês como requisito profissional, influenciando a percepção social sobre a necessidade da proficiência linguística. Reportagens

da CNN Brasil (2021) destacam que a fluência no idioma é "uma condição básica para o sucesso profissional", incentivando trabalhadores a buscarem cursos de inglês voltados ao atendimento turístico.

Em síntese, o domínio da língua inglesa está intimamente ligado à qualificação, empregabilidade e projeção profissional no setor de turismo. A formação linguística deve ser tratada como prioridade, tanto na educação formal quanto em programas de capacitação continuada, permitindo que os profissionais atuem com excelência em contextos internacionais, atendam padrões globais e se tornem competitivos em um mercado cada vez mais globalizado e multicultural. Dessa forma, o investimento em inglês não apenas promove o crescimento individual dos profissionais, mas também contribui para a qualidade do setor turístico como um todo, fortalecendo a imagem do Brasil como destino internacional.

REFERÊNCIAS

APELT, Halyna; ZHUMBEI, Marianna; POZDIAKOV, Oleksandr; POZNANSKY, Roman; SAVCHUK, Nadiia. O papel da formação da competência comunicativa intercultural no ensino de línguas estrangeiras a estudantes das especialidades de hospitalidade e turismo. *Revista Conhecimento & Diversidade*, 2020. Disponível em: https://revistas.unilasalle.edu.br/index.php/conhecimento_diversidade/article/view/10972. Acesso em: 27 ago. 2025.

AEROTD. A importância do idioma inglês na aviação. Disponível em: <https://www.aerotd.com.br/decoleseufuturo/a-importancia-do-idioma-ingles-na-aviacao/>. Acesso em: 27 ago. 2025.

BAGULEY, Mark. *Hospitality, tourism and intercultural communication*. London: Routledge, 2015.

BOREALIS EXPEDIÇÕES. Tendências do turismo de experiência e comunicação intercultural. 2025. Disponível em: <https://www.borealisexpedicoes.com.br>. Acesso em: 27 ago. 2025.

BYRAM, Michael. *Teaching and assessing intercultural communicative competence*. Clevedon: Multilingual Matters, 1997.

BRASIL. Ministério do Turismo. Turismo e mercado global. Brasília: MTur, 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo>. Acesso em: 27 ago. 2025.

BRASIL. Ministério do Turismo (MTur). Programa Turismo 4.0: inovação e tecnologia para desenvolvimento turístico. Brasília, 2008. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo>. Acesso em: 27 ago. 2025.

BRASIL. CAGED – Cadastro Geral de Empregados e Desempregados. Relatório anual do mercado de trabalho formal. Ministério do Trabalho e Emprego, 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/trabalho-e-emprego>. Acesso em: 27 ago. 2025.

CEAB BRASIL – Centro Educacional de Aviação do Brasil. Formação de comissários de bordo e qualificação profissional na aviação civil. Disponível em: <https://ceabbrasil.com.br>. Acesso em: 27 ago. 2025.

CNN BRASIL. Inglês deixa de ser diferencial e passa a ser exigência no mercado de trabalho. São Paulo, 2021. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br>. Acesso em: 27 ago. 2025.

CRYSTAL, David. *English as a global language*. 2. ed. Cambridge: Cambridge University Press, 2003.

DEARDORFF, Darla K. Identification and assessment of intercultural competence as a

student outcome of internationalization. *Journal of Studies in International Education*, v. 10, n. 3, p. 241–266, 2006.

EL PAÍS BRASIL. Tradutores automáticos ajudam, mas não substituem o aprendizado de idiomas. São Paulo, 2017. Disponível em: <https://brasil.elpais.com>. Acesso em: 27 ago. 2025.

FREIRE, Paulo. *Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa*. São Paulo: Paz e Terra, 1996.

GIL, Antônio Carlos. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GIMENEZ, Telma. Inglês como língua franca e o ensino de línguas estrangeiras. *Revista Brasileira de Linguística Aplicada*, v. 10, n. 2, 2005.

INSTITUTO FEDERAL DO SUL DE MINAS GERAIS (IFSULDEMINAS). *Formação profissional e empregabilidade no turismo*. Minas Gerais, 2022.

LIMA, Márcia Regina. *A comunicação no turismo: desafios e perspectivas*. São Paulo: Atlas, 2020.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. *Fundamentos de metodologia científica*. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

PEIXOTO, Roberta Pereira. Inglês como língua do mundo: um olhar sobre a escola pública baiana. [s.l.; s.d.].

PEREIRA, A. et al. *Metodologia da pesquisa científica*. Santa Maria: Universidade Federal de Santa Maria, 2018.

ROTHER, Edna Terezinha. Revisão sistemática x revisão narrativa. *Acta Paulista de Enfermagem*, São Paulo, v. 20, n. 2, p. v–vi, 2007.

SENAC – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial. *Educação a distância e qualificação profissional*. Rio de Janeiro, 2021. Disponível em: <https://www.ead.senac.br>. Acesso em: 27 ago. 2025.

SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. Turismo e capacitação empreendedora. Brasília, 2023. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br>. Acesso em: 27 ago. 2025.

SILVA, Moisés de Lemos; SILVA, Rosânia da. Turismo, culturas e comunicação intercultural: uma breve introdução. 2021. Disponível em: <https://repositorium.sdum.uminho.pt>. Acesso em: 27 ago. 2025.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA (UNB). *Educação a distância no Brasil: desafios e perspectivas*. Brasília: UnB, 2021.