PRESIDENTE FIGUEIREDO, CIDADE TURÍSTICA E SUA VERDADEIRA NECESSIDADE DE SE TORNAR BILÍNGUE

João Jeisiano Salvador da Silva Fernandes
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas
(joao.fernandes@ifam.edu.br)

RESUMO

Este artigo teve como objetivo fazer um levantamento da real necessidade de se falar outra língua além do português, na cidade de Presidente Figueiredo. Bem como, diagnosticar deficiências de comunicação junto ao setor comercial e o setor turístico da cidade. Nessa pesquisa, levantamentos de dados estatísticos e bibliográficos foram feitos com o intuito de verificar o nível de conhecimento da Língua Inglesa por parte das pessoas que trabalham com turismo e também dos profissionais que estão diretamente em contato com falantes nativos de outros países. Levando em consideração que o inglês é o idioma mundialmente usado nas relações interpessoais, a seguinte problemática foi lançada: a cidade de Presidente Figueiredo está capacitada para receber turistas de outras nacionalidades? Para responder tal questionamento, foram realizados alguns procedimentos como: visitas aos locais mais frequentados por estrangeiros e entrevistas com os profissionais do turismo.

PALAVRAS CHAVE: Turismo, Língua Inglesa, Comunicações Interpessoais, Atendimento.

ABSTRACT

This article aimed at researching about the necessity of speaking another language besides the Portuguese Language in Presidente Figueiredo. As well as, diagnosing the communication deficiencies with the commercial and tourist sectors. In this research, statistical and bibliographic surveys were made, in order to verify the level of knowledge about the English Language for those people who work in tourism, also the workers that are directly in contact with native speakers from other countries. Considering that the English idiom is used worldwide in interpersonal relationships, it was made the following question: Is the city of Presidente Figueiredo able to receive international tourists? To answer this question, some procedures as visiting the places most frequented by foreigners and interviews with tourism profissionals were carried out.

Keywords: Tourism, Enslish Language, Interpersonal communications, Service.

INTRODUÇÃO

O setor turístico no Brasil movimenta milhões de dólares, sendo o Brasil o principal destino turístico internacional na América do Sul e o segundo na América Latina em termos de fluxo de turistas internacionais. Segundo o Ministério do Turismo (2017) a geração de empregos, diretos e indiretos, é de aproximadamente 7%, tanto em empregos formais quanto em empregos informais. E para receber tantos turistas de diversas nacionalidades é essencial ter um inglês fluente para poder entender as necessidades e auxiliá-los.

Dados do Ministério do Turismo apontam o estado do Amazonas como um dos principais destinos para se fazer turismo no Brasil, que devido as suas belezas naturais, recebe boa parte desse público. Ainda de acordo com o mapa do Ministério do Turismo, a cidade de Presidente Figueiredo está classificada na categoria C, destacando-se na atividade turística devido suas belezas naturais, possuindo mais de 150 cachoeiras e por ter uma razoável rede hoteleira, com isso o setor turístico da cidade consegue suprir o fluxo de turistas domésticos e internacionais.

Sabendo que o setor turístico engloba diversos tipos de profissionais das mais diferentes atividades econômicas como: guias e agentes de turismo, recepcionistas, garçons e pequenos empresários locais do ramo de hotelaria e alimentação, pois considerando o fluxo de turistas supracitado, torna-se fundamental o domínio de um segundo idioma visando ofertar um diferencial na prestação de serviço. Dada a importância da Língua Inglesa na comunicação e nas relações interpessoais ao redor do mundo, faz-se necessário o domínio desse idioma, já que todos aqueles profissionais citados acima lidam direta ou indiretamente com o público. No âmbito de Presidente Figueiredo, pode-se incluir o setor de transporte como os taxistas e moto taxistas, por ser de fundamental importância para o desenvolvimento do turismo local, havendo assim, grande necessidade do uso do inglês oral.

Diante do exposto de correlação entre o turismo e a Língua Inglesa, percebe-se que o domínio desse idioma, por parte dos profissionais envolvidos nessa atividade econômica, é preponderante para a prestação de um serviço especializado e de qualidade. Porém, de acordo com a realidade da cidade de Presidente Figueiredo e também com base em relatos de turistas que visitam as cachoeiras locais, fica evidenciado que existe um grande potencial turístico na cidade.

Contudo, faltam infraestrutura e atendimento especializado. Pretende-se, portanto, investigar a necessidade do uso do inglês no setor turístico de Presidente Figueiredo, diagnosticar os níveis de conhecimento, em relação à Língua Inglesa, dos profissionais envolvidos, direto ou indiretamente com o turismo local, levantar dados que possam servir de suporte para o incremento do turismo local.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste tópico estão descritas as bases de argumentação para esta produção. Os conteúdos propostos são apresentados, de forma a comparar ideias e pensamentos dos autores citados. Ainda no mesmo sentido, foram abordados assuntos sobre as duas principais palavras-chave que nortearam este trabalho: turismo e Língua Inglesa. A correlação entre as duas palavras-chave proporcionará o desenvolvimento e promoção econômica para a cidade de Presidente Figueiredo e região, através do segmento turístico.

Para Lickorish e Jenskins (2000) o turismo é definido como uma movimentação de pessoas, com vários níveis de demandas, não meramente uma trivial indústria.

Com base na definição acima, pode-se inferir que o turismo é o conjunto de atividades que envolvem o deslocamento de pessoas de um lugar para outro, seja ele doméstico ou internacional. O turismo está ligado a diversos segmentos, entre eles, o turismo de consumo, onde são organizadas excursões com o objetivo principal de fazer compras, o turismo religioso, realizado para encontros em regiões com tradição religiosa, o turismo cultural, o turismo rural, o turismo ecológico, o turismo arqueológico e histórico indígena (propício em algumas comunidades de Presidente Figueiredo), entre outros segmentos.

Dados confirmam a capacidade do setor, que, mesmo em meio a desafios econômicos e políticos, movimentou US$ 7,6 trilhões em 2017, representando 10% de toda a riqueza gerada na economia mundial, conforme dados do Word Travel & Tourism Council (WTTC). Além disso, o setor de turismo é responsável por 292 milhões de empregos, o equivalente a 1 em cada 10 postos de trabalho na economia global (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2018).

Lickorish e Jenskins (2000) destacam que a atividade turística não é somente um dos maiores negócios do mundo. É, também, uma atividade de grande relevância para o desenvolvimento social e econômico. Uma vez que, se traduz em uma grande movimentação de pessoas, impactando milhares de destinos visitados e diversos setores de serviços.

Lage e Milone (2000) ressaltam a grande importância econômica do segmento turístico em vista de que qualquer viagem gera retorno econômico ao local onde se insere. Logo, quando se pensa o turismo como uma atividade que envolve o deslocamento de pessoas, não só, nacionais, mais também internacionais, entende-se a necessidade de incrementação do setor, voltadas para o atendimento ao turista, bem como a oferta de serviços diversos.

SANTOS & CELEBI (2012) destacam que:

> "O turismo apresenta dados demasiadamente importantes e positivos, desde que suas ações se mostrem bem planejadas, assumindo contornos de participatividade

> e descentralização, atendendo assim, necessidades de sua comunidade, de sua indústria turística e da demanda que é atendida por seu planejamento e operacionalização: o turista. No entanto, há alguns aspectos relevantes que necessitam análise mais aprofundada e que podem contribuir para demonstrar que as diferenças existem, e que, exatamente por causa delas, o Turismo se faz possível em quaisquer lugares".

Nesse sentido, segundo dados fornecidos pelo Centro de Atendimento ao Turista (CAT) de Presidente Figueiredo, a cidade recebe turistas internacionais durante o ano todo, com destaque para a alta estação, quando o fluxo de turistas aumenta. Presidente Figueiredo é um destino bastante procurado pelos turistas internacionais, devido suas belas cachoeiras e localidades que possibilitam, também, a prática de trilhas e camping, afirmou o coordenador do Centro de Atendimento ao Turista.

As ações para o turismo não podem mais deixar de serem planejadas. Segundo o Ministério do Turismo, na Cartilha do Plano Nacional do Turismo (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2003 p.04 *apud JOBOJI, 2009, p 29*)

> "O turismo quando bem planejado, dentro de um modelo adequado, onde as comunidades participam do processo, possibilita a inclusão dos mais variados agentes sociais. Os recursos gerados pelo turista circulam a partir dos gastos praticados nos hotéis, nos restaurantes, nos bares, nas áreas de diversões e entretenimento. Todo comércio local é beneficiado".

Conhecendo a realidade da cidade de Presidente Figueiredo e tomando como base a citação acima, percebe-se a iminente necessidade de capacitar os munícipes, visando um processo de inclusão mais justo e eficiente.

Segundo Fernandes (2011), atualmente empresários e empresas devem estar atentos e prontos para se submeterem as mutações exigidas pelo setor, oriundas do surgimento de novas tecnologias e novos nichos de mercado e, sobretudo, as constantes necessidades e demandas dos seus públicos-alvo.

De acordo com Lage e Milone (2001), a indústria turística necessita de grandes investimentos em infraestrutura, uma vez que está em constante evolução, também proporciona emprego para um número elevado de trabalhadores semiespecializados.

Considerando todas as dificuldades e logística para alavancar o turismo no estado do Amazonas, algumas políticas públicas já haviam sido desenvolvidas na região da cidade de Manaus e em alguns municípios amazonenses, por meio dos Programas Regionais de Desenvolvimento do Turismo (PRODETUR) e do Programa de Apoio ao Ecoturismo e à sustentabilidade Ambiental do Turismo (PROECOTUR).

Contudo, esses programas não conseguiram alcançar, de maneira satisfatória, os municípios amazonenses que têm o turismo como uma das principais atividades econômicas.

Ratificando a afirmação anterior, dados fornecidos pela Secretaria de Turismo do município de Presidente Figueiredo mostram que ainda faltam políticas públicas voltadas para esse setor que venham dar continuidade aos programas citados anteriormente, mas também, que possam ser criadas formas sustentáveis para o desenvolvimento da atividade turística nesse município, uma vez que, grande parte do trabalho informal está ligado a atividade turística, consequentemente, o desaquecimento ou, até mesmo, o fim dessa atividade em localidades desassistidas por essas políticas voltadas para a manutenção e o fomento do turismo local podem causar um aumento das desigualdades sociais nesse município.

METODOLOGIA

Este estudo foi dividido da seguinte forma:

Abordagem Metodológica

Foi usada uma abordagem qualitativa e quantitativa, uma vez que, o que foi estudado é o perfil dos envolvidos, bem como as necessidades para desenvolver e melhorar o setor turístico da cidade de Presidente Figueiredo.

Cenário da pesquisa

A cidade de Presidente Figueiredo e seus pontos turísticos, bem como as pousadas e hotéis foram usados para a coleta de dados dessa pesquisa.

Participantes

Os participantes dessa pesquisa foram os moradores da cidade de Presidente Figueiredo, considerando que eles são frequentadores assíduos das cachoeiras e igarapés da região, sobretudo, aqueles que estão diretamente envolvidos com as atividades turística e econômica da cidade. Além dos turistas nacionais e internacionais que visitam a cidade e seus pontos turísticos.

Coleta de dados

Para essa etapa da pesquisa, foram utilizados questionários que continham perguntas fechadas, referentes ao serviço oferecido aos turistas nas pousadas, hotéis e também, nas cachoeiras e igarapés da cidade. Ainda havia perguntas em inglês com o intuito de assistir os turistas internacionais.

Foram utilizados, também, dados coletados pelo Centro de Atendimento ao Turista (CAT) da cidade de Presidente Figueiredo, ressaltando que, pelo fato dessa pesquisa envolver seres humanos, todos os questionários e entrevistas foram cadastrados na Plataforma Brasil para a apreciação do comitê de ética.

Observações *in loco* do fluxo de turistas durante os finais de semana também foram feitas.

Para justificar ainda mais o objeto de estudo, foi sugerido no âmbito do Instituto Federal do Amazonas - *Campus* Presidente Figueiredo, a criação de um fórum de discussões sobre o turismo local, a fim de propor melhorias para o setor. O público alvo do fórum seria os comerciantes e empreendedores do turismo, representantes do poder público municipal, além de especialistas e pesquisadores do setor turístico.

Com a intenção de fundamentar a pesquisa, foi feito um estudo bibliográfico com livros, periódicos e artigos de revista que tratem sobre o objeto de estudo.

Os dados coletados foram analisados por meio de gráficos que foram utilizados para criar uma apresentação dos resultados dessa pesquisa.

RESULTADOS

Os dados que estão expostos abaixo foram adquiridos por meio da aplicação de um questionário com perguntas abertas e fechadas que foi submetido às principais pousadas e hotéis de Presidente Figueiredo. Após sua aplicação, foi feita a tabulação de 6 perguntas fechadas e os dados obtidos estão demonstrados nas figuras abaixo.

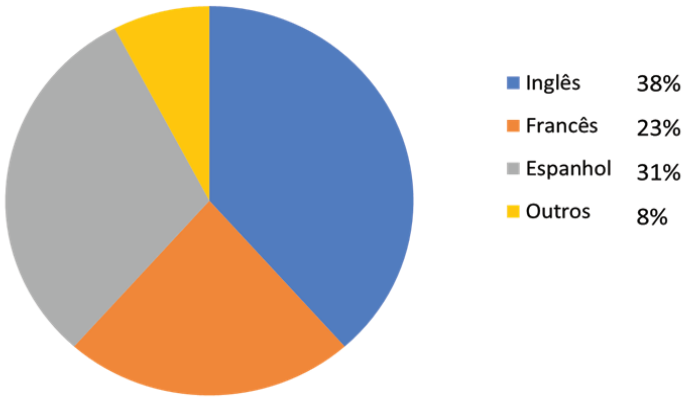

Figura 1

A Figura 1 representa a tabulação de acordo com as respostas referentes ao seguinte questionamento: "Com relação ao idioma utilizado pelo turista para se comunicar com os funcionários do hotel, os mais usados são"? Logo, percebe-se a maioria dos entrevistados, 38% afirmaram que a maior parte dos turistas internacionais que visitam Presidente Figueiredo falam ou usam o inglês para comunicação interpessoal, seguido do espanhol e do francês. Com isso, deduz-se que a cidade é destino certo de turistas europeus e americanos. Contudo, apenas 8% responderam que os turistas, vindos de outros países, falam ou usam outros

idiomas para se comunicar.

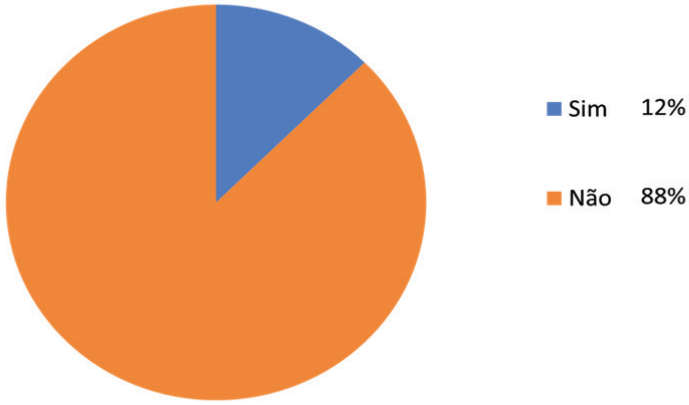

Figura 2

Para se chegar à tabulação da Figura 2, o seguinte questionamento foi feito: "Você fala algum idioma além do seu"? Nota-se que grande parte dos entrevistados sinalizaram que não falam nenhum outro idioma além do Português. Considerando que essa pergunta foi feita aos proprietários de pousadas e hotéis, revela-se um preocupante cenário, ao que diz respeito a qualidade do atendimento oferecido aos turistas internacionais, que se hospedam nesses estabelecimentos.

Figura 3

A Figura 3 traz um quadro bastante preocupante, no que tange a qualificação dos profissionais que atuam na malha hoteleira de Presidente Figueiredo. Foi perguntado aos entrevistados em relação ao atendimento prestado por eles, a seguinte questão: "Como os funcionários deste(a) hotel/pousada fazem para se comunicar com os turistas estrangeiros"?

Na Figura 3, como pode ser visto na legenda acima, nenhum dos entrevistados tem o domínio de outro idioma. Contudo, 50% desses entrevistados, mesmo sem falar outro idioma além do Português, conseguem entender os turistas estrangeiros quando esses lhes solicitam algum atendimento. Portanto, de acordo com a análise feita da Figura 3, o resultado dessa pergunta pode ser visto com bastante preocupação, tanto pelo poder público municipal, quanto pelos empresários do setor hoteleiro. Pois, como já foi dito neste artigo, o domínio inglês é fundamental para as relações interpessoais dentro da atividade turística.

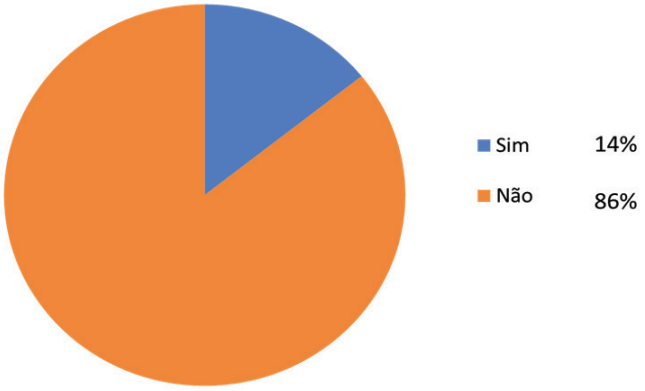

Figura 4

A legenda da Figura 4 foi feita com base nas respostas dadas para a seguinte indagação: "Você conhece algum curso na cidade, voltado para a aquisição de outra língua"? Como se pode observar, a maior parte dos entrevistados responderam que "não". Portanto, considerando esse dado, pode-se inferir pelo menos duas possibilidades. A primeira delas é que na cidade, por mais que haja uma constante necessidade de se aprender outro idioma, não existe investimento nessa área para fomentar tais cursos, seja por parte da iniciativa privada, seja por parte do poder público municipal ou estadual.

Contudo, contrapondo-se ao entendimento da primeira possibilidade, infere-se que há uma desinformação por parte da maioria dos entrevistados, uma vez que, existe sim cursos voltados para a aquisição de outra língua. Esses cursos são ofertados pelo Centro de Idiomas do *campus* Presidente Figueiredo-IFAM. Assim, nota-se que esses entrevistados que responderam "sim" participam dos cursos do Centro de Idiomas do IFAM, ou têm parentes que fazem cursos lá.

ISSN-E: 2238-4286 Vol. 15 - Nº 2 – Dezembro 2021

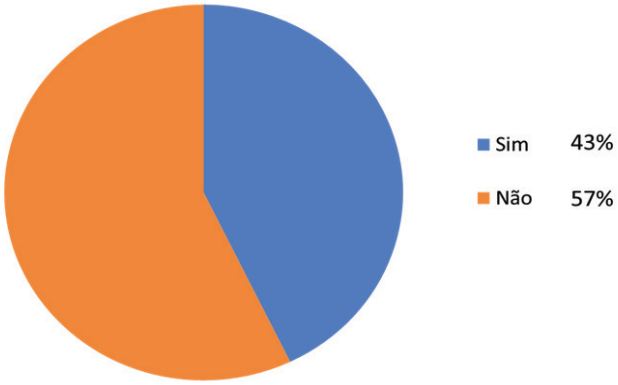

Figura 5

Na Figura 5, percebe-se que ficou ligeiramente paradoxal em relação à Figura 4. Pois as perguntas referentes às duas figuras se completam, porém, as respostas dadas destoam um pouco da porcentagem indicada na legenda. A pergunta para se chegar à legenda da Figura 5, foi a seguinte: "Em sua opinião, os cursos de língua estrangeira são voltados para o atendimento especializado ao turista estrangeiro"? Tomando como base a cidade de Presidente Figueiredo como local da pesquisa, é notório a incoerência das respostas, visto que as perguntas relacionadas às duas figuras estão no mesmo campo semântico. Na Figura 4, cerca 86% dos entrevistados responderam que não conheciam a existência de cursos de línguas na cidade. Por outro lado, 57% das pessoas que foram consultadas sobre os cursos voltados para o atendimento especializado desconhecem que haja cursos para tal fim. Posto isso, nota-se há uma contradição de, pelo menos, 29% dos entrevistados ao analisar paralelamente as duas indagações referentes às Figuras 4 e 5 respectivamente.

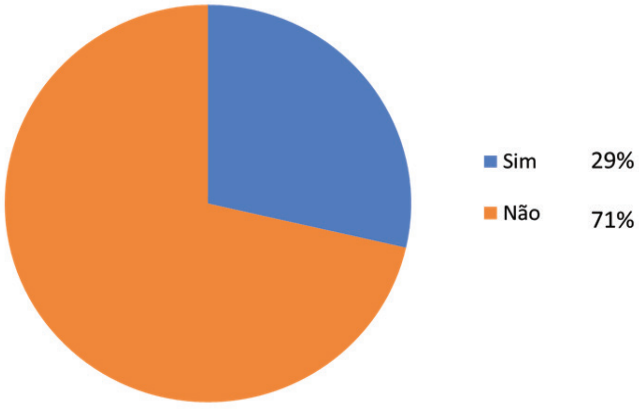

Figura 6

A Figura 6 traz um dado preocupante em relação a seguinte pergunta: "Na cidade de Presidente Figueiredo, você tem conhecimento de cursos de capacitação e qualificação para a área do turismo"? Nota-se que a maioria dos entrevistados afirmaram desconhecer sobre a existência de cursos voltados para o turismo. Por se tratar de capacitação e qualificação, entende-se que tais cursos não se limitam somente aos cursos de línguas. Considerando que Presidente Figueiredo tem o setor turístico aquecido, o fluxo de visitantes é relevante. Com base nisso, infere-se que a promoção de cursos direcionados para a qualificação dos profissionais do turismo tem uma iminente necessidade, pois estabelece uma relação diretamente proporcional com a qualidade do serviço prestado por esses profissionais durante a realização das suas funções.

Registro do fluxo de turistas entre janeiro de 2018 a abril de 2019.

Os dados relacionados no quadro abaixo foram fornecidos pela Secretaria Municipal de Turismo da referida cidade. Vale ressaltar que esses números correspondem apenas ao período de realização da coleta de dados da pesquisa que foi realizada. Como podem ver, foram catalogadas as informações referentes a todo o ano de 2018, bem como de janeiro até abril de 2019. Apenas para fins de registro, os referidos dados foram coletados por meio da assinatura de cada turista nas atas de registro e controle de visitação. Contudo, é relevante mencionar que embora esses dados sejam oficiais, eles possivelmente podem não retratar o número exato de turistas, visto que, nem todos os assinam a ata de controle de visitantes.

Tabela 1 – Registro de visitantes

FLUXO DE TURISTAS QUE VISITARAM PRESIDENTE FIGUEIREDO		
PERÍODO	NACIONAIS	INTERNACIONAIS
JAN - DEZ/2018	2.992	199
JAN/2019	263	13
FEV/2019	113	09
MAR/2019	239	23
ABR/2019	198	13

Fonte: Secretaria Municipal de Turismos – Presidente Figueiredo

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante dos resultados obtidos e mostrados neste trabalho, pode-se observar que a cidade de Presidente Figueiredo precisa capacitar as pessoas que trabalham no setor turístico, motivando e oferecendo oportunidades para que aprendam outro idioma além do português. Ainda no mesmo sentido, percebe-se que, apesar da cidade receber bastante turistas estrangeiros, não se tem mão de obra especializada para o atendimento a esses turistas. A realização deste trabalho foi muito importante para o município, uma vez que mostrou algumas deficiências existentes no referido setor, em relação a qualificação das pessoas que trabalham diretamente e indiretamente com o atendimento ao turista. De acordo com o que foi levantado na pesquisa, grande parte dessas pessoas não têm o domínio de outra língua além da sua língua materna. Posto isto, fica claro que há uma crescente necessidade da elaboração de políticas voltadas para os profissionais do turismo, com destaque para os profissionais que trabalham nas pousadas e hotéis, no que se refere a aquisição de uma língua estrangeira. O levantamento mostrou que a Língua Inglesa é a mais usada pelos turistas estrangeiros, que visitam Presidente Figueiredo e seus pontos turísticos, para se comunicarem. Todavia os profissionais que atuam no setor turístico de Presidente Figueiredo não têm o domínio da língua supracitada. Conclui-se então, que esta pesquisa abriu novas perspectivas para o aprimoramento do turismo local, não só no que se refere a parte do atendimento ao turista, mas também dá um norte ao poder público municipal para realização de ações que possam melhorar esse setor.

REFERÊNCIAS

BARBOSA, Dalva Regina Ribeiro; MILONE, Giuseppe. **Estatística Aplicada Ao Turismo E Hotelaria**. São Paulo: Cengage Learning, 2004.

EMBRATUR**. Procedimentos do Programa Nacional de Municipalização do Turismo**. Elaborado pela Gerência de Programas Nacionais. Supervisão de Projetos de Descentralização. Brasília, 1999.

FERNANDES, Ivan. **Planejamento e Organização do Turismo**: **uma abordagem desenvolvimentista com responsabilidade social e ambiental.** Rioa de Janeiro: Elsevier, 2011.

IGNARRA, Luiz Renato. **Fundamentos do Turismo**. SP: Cengage Learning, 2013.

JOBOJI, Nádia Terumi. **PROJETO TURÍSTICO INTEGRADO DE DESENVOLVIMENTO**

REGIONAL: O caso da Rota dos Tropeiros no estado do Paraná. Universidade do Vale do Itajaí, 2009.

KIRSTEN, José Tiacci; RABAHY, Wilson Abrahão. **Estatística Aplicada Às Ciências Humanas e ao Turismo**. São Paulo: Saraiva, 2006.

LAGE, Beatriz Helena Gelas & MILONE, Paulo Cesar. **Economia do turismo**. São Paulo: Papirus, 2000.

LAGE, Beatriz Helena Gelas & MILONE, Paulo Cesar. **Economia do turismo**. São Paulo: Atlas S.A, 2001.

LICKORISH, Leonard John; JENKINS, Carson L. **Introdução ao Turismo**. Rio de Janeiro, Campus 2000.

LOHMANN, Guilherme Palhares; PANOSSO NETO, Alexandre. **Teoria do turismo: conceitos, modelos e sistemas**. São Paulo: Aleph, 2008.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Janeiro é o melhor mês da história do turismo brasileiro em gastos de estrangeiros**. Disponível em: < http://institucional.turismo.gov.br/>.
MINISTÉRIO DO TURISMO. **Classificação das cidades turísticas por categorias**. Disponível em: < http://institucional.turismo.gov.br/>.

PEDROSO, Cleocir. **A importância da língua estrangeira**. Administradores, Negócios, Artigos. Recuperado em 26 de agosto de 2020, de <https://administradores.com.br/artigos/aimportancia-da-lingua-estrangeira>, 2010.

SANTOS, Rodrigo Amado; CELEBI, Mehmet Deniz. **A possibilidade do turismo em quaisquer espaços geográficos: um estudo comparativo entre Brasil e Alemanha**. Revista Científica Eletrônica de Turismo (São Paulo), v. 1, p. 1-8, 2012.