TERMINOLOGIA DA HOTELARIA – APP MULTILÍNGUE REVISTO E AMPLIADO

Júlio César Ferreira Lima [1]
Paulo Dahilton da Silva Alencar[2]

INTRODUÇÃO

As linguagens técnico-científicas demandam investigações sistemáticas e a elaboração de materiais terminológicos especializados que contribuam para a precisão conceitual, a padronização vocabular e a eficácia dos processos de comunicação nos diferentes domínios do conhecimento. Nesse contexto, a aprendizagem, a produção e a disseminação de conhecimentos especializados estão diretamente relacionadas ao domínio das unidades terminológicas que representam conceitos, procedimentos e práticas próprios de cada área. Conforme afirma Cabré (1999, p. 97), "[...] sem terminologia não se faz ciência, não se descreve uma técnica, nem se exerce uma profissão especializada".

Este trabalho concentrou-se nas interfaces entre as áreas do Turismo e da Hospitalidade, da Educação e da Linguística, evidenciando contribuições decorrentes da articulação desses campos do conhecimento. A linguagem técnica da Hotelaria possibilitou pesquisa e elaboração de uma ferramenta dicionarística com parte do léxico especializado da área.

Krieger (1993) admite uma relação estreita entre dicionários e a cultura de um povo. Para a autora, dicionários nada mais são que uma espécie de texto difusor de cultura por meio das unidades lexicais que os compõem; expondo, assim, um universo semântico cultural particular. Tal observação corrobora com a ideia de que o dicionário não é somente uma obra de consulta para tirar dúvidas gramaticais, mas também uma fonte de informações históricas sobre uma determinada época, incluindo os costumes, a ideologia e a linguagem de um povo.

[1] Doutor pelo curso de Ciências da Educação da *Universidad de la Integración de las Américas* - PY, juliocesar@ifce.edu.br;
[2] Especialista pelo curso de Meio Ambiente e Turismo da Universidade Estadual do Ceará – CE, pdalencar@hotmail.com.

A Terminologia, enquanto campo de estudos, dedica-se à investigação das unidades terminológicas, considerando seus aspectos linguísticos, conceituais, cognitivos e comunicativos, bem como suas relações com os contextos de uso. As pesquisas desenvolvidas nessa área favorecem a circulação do conhecimento e a comunicação entre profissionais, pesquisadores, estudantes e demais usuários das linguagens técnico-científicas. Nesse sentido, a necessidade de nomear, categorizar e transmitir conhecimentos acompanha o desenvolvimento das sociedades, uma vez que a linguagem desempenha papel fundamental na construção e na socialização do saber. Carter (2003), ao abordar questões relacionadas à evolução humana, oferece subsídios para refletir sobre a relação entre o desenvolvimento das capacidades humanas e a linguagem, associação que deve ser compreendida em sua complexidade histórica, cognitiva e social.

Embora as terminologias acompanhem historicamente o desenvolvimento das atividades humanas, sua organização e descrição sistemáticas assumem particular relevância diante da crescente especialização do conhecimento presente na contemporaneidade. Pontes (1997) relaciona a expansão dos estudos terminológicos às transformações socioeconômicas características do mundo contemporâneo, entre as quais se destacam o avanço das ciências, a criação e a diversificação de áreas de formação acadêmica, o desenvolvimento acelerado das tecnologias e dos meios de comunicação, a intensificação das relações políticas e comerciais internacionais e a expansão das empresas multinacionais.

No processo de consolidação da Terminologia moderna, destaca-se a contribuição do engenheiro austríaco Eugen Wüster (1898–1977), cuja tese de doutoramento, publicada em 1931, constitui um marco na sistematização dos princípios posteriormente associados à Teoria Geral da Terminologia (TGT). Essa perspectiva contribuiu para o estabelecimento de fundamentos teóricos e metodológicos voltados à organização dos conceitos e à sistematização das unidades terminológicas, especialmente em contextos de comunicação técnico-científica.

Entretanto, os pressupostos da abordagem wüsteriana passaram a ser discutidos e ampliados por perspectivas que atribuem maior centralidade às dimensões linguísticas, cognitivas e sociocomunicativas dos termos. Nesse cenário, destacaram-se a Teoria Sociocognitiva da Terminologia (TST), associada aos estudos de Rita Temmerman, e a Teoria Comunicativa da Terminologia (TCT), desenvolvida por Maria Teresa Cabré. A TST enfatiza a relação entre a construção dos conceitos, os processos cognitivos e as

práticas sociais, considerando que as unidades terminológicas não podem ser plenamente compreendidas de maneira dissociada dos contextos em que são produzidas e utilizadas. A TCT, por sua vez, compreende as unidades terminológicas a partir da articulação entre dimensões linguísticas, cognitivas e sociais, reconhecendo sua natureza poliédrica e sua dependência das situações comunicativas. Embora apresentem pressupostos específicos, ambas as abordagens ampliam a compreensão dos termos especializados ao reconhecerem a relevância dos contextos de uso para a descrição e a interpretação das terminologias.

Cabré (1999) identifica três acepções para o termo *terminologia*, evidenciando seu caráter polissêmico. A primeira corresponde à Terminologia entendida como campo de conhecimento ou disciplina científica; a segunda refere-se à dimensão metodológica, isto é, ao conjunto de princípios e procedimentos empregados na investigação terminológica; e a terceira designa o conjunto de unidades terminológicas de determinado domínio especializado[3].

Para compreender à relevância da elaboração de materiais específicos auxiliadores de estudantes e profissionais do turismo e hospitalidade, está a representatividade do setor. Segundo publicação do Conselho Mundial de Viagens e Turismo (WTTC), o ano de 2025 fechou com o setor injetando US$11,6 trilhões no Produto Interno Bruto (PIB) global, representando 9,8% da economia global e conseguindo empregar 366 milhões de pessoas em todo o mundo (WTTC, 2026). No cenário brasileiro, o WTTC aponta a contribuição significativa do turismo para a geração de empregos e para a atividade econômica nacional. Tais indicadores devem ser interpretados conforme os critérios metodológicos e os indicadores específicos adotados pelas instituições responsáveis, sobretudo no que diz respeito à distinção entre contribuição direta, indireta e total do turismo para o PIB e para o mercado de trabalho (WTTC, 2025).

Os empreendimentos hoteleiros, por sua vez, empregam um contingente significativo de profissionais do turismo e hospitalidade. Em um mercado caracterizado pela elevada competitividade, essas organizações precisam oferecer não apenas

[3] Quando aparecerem palavras com conotação a áreas de estudo, estas estarão grafadas com a primeira letra maiúscula, não importando suas posições nas sentenças. Com qualquer outra conotação e exceto em início de orações, as palavras aparecerão com a primeira letra minúscula. Essa distinção constitui uma opção de padronização adotada pelos autores, com o propósito de explicitar os diferentes sentidos atribuídos aos termos ao longo da discussão (Nota dos autores).

infraestrutura física atrativa, mas também elevados padrões de qualidade na prestação de serviços. Nesse contexto, o capital humano constitui um elemento estratégico, uma vez que a qualificação, o desempenho e o comprometimento são determinantes para a excelência do atendimento e para a satisfação dos clientes. Além disso, a dimensão internacional do turismo amplia a necessidade de estabelecer correspondências terminológicas entre diferentes línguas, especialmente em situações que envolvem atendimento a visitantes estrangeiros, formação profissional, elaboração de materiais didáticos e intercâmbio de informações técnicas.

Para a atualização do Dicionário Terminológico Multilíngue da Hotelaria (DTMH) e exposição da terminologia específica, as seguintes perguntas de investigação foram levantadas:

- Como se constitui a terminologia da Hotelaria referente à governança, à recepção, à restauração e à segurança no português do Brasil com equivalentes nas línguas inglesa, espanhola e francesa?;
- Quais aspectos morfossintáticos e semânticos podem compor um dicionário terminológico multilíngue?; e,
- Quais termos e expressões técnicas da Hotelaria já se encontram registrados em obras lexicográficas reconhecidas do português do Brasil disponíveis aos consulentes?

O objetivo geral foi, pois, descrever parte da nomenclatura da Hotelaria conforme os princípios da Terminologia. Os objetivos específicos foram inventariar termos técnicos no português do Brasil e seus equivalentes nas línguas inglesa, espanhola e francesa, com ênfase nos domínios da recepção, da governança, da restauração e da segurança; apresentar aspectos morfossintáticos e semânticos, dicionarização em obras lexicográficas e definição adequada no português do Brasil; e realizar uma revisão do Dicionário Terminológico Multilíngue da Hotelaria (DTMH) que é um aplicativo para ser utilizado por dispositivos com a plataforma *Android* [4].

A metodologia utilizou o método de procedimento hipotético-dedutivo, percebendo lacunas entre as áreas da Hotelaria e da Linguística, no que diz respeito à escassez de obras terminológicas multilíngues. Segundo os objetivos, a pesquisa classificou-se como exploratória-descritiva, com levantamentos bibliográficos para sustentar o referencial teórico e a produção de um dicionário terminológico.

[4] O app pode ser baixado gratuitamente na *Play Store* com as iniciais DTMH (Nota dos autores).

A pesquisa apresenta-se atualizada com a descrição de novos termos e a inclusão do domínio da segurança. A indicação sobre o domínio dos termos também foi atualizada, apresentando termos pertencentes a mais de um dos domínios trabalhados. Vários termos não estavam descritos em dicionários lexicográficos brasileiros. No que se refere ao aspecto morfológico, houve ocorrência de xenismos, formações híbridas e um elevado índice de termos compostos, evidenciando a diversidade dos processos de formação lexical que caracterizam a terminologia da Hotelaria. Essas características validam a elaboração de conjuntos lexicográficos especializados para uma acurada utilização dos termos por tradutores, aprendizes e profissionais da hotelaria.

METODOLOGIA (OU MATERIAIS E MÉTODOS)

A investigação para enquadramento dos objetivos elaborados foi a holística, que ocorre quando o processo de investigação se encontra no nível perceptivo, indicando uma aproximação inicial com o objeto estudado e apresentando a exploração e a descrição como finalidades da pesquisa (HURTADO DE BARRERA, 2000). Afinou-se, portanto, com o modelo da Terminologia descritiva apresentado por Barros (2004). Esse modelo coleta e descreve dados por meio de definições especializadas, culminando, normalmente, com a elaboração de vocabulários especializados.

A pesquisa, de caráter exploratório-descritivo, levantou um *corpus* referente aos domínios da governança, da recepção, da restauração e da segurança hoteleira, constituído por meio de pesquisa bibliográfica. Quanto ao método hipotético-dedutivo, sua adoção fundamentou-se na identificação de uma lacuna entre as áreas da Hotelaria e da Linguística, evidenciada pela inexistência de obras terminográficas multilíngues voltadas ao domínio da Hotelaria.

O referencial teórico foi construído com informações sobre Turismo e Hospitalidade, Educação e Linguística. O *corpus* de extração dos termos foi composto por produções específicas para a Hotelaria, apresentadas em forma impressa ou em forma eletrônica. Para a constatação de dicionarização foram selecionados dois dicionários eletrônicos de língua portuguesa, a saber: o Dicionário *online* Caldas Aulete e o Dicionário Priberam. A importância dessa indicação está ligada à acepção, ou acepções, que as palavras podem apresentar nas obras lexicográficas, ou a ausência delas. Destarte, foram elaboradas definições terminológicas precisas para a área em questão.

A macroestrutura que delineou a obra de forma generalizada trouxe os seguintes critérios para a organização do DTMH: termos organizados em ordem alfabética contínua; termos grafados em versal e em negrito; termos derivados de xenismos grafados em versal e negrito, apresentando remissiva para o equivalente em português, quando existir; variantes gráficas grafadas sem negrito e em letras minúsculas quando na mesma entrada do termo considerado original; e termos com mais de uma acepção indicados em entradas independentes, fazendo uso de numeração sobreposta para diferenciá-los semanticamente (¹, ², etc.).

A microestrutura que é "[...] a organização dos dados contidos no verbete, ou melhor, o programa de informações sobre a entrada disposto no verbete" (Barros, 2004, p. 156) ficou definida como: + termos-entrada em língua vernácula (prioritariamente) + referências gramaticais + indicação de dicionarização dos termos + domínio ± variante(s) gráfica(s) em língua vernácula ± definição em língua vernácula ± contexto em língua vernácula e fonte + equivalente em língua inglesa (En) + equivalente em língua espanhola (Es) + equivalente em língua francesa (Fr) ± remissiva ± nota.[5]

A elaboração da primeira versão do DTMH realizou-se como trabalho final de doutoramento do primeiro autor, com apresentação em 2019. Objetivando a realização de uma ampliação de termos e revisão nas definições e exemplificações dos mesmos, a segunda versão do aplicativo foi disponibilizada a partir de 2022. Agora é apresentada a terceira versão do DTMH, mais uma vez revista e ampliada.

O Chat GPT foi utilizado para atualização de dados numéricos apresentados na introdução. Esses dados se referem a anos, valores monetários, etc. Algumas datas de publicações utilizadas na pesquisa também foram reconfirmadas.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os dados foram agrupados por características semelhantes, uma vez que uma descrição pormenorizada dos termos seria inviável pela limitação de espaço. Com a revisão e a ampliação, o DTMH apresenta agora 400 termos, 83 termos adicionados desde a primeira versão.

[5] O símbolo "+" demonstra a obrigatoriedade do componente que o sucede na microestrutura, enquanto que o símbolo "±" emula a sua facultatividade (Nota dos autores).

Termos relacionados à segurança hoteleira foram incluídos nessa versão atualizada. A divisão dos termos não ocorreu de forma equitativa entre os quatro domínios trabalhados. Destarte, a governança apresentou 71 termos, a recepção alcançou o total de 77, a restauração contou com 162 e a segurança com 32.

Alguns termos foram categorizados como pertencentes a mais de um domínio. Isso ocorreu porque vários termos são manipulados por mais de um profissional dentro de um estabelecimento hoteleiro, como o termo “suíte”, que pertence claramente ao dia-a-dia laboral dos profissionais da governança e da recepção (na primeira versão esse termo estava ligado apenas à recepção). A divisão dos termos pertencentes a mais de um domínio apresentou-se com governança e recepção classificando 25 termos; recepção e restauração contando com 20 termos; e 13 termos enquadrando-se nos domínios da governança, da recepção e da restauração simultaneamente.

Houve revisão dos exemplos apresentados. Alguns exemplos foram substituídos ou os acessos aos *sites* foram atualizados. Essas reformas foram realizadas principalmente pela concordância da não eternidade de dicionários segundo Maldonado (2008). Sendo assim, novas versões serão essenciais para a permanência e utilidade do DTMH.

Todos os termos presentes no DTMH foram buscados em dois dicionários da língua portuguesa para se apontar o quanto da linguagem da Hotelaria fazia parte da língua comum. A dicionarização alcançou 138 termos, como “café” e “camareira”; contra 262 não encontrados, como “abertura de cama” e “coquetel montado”. Ponderando também o tipo de dicionarização, somam-se aos termos não dicionarizados, os 21 termos com acepções diferentes daquelas aceitáveis para a Hotelaria e os 84 termos com acepções complementares, ou seja, não demonstrando a abrangência necessária para a área em questão em uma única obra. O total dessas três categorias totalizou 367 termos (92% do total). Assim, apenas 33 termos estavam registrados com acepções relativas à Hotelaria, entre eles encontravam-se “copeiro”, “extintor” e “xícara”. Esses dados ratificam trabalhos terminológicos elaborados para a área em questão devido a sua importância social e econômica no Brasil, exigindo qualificação dos profissionais envolvidos.

Um ponto que justificou a não dicionarização da maioria dos termos foi a formação composta dos mesmos. Foram encontrados 161 termos simples, como “nutricionista” e “alambique”; e 239 compostos, como “alta estação” e “carrinho de andares”. As composições aconteceram sem o auxílio de conectivos como em “coquetel batido” e “cortina blecaute”; e, por meio de preposições ou conjunções como em “chave

de vinho" e "achados e perdidos". Para essa categoria, as siglas, como "FNRH", foram consideradas como termos simples.

Atesta-se a empregabilidade de termos simples por um maior número de áreas do conhecimento. Assim, é mais provável se encontrar definição em dicionários lexicográficos para termos generalistas como "chave" e "copo" do que para os termos específicos como "chave mestra de andar" e "copo *highball*", presentes no DTMH.

No que concerne à formação dos termos destaca-se a presença de 78 originários de xenismos e 30 formados por hibridismo, chegando-se a 108 termos ou 27% do total do dicionário. Desse montante, 82 termos não estavam dicionarizados nas obras lexicográficas da pesquisa, apoiando estudos e produções de materiais específicos com terminologia hoteleira multilíngue, uma vez que a área em questão se utiliza claramente do auxílio de outras línguas. Exemplos claros disso são os termos de origem francesa "*mise-en-place*" e "*buffet*" o de origem inglesa "*allotment*" e o termo híbrido "apartamento *standard*".

Os dados quantitativos e as análises desenvolvidas ao longo desta investigação corroboram a existência e evidenciam a complexidade e a abrangência do repertório terminológico da Hotelaria em português brasileiro, bem como os desafios relacionados ao estabelecimento de equivalências terminológicas nas línguas inglesa, espanhola e francesa. Os resultados decorrentes do inventário, da descrição e da análise crítica das unidades terminológicas selecionadas possibilitaram ampliar a compreensão dos aspectos conceituais, linguísticos e terminológicos que caracterizam essa linguagem técnico-especializada.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo visa contribuir para o aprofundamento das pesquisas em Terminologia aplicada à Hotelaria, ao mesmo tempo que reforçar a relevância da sistematização do vocabulário especializado e da identificação de equivalentes interlinguísticos para a produção de instrumentos terminográficos e para a comunicação em contextos profissionais e acadêmicos.

A pesquisa apresenta-se, pois, atualizada com a inclusão de novos termos e do domínio da segurança. A indicação sobre o domínio dos termos também foi atualizada, apresentando termos pertencentes a mais de um dos domínios trabalhados. Uma revisão

ortográfica também foi utilizada como ferramenta para a elaboração da terceira versão do dicionário.

A distinção entre a Lexicologia e a Terminologia constitui um dos fundamentos que justificam a elaboração de obras terminográficas voltadas aos diferentes domínios especializados do conhecimento. Enquanto a primeira se preocupa com as palavras da língua de uma forma generalizada, a segunda descreve termos e expressões das linguagens de especialidades, presentes nas diversas áreas do conhecimento. A descrição terminográfica apresentada do DTMH contribui para a padronização terminológica, amplia a circulação do conhecimento técnico-científico e subsidia atividades de ensino, pesquisa, tradução e comunicação especializada no setor hoteleiro.

Como sugestão para continuação de pesquisa da área da terminologia hoteleira, sugere-se a inclusão de outras línguas estrangeiras e de outros domínios da Hotelaria. Outra possibilidade é a conceituação dos equivalentes nas línguas estrangeiras presentes no DTMH.

Palavras-chave: Terminologia, Terminografia, Dicionário Multilíngue, Hotelaria, Aplicativo.

REFERÊNCIAS

BARROS, L. A. **Curso Básico de Terminologia.** São Paulo: Edusp, 2004.

CARTER, R. **O livro de ouro da mente**. Rio de Janeiro: Ediouro, 2003.

KRIEGER, M. da G. **A obra e o fazer dicionarístico.** Caderno do I.L., Nº 10, 1993. p. 9- 16.

MALDONADO, C. *El uso del diccionario en el aula. **Cuadernos de lengua española*** **53**. 2.ed. Madrid: Arco Libros, S.L., 2008.

PONTES, A. L. **Terminologia científica:** o que é e como se faz. 1997. Disponível em: <http://www.revistadeletras.ufc.br/rl19Art05.pdf>. Acesso em: 26 maio 2026.

HURTADO DE BARRERA, J. ***Metodología de la investigación holística.***3 ed. Caracas: Instituto Universitario de Tecnología Caripito y Servicio y Proyecciones para América Latina. 2000.

WTTC, 2026. **Qual o impacto econômico do setor de viagens e turismo?** Disponível em: < https://wttc.org/research/economic-impact>. Acesso em: 03 ago. 2026.

WTTC. Disponível em:< https://wttc.org/news/wttc-forecasts-brazil-travel-and-tourism-sector-to-surpass-usd-167-billion-contribution-by-2025>. Acesso em 02 jun. 2026.