



**UFC**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ**

**CENTRO DE HUMANIDADES – CH**

**DEPARTAMENTO DE ESTUDOS DA LÍNGUA INGLESA, SUAS LITERATURAS E**

**TRADUÇÃO**

**CURSO DE LICENCIATURA EM LETRAS-INGLÊS**

**Mariana Da Costa Cavalcanti**

**Desafios da comunicação em língua inglesa de um aeroviário nos aeroportos brasileiros**

**FORTALEZA**

**2023**

**Mariana Da Costa Cavalcanti**

**Desafios da comunicação em língua inglesa de um aeroviário nos aeroportos brasileiros**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Licenciatura em Letras-Inglês, da Universidade Federal do Ceará (UFC), como requisito parcial à obtenção do título de Licenciada em Letras-Inglês.

Orientador: Prof. Dr. Diego Napoleão Viana Azevedo

**FORTALEZA**

**2023**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação  
Universidade Federal do Ceará  
Sistema de Bibliotecas

Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

---

D11d Da Costa Cavalcanti, Mariana.  
Desafios da comunicação em língua inglesa : de um aeroviário nos aeroportos brasileiros / Mariana Da  
Costa Cavalcanti. – 2023.  
22 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, , Fortaleza, 2023.  
Orientação: Prof. Me. Diego Napoleão Viana Azevedo.

1. Aviação civil. 2. Inglês. 3. Comunicação. I. Título.

CDD

---

**Mariana Da Costa Cavalcanti**

**Desafios da comunicação em língua inglesa de um aeroviário nos aeroportos brasileiros**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Licenciatura em Letras-Inglês, da Universidade Federal do Ceará (UFC), como requisito parcial à obtenção do título de Licenciada em Letras-Inglês.

Orientador: Prof. Dr. Diego Napoleão Viana Azevedo

Aprovada em: 06/12/2023

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof. Dr. Diego Napoleão Viana Azevedo (Orientador)  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Prof. Dr. Paulo Roberto Nogueira de Andrade  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Prof. Dr. Michel Emmanuel Felix Francois  
Universidade Estadual do Ceará (UECE)



## RESUMO

No campo da aviação civil, a habilidade de se comunicar efetivamente no idioma do passageiro é um elemento crucial para lidar com diversas situações, tais como com a resolução de conflitos e de contingências. Esse estudo é de abordagem qualitativa, descritivo baseado em um relato autobiográfico com narrativa. Discutindo as implicações do uso do inglês como língua franca em situações específicas, com foco especial em sua aplicação para fins específicos. Contudo, mesmo com os benefícios evidentes, a adoção do inglês como língua franca não está isenta de desafios. Foram apresentados os desafios e como a, que devem ser consideradas para promover uma comunicação mais inclusiva. Apresentando a importância do aeroviário na construção e no desenvolvimento da aviação diariamente, a língua como desafio diário em diversas etapas realizadas nos aeroportos, abrangendo desde a segurança operacional até a comunicação. Confirmando sua importância e garantindo a padronização dos serviços em conformidade com a ANAC. Tendo em vista que nos aeroportos brasileiros é possível notar uma carência de profissionais com conhecimento em uma segunda língua. A presente análise ressalta que o domínio do inglês não é apenas uma competência desejável, mas um requisito essencial e um diferencial notável para os profissionais da aviação.

**Palavras-chave:** aviação civil; inglês; comunicação.

## **ABSTRACT**

In the field of civil aviation, the ability to communicate effectively in the passenger's language is a crucial element in dealing with various situations, such as resolving conflicts and contingencies. This study has a qualitative, descriptive approach based on an autobiographical report with narrative. Discussing the implications of using English as a lingua franca in specific situations, with a special focus on its application for specific purposes. However, even with the clear benefits, adopting English as a lingua franca is not without its challenges. The challenges and how to, which should be considered to promote more inclusive communication, were presented. Presenting the importance of aviation in the construction and development of aviation on a daily basis, language as a daily challenge in several stages carried out at airports, ranging from operational safety to communication. Confirming its importance and ensuring the standardization of services in accordance with ANAC. Considering that at Brazilian airports it is possible to notice a lack of professionals with knowledge of a second language. This analysis highlights that mastery of English is not just a desirable skill, but an essential requirement and a notable differentiator for aviation professionals.

**Keywords:** civil aviation; English; communication.

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>09</b>
<b>2</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>10</b>
<b>2.1</b>	<b>HISTÓRICO DA AVIAÇÃO CIVIL .....</b>	<b>10</b>
<b>2.2</b>	<b>O PAPEL DO AEROVIÁRIO .....</b>	<b>12</b>
<b>2.3</b>	<b>INGLÊS COMO LÍNGUA FRANCA .....</b>	<b>13</b>
<b>3</b>	<b>MÉTODOS .....</b>	<b>15</b>
<b>3.1</b>	<b>NATUREZA DA PESQUISA .....</b>	<b>15</b>
<b>4</b>	<b>RESULTADOS E DISCUSSÕES .....</b>	<b>15</b>
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>18</b>
<b>6</b>	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>19</b>

## 1. INTRODUÇÃO

No campo da aviação civil, a habilidade de se comunicar efetivamente no idioma do passageiro é um elemento crucial para lidar com diversas situações, tais como com a resolução de conflitos e de contingências. Nesse contexto, uma comunicação assertiva em língua estrangeira proporciona uma excelência e eficácia nos processos realizados nos aeroportos, o que contribui favoravelmente para todos os processos que antecedem uma viagem, tais como check-in, embarque e desembarque.

O significativo investimento das companhias aéreas estrangeiras no cenário nacional têm desempenhado um papel crucial no aumento do número de passageiros internacionais no Brasil, além de impulsionar o mercado da aviação nacional (Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, 2010). Por conta disso, a língua inglesa tem se tornado cada vez mais essencial para o atendimento ao passageiro estrangeiro em aeroportos internacionais brasileiros.

Esse fluxo de investimentos não apenas elevou o padrão de atendimento, mas também introduziu novas tecnologias no setor, como, por exemplo, os radares de detecção, integrados com radares meteorológicos, sensores ambientais e equipamentos de comunicação, entre outros, que utilizam muitos termos específicos de origem inglesa e que são amplamente utilizados no cotidiano de trabalho dos profissionais do aeroporto. Além disso, a Organização da Aviação Civil Internacional (OACI), com o objetivo de fortalecer a segurança, impedindo falhas de comunicação e acidentes, regulamentou que o inglês é requisito fundamental para todos da aviação, principalmente os pilotos e controladores de tráfego aéreo e que deve ser implementado (RBAC, Nº 61)

Dessa forma, a proficiência em língua inglesa é considerada um requisito essencial e um diferencial significativo para profissionais do setor aeroportuário. A comunicação eficaz em língua inglesa por parte dos aeroviários é imprescindível para garantir uma experiência positiva aos passageiros internacionais, em todas as etapas do voo, e para o desempenho de suas diversas funções nos aeroportos. Nos aeroportos brasileiros, pode-se perceber, no entanto, que o número de profissionais aeroportuários com conhecimento de uma segunda língua é relativamente baixo (ICAO, 2013) e isso se reflete em uma deficiência notável nessa competência linguística entre os profissionais do setor, o que pode resultar em desafios comunicativos.

Visto que o cenário internacional está cada vez mais dinâmico e a intensificação do turismo estimula o uso da língua inglesa. A escolha do tema "Desafios da Comunicação em Língua Inglesa de um Aeroviário nos Aeroportos Brasileiros" tem como necessidade um conhecimento linguístico dos profissionais que atuam no setor aeroportuário. Além disso, é válido ressaltar que esses desafios enfrentados têm como maior objetivo prezar pela qualidade e pela segurança das experiências de passageiros diante da barreira que é a diferença de línguas e multiplicidade de povos.

Nesse sentido, esta pesquisa tem por objetivo relatar os desafios comunicativos em língua inglesa de aeroviários, observadas pela autora, e suas implicações práticas, visando contribuir para o desenvolvimento de estratégias de capacitação que possam melhorar a competência em língua inglesa dos aeroviários apresentando referências para esse aprendizado.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

O presente trabalho aborda a comunicação em língua inglesa dos aeroviários durante as etapas que antecedem os voos nos aeroportos brasileiros, apresentando os desafios, métodos facilitadores com o objetivo de esclarecer a realidade da comunidade aeroportuária em adaptar-se aos desafios enfrentados na língua, os estudos são conhecimentos baseados nas minhas próprias experiências área. Além disso, serão apresentados pesquisas e estudos da língua inglesa como língua franca, a abordagem e exploração da língua inglesa para fins específicos voltado para o profissional da aviação civil, também será mostrado o seu conceito histórico e a sua evolução. De modo que sejam apresentadas as habilidades do agente de aeroporto com a linguagem.

### **2.1 Histórico de Aviação Civil**

A aviação é um sistema de navegação aérea composto por operações militares e civis. A aviação civil é dividida em transporte aéreo, que engloba operações comerciais de passageiros e carga, e aviação geral, que inclui atividades não operadas por companhias aéreas, como aviação desportiva, agrícola e executiva. Tanto a aviação comercial quanto a

privada desempenham um papel vital na sociedade global moderna, gerando milhões de empregos em todo o mundo e impulsionando a indústria do turismo. Além dos benefícios econômicos, o transporte aéreo também enriquece o aspecto social e cultural da sociedade (ALCÂNTARA,2008).

A busca da humanidade para voar tem raízes antigas atravessando os séculos. Desde a antiguidade, o desejo de voar foi uma obsessão, com lendas de reis, deuses e heróis tentando imitar o voo das aves. Um exemplo clássico é a lenda grega de Dédalo, que construiu asas para ele e seu filho Ícaro escaparem de Creta. No entanto, Ícaro voou muito perto do sol, derretendo a cera das asas e resultando em sua queda no mar e afogamento, exemplo da longa fascinação da humanidade com o voo (CORDEIRO,2018).

A busca pelo voo real foi impulsionada por antigas histórias, levando inventores e filósofos a explorar a aeronáutica. No século III EC, os chineses demonstraram princípios aeronáuticos com papagaios. Leonardo da Vinci, no século XVI, projetou helicópteros, paraquedas e planadores, mas essas ideias não foram concretizadas. Em 1783, os irmãos Montgolfier na França inflaram balões de papel com ar quente, marcando um avanço na aeronáutica. No final do século XIX, os exploradores aéreos enfrentaram desafios de controle. A introdução de dirigíveis movidos a gasolina e eletricidade expandiu a navegação aérea, mas era lenta. Alberto Santos-Dumont, nascido no Brasil em 1873, pioneiro da aviação, realizou experimentos bem-sucedidos com máquinas voadoras mais pesadas que o ar. Em 1906, ele voou em seu avião, o 14-bis, percorrendo 60 metros, marcando o primeiro voo motorizado bem-sucedido mais pesado do que o ar na Europa (GRANT, 2002, p. 11).

Apesar de se tornar um instrumento de destruição durante a guerra, Alberto Santos-Dumont, um pioneiro da aviação, manteve seu lugar na história aeronáutica. Gustav Albin Weisskopf, também conhecido como Gustave Whitehead, nasceu na Alemanha e mudou-se para os Estados Unidos em 1894. Ele é frequentemente creditado com o primeiro voo controlado e sustentado do mundo em uma máquina mais pesada do que o ar, embora não haja fotos para confirmar esse feito. A imprensa na época não percebeu imediatamente o impacto desses avanços, mesmo quando os irmãos Wright realizaram seus voos bem-sucedidos (GRANT, 2002, p. 26).

A aviação, que começou com os esforços pioneiros de indivíduos como os irmãos

Wright, evoluiu consideravelmente desde o início do século 20. Hoje, centenas de milhares de aviões de diferentes tamanhos voam pelos céus, representando uma das interações mais complexas entre humanos e máquinas. Agora o voo é uma forma rápida e comum de viajar sendo considerado um dos meios de transporte mais seguros, e isso se faz devido às práticas rigorosas, como manutenção regular das aeronaves, inspeções, e conformidade com leis e regulamentações que padronizam o uso do espaço aéreo e garantem a segurança dos passageiros e aeronaves.

De acordo com Ministério do Turismo, só no mês de janeiro de 2018 foi registrado o total de 438.164 mil turistas que circularam, de maneira geral, nos aeroportos brasileiros. Uma pesquisa feita pela Catho evidenciou que um trabalhador com inglês fluente pode receber entre 47% e 52% a mais do que quem não sabe uma segunda língua.

## **2.2 O Papel do Aeroviário**

Na aviação, de acordo com o Decreto Nº 1.232, de 22 de junho de 1962, que regulamenta a profissão de aeroviário, o agente de aeroporto, também conhecido como agente aeroportuário, desempenha um papel crucial no ciclo de serviços relacionados ao processo de embarque e desembarque. Esse cargo dinâmico atrai aqueles interessados em trabalhar no ambiente aeroportuário, envolvendo uma variedade de tarefas, como gerenciamento de filas, comunicação de informações vitais através do sistema de som e o fechamento de portões.

Esses profissionais são verdadeiros “multitarefa”, assumindo diversas responsabilidades ao longo do dia para assegurar o bom funcionamento do aeroporto. Suas funções abrangem desde a recepção e orientação inicial de passageiros até a organização de filas, atendimento ao cliente no balcão (incluindo check-in e venda de bilhetes), assistência fora do balcão para passageiros com necessidades especiais, despacho de bagagens, anúncios no sistema de som, conferência de passagens no embarque, assessoria à tripulação de voo e resolução de problemas, tais como extravio de bagagem, overbooking, voos atrasados ou cancelados e remanejamento de assentos. Essa diversidade de funções destaca a importância vital do agente de aeroporto para garantir uma experiência enriquecedora e eficiente para todos os passageiros.

Os agentes de aeroportos são a porta de entrada para os clientes se conectarem

diretamente com a empresa aérea e desempenham um papel fundamental na percepção que os passageiros têm da companhia aérea. Mesmo com avanços tecnológicos, o profissional ainda é muito solicitado e é fundamental para o bom desenvolvimento da operação. Apesar de não haver uma exigência internacional de proficiência em inglês para os agentes de aeroporto na OACI, muitos aeroportos solicitam que os candidatos demonstrem habilidades básicas no idioma, isso proporciona eficácia em situações cotidianas e principalmente problemáticas. A capacidade de falar inglês é fundamental para atender passageiros e tripulantes.

### **2.3 Inglês como Língua Franca e sua importância no contexto da aviação civil**

O inglês como língua franca (ELF), utilizado em muitos domínios diferentes dentro de uma sociedade, contribuiu nos negócios, encontros profissionais, educação. A língua franca se refere a comunicação de grupos de línguas distintas, sua expressão é latina e é voltada para o comércio internacional (LOPES,2019). Em fontes históricas, o grego foi língua franca no oriente e no ocidente e o Império Romano foi o Latim.

Na antiguidade greco-romana, o grego era a língua franca em áreas sob influência grega, e o latim se tornou a língua franca do Império Romano. Com a invasão bárbara, o latim desapareceu como língua falada, dando origem às línguas românicas (Revista Internacional de Educação Superior, 2018). No Renascimento, grego e latim foram estudados para compreender as raízes da cultura ocidental.

No século XVI, português e espanhol se tornaram línguas francas em suas colônias. O latim foi a língua franca da ciência na Europa até o século XIX, quando foi substituído pelas línguas modernas. No século XIX, o ensino do grego e do latim diminuiu, levando ao uso das línguas modernas na divulgação científica. Associações científicas, periódicos e congressos surgiram. Francês e alemão competiram como línguas científicas, mas após a Segunda Guerra Mundial, o inglês, com o domínio dos Estados Unidos, tornou-se a língua franca da ciência. Apesar de não ser a língua nativa mais falada, o inglês prevalece devido à liderança econômica e científica dos Estados Unidos.

De acordo com as publicações recentes de David Graddol, sobre o uso do **inglês** e sua posição em comparação com outras línguas amplamente utilizadas, como hindi, árabe e chinês, fornecem uma introdução útil à forma como o inglês é usado como língua franca na

sociedade contemporânea e como isso pode continuar a desenvolver-se no futuro. No seu relatório de 2006 para o British Council, por exemplo, faz análise da sua globalização e sobre a indústria do inglês como língua franca estrangeira (EFL), ele analisa a evolução da demografia e da economia globais, as mudanças na utilização da tecnologia e a estrutura da sociedade também como o inglês pode ser comparado agora e no futuro com outras línguas mundiais importantes.

Tendo em vista o alto número de estrangeiros visitando o país e o status do inglês como língua internacional, o conhecimento do idioma se faz necessário à boa comunicação nesses espaços, e conseqüentemente, ao currículo dos profissionais que lá pretendem trabalhar. Essa exigência cumpre o papel de garantir a comunicação assertiva e proporcionar a eficácia nos processos realizados no aeroporto, aí incluídos todos os processos que antecedem uma viagem como check-in e embarque, e que a sucedem, o desembarque.

### **3. MÉTODO**

O presente trabalho se caracteriza por ser um estudo qualitativo, descritivo, bibliográfico e baseado em uma narrativa autobiográfica.

Foram realizados estudos sobre a história da aviação, sua evolução e as transformações que o transporte aéreo trouxe para a sociedade, também incluindo a história de como a aviação fascina as pessoas a décadas. Inclusive nos dias atuais foram mostrados dados específicos de como o mercado turístico no Brasil está em crescimento e como o público internacional cresceu de acordo com Ministério do Turismo necessitando ainda mais de profissionais que falem inglês dando preferência a essa qualificação.

Aborda-se também o papel do aeroviário e como sua profissão é regulamentada no Brasil, falando sobre sua importância, apresentando sua capacidade de atuar em diversos setores, como check-in, embarque, atendendo um número diversos de pessoas, sendo o primeiro profissional em contato na etapa do voo. Destaca-se que o inglês se tornou um diferencial e exigência da OACI para a aviação, tornando um fator fundamental para a evolução e crescimento dos profissionais.

#### **3.1 NATUREZA DA PESQUISA**

Além de uma pesquisa bibliográfica, durante o período de setembro a outubro de 2023, realizei observações in loco e fiz anotações em um diário de campo relatando as minhas funções e experiências exercidas diariamente no aeroporto em qual eu trabalho, com ênfase nos desafios comunicativos relacionado à língua inglesa.

O processo de atender passageiros e compreender as particularidades dos passageiros estrangeiros com destinos domésticos e internacionais dentro de um ambiente que requer agilidade e confiança nos processos requer atenção e simplicidade na linguagem. No momento que são apresentados os documentos necessários para cada destino, despachamos as malas e são passadas as informações básicas do voo, como horários, despacho de bagagem, localização e destino final precisam ser realizadas de forma assertiva. Por isso, foram utilizadas também como referência para esse trabalho o site da ANAC que possuem alguns exemplos e informações do processo que são realizados em uma viagem e o site ANACpédia que traz um vocabulário completo do que se refere a aviação, bem como a tradução de inúmeras palavras do setor, essas plataformas contribuíram juntamente com as experiências vivenciadas diariamente entre aeroviários e passageiros.

#### **4. RESULTADOS E DISCUSSÕES**

Nesta seção, irei apresentar um relato das minhas experiências como aeroviária em aeroporto internacional brasileiro, destacando como lido com a língua inglesa e com os principais desafios de comunicação, utilizando, como ferramenta de facilitações, frases objetivas de maneira clara dentro das necessidades da função dentro do aeroporto. Dessa forma, discuto as implicações do uso do inglês como língua franca em situações específicas, com foco especial em sua aplicação para fins específicos. Contudo, mesmo com os benefícios evidentes, a adoção do inglês como língua franca não está isenta de desafios.

##### **4.1 *Check-in*, controle de segurança e seus desafios de comunicação em língua inglesa**

Esse processo corresponde ao atendimento ou autoatendimento do passageiro para obter o cartão de embarque do seu voo e a aceitação de sua bagagem. Existe um modelo de

filas para cada atendimento e um grande número de passageiros nas filas. Deve ser considerado a realidade local de cada aeroporto.

De acordo com as recomendações do site da ANAC, na área exclusiva para passageiros, pode-se realizar seu *check-in* de forma online ou presencial e despachar sua bagagem no balcão. Os modelos de balcão ficam disponíveis para atendimentos, dentre eles o de autoatendimento. Na maioria dos aeroportos, as empresas oferecem ferramentas de autoatendimento, permitindo aos passageiros imprimir o cartão de embarque e, em alguns casos, realizar o despacho autônomo de bagagens.

Antes mesmo de embarcar, sua jornada aérea inicia com procedimentos de inspeção obrigatórios, alinhados às normas internacionais de segurança. Ao acessar o portão de embarque, você passará por um detector de metais. A busca pessoal é realizada em casos justificados. A bagagem de mão é sujeita à inspeção por raios-x e após os procedimentos de segurança, a saída da sala de embarque é permitida, mas o retorno exige repetição das etapas de inspeção. Todos esses procedimentos são essenciais para garantir a segurança dos passageiros e são obrigatórios.

No check in internacional de passageiros com o grande número de passageiros estrangeiros, é necessário realizar perguntas e afirmações específicas, tais como:

- ***May I have your passport, please?*** (Posso ver seu passaporte, por favor?)
- ***Do you have any bags to check?*** (Você tem alguma bagagem para despachar?)
- ***Would you like a window seat or an aisle/corridor seat?*** (Você gostaria de um assento na janela ou no corredor?)
- ***Here's your boarding pass.*** (Aqui está o seu cartão de embarque.)
- ***Your flight leaves from gate 10.*** (O seu voo sai do portão 10.)
- ***Your seat number is 13C.*** (O seu assento fica no número 13C.)
- ***Your ticket and passport, please.*** (Seu bilhete de embarque e passaporte, por favor).
- ***How many bags are you checking in?*** (Quantas malas você vai despachar?)
- ***Where do you come from?*** (De onde você vem?)
- ***Do you have any more luggage?*** (Você tem mais alguma bagagem?)
- ***What is your final destination?*** (Qual seu destino final?)

Nesse processo foi possível perceber que o agente de aeroporto necessita saber em inglês cumprimentos, horários e vocabulários específicos. Eles são fundamentais para que o trabalho seja realizado de forma inclusiva assim atenderá o maior número de clientes e amenizará os desafios da comunicação em língua inglesa.

Algumas palavras são fundamentais para que aconteça a uma melhor comunicação entre a equipe aeroportuária e os passageiros como **Arrivals** – voos de chegada, **Departures** – voos de partida, **Boarding pass** – cartão de embarque, **Gate** – portão de embarque, **Passport** – passaporte, **Visa** – visto, **Delayed** – voo atrasado, **On time** – voo no horário previsto, **Boarding** – embarcando, **Luggage** – bagagem, **Carry-on luggage** – bagagem de mão, **Baggage Claim** – área das esteiras para retirar as bagagens **dentre outras**.

#### 4.2 Embarque aéreo e seus desafios de comunicação em língua inglesa

O processo de embarque aéreo, delineando o momento em que os passageiros iniciam sua entrada na aeronave após realizar o check-in e passar pelos procedimentos de inspeção do aeroporto. Destaca-se a importância crucial de cumprir o horário estipulado pela empresa aérea para a apresentação ao embarque, sempre antecipando-se ao horário de partida do voo indicado no cartão de embarque.

Adicionalmente, é ressaltada a possibilidade de alterações no horário do voo e no portão de embarque, incentivando os passageiros a manterem-se atentos aos painéis de informações e avisos locais para eventuais atualizações. A seção também destaca os requisitos essenciais para o embarque, incluindo a necessidade de estar no portão no horário indicado, ter consigo o cartão de embarque e a documentação pessoal obrigatória, bem como a importância de seguir as orientações da companhia aérea.

Durante o embarque internacional, são necessárias algumas orientações referente às etapas que incluem, em qual fase ele está, horários, número de portão, tais como:

- ***Flight xxx is now boarding.*** (Voo xx está embarcando agora)
- ***Flight xx has been cancelled.*** (Voo xx foi cancelado)
- ***Flight xx has been delayed.*** (Voo xx está atrasado)
- ***Would passenger xx please come to...*** (Passageiro xx por favor venha...)
- ***This is the final call for flight xx to...*** (Essa é a última chamada para o voo xx)

em direção a...)

- ***Please make your way to Gate 10.*** (Por favor, dirija-se até o portão 10)
- ***The flight is delayed.*** (O voo está atrasado)
- ***Proceed to gate.*** (Embarque imediato)
- ***Where is Gate 2?*** (Onde é o portão 2?)
- ***Please show your ID at the boarding gate.*** (Por favor, mostre sua identidade no portão de embarque)
- ***The Flight xx to xx is now boarding at Gate 1.*** (O voo xx para xx está embarcando agora no Portão 1)

Durante o embarque são utilizados alguns *speeches* padrões, em que o agente se apresenta e dá orientações sobre o voo. Por exemplo:

- **Good morning/afternoon/evening dear passengers traveling with xx , my name is xx, and I will be in charge of boarding flight xx with destination to xx.** (*Bom dia/tarde/noite, queridos passageiros viajando com a xx. Meu nome é xx, e serei responsável pelo embarque no voo xx com destino a xx.*)
- **Boarding will begin in approximately xx minutes.** (*O embarque começará em aproximadamente xx minutos*)
- **This is the last call for passengers on XX flight xx flying to xx, we don't want to fly without you, so please proceed to gate number xx immediately. Thank you** (*Passageiros XX do voo xx com destino a xx. Esta é a última chamada para embarcar e não queremos partir sem você. Dirija-se com urgência ao portão número xx. Muito obrigado(a).*)

#### **4.3 Atendimento a passageiros com necessidade de assistência especial e seus desafios de comunicação em língua inglesa**

De acordo com a Resolução ANAC nº 280/2013, Passageiros com Necessidade de Assistência Especial (PNAEs) incluem pessoas com deficiência, idosos a partir de 60 anos, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo, pessoas com mobilidade reduzida e qualquer indivíduo com limitação na autonomia como passageiro devido a condição específica.

Os PNAEs têm direito aos mesmos serviços oferecidos aos usuários em geral, mas com atendimento prioritário em todas as fases da viagem e durante o contrato de transporte aéreo. Isso inclui prioridade sobre passageiros frequentes. Suas necessidades especiais devem ser atendidas, garantindo acesso a informações, instruções, instalações aeroportuárias, aeronaves e veículos disponíveis aos demais passageiros do transporte aéreo.

Também existem situações em que há passageiros estrangeiros que necessitem de assistência especial, como cadeira de rodas ou acompanhamento durante o check in e possivelmente até o embarque. De acordo com a norma específica da ANAC, para garantir a assistência adequada durante sua viagem aérea para o passageiro com Necessidade de Assistência Especial (PNAE), são utilizadas as seguintes frases:

- **Will you need any assistance to the gate?** (*Será necessário algum acompanhamento até o portão?*)
- **Will you require a wheelchair during boarding or check-in?** (*Será necessário o uso de cadeira de rodas durante o embarque ou check-in?*)
- **Would you like assistance from our team during the stages of your flight?** (*Gostaria de um auxílio da nossa equipe durante as etapas do voo?*)

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente análise ressalta que o domínio do inglês não é apenas uma competência desejável, mas um requisito essencial e um diferencial notável para os profissionais da aviação. A comunicação fluida no idioma do passageiro torna-se crucial, não apenas para facilitar interações cotidianas, mas também para enfrentar situações específicas, como conflitos e contingências.

O objetivo do trabalho foi alcançado pois foi mostrado o quão importante é a capacitação de aeroviários para uma melhor experiência desses turistas. A capacidade de se expressar claramente e compreender as necessidades e preocupações dos passageiros contribui significativamente para a eficiência e segurança dos processos.

Foram apresentados ainda os desafios e como a que devem ser consideradas para promover uma comunicação mais inclusiva. Apresentando a importância do aeroviário na

construção e no desenvolvimento da aviação diariamente, a língua como desafio diário em diversas etapas realizadas nos aeroportos, abrangendo desde a segurança operacional até a comunicação. Confirmando sua importância e garantindo a padronização dos serviços em conformidade com a ANAC.

Além disso, reconhece-se que muitos termos e protocolos específicos da aviação têm origem no inglês, consolidando ainda mais a importância do idioma no ambiente de trabalho. Entretanto, essas conclusões só foram possíveis devido a experiências vividas, não somente através de estudos já realizados anteriormente. Portanto, a habilidade de se comunicar proficientemente em inglês atende as demandas necessárias e possibilita uma interação assertiva. Nesse contexto, o domínio do inglês contribui para as operações aeroportuárias e na excelência no setor da aviação.

## **REFERÊNCIAS**

DE CASTRO, Adriana Teixeira et al. A importância do inglês e do espanhol para a capacitação na aviação civil. 2013.

ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil), Resolução nº 100 de 13 mai 2009 – DOU 91, 15/05/2009 alterado pelo DOU 97, de 25/05/2009). Acesso em: 05/11/2023

ALDERSON, J. Air safety, language assessment policy and policy implementation: the case of aviation English, 168–187, 2009.

ALCÂNTARA. Um relato sobre a Evolução Histórica da Aviação Civil. 2-12, 2009.

EL, Brian Paltridge et. al. The Handbook of English for Specific Purpose. Boston: Wiley-Blackwell, 2013.

GRANT, R.G. Flight: 100 years of aviation. 1. ed. Londres: Dorling Kindersley, 2002.

GRANT, R.G. Flight: the complete history. Londres: Dorling Kindersley, 2004.

MAGALHÃES, André. O desenvolvimento da aviação militar e de tecnologias da aviação durante a Segunda Guerra Mundial (2019).

FAY, Claudia Musa. **Crise nas alturas: a questão da aviação civil (1927-1975)**. EdiPUCRS, 2013.

MALAGUTTI, Antônio Osler. Evolução da aviação civil no Brasil: estudo de consultoria legislativa da câmara dos deputados – Área XVII. Segurança e defesa nacional, 2001, 7 p.

NASCIMENTO, Manoel. A importância do idioma inglês na aviação. 2018. Disponível em: <https://www.aerotd.com.br/decoleseufuturo/a-importancia-do-idioma-ingles-na-aviacao/>. Acesso em: 11 nov. 2023.

OLIVEIRA, A.V.M. The evolution of airline regulation in Brazil. São José dos Campos: ITA, 2006.

SANTOS FILHO, José Camilo dos; ALMEIDA, Maria de Lourdes Pinto de. Revista Internacional de Educação Superior [RIESup] bilíngue: Publicação na língua franca da ciência. Acesso em: 05 de novembro de 2023