

UNIVERSIDADE
CATÓLICA
PORTUGUESA

DESMISTIFICAR A TRADUÇÃO AUTOMÁTICA NO
PROCESSAMENTO DE RESERVAS NA HOTELARIA

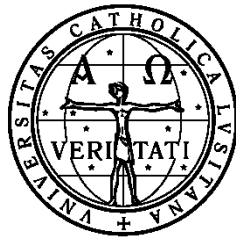
Dissertação apresentada à Universidade Católica Portuguesa
para obtenção do grau de mestre em Tradução

Por

Mariana Maria Antunes Sebastião

Faculdade de Ciências Sociais e Humanas

Setembro de 2024



UNIVERSIDADE
CATÓLICA
PORTUGUESA

DESMISTIFICAR A TRADUÇÃO AUTOMÁTICA NO
PROCESSAMENTO DE RESERVAS NA HOTELARIA

Dissertação apresentada à Universidade Católica Portuguesa para
obtenção do grau de mestre em Tradução

Por

Mariana Maria Antunes Sebastião

Faculdade de Ciências Sociais e Humanas

Sob orientação de João Carlos Antunes Brogueira

Setembro de 2024

Resumo

A presente dissertação investiga a utilização da tradução automática, no departamento de reservas, inserido na indústria hoteleira.

Com a crescente globalização e as constantes inovações digitais na hotelaria, a tradução automática surgiu como uma ferramenta de suporte, de modo a garantir a acessibilidade e a eficiência na comunicação com o cliente.

O estudo analisa a hipótese de haver uma utilização da tradução automática frequente no departamento de reservas e avalia como esta é aplicada no seu processamento. Ainda estuda os desafios encontrados, o nível de confiança dos profissionais na sua utilização e as necessidades de revisão que surgem. E por fim, analisa-se também a importância do conhecimento linguístico neste contexto, assim como a relação entre a qualidade da tradução e a interação com os hóspedes.

A pesquisa inclui dados quantitativos e qualitativos, recolhidos através de inquéritos e entrevistas com profissionais do setor, analisando vantagens, limitações e futuras possibilidades para a tradução automática no setor hoteleiro.

Embora a tradução automática tenha demonstrado grandes evoluções e ofereça um suporte valioso no departamento de reservas, o seu uso independente não é recomendado. Esta tecnologia revela-se mais eficaz quando aliada à intervenção humana, garantindo o nível de excelência contínuo na indústria hoteleira.

Palavras-Chave: Indústria Hoteleira, Tradução Automática, Processamento de Reservas, Inovação Tecnológica, Confiança, Conhecimento Linguístico, Dados Quantitativos, Dados Qualitativos.

Abstract

This dissertation investigates the use of machine translation, in the reservations department, within the hospitality industry.

With the increasing globalization and the constant digital innovations in hospitality, the machine translation emerged as a support tool to ensure the accessibility and efficiency in customer communication.

The study analyzes the hypothesis of frequent use of machine translation in the reservations department and evaluates how it is applied in its processing. It also looks at the challenges encountered, the level of confidence professionals have in using it and the revision needs that arise. Finally, it also analyzes the importance of linguistic knowledge in this context, as well as the relationship between the translation quality and interaction with guests.

The research includes quantitative and qualitative data, collected through surveys and interviews with professionals in the sector, analyzing the advantages, limitations and future possibilities for machine translation in the hospitality industry.

Although machine translation has shown great progress and offers valuable support in the reservations department, its independent use isn't recommended. This technology proves most effective when combined with human intervention, guaranteeing the continuous level of excellence in the hospitality industry.

Keywords: Hospitality Industry, Machine Translation, Reservation Process, Technological Innovation, Trust, Linguistic Knowledge, Quantitative Data, Qualitative Data.

Dedicatória

Dedico esta conquista ao meu avô Arménio, que tenho a certeza que tem orgulho em mim, onde quer que ele possa estar. Obrigada!

Agradecimentos

Ao se concluir uma etapa importante, é natural refletir sobre o início e sobre as pessoas que estiveram presentes ao longo do caminho até ao final.

Em primeiro lugar, não poderia deixar de mencionar o meu orientador, João Carlos Antunes Brogueira. A ele, agradeço todo o conhecimento, ajuda e apoio oferecidos. Desde o primeiro momento, ele mostrou-se disponível e aceitou este projeto com entusiasmo. Obrigada pelos conselhos, pela boa disposição e pela empatia demonstrada ao longo de todo o processo.

Em segundo lugar, gostaria de agradecer à minha família, especialmente aos meus pais, Dina e Henrique. Foram eles que me incentivaram a levantar do sofá sempre que a motivação faltava, e que, com as suas constantes palavras de incentivo, convenceram-me de que eu conseguiria vencer. Obrigada pelas perguntas frequentes e pela certeza da minha vitória, especialmente nos momentos em que eu mesma duvidava.

Agradeço também às minhas melhores amigas, Margarida, Diana e Mariana, que, mesmo vivendo realidades diferentes, sempre me apoiaram e acreditaram em mim. Um agradecimento especial à Mariana Lacerda e à Mónica da Costa Lobo, pela disponibilidade em serem entrevistadas e pela disposição em ajudar, fazendo com que a minha investigação alcançasse o seu máximo potencial. Obrigada pelos testemunhos valiosos e, principalmente, pela amizade.

Um agradecimento especial à Cláudia e às minhas colegas da Acolad, que sempre demonstraram empatia em relação à minha dissertação e me proporcionaram o tempo necessário para alcançar o meu objetivo.

Por fim, quero expressar a minha gratidão a uma das melhores pessoas deste mundo, ao meu avô Ventura. Ele, que dedicou a vida à agricultura e que, mesmo aposentado e sem qualquer conhecimento em tradução ou hotelaria, foi a pessoa que mais me questionou, desafiou, e se interessou pelo meu trabalho. A sua presença constante foi fundamental, e sem ele, metade das perguntas levantadas nesta dissertação não teriam sido feitas, e muitas das conclusões não teriam emergido. Obrigada por nunca me deixar contentar com o mínimo e por sempre ter orgulho em mim.

Índice de Conteúdos

INTRODUÇÃO	1
REVISÃO DE LITERATURA.....	8
PARTE I - FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	15
1. O TURISMO: ORIGENS E DESENVOLVIMENTO	15
1.1. <i>Definição e Contextualização do Turismo</i>	15
1.2. <i>Evolução Histórica do Turismo até aos dias de Hoje</i>	16
2. A HOTELARIA: CONTEXTUALIZAÇÃO, EVOLUÇÃO E ESTRUTURA ATUAL.....	21
2.1. <i>Contextualização e evolução da indústria hoteleira</i>	21
2.2. <i>Profissionalização da Hotelaria em Portugal</i>	24
2.2.1. O Turismo de Portugal	26
2.2.2. Melhores Universidades em Estudos Hoteleiros no Mundo	26
2.3. <i>Estrutura Atual do Setor Hoteleiro</i>	27
2.3.1. Departamento de Reservas	28
3. INTEGRAÇÃO DE SISTEMAS: TRADUÇÃO AUTOMÁTICA E PÓS-EDIÇÃO E FERRAMENTAS CAT NA ERA DIGITAL	30
3.1. <i>A Tradução Automática (TA): Contextualização e Evolução</i>	30
3.2. <i>Importância da Pós-Edição na Era da Tradução Assistida por Computador</i> 40	
4. A INTERLIGAÇÃO ENTRE TRADUÇÃO E HOTELARIA.....	45
4.1. <i>COVID-19 e as evoluções digitais na Pós-Pandemia</i> Error! Bookmark not defined.	
4.1.1. A tradução automática no setor hoteleiro Error! Bookmark not defined.	
4.2. <i>Tradução na hotelaria</i>	45
4.2.1. O Fenómeno cultural e as línguas.....	46
4.2.2. O caso específico do texto gastronómico	47
PARTE II – OBJETIVOS E METODOLOGIA	52
5. OBJETIVOS E HIPÓTESES DE PESQUISA.....	52
5.1. <i>Elaboração do objetivo geral e objetivos específicos da dissertação</i>	52
5.2. <i>Hipóteses de Investigação</i>	52
6. METODOLOGIA DE PESQUISA.....	54

6.1.	<i>Metodologia mista</i>	54
6.2.	<i>Pesquisa Quantitativa</i>	55
6.3.	<i>Pesquisa Qualitativa</i>	61
PARTE III – FUNDAMENTAÇÃO PRÁTICA		65
7.	ANÁLISE DOS RESULTADOS QUANTITATIVOS	65
7.1.	<i>Descrição estatística dos dados recolhidos</i>	65
7.1.1.	Faixa Etária.....	65
7.1.2.	Grau de Escolaridade.....	66
7.1.3.	Línguas faladas (para além da materna)	66
7.1.4.	Tipos de recursos linguísticos utilizados	67
7.1.5.	Definição de tradução automática	68
7.1.6.	Utilização de TA.....	69
7.1.6.1.	Contexto pessoal.....	69
7.1.6.2.	Contexto profissional.....	69
7.1.7.	TA mais utilizada.....	70
7.1.8.	Utilização diária de TA.....	70
7.1.9.	Frequência de utilização de TA	71
7.1.10.	Utilização da TA no processamento de reservas	71
7.1.10.1.	Ativa Vs. Passiva.....	71
7.1.10.2.	Fases do processamento de reservas.....	72
7.1.11.	Maior necessidade de TA nas línguas	73
7.1.12.	Necessidade	74
7.1.13.	Vantagens	74
7.1.14.	Desafios	75
7.1.15.	Evolução da utilização da TA.....	76
7.1.16.	Importância da TA.....	76
7.1.17.	Recomendações	77
7.1.18.	Relevância da aprendizagem de línguas	77
8.	INTERPRETAÇÃO DOS DADOS RECOLHIDOS	79
8.1.	<i>Análise dos dados quantitativos e qualitativos</i>	79
8.1.1.	O percurso académico e profissional no setor hoteleiro.....	80
8.1.2.	A importância do conhecimento linguístico no setor hoteleiro.....	82

8.1.3. A função da tradução automática na comunicação com o cliente	84
8.1.4. Limitações e confiança na tradução automática	88
8.1.5. Reflexões sobre o futuro da tradução automática na hotelaria	91
CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	94
CONCLUSÕES GERAIS DO ESTUDO	94
CONSTRANGIMENTOS E LIMITAÇÕES DO ESTUDO	97
RECOMENDAÇÕES PARA LINHAS FUTURAS DE INVESTIGAÇÃO	99
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	100
ANEXOS.....	107
ANEXO A – LISTA DE PERGUNTAS DOS INQUÉRITOS.....	107
ANEXO B – ENTREVISTA A MARIANA LACERDA	109
ANEXO C – ENTREVISTA A MÓNICA DA COSTA LOBO	113

Índice de figuras e tabelas

FIGURA 1 – GRÁFICO DE BARRAS ILUSTRATIVO DA PERCENTAGEM DOS INQUIRIDOS POR FAIXA ETÁRIA.....	66
FIGURA 2 - GRÁFICO CIRCULAR REPRESENTATIVO DO GRAU DE ESCOLARIDADE EFETUADO POR CADA INQUIRIDO.....	66
FIGURA 3 - GRÁFICO DE BARRAS REPRESENTATIVO DAS LÍNGUAS FALADAS POR CADA INQUIRIDO (NÃO INCLUINDO A MATERNA)	67
FIGURA 4 - GRÁFICO CIRCULAR REPRESENTATIVO DOS RECURSOS LINGUÍSTICOS COM MAIOR UTILIZAÇÃO	68
FIGURA 5 - GRÁFICO CIRCULAR REPRESENTATIVO DA UTILIZAÇÃO DA TA.....	69
FIGURA 6 - GRÁFICO CIRCULAR REPRESENTATIVO DA UTILIZAÇÃO DA TA, EM CONTEXTO PROFISSIONAL.....	69
FIGURA 7 - GRÁFICO DE BARRAS REPRESENTATIVO DA PREFERÊNCIA DO TIPO DE TA	70
FIGURA 8 - GRÁFICO REPRESENTATIVO DA UTILIZAÇÃO DIÁRIA DA TA.....	70
FIGURA 9 - GRÁFICO CIRCULAR REPRESENTATIVO DA FREQUÊNCIA DE UTILIZAÇÃO DA TA .	71
FIGURA 10 - GRÁFICO CIRCULAR REPRESENTATIVO DO TIPO DE UTILIZAÇÃO DE TA	72
FIGURA 11 - GRÁFICO DE BARRAS REPRESENTATIVO DA UTILIZAÇÃO NAS ETAPAS DO PROCESSAMENTO DE UMA RESERVA.....	73
FIGURA 12 - GRÁFICO CIRCULAR REPRESENTATIVO DA NECESSIDADE DE UTILIZAÇÃO DA TA, POR LÍNGUAS	73
FIGURA 13 - GRÁFICO DE BARRAS REPRESENTATIVO DO GRAU DE NECESSIDADE DA TA.....	74
FIGURA 14 - GRÁFICO DE BARRAS REPRESENTATIVO DAS VANTAGENS DA TA	75
FIGURA 15 - GRÁFICO DE BARRAS REPRESENTATIVO DOS DESAFIOS DA TA	76
FIGURA 16 - GRÁFICO CIRCULAR REPRESENTATIVO DA EVOLUÇÃO DA TA.....	76
FIGURA 17 - GRÁFICO DE BARRAS REPRESENTATIVO DO GRAU DE IMPORTÂNCIA DA TA, NO SETOR HOTELEIRO.....	77
FIGURA 18 - GRÁFICO CIRCULAR REPRESENTATIVO DAS RECOMENDAÇÕES DA TA A OUTROS COLABORADOS DO SETOR HOTELEIRO.....	77
FIGURA 19 - GRÁFICO DE BARRAS REPRESENTATIVO DO GRAU DE RELEVÂNCIA PARA A APRENDIZAGEM DE LÍNGUAS, NO SETOR HOTELEIRO.....	78

Lista de siglas e acrónimos

ALPAC–Automatic Language Processing Advisory Committee

BT/TB–Base de Terminologia/ Terminology Base

CAT Tools–Computer-Assisted Translation Tools (Ferramentas de Tradução Automática)

CEE–Comunidade Económica Europeia

CRM–Customer Relationship Management (Gestão de Relacionamento com o Cliente)

FAHQMT–Fully Automatic High Quality Machine Translation (Tradução Completamente Automática de Alta Qualidade)

F&B–Food and Beverage Department (Departamento de Comidas e Bebidas)

FTC–Frase do Texto de Chegada

FTP–Frase do Texto de Partida

IBM–International Business Machines Corporation

I&D–Investigação e Desenvolvimento

IES–Instituições de Ensino Superior

HAMT–Human-Aided Machine Translation (Tradução Humana com Intervenção Automática)

MAHT–Machine-Aided Human Translation (Tradução Automática com Intervenção Humana)

MRI–Mecanismo de Reservas pela Internet

MT/TM–Memória de Tradução/ Translation Memory

NMT–Neuronal Machine Translation (Tradução Automática Neuronal)

OECD–Organization for Economic Cooperation and Development (Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico-OCDE)

OMS–Organização Mundial da Saúde

ONU–Organização das Nações Unidas

OTA–Online Travel Agencies (Agência de Viagens ‘Online’)

PIB–Produto Interno Bruto

PME–Pequenas e Médias Empresas

PMS–Property Management System (Sistema da Gestão Operacional Hoteleira)

SNS–Sistema Nacional de Saúde

TA/MT–Tradução Automática/ Machine Translation

TAUM–Traduction Automatique à l'Université de Montreal

TGV–Train à Grande Vitesse (Comboio de Alta Velocidade)

TIC–Tecnologias de Informação e Comunicação

UNWTO/OMT–United Nations World Tourism Organization (Organização Mundial do Turismo)

Introdução

A tradução é um caminho sem volta. A partir do momento em que nos inserimos neste mundo, em que entramos em contacto real com a tradução, é como se a química do nosso cérebro se alterasse.

Abrir as portas desta área nunca foi uma decisão premeditada; no máximo, foi um impulso, uma estratégia de sobrevivência, numa altura em que nos encontrávamos em plena pandemia, com toda a indústria hoteleira e grande parte da restauração de portas fechadas. Naquela altura, havia a necessidade de decidir sobre qual mestrado optar, e foi como se a tradução me tivesse puxado.

Claro que só senti realmente a sua presença quando me vi a comentar traduções e a criar sugestões mentais para as coisas mais aleatórias, como placas, anúncios e, por mais extraordinário que pareça, menus de restaurantes.

Durante todo o meu percurso neste mestrado, trabalhei até muito recentemente em hotelaria, mais especificamente no departamento de reservas de um restaurante pertencente a uma entidade hoteleira, a Onyria Quinta da Marinha. As minhas funções eram, de forma geral, a gestão das reservas, a organização do espaço e a implementação de pedidos de clientes.

Após um longo e duro período de pandemia, o número de clientes, muitos deles já com uma idade avançada, que se sentiam desconfortáveis em se inserir num espaço com mais de 200 pessoas diariamente, era elevado. Como resultado, o número de pedidos de take-away era sempre bastante alto, e, graças à qualidade que este restaurante sempre ofereceu, os pedidos eram muitas vezes bastante específicos e detalhados.

Na maioria dos pedidos, feitos por clientes portugueses que já conheciam o espaço e o frequentavam há vários anos, havia pouca necessidade de recorrer ao menu ou de nem sequer pensar nas suas possíveis traduções para outros idiomas. Isso foi até ao dia em que recebi um pedido de um cliente americano, que me perguntou qual era a sopa do dia. Qual não foi o meu espanto quando olhei para o menu e, mesmo por baixo de “Sopa de Grão”, se encontrava “Grain Soup”.

Após resolver o equívoco e terminar a chamada, não sei o que demorou mais a passar: se a onda de choque por um erro tão crasso num restaurante com uma fama considerável, ou as gargalhadas ao perceber o que uma pessoa que lesse em inglês iria interpretar — que servíamos uma sopa feita com algum tipo de cereal, como trigo ou centeio.

Após esse episódio, seguiu-se um processo tanto demorado como doloroso, que consistiu na retradução dos menus integrais do restaurante, e os erros que encontrei eram de fazer parar o mundo.

Desde “Grain Soup” a “Bread Stew”, tratavam-se evidentemente de traduções literais obtidas por meio de um tradutor automático, que, de uma perspectiva menos exigente, poderiam passar despercebidos, mas que eram erros graves, como a tradução de “Leite Creme” para “Crème Brûlée”, que não só não é a tradução mais comum em inglês, como se trata de duas sobremesas diferentes, com texturas e processos distintos, que não utilizam os mesmos ingredientes.

Apesar de este incidente ter acontecido muito antes da decisão de redigir uma dissertação, creio que, inconscientemente, foi uma das alavancas para o tema que atualmente se encontra em mãos.

Após a retradução dos menus, tomei consciência de que a tradução estava mais presente do que por vezes percebemos, e a necessidade de a colocar em prática, da forma mais correta possível, tornou-se cada vez maior. A partir desse momento, os endereços eletrônicos começaram a ser redigidos com mais atenção, as respostas aos pedidos foram feitas com uma linguagem mais apropriada, e a utilização de termos traduzidos foi mais cuidadosa. Assim, sem me aperceber, todos os dias, ao mesmo tempo que abria o sistema de reservas e o portal de correio eletrônico, havia sempre a página do DeepL aberta. De forma completamente involuntária, a ferramenta de tradução automática começou a fazer parte do meu quotidiano profissional.

Assim, quando surgiu a questão de qual poderia ser o tema para a minha dissertação, este cenário e esta perspectiva tornaram-se deveras interessantes por um lado, e por outro, pouco explorados. Apesar desse fator presente e da noção de que não era um tema tão frequente nos Estudos de Tradução como outros, a ideia proporcionou-me a oportunidade de juntar duas áreas que aprecio, sem ter de abdicar de nenhuma delas e, ao mesmo tempo, sem as desvalorizar, o que reforçou ainda mais a minha inclinação para este tema, garantindo a sua importância para mim pessoalmente.

O processo de criação da pergunta de partida foi mais trabalhoso, pois era necessário criá-la, tal como os objetivos, as hipóteses e principalmente a problematização do estudo. Após várias discussões e trocas de ideias com o meu orientador, chegou-se à conclusão de que seria uma boa oportunidade para utilizar o meu conhecimento e experiência no setor

hoteleiro e aliá-lo ao meu conhecimento de tradução, nomeadamente de tradução automática. Neste sentido, e visto que a minha experiência provém maioritariamente do departamento de reservas, optou-se por tirar vantagem desse fator e criar a pergunta de partida, questionando a aplicabilidade da tradução automática no departamento de reservas, nomeadamente no seu processamento.

Seguiu-se a especulação de que afirmar a utilização da tradução automática neste contexto seria uma conclusão superficial, pois seria algo expectável, dado que se trata de uma ferramenta, em certos casos, gratuita e disponível a qualquer utilizador, e já utilizamos muito antes da vida profissional, no percurso académico. Assim, readaptou-se esta situação e modelou-se a visão sobre esta ferramenta, perspetivando-a como um auxiliar de trabalho para qualquer operador de reservas no setor hoteleiro.

Numa fase inicial de pesquisa, concluiu-se haver efetivamente uma abundância de informação sobre tradução automática, assim como sobre a sua utilização. No entanto, ao investigar a sua relação com a indústria hoteleira, e consecutivamente com o departamento de reservas, notaram-se várias lacunas e pouco desenvolvimento considerável. Importa ainda salientar que esta ferramenta não será estudada com o intuito final de tradução, mas sim como um auxiliar e fonte de apoio para outra atividade adjacente. Esta nota apenas tornou o processo de investigação mais complexo, reforçando a necessidade de preencher essa lacuna, nem que fosse até certo ponto.

Assim, o objetivo principal, como se poderá comprovar no capítulo referente aos objetivos e metodologia, é, antes de mais, provar que existe efetivamente a utilização desta tecnologia como ferramenta de trabalho e, mais tarde, tentar demonstrar em que situações esta utilização é aplicada.

Isso levou-nos à criação do problema central, que trata principalmente do risco da utilização destas ferramentas e do nível de confiança, que não é absoluto. De facto, neste contexto, a produção de tradução não é o produto final, mas sim a contratação de serviços ou a aquisição de produtos, resultante dessa mesma tradução. Isto implica que, caso a tradução contenha erros ou problemas, poderá comprometer não só o nível de receitas, como também a satisfação dos clientes e, conseqüentemente, a reputação da entidade hoteleira em questão. Este risco reflete-se numa conclusão de grande importância, tanto no sentido de averiguar até que ponto este risco pode ser determinante para o setor, como também no de entender por que razão nesta indústria não se atribui confiança total a estas ferramentas.

Em termos de estrutura, optou-se por separar a dissertação em três partes distintas.

A primeira parte diz respeito à fundamentação teórica, a segunda engloba os objetivos e hipóteses da investigação, enquanto a terceira se foca na fundamentação prática.

De forma mais detalhada, a primeira parte é composta por quatro capítulos principais, cada um com os seus subcapítulos.

O primeiro capítulo trata da área do Turismo, em se discute o verdadeiro significado da palavra e quais as suas evoluções históricas ao longo do tempo. Foi necessária esta contextualização, para que no capítulo seguinte se explorasse o setor hoteleiro, onde se irá abordar a sua evolução histórica e estrutura atual em Portugal.

O segundo capítulo começa por abordar e contextualizar a indústria hoteleira, explorando a sua evolução ao longo dos anos e dando ênfase a períodos significativos. Assim, este primeiro subcapítulo pretende contextualizar, ao mesmo tempo que explica em que consiste esta indústria, evidenciar as diversas mudanças e desenvolvimentos que sofreu ao longo dos anos.

Nesse mesmo capítulo, dedicado somente à Hotelaria, para além da abordagem da contextualização histórica e estrutural, viu-se uma necessidade de explorar o conceito da profissionalização do setor. É importante abordar não só a profissionalização deste setor como também tentar explicar, da forma mais clara possível, como se processa a preparação dos indivíduos que irão ocupar determinadas posições na hotelaria, logo no período académico. Neste subcapítulo dedicado à formação superior em hotelaria em Portugal, tenta-se apresentar uma breve evolução dos estudos hoteleiros e como estes se encontram atualmente, assim como o modo como preparam os jovens para o mercado de trabalho, destacando as qualidades e experiências pretendidas na contratação de novos trabalhadores no setor hoteleiro. No final deste subcapítulo, são apresentadas as instituições de ensino mais direcionadas para estes estudos, tanto internacional como nacionalmente.

Num quarto subcapítulo, dedica-se uma parte do estudo à estrutura atual do setor, dando especial ênfase ao departamento de reservas, descrevendo quais são as funções gerais e específicas deste departamento e as funções desempenhadas por cada funcionário.

O terceiro capítulo, será dedicado ao estudo da tradução automática, tendo sido elaborado para fornecer uma perspetiva mais técnica e detalhada sobre esta tecnologia e o seu desenvolvimento. No primeiro subcapítulo, desenvolve-se uma contextualização sobre a tradução automática e toda a sua evolução histórica até agora. Posteriormente, num

segundo subcapítulo, aborda-se a utilidade das Ferramentas CAT e da Gestão de Projetos, onde se dá a conhecer as vantagens de utilizar este tipo de ferramentas na execução de traduções.

Neste capítulo apesar de haver um foco especial na tradução automática, também se viu necessidade de abordar a Pós-Edição dada a sua necessidade na maioria das traduções como a Tradução Assistida por Computador, que simboliza uma forma de traduzir mais apta para o contexto em mãos, que é toda e qualquer tradução que possa ser executada no departamento de reservas.

O quarto capítulo que finaliza o conteúdo teórico, explora a crescente interligação entre a tradução automática, o turismo e a hotelaria, destacando como esta tecnologia tem afetado e organizado o setor, especialmente no que se refere à diversidade linguística e adaptação cultural. Ainda contém um subcapítulo referente à tradução do texto gastronómico e aos desafios que este implica. Este capítulo termina assim com uma abordagem aos efeitos que a pandemia de COVID-19 teve na indústria e que estratégias e inovações foram levadas a cabo e ainda continuam a ser, para restaurar a hotelaria ao que era.

A segunda parte da dissertação é dedicada aos objetivos e hipóteses, mas também ao processo metodológico. Aqui, o objetivo principal consiste na questão do processamento de reservas num contexto hoteleiro, recorrendo a ferramentas de tradução automática. Numa fase inicial, elaboram-se várias hipóteses, tentando abordar os diferentes temas discutidos na primeira parte do estudo. Numa fase posterior, o objetivo principal será, de forma mais geral, entender se existe ou não a aplicação da tradução automática no departamento de reservas hoteleiras, em particular no processo de reservas, e, posteriormente, identificar as situações em que esta aplicação ocorre.

Além disso, será importante explorar qual o risco de aplicação desta ferramenta, tendo em conta os aspetos problemáticos da mesma que foram mencionados anteriormente, tentando perceber qual o impacto de cada um dos problemas na utilização da tradução automática. Na fase metodológica, descreve-se como se chegou a uma resposta para cada um dos objetivos e hipóteses.

Por fim, a terceira e última parte da dissertação dedica-se à parte prática da investigação, nomeadamente à análise de resultados e à sua discussão. A escolha metodológica utilizada será mencionada, bem como a análise qualitativa e quantitativa dos dados, para consolidar e sustentar as conclusões alcançadas. É importante recordar que a

metodologia aplicada teve um papel central, pois o objetivo principal desta dissertação foi testar a aplicabilidade de uma ferramenta específica num departamento específico do setor hoteleiro, tentando ao mesmo tempo, ser um estudo inovador que apresente resultados diferentes dos estudos já realizados anteriormente sobre tradução automática, explorando um novo ângulo na aplicação desta ferramenta.

Tanto os inquéritos como as entrevistas se mostraram demasiado extensos para serem incluídos no corpo principal da dissertação, optando-se por adicioná-los aos anexos para facilitar a consulta, caso seja necessário durante a leitura.

Quando a dissertação começou a ser redigida, a minha função profissional estava no setor hoteleiro, especificamente no departamento de reservas. Entretanto, devido a uma mudança, passei a atuar na área da tradução, num ambiente completamente diferente, onde, obviamente, a utilização da tradução automática é distinta, com objetivos divergentes. Esse novo ponto de vista será explorado na conclusão, pois agora disponho de duas perspetivas muito diferentes, que servirão para estabelecer conclusões mais profundas e abrangentes.

Essa abordagem será fundamental na conclusão, que também incluirá as diversas reflexões extraídas do estudo, bem como os constrangimentos e/ou limitações enfrentados durante a pesquisa. É importante salientar as maiores dificuldades encontradas, mas também destacar as soluções adotadas para superar esses obstáculos.

A conclusão será encerrada com recomendações para futuras pesquisas, deixando espaço para que este estudo seja aprofundado ou redirecionado por outros investigadores. O processo de investigação realizado não foi extenso, e a amostra analisada é extremamente pequena em comparação com a totalidade dos operadores de reservas. A intenção nunca foi generalizar, mas sim utilizar esta amostra como uma possível hipótese do que ocorre atualmente no setor hoteleiro.

Anteriormente, a tradução automática, apesar de disponível gratuitamente a qualquer indivíduo com acesso à Internet, era vista como uma tecnologia adaptada de modo geral aos profissionais que trabalhassem como tradutores, editores ou revisores. No entanto, presentemente não existe quem nunca tenha usufruído das suas funcionalidades, nem que seja em situações pontuais e assim assistimos ao seu constante avanço e ao esforço dos investigadores em adaptá-la a diferentes indústrias que possam tirar proveito dela. Hoje, a tradução automática não é associada apenas ao processo de tradução, mas reconhecida pelas suas vantagens aplicáveis a diversos negócios.

É neste contexto que se destaca o verdadeiro significado e importância deste tema, tanto em níveis pessoais quanto acadêmicos. A relevância desta dissertação vai além de um único aspecto. Primeiro, trata-se de preencher uma lacuna, fornecendo informações que podem promover avanços tanto na área da tradução quanto na hotelaria. Além disso, a conscientização sobre a utilidade desta ferramenta em atividades para as quais não foi originalmente concebida abre um campo de investigação ainda mais amplo. Se a tradução automática pode ser uma ferramenta recorrente no auxílio à hotelaria, quais outras utilidades ainda não foram consideradas?

Finalmente, a sugestão de integrar esta ferramenta num sistema de reservas não só interliga duas indústrias diferentes, mas também impulsiona o desenvolvimento e o investimento, abrindo campo à especulação sobre as inúmeras vantagens que poderiam surgir. Essa integração poderia melhorar a gestão de tempo e recursos financeiros, contribuindo para um avanço tecnológico que pode ser considerado inovador na indústria hoteleira. A tradução automática, assim, pode oferecer vantagens num espectro mais amplo de atividades do que se supunha inicialmente.

Apesar de não podermos olhar para a Tradução Automática, quando aplicada ao setor Hoteleiro como algo imprescindível ao mesmo, temos de concordar que a sua adoção neste contexto específico pode atingir valores muito positivos, no qual o mais fácil de realçar é a automatização de um setor, que desde tempos primórdios era considerado um dos setores com tarefas mais manuais no espectro hoteleiro.

Revisão de literatura

A construção de uma revisão literária para esta dissertação revelou-se uma tarefa desafiadora e com algumas dificuldades. Após a escolha do tópico e a definição da base desta dissertação, o passo seguinte foi o processo de investigação, pois havia uma necessidade crucial de estabelecer um pilar de textos-base que suportasse a parte teórica da tese. Esse processo foi demorado e marcado por altos e baixos, no qual a busca por informações relevantes e factuais nem sempre foi bem-sucedida.

A quantidade de informação disponível sobre tradução automática é avassaladora, e o mesmo se aplica à hotelaria e ao setor de reservas. No entanto, o número de artigos e estudos que unificam essas duas áreas é extremamente limitado, sendo ainda mais raro encontrar trabalhos que abordem ambas as áreas com os objetivos específicos que pretendia investigar.

O desafio na construção da revisão literária não foi simplesmente confirmar que o estudo que proponho ainda não foi realizado abrangentemente, mas sim provar essa realidade. Além disso, foi necessário demonstrar a ausência de um estudo equivalente ao meu e, ao mesmo tempo, evidenciar até que ponto a investigação sobre a aplicação da tradução automática em áreas fora da tradução já tinha sido desenvolvida.

Inicialmente, como é comum entre estudantes, recorri ao Google como primeira fonte de pesquisa. No entanto, após algumas buscas e ao deparar-me com cabeçalhos sem relevância, percebi ser mais produtivo utilizar o Google Scholar. No Google, embora houvesse uma vasta gama de testemunhos de hoteleiros e profissionais de turismo e hotelaria que apoiavam e recomendavam o uso da tradução automática no seu setor, esses testemunhos eram baseados principalmente em pontos de vista e opiniões. Embora possam ser relevantes para lançar pistas para a dissertação, não eram suficientemente sólidos para serem incluídos na fundamentação teórica. Por essa razão, optei por direcionar as minhas pesquisas para o Google Scholar, que, em comparação, ofereceu um caminho mais frutífero em termos de artigos e estudos com maior factualidade e precisão.

Numa versão inicial, bastante esperançosa e positiva, comecei por redigir as pesquisas em português, mas seria um eufemismo dizer que os resultados foram relevantes. Diante disso, prossegui com a investigação em inglês, o que, embora não tenha atingido diretamente o objetivo desejado, acabou por revelar um vasto mundo de informação que se mostrou útil. Ao digitar termos como “tradução automática na hotelaria” ou “machine

translation in hospitality”, surgiram inúmeros estudos, teses, dissertações e investigações que utilizavam o termo “tradução automática” para conduzir pesquisas sobre tipos de tecnologias e avanços tecnológicos no setor hoteleiro. Apesar de, em termos práticos, esses resultados estarem alinhados com o que havia sido pesquisado, não eram tão específicos quanto o esperado.

Um exemplo disso foi uma dissertação de mestrado redigida por Sofia Borges Ferreiro (2010), intitulada *O Software de Gestão Hoteleira em Resorts*. De forma geral, esta dissertação defende a importância das tecnologias de informação aplicadas ao setor hoteleiro, abordando dois pontos de vista principais.

Primeiramente, a autora destaca que, ao longo dos últimos anos, indústrias como a hotelaria têm experienciado uma evolução tecnológica significativa, tanto nos seus meios quanto nas suas estratégias, abrangendo todos os seus departamentos.

Como refere a autora: “A partir da década de 1960, o rápido desenvolvimento da tecnologia da informação e dos computadores difunde-se por quase todas as áreas. As suas aplicações mais proveitosas estão relacionadas com as indústrias de serviço, contabilidade, bancos e hotéis.” (Ferreiro, 2010, p. 49)

Por outro lado, a autora também argumenta que a necessidade de acompanhar o avanço tecnológico é extremamente útil e vantajosa para o setor hoteleiro. Embora esse pensamento possa e deva ser aplicado a outras indústrias, nesta dissertação, o foco é especificamente o setor hoteleiro. Algumas páginas mais adiante, a autora destaca a importância de “abraçar” a tecnologia, afirmando:

“(…) as tecnologias da informação permitem auxiliar o hotel na compilação da informação existente e na organização e optimização da base de dados de clientes, de modo a que as tecnologias de informação se transformem em vantagem competitiva face aos mais próximos concorrentes. É necessário apostar numa gestão hoteleira estratégica em que estejam claramente definidos os objectivos e metas a atingir para que se possa adaptar as tecnologias adequadas às propriedades.” (2010, p. 55)

Ao longo desta dissertação, são explorados diversos tipos de tecnologias e estratégias de gestão hoteleira, sem haver menção específica à tradução ou, à tradução automática. Contudo, de um ponto de vista mais otimista, também não ocorre a exclusão explícita desta possibilidade, ou seja, em nenhum momento a autora descarta a hipótese de que uma das tecnologias aplicadas ao setor hoteleiro possa ser a tradução automática e a sua relevância para o setor. Este aspeto traz uma esperança renovada para o estudo, especialmente quando a autora expressa o seguinte: “A tecnologia continua a destacar-se como um ingrediente

importante na estratégia de muitas empresas hoteleiras. Isto refere-se naturalmente ao desenvolvimento da comunicação (...)” (Ferreiro, 2010, p. 61).

Esta citação iluminou, de certa forma, a condução do estudo, permitindo a adequação das hipóteses e dos resultados a serem extraídos. Embora a autora comente sobre a necessidade de tecnologia no setor da hotelaria, também se refere a algo além dos ‘softwares’ de reservas e estratégias de gestão, mencionando a comunicação. Apesar de “comunicação” não ser sinónimo de “tradução”, e muito menos de “tradução automática”, a tradução pode ser vista como um meio de comunicação entre dois ou mais indivíduos que não falam a mesma língua. Assim, há abertura para considerar a tradução automática como uma tecnologia adaptável à hotelaria.

É importante mencionar que a dissertação em causa foi escrita há 13 anos. Isso sugere que, se já existia essa abertura para integrar áreas distintas naquela época, é natural concluir que, anos mais tarde, esse pensamento esteja não só mais consolidado mas também mais amplamente aceite por mais indivíduos e investigadores.

Num outro exemplo encontrado, que aborda a tradução automática na hotelaria de um ponto de vista diferente, está o estudo de Toral et al. (2014), intitulado “Extrinsic Evaluation of Web-Crawlers in Machine Translation: a Case Study on Croatian–English for the Tourism Domain”. Este estudo foca-se claramente na utilização da tradução automática na hotelaria, mas numa ótica completamente distinta da pretendida para este estudo. Avaliou-se a frequência com que turistas recorrem à tradução automática no contexto linguístico croata-inglês, como um meio auxiliar para compreenderem e serem compreendidos num espaço geográfico que não é o seu.

A pesquisa investiga a crescente necessidade que os turistas têm de tradução automática, no sentido de se fazerem entender e de compreenderem idiomas que lhes são estranhos e nos quais não têm fluência ou facilidade de comunicação. Explora-se a dependência crescente do turista deste tipo de tecnologia, conforme comentam os autores:

“Tourism is one of the most important economic sectors in Croatia. It represented 15.4% of Croatia’s gross domestic product in 2012 (up from 14.4% in 2011). With almost 12 million foreign tourists visiting Croatia annually, the tourism sector results in income of 6.8 billion euro.

The increasing number of tourists in Croatia makes tourism a relevant domain for MT in order to provide them with quick and up-to-date information about the country they are visiting.” (Toral, et al., 2014, p. 221)

Apesar de este estudo ser centrado na perspectiva do consumidor e não do produtor, é interessante confirmar a necessidade e adaptabilidade da tradução automática ao setor, mesmo que não seja do ponto de vista inicialmente pretendido para este estudo.

Outro ângulo de pesquisa encontrado no Google Scholar, e que provavelmente foi menos utilizado como base de informação para esta dissertação, envolveu estudos que investigaram a tradução automática na hotelaria, mas focados na própria tradução, ou seja, na tradução de fontes do setor hoteleiro como livros, *websites* e terminologias utilizando tradução automática. Um exemplo é o estudo de Milton & Garbi, intitulado “Error types in the computer-aided translation of tourism texts”, que analisa inúmeros erros típicos comuns em traduções no tema da hotelaria. Embora este estudo não seja diretamente útil para a minha investigação, a sua relevância deve-se à confirmação que a tradução na hotelaria tem um impacto significativo (Milton & Garbi, 2000, pp. 138-142).

Por recomendação do meu orientador, adquiri a obra “Machine Translation and Global Research: Towards Improved Machine Translation Literacy in the Scholarly Community”, escrita por Lynne Bowker e Jairo Buitrago Ciro (2019). Este livro revelou-se extremamente útil e as suas perspectivas e abordagens foram determinantes para o desenvolvimento da minha dissertação. Embora não discuta especificamente o meu tema, dado que nem o turismo, nem a hotelaria são focos diretos do livro, o ponto de vista dos autores e o conteúdo da obra alinham-se com o que eu tinha em mente. De forma geral, o livro aborda a tradução automática, explicando a sua essência e aplicação, e segue discutindo a sua utilização por profissionais que não são tradutores, especialmente em tarefas onde o produto final não é a tradução.

O livro começa por detalhar o seu objetivo e o público-alvo, focando-se na comunidade académica, que provavelmente beneficiará mais do conteúdo abordado. Bowker & Ciro, ao longo da obra, exploram o uso desta ferramenta por esta comunidade em particular, mas também deixam “em aberto” a possibilidade de outras comunidades ou nichos utilizarem a tradução automática profissionalmente, onde as razões para tal uso seriam provavelmente as mesmas em qualquer grupo de pessoas. Logo nas primeiras páginas, os autores revelam a principal razão pela qual tantos indivíduos recorrem a esta ferramenta: “However, since the launch of free online machine translation systems such as Google Translate and Microsoft’s Bing Translator in 2007, machine translation has become easily available to anyone with an Internet connection.” (2019, p. 22)

Ou seja, de forma simplificada, levando as pessoas a recorrerem a esta ferramenta é o facto de ela estar completamente disponível e ser gratuita para qualquer pessoa. É possível argumentar que nem todos os sistemas de tradução automática oferecem essas vantagens, mas o tipo específico analisado neste livro e nesta dissertação é aquele que é gratuito e totalmente acessível. Assim, é natural assumir que o seu uso se estende muito além dos tradutores profissionais. Embora não se mencione especificamente hoteleiros ou operadores de reservas, o grupo de “profissionais que não são tradutores” também inclui esses setores.

Portanto, é aceitável considerar que a escolha desta ferramenta é uma opção pessoal, influenciada por várias razões que permeiam o ambiente profissional, conforme os autores argumentam: “A decisão de usar a tradução automática é, em última análise, uma escolha pessoal que depende de uma série de fatores” (Bowker & Ciro, 2019, p. 79). Explorar esses fatores será um dos objetivos desta dissertação.

Apesar de as vantagens serem significativas, as suas desvantagens também são consideráveis, e o setor hoteleiro está minimamente ciente disso. Há a possibilidade de que, ao longo deste estudo, se conclua que a tradução automática não é usada de maneira absoluta, o que, por sua vez, confere à pós-edição e à revisão um papel crucial. Os autores já tinham consciência dessa limitação quando escreveram o livro, mencionando que, por vezes, essa ferramenta não é suficiente e a pós-edição, normalmente realizada por humanos que muitas vezes não possuem fluência na língua de partida, é necessária. Esse raciocínio está muito alinhado com o que ocorre no departamento de reservas de entidades hoteleiras.

“Schwartz (2014), for instance, found that a monolingual post-editor who is not familiar with the source language, but who is a domain expert, can be a highly effective post-editor. (...) not a native speaker of English can use a combination of machine translation and *self*-post-editing to produce a viable text (...)” (Bowker & Ciro, 2019, p. 25)

Nos últimos capítulos do livro, Bowker e Ciro discutem amplamente as implicações do uso desta ferramenta, abordando tanto os seus pontos positivos quanto os negativos. Eles enfatizam que, embora originalmente adaptado para a Comunidade Académica, o pensamento pode ser extrapolado para outros setores, como a Indústria Hoteleira. Especificamente no processamento de reservas, a introdução da tradução automática poderia trazer melhorias em pontos-chave. Tal aplicabilidade não escapa aos autores, que salientam a versatilidade e o potencial de adaptação da ferramenta a diferentes contextos de negócios. Bowker & Ciro observam: “(...) there is no reason why machine translation could not be

used as a tool to promote a greater degree of multilingualism (...) could machine translation be a tool that could help to turn the tide?” (2019, p. 82)

Uma das temáticas centrais desta dissertação, desde os seus primeiros momentos, foi o risco associado à utilização da tradução automática e, conseqüentemente, o nível de confiança que lhe é atribuído. Anthony Pym, embora não se refira especificamente à hotelaria, aborda este tema no seu texto “Text and Risk in Translation” (2010). Ao longo do texto, Pym discute não só os riscos na tradução, mas também os problemas que podem surgir desses riscos e apresenta algumas soluções ou perspectivas para mitigá-los. Embora as soluções sejam pensadas principalmente para tradutores, elas trazem perspectivas relevantes para profissionais não tradutores. No início do texto, o autor aponta: “(...) um erro no nome da pessoa ou na data de nascimento seria desastroso” (Pym, 2010, p. 1).

Este tipo de erro é surpreendentemente comum no setor hoteleiro, especialmente no que diz respeito ao nome do cliente. É frequente que clientes apareçam e as suas reservas estejam incorretas, seja o nome ou até mesmo o ano de nascimento. Tais erros acarretam problemas significativos a longo prazo, pois um nome mal escrito pode dificultar a localização de uma reserva, resultando em frustração tanto para o cliente, que muitas vezes já pagou pelo serviço, quanto para o operador de reservas que enfrenta dificuldades para concluir a sua tarefa. No caso da data de nascimento, embora possa parecer um problema menor, em muitas entidades hoteleiras, diferentes faixas etárias implicam diferentes preços, portanto, um erro pode levar a alterações de custo significativas.

É crucial entender quais erros de tradução são considerados de alto risco e quais são de baixo risco. Como Pym observa, “Lição um: Alguns elementos são de alto risco, outros são de baixo risco, (...)” (2010, p. 2). Mais importante ainda é compreender essa categorização e discernir qual é o objetivo da tradução, pois, como Pym explica, “Lição dois: Para determinar esses riscos relativos, tem que se analisar o que a sua tradução deve fazer” (2010, p. 2).

Outra fonte que se revelou útil e revolucionária para esta dissertação foi o livro “Hospitality 2.0: Digital Revolution in the Hotel Industry”, escrito por Ira Vouk (2022). Resumidamente, este livro apresenta várias estratégias, ferramentas e tecnologias que, aplicadas à indústria hoteleira, podem significar uma revolução digital significativa. Foi crucial verificar até que ponto a tradução automática seria mencionada nesta obra. Embora

a tradução automática não seja especificamente citada, a possibilidade da sua inclusão não é descartada, uma vez que se discutem tecnologias que poderiam facilitar essa integração.

Um aspeto interessante que Vouk utiliza no seu livro, e que me inspirou profundamente, é a validação dos seus argumentos com testemunhos obtidos de entrevistas que ela mesma conduziu. Quase no final do livro, é apresentado à autora um conceito que até então era desconhecido por ela, Cobotics, sobre o qual Mylene Young, a entrevistada, explica que:

“Cobotics is basically the relationship between people and machine-learning robotics.
(...)
And this to the point that you cannot have only machine learning of AI without the people, (...) You’re still in charge of the strategy.
So instead of just being tactical, you become strategic.” (2022, p. 239)

Mylene Young não apenas explica o que é esta nova vertente tecnológica, mas também destaca que, por mais avançada que seja, a tecnologia de Cobotics só funciona eficazmente com a intervenção humana. Esta abordagem resulta numa estratégia cooperativa que extrai o melhor de ambos os mundos, baseando-se na premissa de “Quais são as coisas que os humanos fazem bem e quais são as coisas que as máquinas fazem bem?” (Vouk, 2022, p. 241). Essa interação destaca a sinergia entre capacidades humanas e eficiência mecânica, fundamental na conceção desta tecnologia.

Embora a tradução automática aplicada à hotelaria não seja mencionada explicitamente, a discussão reflete as correntes de pensamento que emergem da utilização dessas tecnologias. O conceito, mesmo não sendo citado diretamente, está implicitamente presente nas discussões sobre a integração tecnológica.

Após a sua obra, Vouk ressalva a importância da tecnologia e de como, quando combinada com a intervenção humana, pode impulsionar a evolução da hotelaria e, por extensão, beneficiar o departamento de reservas. Esta perspetiva sublinha a visão de que a tecnologia, ao ser habilmente integrada com o conhecimento humano, pode transformar positivamente as práticas industriais, especialmente em setores tão centrados no atendimento e na experiência do cliente como a hotelaria.

“Technology will also help us with many other aspects of the business, and artificial intelligence will play a very important role in our evolution. Technologies can solve very real problems while improving processes. Hospitality companies that succeed in the new environment will be those who are agile and those who heavily invest in new technologies in the next 5-10 years.” (2022, p. 273)

Parte I - Fundamentação teórica

1. O Turismo: Origens e Desenvolvimento

O Turismo, como conceito e atividade, desempenha uma papel fulcral nas interações culturais, sociais e económicas globalmente. Apesar de ser atualmente visto como uma atividade exclusivamente associada ao lazer e ao entretenimento, as suas origens remontam de tempos em que as deslocações eram motivadas por diversos fatores, como religião, comércio, educação e descoberta. Embora seja um conceito largamente espalhado por todo o mundo, a sua definição vê-se como complexa e subjetiva, dependendo das perspetivas e motivações de cada um. De qualquer forma, é possível determinar que é uma atividade que impacta direta e fortemente a economia e cultura de qualquer região.

Deste modo, este capítulo visa definir, o mais precisamente possível o termo “turismo”, tocando em múltiplas perspetivas e visões de diversos historiadores e investigadores. Esta contextualização é apoiada pelo traçar da linha histórica na qual o turismo se inseriu e insere até agora, desde as primeiras expedições e peregrinações até ao turismo de massa emergente no século XX.

A compreensão desta evolução é importante para se conseguir visualizar a necessidade da criação do setor hoteleiro, que acabou por se desenvolver como resposta às crescentes necessidades dos turistas e viajantes ao longo da história. Assim este capítulo cria uma ligação ao seguinte, que se focará somente na Hotelaria.

1.1. Definição e Contextualização do Turismo

No século XXI, é raro encontrar alguém que nunca tenha ouvido falar da palavra “turismo”. Esteja num livro, numa conversa entre amigos, ou até numa pesquisa no Google para planear as próximas férias de verão, o conceito de turismo está profundamente enraizado no nosso quotidiano. Frequentemente usamos esta palavra, muitas vezes sem nos darmos conta. Mais do que isso, recorremos a vários conceitos que, inadvertidamente, fazem parte do mundo do turismo, sem termos consciência disso. Portanto, é fundamental entender o significado de turismo e o que este setor engloba.

Segundo a Organização Mundial do Turismo (UNWTO), o turismo consiste num fenómeno social, cultural e económico que compreende a deslocação de um ou mais indivíduos para espaços geográficos que não sejam a sua residência habitual, quer seja para

propósitos pessoais ou profissionais—uma viagem de negócios também pode ser considerada uma atividade turística. (UNWTO, 2024)

Ao longo dos anos, o turismo evoluiu e sofreu diversas mudanças e adaptações, o que levou, conseqüentemente, a que a sua definição também mudasse e fosse alterada conforme o contexto. Muitos profissionais do turismo e autores especializados nesta área admitem ser impossível criar uma definição de turismo universal que funcione em todos os contextos. Isto deve-se principalmente ao facto de o turismo não ser um setor proveniente de uma área exata, sendo antes um fenómeno sociocultural. Ou seja, o turismo é um fenómeno que depende do ser humano e do seu contacto e influência noutros indivíduos. Este depende diretamente do contacto humano, mas também da cultura, das alterações da sociedade e dos seus pensamentos, assim como da emergência de tendências, sem esquecer os gostos, opiniões e pontos de vista pessoais.

Com as constantes mudanças da sociedade e com uma oferta crescente no setor do turismo, torna-se cada vez mais complicado elaborar uma definição que se possa aplicar a qualquer indivíduo.

Um dos autores que tentou criar a sua versão de uma definição para este conceito foi Licínio Cunha, que defende que o turismo, apesar de ser uma atividade económica e muitas vezes realizada com fins exclusivamente profissionais, como as viagens de negócios, é antes de mais uma atividade motivada pelo lazer e que começou por ser praticada como uma maneira de ocupar os tempos livres dos indivíduos que tinham essa disponibilidade (Cunha & Abrantes, 2007).

Ao procurarmos a origem da palavra “turismo”, descobrimos que ela provém do inglês *tourism*, que por sua vez traduziu o conceito francês de *tourisme*. Segundo o Dicionário Etimológico da Língua Portuguesa de José Pedro Machado, o termo “turismo” foi introduzido no português durante o século XX. Embora só tenha sido incorporado na nossa língua nessa época, o conceito de turismo já estava bem estabelecido globalmente.

1.2. Evolução Histórica do Turismo até aos dias de Hoje

A data específica para o surgimento do turismo na nossa sociedade não é consensual entre historiadores. Alguns defendem que o turismo começou nos períodos pré-históricos, com as deslocações dos povos nómadas. Outros acreditam que iniciou-se na Idade Clássica, com a expansão do comércio que impulsionava viagens mais longas.

Lickorish e Jenkins (1997), na sua obra introdutória sobre turismo, argumentam que foram os Romanos que mais intensamente fomentaram o fenómeno do turismo. Contribuíram significativamente para a construção de uma extensa rede de estradas, facilitando a mobilidade de pessoas por toda a Europa. Estas deslocações eram predominantemente realizadas por famílias da classe alta, que utilizavam as viagens para visitar grandes templos, marcando assim os primórdios das viagens de longa distância.

É difícil separar a história do turismo da história da hotelaria, visto que ambas as indústrias sempre estiveram intrinsecamente ligadas. Embora sejam atividades distintas, beneficiam mutuamente uma da outra. Com o aumento das viagens prolongadas por parte das famílias mais abastadas, surgiu a necessidade de estabelecimentos onde pudessem alojar-se por mais de uma noite, levando à criação das *Hospes* (estalagens), *Hospitium* (hotéis) e *Hospitalia* (estalagens públicas) (Cunha L. , 2006, p. 37).

Apesar das inúmeras evoluções e diferenças que podemos observar hoje em dia, um elemento permanece fundamental: a importância da hospitalidade. Os Romanos eram conhecidos pela sua predisposição para agradar aos visitantes e garantir a satisfação de todas as suas necessidades, conferindo à hospitalidade um papel de honra e respeito. Este *ethos* manteve-se ao longo dos anos na indústria hoteleira, onde a satisfação do cliente e o esforço para fornecer uma ampla gama de serviços continuam a ser prioritários. Assim como o conceito de turismo evoluiu, também o de hotelaria se tem adaptado continuamente às exigências da sociedade moderna.

As longas viagens realizadas pelas classes mais altas começaram a tornar-se cada vez mais frequentes a partir do século XII, sendo vistas não só como forma de lazer, mas também como uma oportunidade de aprendizagem. Jovens cavaleiros, oriundos das famílias mais abastadas, eram enviados em extensas viagens a países como França, Inglaterra e Itália, visando expandir a sua educação e adquirir uma visão mais ampla do mundo. O que começou como viagens esporádicas transformou-se numa prática constante, onde este tipo de aprendizagem passou a ser considerado um componente essencial e de grande importância na formação dos nobres (Towner, 1985).

No século XVII, as visitas às cidades culturalmente ricas da Europa tornaram-se extremamente frequentes, oferecendo aos jovens das classes superiores conhecimentos que dificilmente poderiam adquirir permanecendo nas suas residências habituais. A popularidade deste tipo de viagem levou ao surgimento do período conhecido como o *Grand Tour*,

considerado até hoje um dos marcos históricos mais significativos na história do turismo. Este fenómeno incrementou significativamente o número de indivíduos que se deslocavam para visitar outras cidades, fomentando o gosto pelo turismo (Towner, 1985).

Para acompanhar o crescente fluxo de visitantes, foi necessário criar mais atrações, e assim, no século XVIII, surgiram as primeiras termas e balneários na Europa. Estas instalações não só proporcionavam uma excelente forma de ocupar o tempo livre, como também beneficiavam a saúde e o bem-estar. Este século testemunhou uma explosão de turismo por toda a Europa, impulsionada pelo avanço da indústria e da tecnologia.

Um marco subsequente na história do turismo foi o início da Revolução Industrial em 1760, que marcou os séculos XVIII e XIX com significativas evoluções económicas e tecnológicas. Um dos maiores avanços desta revolução foi o desenvolvimento dos transportes, particularmente das linhas ferroviárias, com a primeira linha inaugurada em 1830, ligando Liverpool a Manchester (Cunha, 2003). Esta inovação trouxe inúmeras vantagens e transformou como as viagens eram realizadas, aumentando o conforto e, geralmente, reduzindo o tempo de deslocação.

Segundo Gyr (2010), Thomas Cook foi o pioneiro das excursões e viagens de grupo. Em 1841, organizou a primeira grande excursão, com 571 pessoas a viajarem para Loughborough, onde o preço pago incluía viagem, estadia, alimentação e entretenimento (Gyr). Este conceito, revolucionário na época, é hoje comum em qualquer agência de viagens. Cook também introduziu em 1867 o conceito de *voucher*, utilizando estratégias de ‘marketing’ para oferecer descontos ou serviços adicionais, atraindo ainda mais clientes. No final do século XIX, já se observava um desenvolvimento acentuado dos operadores turísticos e das estratégias utilizadas com turistas, bem como a criação de novas agências de viagens. É relevante destacar que algumas destas agências, como a Agência Abreu em Portugal, continuam ativas hoje (Macedo, 2019).

O turismo encontrava-se numa das suas fases mais prósperas desde a sua criação, mas foi severamente afetado pela eclosão da Primeira Guerra Mundial e, posteriormente, com o surgimento da Segunda Guerra Mundial. Ambos os marcos históricos contribuíram significativamente para o declínio das viagens e da prática do turismo (Gyr, 2010).

O período que se seguiu foi uma fase de reestruturação de diversos países, que se encontravam fragilizados e com um retrocesso económico grave. Assim, mais do que em qualquer outra altura, a opinião geral foi que o retorno do turismo de massa fosse

implementado o mais rapidamente possível, de modo a ajudar a restituir diversas regiões e economias.

Hoje em dia, o turismo está totalmente focado na satisfação do cliente e na concretização das suas necessidades, privilegiando o serviço personalizado e a atenção ao detalhe. Contudo, no período pós-guerra (I e II), o turismo estava mais orientado para o máximo lucro possível, o maior número de vendas, e o fornecimento de um serviço básico que conseguisse, de modo geral, agradar a todos, sem implicar grandes despesas para a parte empregadora. Apesar de ser uma época de reconstrução para muitos países, o período que se seguiu foi caracterizado por diversos avanços económicos e tecnológicos para o turismo, em que se destacam a grande evolução dos transportes, nomeadamente a utilização de aviões para efetuar viagens de longa distância, que até à data muitas delas eram efetuadas de comboio (Sezgin & Yolal, 2012, pp. 74,75).

A partir desse período, o turismo deixou de ser uma atividade exclusiva das famílias mais abastadas; qualquer pessoa com alguma capacidade financeira podia agora participar nesta atividade. Os turistas tornaram-se mais exigentes e com necessidades diversificadas, o que levou à expansão das empresas e unidades hoteleiras para satisfazer este novo tipo de procura. Não bastava apenas oferecer alojamento com comida e bebida ilimitadas; era necessário investir em novas formas de entretenimento e proporcionar aos turistas opções variadas para desfrutar das suas férias. Foi neste contexto que surgiram os hotéis temáticos e os resorts.

Simultaneamente, o desenvolvimento da hotelaria forçou o turismo a adaptar-se, promovendo a afluência turística e garantindo investimentos em mercados diversificados. Enquanto inicialmente o interesse se concentrava nos países mais desenvolvidos, mais tarde houve uma tendência crescente para explorar realidades diferentes, como a dos países em desenvolvimento, exemplificado pelas viagens a África.

Na década de 60, surgiu o “Turismo de Sol e Mar”, caracterizado pela procura dos litorais da Europa, atraídos por um clima mais quente e uma vasta oferta de praias e destinos marítimos. Durante este período, em Portugal, houve um investimento significativo em regiões como o Algarve, reconhecida como ideal para este tipo de turismo, uma prática que perdura até hoje no sul do país.

Desde a década de 90, apesar de algumas flutuações e períodos menos favoráveis, o turismo e a hotelaria têm apresentado resultados positivos. O turismo é uma das atividades

comerciais mais importantes a nível nacional dado o seu impacto significativo no PIB de Portugal, o que tem contribuído substancialmente para a receita nacional. Conforme o Eco (2024) e a Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal (2024), em 2023 o turismo pesou metade do crescimento da economia, correspondendo a 12,7% do PIB: “O PIB do turismo aumentou 15,2% em termos nominais face a 2022 e 33,1% face ao período pré-pandemia (2019).” (Instituto Nacional de Estatística, 2024)

Apesar de ter enfrentado períodos tumultuosos que afetaram o nível turístico, Portugal continua a ser um destino atrativo, não só pelas suas paisagens naturais, praias e clima ameno, mas também pela sua rica cultura e gastronomia. Para aqueles menos interessados em praias, a rica história e cultura do país oferecem um apelo considerável, como destacado num artigo da SIC Notícias: “O turismo é cada vez mais um dos principais fatores do crescimento da economia portuguesa. Em Sintra, centenas de turistas visitam os palácios históricos da vila. No Porto, é a Ribeira que mais atrai os visitantes da cidade invicta” (Sic Notícias, 2023).

2. A Hotelaria: Contextualização, Evolução e Estrutura Atual

Atualmente a indústria hoteleira é reconhecida como um dos pilares fundamentais da economia global e desempenha ativamente um papel fundamental no desenvolvimento e reconhecimento das regiões turísticas e urbanas. Com vínculos que remontam às antigas civilizações, a hotelaria evoluiu das simples hospedarias e casas de alocação de viajantes para uma indústria completamente diversificada e personalizada, atendendo às diversas necessidades de cada tipo de turista.

Este capítulo explora a evolução histórica da indústria hoteleira, desde as suas origens até à atualidade, colocando em posição de destaque os principais marcos que moldaram o setor. Em seguida, será abordada a crescente formação acadêmica e qualificação profissional do setor, refletindo as mudanças no mercado de trabalho. A análise culmina na descrição da configuração dos diversos departamentos que constituem um hotel ou cadeia hoteleira, com ênfase particular no departamento de reservas, que desempenha um papel estratégico na gestão e operação das vendas, otimizando a experiência do cliente e consequente eficiência do negócio.

Finalmente, será discutido o impacto da pandemia de COVID-19, que acelerou a adoção de novas tecnologias e ferramentas digitais, transformando a maneira como os hotéis operam e comunicam com os clientes. Entre estas inovações, há que destacar a recente utilização da tradução automática como ferramenta de suporte, nomeadamente no departamento de reservas, permitindo uma comunicação mais eficiente com clientes de inúmeras e variadas línguas e melhorando o atendimento a nível global.

Assim é possível introduzir na hotelaria, novos padrões de eficiência e proatividade na gestão de reservas.

2.1. Contextualização e evolução da indústria hoteleira

A indústria hoteleira é considerada uma das mais antigas e dinâmicas do mundo, desempenhando atualmente um papel importante no desenvolvimento económico, social e cultural de diversas regiões (King, 1995, p. 221).

Antes de nos debruçarmos sobre a evolução histórica da hotelaria até aos dias de hoje, é necessário perceber e compreender este conceito e o que ele implica.

De acordo com o Dicionário Infopédia, os conceitos de Hotelaria e de Indústria Hoteleira são termos que representam a mesma realidade. Assim, este dicionário define esta

indústria como o ramo de atividade que se dedica à administração de hotéis e ao conjunto de técnicas necessárias à gestão de um hotel ou estabelecimento do mesmo género (Porto Editora).

Dessa forma, é importante questionar o que se entende por “estabelecimento do mesmo género” ou, por outras palavras, estabelecimento hoteleiro. O Lexionário disponível no *website* do Diário da República define este conceito como:

“Os estabelecimentos hoteleiros são empreendimentos turísticos que se caracterizam por proporcionar alojamento temporário e outros serviços acessórios ou de apoio, com ou sem fornecimento de refeições, estando vocacionados para uma locação diária a turistas.” (Diário da República - Lexionário)

Atualmente, estes termos são globalmente conhecidos e estão bem definidos dentro do setor, mas nem sempre foi assim. A hotelaria foi inicialmente criada com o objetivo de suportar o crescimento das viagens e deslocações de diversos povos desde tempos muito antigos. Torna-se, assim, complexo separar o progresso histórico do turismo e o da hotelaria, já que ambos tiveram uma evolução semelhante.

Historicamente, a hotelaria evoluiu a partir de formas primitivas de hospedagem, como tabernas, pousadas ou simplesmente habitações que estavam disponíveis para alojar viajantes. Muitos desses viajantes deslocavam-se não por motivos de lazer ou entretenimento, mas, na sua maioria, para praticar atividades comerciais. Desde tempos antigos, remontando aos romanos e gregos, foram criados inúmeros estabelecimentos para alojar comerciantes, com pessoas cuja principal tarefa era garantir que esses hóspedes eram bem tratados e que as suas necessidades eram satisfeitas. Foi neste contexto que o conceito de “hospitalidade” começou a ser utilizado.

Atualmente, quando ouvimos a palavra “hospitalidade”, o pensamento mais comum é associá-la a hospitais e infraestruturas de apoio médico. No entanto, a sua raiz está relacionada com a arte de lidar com consumidores ou hóspedes, de perceber o que necessitam e de tentar agradar ao máximo. Até então, esta prática era feita de forma voluntária e não era vista como obrigatória ou incutida nos trabalhadores pelos empregadores (King, 1995, p. 220).

Hoje em dia, o conceito de *marketing* focado no cliente é algo que é abordado desde o início, e, como Bennet & Tibbits mencionam, a hospitalidade deve ser implementada no dia a dia dos trabalhadores em toda a organização, não sendo apenas imposta no contacto direto com os clientes. Desde o momento em que estes entram num estabelecimento

hoteleiro até ao momento da sua saída, as suas prioridades e necessidades devem ser sempre atendidas e respeitadas (Bennet & Tibbits, 1989).

Com o passar do tempo, e em particular com o crescimento das rotas comerciais e do turismo, os empreendimentos hoteleiros começaram a tornar-se cada vez mais sofisticados, levando à criação de várias tipologias de hotéis.

Este crescimento foi gradual e, tal como no turismo, a hotelaria viu uma expansão significativa durante a Revolução Industrial, com a criação de novos meios de transporte, o desenvolvimento das rotas ferroviárias e o progresso dos meios de comunicação, que ajudaram na expansão da hotelaria (Cunha, 2003). Assistiu-se também a uma grande evolução dos hotéis, que até então eram simples e sem grandes extravagâncias, passando a procurar o luxo e a grandiosidade, de modo a satisfazer as expectativas cada vez maiores dos turistas, em particular dos que pertenciam à classe média-alta e alta.

No século XX, após as guerras mundiais, assistiu-se à massificação dos hóspedes em estabelecimentos hoteleiros, impulsionada pelo desenvolvimento de novas e melhores formas de transporte e pelo aumento dos rendimentos da classe média, que já se sentia confortável para viajar para destinos mais luxuosos. Este fenómeno foi crucial para a história da hotelaria, pois impulsionou a hospedagem em larga escala e, conseqüentemente, o surgimento de grandes cadeias hoteleiras, que começaram a dominar o mercado mundial e que, em muitos casos, ainda hoje o fazem.

De acordo com a RevFine, atualmente as 10 maiores empresas hoteleiras do mundo são as seguintes (Barten, 2024):

- Wyndham Hotels & Resorts, sediada em Nova Jérсия, fundada em 1981;
- Jinjiang International, sediada em Xangai, fundada em 2003;
- Marriott International, sediada em Maryland, fundada em 1927;
- Choice Hotels International, sediada em Maryland, fundada em 1939;
- Hilton Hotels & Resorts, sediada na Virgínia, fundada em 1919;
- InterContinental Hotels Group, sediada em Windsor, fundada em 1960;
- OYO Hotels & Homes, sediada na Índia, fundada em 2012;
- Accor AS, sediada em França, fundada em 1967;
- HUAZHU Hotels Group, sediada em Xangai, fundada em 2005;
- BTH Hotels, sediada em Pequim, fundada em 2002.

A viragem do século XXI marcou uma nova era na hotelaria, com um impacto pronunciado da era digital e da globalização. Novas técnicas e estratégias de *marketing* foram apresentadas aos consumidores, como a possibilidade de efetuar reservas *online*, mediante plataformas ou aplicações. Além disso, as expectativas dos clientes tornaram-se cada vez mais elevadas, exigindo serviços personalizados e experiências únicas, o que contribuiu para a diversificação das tipologias de hotéis, como os hotéis *boutique*, os grandes resorts e os hotéis focados em viagens de negócios.

Atualmente, a hotelaria continua a demonstrar uma vontade de se reinventar e de atender às expectativas de cada cliente, dando especial ênfase à sustentabilidade, à integração de novas e mais sofisticadas tecnologias e à oferta de experiências cada vez mais personalizadas. Estas tendências estão a fazer evoluir a indústria hoteleira, que, a cada dia, se torna uma peça-chave no turismo e na economia mundial.

A tradução no setor é fundamental para assegurar uma comunicação clara e eficaz, garantindo um nível de hospitalidade que sobressai aos olhos dos hóspedes e torna a experiência cultural desejável para qualquer um.

Assim, a tradução automática tornou-se crucial do mesmo modo para a hotelaria, permitindo uma comunicação rápida e eficiente com hóspedes que falem línguas diferentes, garantindo que a barreira linguística não seja um obstáculo para a prestação de um serviço de excelência.

Apesar de ser um fenómeno global, é importante destacar que, em contextos nacionais, a hotelaria tem contribuído significativamente para o progresso da economia portuguesa. Em 2023, o setor faturou mais 20%, superando o recorde dos 6 mil milhões de euros atingido no ano anterior. Conforme o jornal Negócios, o número de hóspedes chegou aos 30 milhões, com um aumento de 11% nas dormidas, atingindo os 77,2 milhões (Cardoso, 2024).

2.2. Profissionalização da Hotelaria em Portugal

Como já foi abordado nos capítulos anteriores, tanto o turismo como a hotelaria, expressam um crescimento acentuado, tanto a níveis nacionais como globais. Sendo uma das indústrias com maior progresso atualmente, potenciando cada vez mais o crescimento da economia e desenvolvimento de várias regiões, houve conseqüentemente um aumento de necessidade de haver infraestruturas e suportes à indústria, entre os quais, os hotéis. Estes

são construídos em crescente intensidade e proliferam em resposta ao aumento no fluxo dos turistas.

A criação de novos e melhores hotéis, gerou uma expansão significativa do mercado de trabalho neste setor assim como novas oportunidades em várias áreas e departamentos do setor hoteleiro, quer seja em receção, limpezas e manutenção, gestão, *marketing* e vendas, alimentos e bebidas ou até mesmo contabilidade e finanças. À medida que se assiste a um constante crescimento do setor, não se vê não só a necessidade de contratar mais mão de obra, mas também que esta mão de obra seja especializada e com conhecimentos mais aprofundados sobre o setor. Isto levou a que os requisitos em entrevistas e processos de recrutamento fossem mais exigentes.

De modo a conseguir responder a esta necessidade do setor, as instituições superiores e escolas de formação viram-se obrigadas a apostar no aumento da oferta de cursos superiores e técnicos especializados em hotelaria e turismo. Assim estas entidades viram como a sua obrigação e responsabilidade não só formar, mas fornecer uma boa base de conhecimentos aos alunos, de modo que estes possam enfrentar os diversos desafios no mercado de trabalho (Gonçalves, Carreira, Sequeira, & Valadas, 2006).

Tornou-se crucial não só fornecer um leque de cursos e licenciaturas repleto de disciplinas e tópicos que pudessem mais tarde vir a ser importantes aquando da atividade profissional mas também fornecer métodos mais práticos e diretos de aprendizagem do setor. Desse pensamento veio a adaptação de estágios curriculares ou extracurriculares, que proporcionando aos estudantes oportunidade de aplicar o conhecimento teórico, em situações reais de trabalho. Visto que se trata de uma área que se apoia muito mais na aprendizagem prática do que teórica, os estágios acabam por ser um fator revolucionário no percurso académico de vários estudantes, já que essa experiência, muitas vezes, é o diferencial que facilita a entrada e permanência no mercado de trabalho (Caires & Almeida, 2003).

Consequentemente e a pensar não só no processo de formação dos estudantes mas também na sua inserção no mercado de trabalho e a sua permanência e crescimento, criou-se uma entidade que de modo geral pudesse garantir suporte e fornecer ajudas neste contexto: O Turismo de Portugal.

2.2.1. O Turismo de Portugal

Para apoiar a necessidade qualificativa dos jovens que desejam ingressar nas áreas do Turismo ou da Hotelaria, o Turismo de Portugal decidiu implementar o desenvolvimento da formação de recursos humanos para o setor, assim como a investigação técnico-pedagógica. O Turismo de Portugal, enquanto entidade reguladora e agente técnico, desempenha um papel crucial na qualificação dos profissionais do turismo, visando a excelência no serviço e na gestão (Turismo de Portugal).

Entre os seus principais objetivos, destacam-se:

- A valorização das profissões do turismo e o desenvolvimento de cursos e programas que atendam às necessidades do mercado;
- A criação de uma ponte entre o conhecimento das instituições de ensino e os centros de investigação com as empresas do setor.

Neste contexto, o Turismo de Portugal mantém uma presença ativa em várias universidades pelo país, garantindo não só a preparação dos jovens para o primeiro emprego, mas também a sua especialização para futuras oportunidades profissionais (Turismo de Portugal).

Entre as instituições de ensino superior dedicadas ao turismo e à hotelaria em Portugal, destacam-se:

- Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril;
- Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Coimbra;
- Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo da Universidade do Algarve;

E várias outras distribuídas por todo o país, cada uma com seus programas especializados e foco em diferentes aspetos do turismo e da hotelaria.

2.2.2. Melhores Universidades em Estudos Hoteleiros no Mundo

Para aqueles que consideram estudar fora de Portugal, países como a Suíça e os Estados Unidos são reconhecidos por oferecerem excelentes oportunidades na área da hotelaria. Instituições de renome nestes países proporcionam um alto nível de profissionalização e abrem um vasto leque de oportunidades para os graduados. Segundo a revista CEOWORLD, a Universidade de Nevada nos EUA, com o seu *William F. Harrah College of Hospitality*, é destacada como uma das melhores no campo da gestão hoteleira.

Para estudantes que preferem destinos mais próximos, o Reino Unido e a Suíça também oferecem excelentes opções, como a Oxford Brookes University e a *Les Roches International School of Hotel Management*, respetivamente.

Estas instituições, juntamente com muitas outras ao redor do mundo, fornecem uma vasta gama de vantagens e benefícios, assegurando que, tanto a nível nacional como internacional, existam abundantes opções de escolha para estudos académicos em hotelaria e turismo. A seleção da instituição educativa é crucial, pois cada universidade tem um foco específico, e alinhar expectativas e aspirações futuras com o perfil da universidade escolhida é fundamental. Cada vez mais, os estudantes reconhecem a importância de escolher o lugar certo para estudar, considerando que o conhecimento de múltiplas línguas, além do inglês, tornou-se um requisito quase indispensável no setor hoteleiro.

Em suma, na fase de recrutamento atual, a diversidade linguística é valorizada quase tanto quanto a posse de uma licenciatura ou mestrado, refletindo a crescente exigência por profissionais bem preparados e versáteis na indústria do turismo e da hotelaria.

2.3. Estrutura Atual do Setor Hoteleiro

Como é possível assimilar pelos capítulos anteriores, tanto no contexto do turismo como da hotelaria, atravessámos grandes marcos históricos e evoluções ao longo dos últimos anos. Hoje em dia temos à nossa disponibilidade uma ampla variedade de tipologias de hotéis, desde grandes cadeias hoteleiras de luxo a hotéis *boutique*, resorts e por outro lado, opções mais acessíveis e informais, como *hostels* e alojamentos de curta duração.

Essa evolução trouxe não só uma multiplicidade de opções para os consumidores, como também uma complexidade crescente na organização interna dos empreendimentos hoteleiros. Dependendo da tipologia em questão, esta possui uma estrutura organizacional, adaptada às necessidades específicas do seu público-alvo e ao nível de serviço que pretende oferecer.

Se formos a ter em conta um hotel de luxo ou um resort, podemos por exemplo encontrar uma variedade de departamentos altamente especializados, focados na personalização de experiências e serviços da mais alta qualidade. Por outro lado, se considerarmos hotéis de mais baixo calibre, a estrutura organizacional acaba por ter dimensões mais reduzidas, com igualmente foco na eficiência e na satisfação do cliente, mas mais direcionada aos serviços essenciais.

Independentemente da diversidade de tipologias, existem determinados departamentos que são comuns a todos os estabelecimentos hoteleiros, cruciais ao funcionamento básico e à satisfação dos clientes.

Departamentos como Recepção e Gestão de Reservas, Limpezas e Manutenção (*Housekeeping*), Restauração e Serviço de Quartos (*F&B*), Administração e Gestão Financeira são fundamentais para qualquer hotel, seja ele de pequeno ou grande porte, e constituem a base das operações dentro do setor hoteleiro.

Para propósitos desta dissertação, focarei a minha análise, no próximo subcapítulo, somente no Departamento de Recepção e Gestão de Reservas, visto ser um dos elementos centrais desta dissertação.

Esta escolha baseia-se no facto que para uma melhor compreensão e enquadramento dos capítulos que se seguem, que também exista uma contextualização aprofundada deste departamento e quais as suas funções principais. Será crucial para que as conclusões finais sejam coerentes e elucidativas com os objetivos estabelecidos.

2.3.1. Departamento de Reservas

Este departamento é considerado com um dos pilares operacionais mais importantes em qualquer entidade hoteleira. Atuando como o primeiro contacto direto entre os clientes e o hotel, é responsável por garantir que a capacidade de ocupação seja utilizada de forma eficiente, maximizando a receita e otimizando a experiência do cliente. Nos últimos anos e decorrente da inserção na Era Digital, a evolução tecnológica transformou profundamente o modo como este departamento opera diariamente, integrando no mesmo sistemas mais automatizados e usufruindo de plataformas digitais, o que garantiu uma maior agilidade e precisão na gestão de reservas.

Em tempos muito iniciais do desenvolvimento da hotelaria, o processamento de reservas era feito de modo manual, por telefone ou diretamente na recepção de um hotel. Decorrente deste avanço tecnológico na Internet e nas plataformas de reservas *online*, o departamento tornou-se muito mais automatizado e moderno. Nos dias de hoje, este setor é responsável não só por tratar mas por gerir as reservas, sejam estas executados de modo direto como indireto, como é o caso de Agências de Viagens, garantindo que todas estas reservas são coordenadas do modo mais eficaz possível.

Assim atualmente, o departamento de reservas ocupa-se diariamente de diversas funções importantes:

- O Processo de Gestão de Reservas;
- Maximização da Ocupação e das Receitas;
- Gestão de Cancelamentos e/ou Alterações;
- Atendimento ao Cliente;
- Coordenação com outros Departamentos;
- Utilização de Sistemas de Gestão Hoteleira (PMS – Property Management System);
- Gestão das Plataformas de Reservas;
- Apoio à Estratégia de Vendas e Marketing;
- Adoção de Ferramentas de Tradução Automática.

Dado o impacto deste departamento em várias áreas da hotelaria, a sua eficiência e integração com outros departamentos são essenciais para o sucesso e a sustentabilidade do negócio. No contexto da presente dissertação, a análise detalhada do departamento de reservas é essencial, uma vez que as suas funções centrais e estratégicas são fundamentais para a compreensão do funcionamento geral da hotelaria e das tendências que moldam o setor, especialmente no que diz respeito à digitalização e inovação tecnológica.

3. Integração de Sistemas: Tradução Automática e Pós-Edição e Ferramentas CAT na Era Digital

No panorama atual da tradução, a convergência de tecnologias emergiu como um fenômeno crucial, reestruturando as práticas e objetivos do setor. A tradução automática (TA), os processos de pós-edição e as ferramentas de tradução assistida por computador (CAT Tools) representam etapas chave desta transformação. Apesar de cada um possuir papéis distintos, conectam-se na otimização do fluxo de trabalho de tradução.

Este capítulo pretende aprofundar esta interação dinâmica entre as diversas tecnologias, tentando compreender como este fator pode não apenas aumentar eficiência, mas também melhorar a qualidade das traduções.

Numa fase primordial, a tradução automática era vista como uma ferramenta isolada, com o objetivo de proporcionar soluções rápidas e geralmente com pouca fiabilidade, o que conduzia a uma revisão substancial. Mas com a constante evolução das tecnologias e a adaptação da Inteligência Artificial ao setor da tradução, a TA progrediu significativamente, melhorando a sua capacidade de fornecer traduções mais coerentes e fidedignas.

Paralelamente a este cenário, a pós-edição também se tornou uma etapa indispensável e, agregada à TA, criaram um ecossistema de tradução mais estável e ágil.

Este capítulo explora a integração de todas estas tecnologias e como, em conjunto, é possível reinventar as metodologias tradicionais da tradução, enaltecendo os desafios, vantagens e o grande potencial para futuras inovações tanto no campo da tradução como noutros setores.

3.1. A Tradução Automática (TA): Contextualização e Evolução

Poibeau, T. (2017), na sua obra focada na tradução automática, apresenta um termo interessante: a língua universal. E à medida que o livro vai progredindo, torna-se mais fácil compreender o que é que associa esta língua à temática da tradução automática. Mas afinal o que é uma língua universal?

Tal como o nome indica, e como o autor define, seria uma língua que fosse dialogada e comunicada por qualquer indivíduo no planeta, com o objetivo principal de eliminar quaisquer barreiras linguísticas. Este “sonho” de encontrar uma língua comum a qualquer pessoa, remonta a tempos muito antigos, mais antigos ainda do que a famosa história da

Torre de Babel¹ - “In the Western tradition, the Ancients often refer to an Adamic language, that is, a hypothetical and universal protolanguage spoken by humanity before the story of Babel” (Poibeau, 2017, p. 34).

Ao longo dos tempos, este termo ambicioso nunca passou disso, de um sonho, e assim conclui-se que a sua concretização não era de todo algo exequível. Apesar de na altura não se ter colocado semelhante cenário em hipótese, nos dias de hoje olhamos para trás e é possível concordar que a existência de uma língua universal eliminaria a necessidade de tradução.

Esta pode parecer uma linha de pensamento confusa e até sem pouco fundamento, mas pensemos no seguinte cenário. Imaginemos um mundo em que existisse uma língua universal, uma única língua que fosse falada, compreendida e interpretada por qualquer indivíduo, independentemente do seu país de residência. Nesse cenário o discurso e a troca de palavras seriam feitos de uma maneira muito mais automática e com poucos ou nenhuns entraves à compreensão. As barreiras linguísticas iriam deixar de acontecer porque qualquer pessoa teria a capacidade de compreender e dialogar com o próximo. Nesse contexto, seria de esperar que a tradução se tornasse em algo obsoleto ou até mesmo desnecessário. Por outro lado, ao invés de tornar a tradução obsoleta, a tecnologia pode ser aproveitada como uma aliada para desenvolver ferramentas que permitam a compreensão linguística entre indivíduos, mantendo o uso das suas línguas maternas.

Ou por outras palavras, uma ferramenta tecnológica que traduzisse de uma língua para outra. Foi com este pensamento em mente que mais tarde se veio a assistir à criação dos sistemas de tradução automática (Poibeau, 2017, p. 34).

Decorrente dessa linha de pensamento, podemos construir uma definição prática e simples do que são estes sistemas, tal como Wang et al. fizeram ao afirmar que a tradução automática é a aplicação do estudo de como utilizar os computadores, ou outro tipo de tecnologia, para traduzir de uma língua para outra (2022, pp. 143-153).

Já por outro lado, Hutchins & Somers (1992) viram necessidade de aprofundar esta definição e fornecer-lhe maior substância, sendo que afirmam que esta tecnologia é considerada uma das investigações mais desafiantes da história, pois envolve um conhecimento teórico muito complexo aplicado à criação de sistemas cujo sucesso possa ser

¹ Por pura coincidência ou com uma intenção objetiva, um dos sistemas de tradução automática mais comuns em 1980, chamava-se de *Babelfish* (Poibeau, 2017, p. 14).

determinado pelo mais simples dos erros. O que torna esta área de pesquisa tão desafiante é o facto de estarmos a tentar aliar algo estático e preciso como é o caso da tecnologia ou dos sistemas de informação com uma área que não pode ser caracterizada a 100% por ser exata e direta: a tradução. É a contínua luta de querer fornecer a um sistema informático características intelectuais e de interpretação, que em muitos casos, só o ser humano é que possui.

Se retrocedermos a uma fase primária, é fácil identificar o real objetivo deste tipo de tecnologias. A ideia principal foi e sempre será a criação de algo, que quase de um modo automático, produzisse tradução palavra a palavra. À medida que os avanços tecnológicos se sucedem e se encontram entraves e desafios, é fácil perder a noção das bases que deram origem a estes pensamentos mas há que salientar que, antes de mais, estas ideias são provenientes de um pensamento e vontade bastante simples: ultrapassar o desafio que é obter tradução de uma língua de origem para uma língua de chegada.

É certo que inicialmente tudo se pareceu deveras simples e estimulante, mas à medida que progressos foram atingidos também objetivos secundários surgiram. Já não se pensava somente numa ferramenta que fornecesse traduções, mas que para além disso, possuísse a capacidade de evitar erros ou lapsos nesse mesmo contexto e ainda conseguir captá-los e oferecer sugestões de correção (Hutchins & Somers, 1992).

Apesar de o princípio da tradução automática não se prender com corrigir automaticamente uma tradução ou erros nela presente, por outro lado fornece hipóteses ou possíveis alternativas.

Com a ideia constantemente presente de que estes sistemas teriam de fornecer traduções rápidas, corretas e que fizessem sentido num contexto generalizado, houve uma necessidade de aliar a essa funcionalidade principal, a capacidade de conseguir evitar o máximo número de erros ou lapsos, que por vezes o ser humano não consegue. Isto não os torna infalíveis nem 100% corretos mas trata-se de uma ferramenta com uma perspetiva mais rígida que pode ajudar no aperfeiçoamento de uma tradução, o que pede a referência de um conceito interessante que é abordado mais adiante – a Pós-Edição. Neste sentido podemos correlacionar a taxa de sucesso destes sistemas com a quantidade de erros que conseguem evitar ou solucionar.

Apesar de toda perspectiva vantajosa, uma das práticas mais comuns, dependendo sempre da área, é utilizar a tradução automática como um recurso e não como uma ferramenta exclusiva.

Bowker & Ciro, numa versão mais recente no que diz respeito à história da tradução automática, apresentam uma definição mais simples e clara: “Machine translation is an area of research and development where computational linguists try to find ways of using computer software to translate text from one natural language (e.g., Spanish) to another natural language (e.g., English)” (2019, p. 37).

Ainda é feita uma menção às dificuldades que este tipo de tecnologias continua a enfrentar e os desafios que continuam a ser uma constante na investigação destes sistemas, pois é certo muitas palavras têm inúmeros significados e, conseqüentemente, inúmeras opções de tradução. Além disso, as frases podem ser interpretadas de diversas formas, já para não falar que certas estruturas gramaticais não se encontram presentes em todas as línguas. E a maioria dos sistemas de tradução automática funciona numa lógica de criação de uma versão, sendo poucos os que integram ferramentas que permitam explorar versões alternativas.

Quando pensamos em tecnologia e em tradução automática, pode haver quem se iluda e veja este avanço tecnológico como algo muito recente, e é certo que a tradução automática, como a conhecemos nos dias de hoje é realmente nova, mas o seu estudo e os seus primeiros modelos datam de há vários anos.

Apesar de este tipo de tecnologia ter sido pensado e colocado em hipótese muitos anos antes, foi só no século XX que se assistiu a uma abordagem concreta, quando em 1933 duas patentes foram lançadas na França e na Rússia, por Georges Artsrouni e Petr Trojanskij, respetivamente. A invenção de Artsrouni consistia numa máquina com diversas funções aplicadas a diversas áreas, em que uma delas consistia numa dicionário bilingue eletrónico. No caso de Trojanskij, este tentou ir mais além quando apresentou propostas para um aparelho de tradução multilingue, utilizando símbolos universais para codificar e interpretar gramática (Hutchins J. W., 2007).

A partir dessa data, a ideia de os tradutores poderem ter à sua disposição um aparelho ou ferramenta que os pudesse auxiliar no seu trabalho tornou-se cada vez mais apelativa. Assim, entre a década de 1940 e a década de 1960, com a ajuda da criação dos primeiros computadores, assistiu-se a uma aposta mais forte neste tipo de sistemas (Poibeau, p. 32).

Em julho de 1949, Warren Weaver, matemático e criptógrafo americano, apresentou inúmeras propostas específicas para a criação de um aparelho que efetuasse a passagem de uma palavra num idioma para outro (Wang, Wu, He, Huang, & Church, 2022). Para isso, utilizou o seu conhecimento em criptografia, estatística e línguas universais. Foi com este testemunho em mente que muitos dos estudos e investigações ligados à tradução automática começaram a ser desenvolvidos nos Estados Unidos da América (Hutchins J. W., 2007).

Wang et al. confirmam esta informação (2022): “The concept of MT was first put forward by Warren Weaver in 1947 [1], just one year after the first computer, electronic numerical integrator and computer, was developed” (p. 143).

Bowker & Ciro ainda utilizam a opinião de Varman (2014, p. 172) como suporte, quando esta comenta que a tradução automática pode ser utilizada em frases simples ou palavras mas que, de modo a uma tradução ter um maior nível de confiança, deve haver uma intervenção humana (Bowker & Ciro, 2019, p. 24).

Yehoshua Bar-Hillel foi um dos primeiros investigadores na área da tradução automática no Instituto de Tecnologia de Massachusetts (MIT) e em junho de 1952 convocou a primeira conferência sobre a tradução automática, estando presentes todos os investigadores e interessados no tema. Esta conferência marcou de maneira muito forte a história da tradução automática. Na conferência, várias ideias e soluções foram fornecidas, nomeadamente no que diz respeito à pré e pós-edição, a glossários que teriam como principal objetivo eliminar a ambiguidade entre palavras e a um tipo de análise sintática (Hutchins J. W., 2007).

Léon Dostert, que se encontrava cético de toda a ideia da tradução automática, afirmou que uma boa maneira de angariar fundos para esta pesquisa seria através de uma demonstração física que comprovasse a sua necessidade para os tradutores. Assim, em janeiro de 1954, Léon colaborou com a International Business Machines Corporation – IBM (uma empresa informática americana) e a Universidade de Georgetown para apresentar a primeira demonstração desta tecnologia, que consistiu numa amostra de 49 frases russas traduzidas para inglês, utilizando um glossário composto por 250 palavras e 6 regras gramaticais. Mesmo que os seus resultados não tenham sido espetaculares e longe do perfeito, despertou a atenção de diversos investidores e potenciou o começo de diversos projetos baseados na tradução automática em mais países do que nos Estados Unidos, nomeadamente na Rússia (Hutchins J. W., 2007).

Em 1955, o primeiro livro sobre a tradução automática foi lançado, uma coleção editada por Locke & Booth, que incluía o testemunho de Weaver, os testes de Booth & Richen, alguns documentos apresentados na conferência de 1952 e outros contributos com a sua importância para o tema, fornecidos por Bar-Hillel, Dostert e outros (Hutchins J. W., 2007).

A década de 1950 ficou conhecida como um período de grande otimismo no que diz respeito à tradução automática. Eram vários os desenvolvimentos nas áreas linguísticas, nomeadamente na área da sintaxe, o que prometia uma qualidade de tradução muito mais alta do que a que se assistia na altura, sendo esse o grande objetivo. Muitos investigadores previam e prometiam avanços tecnológicos nesta área e que este tipo de tecnologia viria um dia a ser revolucionário (Hutchins J. W., 2007).

Contudo, a crescente complexidade dos problemas linguísticos aplicados à tradução automática e os demais desafios que daí surgiram conduziram a um decréscimo na investigação. Atingiu-se um obstáculo que para muitos era considerado insuperável. Nos dias de hoje a tradução de expressões idiomáticas e de recursos estilísticos constitui uma tarefa árdua e de grande esforço, quanto mais na altura.

Para além do desejo de solucionar a barreira semântica havia também o objetivo de criar um sistema de tradução automática completamente automatizado que não necessitasse ou praticamente não necessitasse de intervenção humana, *Fully Automatic High Quality Machine Translation* (FAHQMT). Este derradeiro objetivo e, de acordo com Bar-Hillel, ainda era mais impossível do que o anterior.

Os dias passavam e a estagnação nesta investigação era cada vez maior e então em 1964 os patrocinadores governamentais dos EUA pediram à Fundação de Ciência Natural para instaurar a Automatic Language Processing Advisory Committee (ALPAC) para averiguar a situação. Até no presente ainda se comenta as consequências que o aparecimento da ALPAC teve nos estudos na área da tradução automática e essas consequências não foram nem poucas nem pequenas (Hutchins J. W., 2007).

Em 1966, a ALPAC publicou um relatório em que, de entre todos os tópicos que abordava, declarou que esta investigação estava cada vez mais lenta e dar cada vez mais prejuízo, tornando-se duas vezes mais cara do que a tradução feita por humanos. Ainda foi dada como sugestão a aposta no desenvolvimento de ferramentas que pudessem apoiar os tradutores, como dicionários eletrónicos, em vez de continuarem a investigar e a colocar em

prática a tradução automática. Assim, a partir desse momento e tendo como base o relatório da ALPAC, os estudos computacionais relativos à linguística foram colocados em suspenso nos EUA (Somers, 2012).

Apesar deste grande revés que abalou de forma profunda a área da tradução automática e conseqüentemente o seu desenvolvimento, a investigação não se deu por terminada. É certo que o ânimo dos investigadores se encontrava em baixo com o pouco desenvolvimento desta tecnologia mas houve sempre quem se mantivesse firme e continuasse, ainda que de modo mais discreto, a procurar novas respostas. A necessidade de concretizar este tipo de tecnologia era muito superior à vontade de desistir destas investigações e já não se tratava só dos Estados Unidos da América e do Japão, que até então eram os países que demonstravam mais interesse nestes estudos, pois até a Comunidade Económica Europeia necessitava de um elevado número de traduções, nomeadamente traduções científicas, técnicas e jurídicas, de e para todas as línguas dentro da CEE. Mesmo que os mesmos problemas semânticos e linguísticos ainda permanecessem em relação à tradução automática, a carga diária de traduções que era entregue aos tradutores começou a ficar longe do saudável e houve uma crescente necessidade de aliviar a mão humana e inserir uma mão automatizada (Somers, 2012).

Em 1970, no Canadá, na cidade de Montréal começou-se a fazer testes e novas invenções até que se criou um sistema de tradução automática baseado na abordagem de transferência sintática, do francês para o inglês. Assim em 1976 apresentou-se este projeto apelidado de Météo, anteriormente conhecido por TAUM-Météo, em que a sigla inicial vem de *Traduction Automatique de l'Université de Montréal*, sendo utilizado maioritariamente para traduzir boletins meteorológicos.

“Designed specifically for the restricted vocabulary and limited syntax of meteorological reports, Météo has been successfully operating since 1976 (since 1984 in a new version).” (Hutchins J. W., 2007, p. 34)

A década de 1980 foi marcada por diversos novos sistemas trazidos a público, o que atraiu em larga escala inúmeros investigadores e investidores que se interessaram pelo tema. De facto, a Eurotra, pertencente à Comunidade Económica Europeia, foi considerada por Hutchins (2007) como um dos melhores projetos dos anos 80. Constituíu um sistema de transferência com um leque multilingue avançado aplicado à tradução de todas línguas dentro da Comunidade.

Nos anos 1980 ocorreram alguns avanços tecnológicos, que ajudaram a consolidar o campo relativo às limitações tecnológicas e à complexidade de traduzir diversas línguas. Nesse período, os sistemas de tradução automática ainda eram na sua maioria baseados em regras linguísticas (RBMT), o que os tornava dependentes de um conjunto de regras previamente criadas manualmente por programadores e tradutores, de modo a transformar o texto numa língua para outra. Apesar dos avanços tecnológicos, estes sistemas possuíam inúmeras limitações visto estarem condicionados aos dicionários bilingues e regras gramaticais rígidas. Como seria de esperar, as traduções criadas nestes sistemas eram pouco fluídas, este facto notava-se especialmente em textos longos ou com vocabulário muito específico e complexo (Hutchins J. W., 2007).

Apesar desses entraves, estes sistemas tornaram-se bastante populares nesta época, especialmente entre os governos e algumas organizações, que usufruíram deste tipo de tradução automática para traduzir grandes volumes de texto, em múltiplos idiomas. A Comunidade Económica Europeia tirou proveito destes sistemas para o âmbito dos textos legais e administrativos (Somers, 2012).

Enquanto que a tradução automática ainda enfrentava grandes desafios e limitações nesta década, este período caracterizou-se também pelo surgimento das ferramentas de tradução assistida por computador (CAT), que apesar de não terem a capacidade de produzir traduções de modo automático, revolucionaram o trabalho dos tradutores humanos. Deste modo as ferramentas CAT foram criadas como suporte aos tradutores profissionais, garantindo um aumento de eficiência e consistência (Alotaibi, 2020).

As principais funcionalidades destes sistemas são as seguintes (Kornacki, 2018):

- Memórias de Tradução (MT) – Armazenam segmentos de texto, juntamente com as respetivas traduções;
- Base de Terminologia (BT) e Glossário – Armazenam termos específicos, criando uma base de dados terminológica, à qual os tradutores podem aceder a qualquer momento;
- Segmentação e Alinhamento de Texto – Segmentam o texto a traduzir em partes menores e colocam-nas lado a lado para facilitar à tradução;
- Sugestões Automáticas – Utilizando as MT e as BT, sugerem traduções automáticas para novos segmentos de texto;

- Controlo de Qualidade – Verificam possíveis erros de tradução, desde inconsistências terminológicas, a erros gramaticais ou de ortografia e até mesmo problemas de formatação (Penkale & Way, 2013).

Embora nessa época fossem ambos rudimentares e propícios a muitos erros, em comparação com as versões da atualidade, a década de 80 representou o começo da transformação do modo de vida dos tradutores profissionais. O uso das tecnologias para suporte à tradução garantiu um aumento de eficiência, rapidez e produtividade, abrindo espaço para a evolução de ferramentas CAT mais sofisticadas nas décadas seguintes. Entre a década de 1980 e o ano de 2000 inúmeros sistemas apareceram, sendo que muitos deles ainda se encontram disponíveis nos dias de hoje. O Trados é um desses grandes exemplos.

Com a elevada procura por estes sistemas e pelas suas vantagens, começaram a ser disponibilizados na internet sistemas que pudessem ser de usufruto do público em geral, sem haver necessidade de obter licenças ou de pagar um custo. Exemplos disso são o caso do Google Translate (Google), o Bing Microsoft Translator (Microsoft), o Reverso Context, o Babylon Translator, o DeepL, entre outros.

Até ao ano de 2000, o único tipo de sistemas de tradução automática que se via em utilização era o Sistema Baseado em Regras (Rule-Based Machine Translation – RBMT). Resumidamente, tratava-se de um programa de computador que processava línguas, espelhando a forma como o ser humano faz, através da assimilação de vocabulário e de regras gramaticais (Bowker & Ciro, 2019).

Após 2000, dois novos tipos de sistemas surgiram: o Sistema Baseado em Exemplos (Example-Based Machine Translation – EBMT) e o Sistema Baseado em Estatística (Statistical Machine Translation – SMT) (Bowker & Ciro, 2019).

Mais recentemente um novo tipo de sistema apareceu, que de certa forma revolucionou o mundo da tradução automática: o Sistema Neuronal (Neural Machine Translation – NMT) (Bowker & Ciro, 2019).

Apesar de todas estas evoluções, o mais comum nos dias de hoje é haver sistemas híbridos: “Meanwhile, over the years, some of these different approaches have been combined in hybrid models, which attempt to utilize the strengths of each” (Bowker & Ciro, 2019, p. 39)

Estes desenvolvimentos que temos vindo a testemunhar ao longo dos anos, e que em muitos casos ainda se encontram em fase de concretização, ainda não possibilitam a tradução

automática de um texto, com qualidade para publicação, sem qualquer intervenção humana. É importante salientar, porém, que tendo em conta a evolução de ideias e criações desde os primeiros passos da tradução automática e os progressos substanciais nesta área, nos encontramos mais perto de atingir o objetivo principal – traduzir automaticamente um texto sem intervenção humana, com uma qualidade indistinguível da tradução humana.

Com o surgimento da Inteligência Artificial e as redes neuronais aplicadas à tradução automática, aparece um conceito conhecido por “singularidade tecnológica”.

Este conceito cunhado por John Von Neumann em 1950, foca-se no ponto de que a inteligência artificial tem evoluído a uma grande escala ao longo dos últimos anos, atingindo um nível de capacidade que excede a compreensão do ser humano, levando a grandes mudanças em diversas indústrias (Brockman, 2019).

No âmbito da tradução, a singularidade tecnológica coloca em hipótese o cenário de que os sistemas de tradução automática podem vir não só a substituir a necessidade de tradutores humanos, como também a melhorar a qualidade da tradução, ultrapassando os limites que os humanos conseguem alcançar sozinhos.

Sistemas de tradução automática neuronal, como no caso do Google Tradutor e no DeepL, nos dias de hoje, já espelham um nível de fluidez e precisão muito superior às antigas opções de sistemas de tradução automática baseadas em regras ou estatísticas. Para além de analisarem textos de largas dimensões, conseguem assimilar padrões e produzir traduções tão boas ou melhores que as de um tradutor humano. Isto levanta o debate sobre o papel dos profissionais da tradução, num mundo onde cada vez mais observamos a inteligência artificial a dominar este campo.

Por outro lado, do ponto de vista de utilizadores não profissionais da tradução, como é o caso dos profissionais de reservas no setor hoteleiro, a tradução automática representa um ferramenta útil, que não só agiliza o seu trabalho como o simplifica. A utilização de sistemas como o Google Tradutor e o DeepL, permite-lhes executar uma comunicação eficiente e acessível com os seus hóspedes. Mesmo tendo em conta que estas ferramentas exigem uma revisão ou ajuste manual, o seu impacto no aumento da produtividade na redução de barreiras linguísticas não pode deixar de ser notado.

Apesar desta realidade, ainda existem diversos desafios e limitações que até agora, esta tecnologia ainda não conseguiu vencer, como é o caso de contextos complexos como nuances culturais, humor, ironia e sarcasmo. Neste sentido, as ferramentas de tradução

assistida por computador continuam a ser cruciais de modo a fornecer ao ser humano um controlo maior sobre as suas traduções, garantindo a sua presença em diversas etapas da mesma.

3.2. Importância da Pós-Edição na Era da Tradução Assistida por Computador

Nos últimos anos a tarefa de pós-edição ou pós-revisão tem ganhado uma atenção considerável, especialmente como parte integrante do processo de tradução (Bowker & Ciro, *Machine Translation and Global Research*, 2019, p. 25).

Mas, antes disso, em que é que consiste exatamente a pós-edição? De acordo com Lynne Bowker e Jairo Ciro “(...) post-editing typically refers to a situation where a language professional takes the raw machine translation output and corrects any errors in order to bring it up to an acceptable quality.” (2019, p. 25).

Ou seja, trata-se de um processo de intervenção humana, que se segue à tradução feita por uma TA, que depois é revista e/ou editada por um profissional linguístico. Bowker & Ciro (2019) mencionam dois tipos possíveis de pós-edição: a edição rápida ou mínima ou a edição máxima. A pós-edição rápida ou mínima corrige apenas pequenos erros enquanto a pós-edição máxima abrange os erros estilísticos e frásicos.

No caso da pós-edição rápida, o objetivo principal é obter um texto legível, de tradução rápida e compreensível o suficiente para que o utilizador consiga compreender na perfeição o que está espelhado, mesmo que a tradução não precisa ou 100% polida.

Pelo contrário, no caso da pós-edição máxima, o objetivo principal é obter um texto com qualidade suficiente para publicação, com uma qualidade de tradução muito superior, pronta para ser publicada e lida por um público. Neste caso há aspetos que são da mais alta importância, como é o caso da precisão terminológica e a fluidez da linguagem. É muitas vezes revista várias vezes, e polida as que forem necessária para que não ocorram erros ou incoerências.

Dependendo sempre do tipo de tradução automática utilizada, a tarefa de pós-edição pode-se revelar mais trabalhosa e em que o tempo despendido é maior do que propriamente no ato de tradução (Bowker & Ciro, 2019).

Assim é possível afirmarmos que existe uma vasta gama de ferramentas que podem ser úteis quando aplicadas à tradução, umas mais automatizadas e outras menos automatizadas, entre as quais o tradutor pode optar tendo em conta a sua necessidade.

Muitas vezes o termo tradução automática (*machine translation*) e o termo tradução assistida por computador (*Computer-Assisted Translation, CAT*) podem ser confundidos ou até vistos como sinónimos, o que não é o caso. Apesar de serem conceitos inseridos numa mesma área, tratam-se de duas abordagens diferentes.

Visto já ter sido definido o conceito de tradução automática, só falta definir o conceito de tradução assistida por computador (também conhecida pelo acrónimo inglês CAT). De uma maneira muito direta, são ferramentas utilizadas pelo tradutor, como ajuda ou apoio às suas traduções. Ao contrário do que acontece na tradução automática, o tradutor é o responsável pela tradução, tirando proveito das vantagens que estas ferramentas oferecem, nomeadamente a rapidez de ação que acaba por poupar tempo e em certos casos, determinados custos, ao mesmo tempo que atribui uma qualidade superior às traduções (Alotaibi, 2020). É também certo que estas ferramentas têm uma funcionalidade muito mais eficaz com uma base de terminologia ou uma memória de tradução atualizadas.

De uma maneira mais concreta e prática, neste tipo de ferramentas é possível criar um projeto, importar os ficheiros que pretendemos traduzir, que de seguida o sistema irá analisar e, de acordo com as suas bases de dados, irá recolher os conceitos que conhece e fornecerá as possíveis alternativas com base no grau de semelhança com os conteúdos armazenados. É certo que cada CAT Tool funciona de maneira diferente e tem as suas diversas adaptabilidades mas no fundo, a sua base é a mesma, ou seja, o menu de um Trados nunca será igual ao menu de um Phrase mas a funcionalidade principal de qualquer CAT Tool é o armazenamento das traduções ou segmentos e a sua posterior reutilização em traduções futuras. Assim neste contexto, nós como tradutores e seres humanos teremos de escolher quais os segmentos e os termos que se adaptam melhor à realidade descrita e rever a tradução feita. No fim ainda é possível pedir ao sistema que efetue uma análise gramatical e possíveis correções.

Dependendo do tipo de ferramenta que tenhamos ao nosso alcance ainda é possível efetuar um relatório de controlo de qualidade (QA Check), em que nos será apresentada uma lista de erros linguísticos e técnicos que a ferramenta tenha detetado na tradução e/ou num projeto com diversas traduções. Em contexto de tradução efetuada num meio profissional, este passo é visto como algo fundamental e que terá de ser levado a cabo, antes de se entregar o que quer que seja a um Gestor de Projetos.

Deste modo, é possível ver que estamos perante um sistema que não é 100% autónomo mas que de um certo ponto de vista, acaba por ajudar na parte mais demorada, neste caso a procura e interpretação de conceitos utilizados em traduções anteriores, em que nos deixa só a tarefa de escolha e revisão. Apesar de tudo isso, há que analisar o tipo de tradução pretendida, pois estas ferramentas são muito eficazes em contextos técnicos e repetitivos devido às suas memórias de tradução mas, por exemplo, num contexto mais literário em que não há tantas repetições, estas ferramentas podem não ser as mais indicadas. Considerando o exemplo da tradução literária, este tipo de ferramentas pode não representar uma mais-valia, tendo em conta que é uma tradução com uma predominância muito alta de subjetividades diferentes, variadas interpretações e considerações que vão além da terminologia e em que a coerência não é hipervalorizada.

Assim, mesmo que o tradutor literário recorra esta tecnologia em momentos pontuais, na maioria dos casos associa-se a utilização destas ferramentas a áreas mais técnicas, compostas por tarefas repetitivas e com uma elevada utilização terminológica. Apesar disso, podemos concluir que o principal fator de produtividade e coerência é mesmo a memória de tradução, que armazena frases e se conseguirmos garantir ficheiros com estruturas semelhantes ou iguais, é possível recuperar muita informação e acelerar o processo de tradução.

De acordo com Bowker (2002), qualquer ferramenta tecnológica que o tradutor utilize para efetuar o seu trabalho pode ser considerada como uma CAT Tool, embora o conceito seja atualmente aplicado de forma mais restrita.

Graças ao avanço tecnológico e à recorrente utilização destas ferramentas utilizada tanto de um modo 100% automático ou como ferramenta de suporte, é inegável a sua importância. Assim, nos dias de hoje e especialmente no mercado de trabalho, a procura por tradutores não só proficientes no seu trabalho como na utilização de CAT Tools torna-se um requisito essencial. Assim um tradutor que se apresente com altas capacidades de manuseamento destas ferramentas, transforma-se num candidato muito desejável para a área da tradução.

Já existe à nossa disposição uma variedade de CAT Tools, algumas gratuitas e outras a que só se tem acesso com licenças ou mediante pagamento. As mais conhecidas são o SDL Trados, o MemoQ, o Wordfast e o Phrase (antigamente Memsource), entre outros.

As CAT Tools, para além das várias vantagens que oferecem, ainda vêm equipadas com inúmeras funções que facilitam o trabalho do tradutor, nomeadamente, as memórias de tradução (MT), as bases de terminologia (BT) e a gestão do projeto (*Project Management – PM*).

A MT é uma base de dados onde é possível armazenar textos e as respetivas traduções em segmentos bilingues. Assim quando um tradutor recorre a esta função, o software fornece diversos tipos de traduções possíveis para um determinado segmento que já tenha sido anteriormente traduzido. De certo modo, acaba por recuperar traduções anteriores, sendo que é sempre possível alterá-las, o que economiza tempo quando se trata de segmentos repetitivos ou com palavras semelhantes (Alotaibi, 2020).

A BT é muito semelhante à MT na medida em que também se trata de uma base de dados que armazena informação e depois sugere exemplos de tradução. Neste caso, em vez de se tratar de segmentos ou textos, só se foca em terminologia, normalmente associada a uma certa área, cliente ou projeto, que torna mais fácil de organizar os termos. Em termos operacionais, o tradutor pode manualmente procurar um determinado termo ou deixar o sistema fornecer a sugestão automaticamente (Alotaibi, 2020).

Existem ainda ferramentas de Gestão de Projetos que atuam como mediadores numa determinada equipa de tradução, ajudando na eficiência e comunicação. De entre várias funcionalidades e dependendo do software escolhido, é possível convidar colaboradores para editar e/ou rever traduções, fornecer histórico de ações e monitorizar aquilo que está a ser feito num determinado ficheiro, aplicar e avaliar prazos de entrega assim como fornecer informações no que toca o cálculo de receitas, lucros e custos (Alotaibi, 2020).

A integração de sistemas de tradução automática nas ferramentas de tradução assistida por computador é uma funcionalidade que cada vez mais se tem colocado mais em prática graças às suas inúmeras vantagens e acessibilidades. Ao combinarmos estes dois tipos de tecnologias, permitimos aos tradutores humanos utilizar pré-traduções geradas automaticamente, o que pode acelerar o trabalho e aumentar a produtividade. Os sistemas de tradução automática, particularmente aqueles baseados em redes neuronais, fornecem traduções, que depois são revistas e ajustadas da melhor maneira pelos tradutores humanos, dentro das ferramentas CAT (Quintana & Castilho, 2022).

O SDL Trados, o MemoQ e o Smartcat são alguns dos exemplos que oferecem integração direta de sistemas de tradução automática como o Google Tradutor e o DeepL,

entre outros. Deste modo, o tradutor humano tem um acesso simultâneo tanto às memórias de tradução como às sugestões automáticas, selecionando a que melhor se adequar. (Seghiri, Zaretskaya, & Pastor, 2015).

Tal como tudo, também esta integração tem alguns desafios e desvantagens, pois a qualidade das traduções varia consoante a complexidade do texto, e se for o caso, por vezes, a revisão acaba por ser tão demorada e trabalhosa, quanto uma tradução puramente manual.

Independentemente desses pontos menos positivos, é indiscutível que a combinação destes dois sistemas tem capacidade para atingir resultados excepcionais, se continuar a melhorar e a evoluir como tem vindo a acontecer nos últimos anos. A expectativa atual é que a evolução desta tecnologia traga uma integração mais sofisticada e com menos falhas, garantindo um trabalho mais eficiente e rápido no setor da tradução.

A utilização da tradução automática é, presentemente, acessível à maioria dos utilizadores que porventura nela podem ter interesse, quer seja no âmbito de produzir tradução ou não. Já não se associa a utilização deste tipo de tecnologia somente aos profissionais da tradução, visto que qualquer pessoa que tenha acesso à Internet pode facilmente recorrer a um GoogleTranslate ou a um DeepL.

É neste ponto de vista que esta dissertação se foca principalmente e o exemplo mais direto e fácil de dar é o de um agente de reservas que consulta a tradução automática para redigir emails diários, para comunicar com clientes ou por mera curiosidade no que toca uma palavra, uma expressão ou um texto. A utilização deste tipo de tecnologia não se confina ao exercício profissional da tradução.

4. A interligação entre Tradução e Hotelaria

A pandemia da COVID-19 trouxe uma tremenda recessão ao setor da hotelaria, provocando uma estagnação quase total, a nível mundial. Contudo, em resposta à crise, o setor hoteleiro foi forçado a adaptar-se rapidamente, levando à aceleração de inovações digitais que transformaram a forma como o setor opera atualmente, nos mais variados contextos.

Neste contexto, a tradução também desempenhou um papel crucial na era digital do setor. A tradução automática, integrada em várias maneiras no setor, possibilitou uma comunicação mais ágil e acessível, permitindo que os hotéis mantenham um serviço global, sem que as diversas línguas faladas pelos vários hóspedes impliquem um entrave à comunicação. Esta ponte entre a tradução, a cultura, as línguas e a hotelaria torna-se cada vez mais fundamental, onde a experiência do hóspede vai muito mais além da simples estadia, envolvendo uma essência cultural que começa na linguagem utilizada.

Um dos maiores desafios na tradução aplicada à hotelaria é a tradução de textos gastronómicos. A gastronomia sendo uma envolvência particular de cada cultura, apresenta uma série de aspetos específicos que constituem, por vezes dificuldades na tradução, forçando o tradutor a procurar soluções para preservar a autenticidade dos pratos e dos ingredientes, nunca perdendo a sua cultura. Assim, ao longo deste capítulo, será explorado o impacto da pandemia na hotelaria, as inovações digitais decorrentes desse mesmo impacto e o papel crucial da tradução, no que toca à cultura, à língua e à gastronomia.

4.1. Tradução na hotelaria

Apesar de as novas práticas relacionadas com a utilização da tradução automática na hotelaria serem relativamente recentes, a tradução propriamente dita já está aliada ao setor hoteleiro há várias décadas. Esta dependência entre a tradução e a hotelaria tem estado ativa desde o surgimento do fenómeno do turismo, quando os hotéis começaram a receber hóspedes de diferentes partes do mundo (Chen, Mansor, Mooisan, & Abdullah, 2023).

Sendo a hotelaria uma indústria criada por pessoas e para pessoas, sempre dependeu imensamente da comunicação entre indivíduos, quer fossem da mesma cultura e língua ou não. À medida que o turismo global cresceu e se tornou um fenómeno de grande relevância no século XX, a necessidade de serviços de tradução tornou-se indispensável. Os hotéis

viram-se obrigados a adaptar os seus meios de comunicação para acolher hóspedes de diversas origens, independentemente da língua que falavam.

Tradicionalmente, nos períodos anteriores, a tradução na hotelaria envolvia tarefas mais simples e manuais, como a tradução de menus, materiais promocionais e regras de funcionamento, bem como políticas dos hotéis e instruções de segurança. Com o passar do tempo, essa estratégia foi aplicada também em websites, brochuras e sinalizações, com o objetivo de fornecer informações e direções claras aos hóspedes internacionais.

Numa perspetiva mais prática e direta, o setor hoteleiro adotou há muito a prática fundamental de contar com funcionários bilíngues ou com facilidade em comunicar em várias línguas, assegurando uma comunicação eficaz e clara para todos os envolvidos.

No século XXI, essa prática não desapareceu, mas tornou-se mais automatizada e desenvolvida, mantendo a sua essência original: garantir uma comunicação clara entre hóspedes e funcionários. Atualmente, a tradução já não é apenas um serviço prestado por tradutores humanos. Nos sistemas hoteleiros modernos, é comum incluir tradução automática e tradução assistida por computador em plataformas online, refletindo a crescente globalização do setor e a necessidade de responder às expectativas e necessidades de todos os hóspedes.

Neste contexto, o setor da hotelaria, pela sua natureza global e multicultural, é constantemente influenciado pela dinâmica das línguas e pelas diversas culturas de todo o mundo

4.1.1. O Fenómeno cultural e as línguas

A cultura e a língua constituem facetas essenciais da hotelaria, influenciando profundamente o seu desenvolvimento. A hotelaria não pode ser vista apenas como a prestação de um serviço; vai muito além disso. Trata-se, simultaneamente, de proporcionar uma experiência cultural. Essa experiência começa no momento em que o hóspede decide reservar uma estadia num determinado empreendimento turístico e só termina quando abandona o local e regressa ao seu lugar de origem. Todos os detalhes, interações e ocorrências moldam a forma como o cliente percebe a sua experiência e influenciam a cultura que o hóspede absorve e leva consigo (Akbari, 2013).

Por outro lado, a língua é um dos maiores desafios da hotelaria. Trata-se de um obstáculo que o setor enfrenta e supera diariamente, de modo a proporcionar ao hóspede a

experiência desejada. Não basta fornecer informações básicas; é fundamental que exista uma comunicação clara e amigável entre o hotel e o hóspede, para que este se sinta confortável e, quase automaticamente, assimile as nuances culturais que lhe estão a ser apresentadas. É aqui que a tradução se torna uma ferramenta indispensável, interligando cultura, línguas e comunicação como um só processo.

Traduzir no setor hoteleiro não consiste apenas em transferir palavras de uma língua para outra. Trata-se de um processo de mediação cultural, que requer a capacidade de interpretar a cultura de um país de origem e convertê-la de forma que mantenha a sua essência ao ser transmitida para outro país. A tradução desempenha o papel de ponte entre culturas, garantindo que os hóspedes compreendem plenamente o que lhes está a ser oferecido e, ao mesmo tempo, se sentem acolhidos e seguros no ambiente em que se encontram (Sanning, 2010).

Este trabalho conjunto entre tradução e hotelaria é claramente visível em áreas de contacto direto com o cliente, como o departamento de reservas. Além disso, websites, materiais informativos, menus e sinalizações são frequentemente traduzidos para várias línguas, com o objetivo de evitar desentendimentos ou mal-entendidos que possam resultar de diferenças culturais ou linguísticas.

A diversidade linguística reflete a diversidade cultural, e, cada vez mais, o setor hoteleiro adota práticas e soluções para lidar adequadamente com ambas. Para prestar um serviço de qualidade, os hotéis devem ser capazes de comunicar em várias línguas, garantindo que a sua mensagem é clara para diferentes públicos-alvo.

Neste contexto, a tradução desempenha um papel fundamental na superação das barreiras linguísticas e na facilitação da comunicação intercultural. A tradução automática, aliada aos tradutores humanos, tem vindo a adaptar os serviços hoteleiros a esta nova realidade. No entanto, ainda existem desafios, e algumas áreas deste setor continuam a apresentar dificuldades em relação à clareza ou à compreensão total da tradução. Um exemplo disso é a tradução de textos gastronómicos, que ainda hoje representa uma das facetas mais complexas da tradução no setor hoteleiro.

4.1.2. O caso específico do texto gastronómico

A gastronomia é uma das raízes mais antigas e profundas da cultura de cada país ou até mesmo de uma região. Em muitos casos, é algo que nos define como povo e como cultura.

Os pratos típicos, os ingredientes específicos e as diversas formas de confeção refletem a história e a evolução da gastronomia ao longo dos anos. Dessa forma, a tradução de textos gastronómicos exige não apenas conhecimento linguístico, mas também conhecimento cultural (Tberi, 2021).

Em Portugal, há inúmeros exemplos, como o "Polvo à Lagareiro" ou a "Açorda". Sendo pratos muito antigos e transmitidos de geração em geração, a sua tradução para outras línguas pode ser complexa, arriscando-se a perder a sua essência. Traduzir "Polvo à Lagareiro" para "Octopus in Olive Oil Style" pode ser correto do ponto de vista técnico, mas não capta a importância cultural do prato. Assim, o desafio constante é encontrar palavras ou expressões na língua de chegada que consigam transmitir a autenticidade e as emoções associadas à confeção e degustação do prato. Além disso, o tradutor deve considerar o público-alvo, tentando entender se o leitor da tradução está familiarizado com os ingredientes ou com o método de confeção. Certos ingredientes, técnicas culinárias ou conceitos gastronómicos são exclusivos de uma cultura ou região e podem ser intraduzíveis de forma literal (Al-Rushaidi & Ali, 2017).

Algo frequentemente esquecido neste processo é o fator criatividade. Muitas vezes, a criatividade torna-se essencial para encontrar soluções adequadas e cativantes para o público-alvo. A gastronomia envolve mais do que apenas o paladar – abrange também a apresentação visual, os aromas e as texturas. Portanto, o tradutor deve tentar evocar essas sensações através das palavras. Mais de uma vez, a tradução literal na área da gastronomia não é a abordagem mais eficaz. Embora não produza necessariamente traduções incorretas, pode falhar em transmitir a complexidade e a riqueza cultural de um prato.

Então, por que se investe tempo e esforço na tradução dos menus de um restaurante? A verdade é que as vantagens desta prática superam largamente as suas limitações. Em primeiro lugar, traduzir o menu para línguas que o público-alvo compreenda aumenta a probabilidade de reservas. O facto de os turistas poderem entender o menu promove a confiança na escolha dos pratos, o que se traduz num maior número de reservas. Além disso, considerando que Portugal é um país que recebe muitos turistas, quanto maior for a oferta de menus na língua dos visitantes, maior será a probabilidade de estes escolherem os nossos restaurantes. Além disso, a tradução é vital para pessoas com restrições alimentares ou problemas de saúde, pois garante que elas sabem exatamente o que estão a consumir, aumentando a segurança e o conforto.

O impacto positivo das traduções de menus também se reflete na fidelização de clientes. Se um turista tem uma experiência positiva numa visita inicial ao restaurante, é provável que volte, transformando-se num cliente recorrente. Além disso, a tradução de menus melhora a produtividade do serviço, uma vez que os empregados de mesa não precisam de perder tempo a explicar os pratos e, assim, evitam-se potenciais mal-entendidos em relação aos ingredientes ou ao modo de confeção. Tudo isto resulta numa vantagem significativa: o aumento das vendas e das receitas (TheFork, 2019).

Curiosamente, apesar da importância das traduções de menus, muitas vezes estas não são feitas por tradutores profissionais. Com base na minha experiência pessoal, muitas das traduções em menus de restaurantes são realizadas por funcionários ou departamentos com um conhecimento linguístico mais vasto, mas sem formação especializada em tradução. Nestes casos, a tradução automática é frequentemente usada como ferramenta auxiliar, ainda que não de forma totalmente autónoma, para ajudar neste processo.

Compreendemos, assim, que traduzir no setor do turismo e da hotelaria, com grande ênfase na gastronomia, é mais complexo do que aparenta. Os termos e as definições nem sempre têm equivalentes diretos noutras línguas, e o maior desafio é preservar a tradição e a cultura da língua de partida na língua de chegada. Não basta ter um vasto conhecimento de línguas; é necessário também compreender como cada cultura vive e valoriza a sua gastronomia.

Uma possível solução para esta limitação, seria a de incluir em cursos ou licenciaturas inseridos nos conhecimentos da indústria hoteleira, cadeiras ou disciplinas que abordassem a importância da cultura e o valor atribuído à gastronomia de diferentes países de um modo aprofundado. Assim os profissionais teriam uma sensibilidade extra no que toca a estes tópicos, de modo a conseguirem efetuar uma tradução, sem eliminar a autenticidade ou a experiência cultural presente.

Por isso, enfrentamos uma luta constante neste setor: a necessidade crescente de uma aplicação informática no campo da tradução que possa agilizar este processo. No entanto, o tradutor humano continua a desempenhar um papel fundamental, pois, até hoje, não existe tecnologia capaz de capturar plenamente as nuances culturais e linguísticas envolvidas na tradução gastronómica.

4.2. COVID-19 e as evoluções digitais na Pós-Pandemia

O fenómeno da COVID-19 e a pandemia que deste vírus resultou impactaram o mundo de forma geral, marcando a história como um período de pânico e regressão a nível económico, político e social. Muitos setores viram-se forçados a retroceder na sua evolução, enfrentando períodos de grande recessão, e a hotelaria não foi exceção. Aliás, a hotelaria foi, muito provavelmente, um dos setores que mais sofreu com este acontecimento.

A nível global, a hotelaria experimentou uma estagnação abrupta devido ao encerramento de hotéis e outros empreendimentos hoteleiros, ao cancelamento em massa de reservas e às restrições severas a viagens em todo o mundo. Apesar de o setor da restauração também ter sofrido imenso com a pandemia, muitos dos seus estabelecimentos puderam continuar a funcionar, adotando estratégias como o serviço de entregas e o take-away. Já na hotelaria, não houve alternativas que permitissem manter o setor em operação (Rodrigues, 2021).

O impacto foi devastador, afetando o emprego, as receitas e os investimentos no setor. A pandemia resultou numa paragem imediata da atividade hoteleira, e, até certo ponto, a reabertura tornou-se incerta, com muitas empresas a dependerem de apoios governamentais. Para várias unidades, a recuperação parecia longínqua e difícil.

No entanto, mesmo em meio a este período sombrio, tornou-se possível encarar o cenário de forma diferente, procurando identificar o que poderia ser mudado ou reformulado para mitigar os efeitos negativos. A hotelaria viu-se obrigada a reavaliar os seus modelos de negócio, estratégias e até a sua própria visão sobre o futuro.

O setor foi forçado a repensar as suas práticas operacionais, com a segurança e a higiene de cada indivíduo, seja hóspede ou funcionário, a tornarem-se prioridades. Assim, surgiram protocolos rigorosos de higiene e distanciamento social, adotados em todos os setores comerciais, com o objetivo de minimizar a propagação do vírus. A hotelaria, que até então construía grande parte do seu sucesso na relação direta e personalizada com os clientes, teve de adaptar-se a um serviço com interações mais limitadas (Bovsh, Rasulova, Bosovska, Boiko, & Okhrimenko, 2022).

Por outro lado, essa mudança operacional trouxe consigo novos conceitos e práticas, como a digitalização e a automação. Embora de forma lenta, a recuperação do setor apoiada na inovação tecnológica revelou-se um aspeto positivo em meio ao clima incerto. O que antes era visto como uma tendência evolutiva passou a ser encarado como uma necessidade

vital para a reerguer a hotelaria. Desde a utilização de tecnologias sem contacto, como os pagamentos *contactless*, até à implementação de sistemas automatizados de check-in, a modernização tornou-se essencial para garantir não só a segurança dos hóspedes, mas também a sustentabilidade do setor (Dimitrios, Ioannis, Angelos, & Nikolaos, 2023).

Gradualmente, novas práticas digitais surgiram para responder a essa necessidade, como ferramentas de check-in online, chaves de quarto digitais, pagamentos *contactless* e assistência virtual. Além disso, houve uma crescente automatização de processos anteriormente manuais, especialmente no atendimento ao cliente e na gestão de reservas, o que não só garantiu a segurança, mas também aumentou a eficiência operacional e as expectativas dos hóspedes.

“Desde a automatização de serviços através de chatbots e Inteligência Artificial até aos hotéis que utilizam ferramentas de Sistemas de Gestão Empresarial (BMS) para gerir eficientemente os seus recursos, passando por robots que irão simplificar tarefas manuais como a limpeza ou o transporte de bagagens, estas são algumas das novas exigências no setor da hotelaria.” (TNews, 2024)

4.2.1. A tradução automática no setor hoteleiro

Entre as várias inovações tecnológicas que ganharam destaque no setor hoteleiro, a tradução automática provou ser extremamente significativa e útil em diversos aspetos. Com o aumento da comunicação digital e a diversificação dos mercados, a necessidade de ferramentas de tradução eficazes, intuitivas e de baixo custo tornou-se substancial. Assim, a tradução automática tornou-se uma ferramenta altamente eficaz no apoio à comunicação com clientes que falam uma vasta gama de línguas.

A tradução automática foi integrada em plataformas de reservas online, websites e sistemas de atendimento ao cliente remoto, permitindo às entidades hoteleiras oferecer um serviço especializado e acessível, independentemente da língua falada pelos seus futuros hóspedes. Esta evolução não só melhorou a experiência dos consumidores, como também fortaleceu a posição da hotelaria no mundo pós-pandémico (Liu, Sun, & Wang, 2021).

Parte II – Objetivos e Metodologia

5. Objetivos e hipóteses de pesquisa

O capítulo que se segue será direcionado para a temática dos objetivos e das hipóteses que norteiam a dissertação.

O primeiro subcapítulo corresponde à descrição do objetivo geral e dos objetivos específicos. No subcapítulo seguinte serão abordadas as hipóteses de trabalho com relevância para o caso de estudo.

5.1. Elaboração do objetivo geral e objetivos específicos da dissertação

Os objetivos de pesquisa dizem respeito aos resultados a que se espera chegar, aquando de uma determinada investigação. Não só contêm benefícios na estruturação de uma pesquisa como ajudam a sua compreensão e a especificar ao máximo o campo de estudo em destaque (Indeed Editorial Team, 2023).

Podem existir vários objetivos, que derivam de um objetivo principal, normalmente criados numa fase inicial da pesquisa. Nesta dissertação depreendeu-se como o principal objetivo a necessidade de averiguar se existe uma utilização da tradução automática no departamento de reservas, no setor hoteleiro.

Como objetivos adjacentes, temos os seguintes:

- Compreender de que maneira é que esta utilização é feita e com que objetivo(s);
- Calcular o grau de confiança que os utilizadores atribuem a esta ferramenta, aquando da sua utilização;
- Avaliar a importância do conhecimento linguístico no setor hoteleiro;
- Avaliar a ligação entre o conhecimento linguístico e o potencial uso da tradução automática.

5.2. Hipóteses de Investigação

As hipóteses são declarações ou afirmações, que o investigador faz e tem por objetivo verificá-las, de modo a poder retirar conclusões e formular novas hipóteses.

Não existe um momento correto para a sua formulação, podendo ser criadas no início do estudo, durante, ou até mesmo já no final. Muitas das vezes, as hipóteses criadas na fase

inicial da investigação têm tendência a serem modificadas ou até mesmo substituídas por outras mais adequadas, tal como sugerem Williams & Chesterman (2002, p. 73).

As hipóteses caracterizam-se por serem frases simples e de compreensão rápida, sendo que quando nos deparamos com hipóteses demasiado complexas ou longas, a melhor solução será dividi-las e a separá-las. É importante que em cada hipótese conste uma só variável de investigação.

No caso concreto da presente investigação, a variável da hipótese principal é efetivamente a frequência de utilização desta ferramenta, como um auxílio no ambiente de trabalho, no departamento de reservas do setor hoteleiro.

Considerando as variáveis das sub-hipóteses, nelas constam o nível de confiança que se atribui a esta ferramenta e, por outro lado, o conhecimento linguístico quando associado à utilização da tradução automática.

No seguimento dos objetivos do trabalho, foi formulada a seguinte hipótese de investigação:

- A TA é utilizada frequentemente como uma ferramenta de trabalho no processamento de reservas, no setor hoteleiro;

E as sub-hipóteses de investigação:

- O nível de confiança atribuído a esta ferramenta não é absoluto;
- A utilização desta ferramenta não exclui a necessidade de uma revisão ou retificação;
- A utilização desta ferramenta depende da capacidade do utilizador para compreender a língua de chegada.

6. Metodologia de Pesquisa

O presente capítulo será focado na metodologia adotada ao longo de toda a dissertação.

Assim será apresentado o subcapítulo correspondente ao paradigma da metodologia de pesquisa, bem como o subcapítulo referente às opções metodológicas adotadas nas várias etapas da investigação – a pesquisa quantitativa e a pesquisa qualitativa.

Através de um processo descritivo será possível perceber o enquadramento da amostra, os procedimentos de amostragem e os métodos e técnicas estatísticas para a análise dos dados recolhidos.

6.1. Metodologia mista

Aquando da criação do tema da dissertação e da sua estruturação, o primeiro passo foi colocar o máximo número de questões, formular hipóteses e suposições possíveis, de modo a poder construir a minha investigação e também para poder perceber qual seria o rumo que eu pretendia que esta dissertação tomasse. Tal como Williams & Chesterman comentam na sua obra: “We ask questions and try to understand what we discover. As the dialogue progresses, we understand more and more (or at least we think we do). One of the secrets of research is learning how to ask good questions.” (2002, p. 69)

Neste caso de estudo em específico, a abordagem por que se optou foi um método misto, utilizando metodologias quantitativas e qualitativas, em que cada vertente irá contribuir de uma maneira específica para a investigação. Conjugando a informação retirada de ambas as metodologias será possível chegar-se a um ponto de situação mais avançado que provavelmente, só com uma destas abordagens não seria possível (Creswell, 2009, pp. 188-206).

O objetivo da utilização desta abordagem não será utilizar as metodologias como distintas mas sim como meios complementares entre si, retirando de cada uma as conclusões mais significativas, a fim de não só responder às questões colocadas no início da investigação mas também cumprir os objetivos da dissertação e verificar as hipóteses previamente definidas.

No contexto desta dissertação esta abordagem revelou-se a mais adequada, muito no sentido de que seria tão importante obter dados exatos e estatísticos como opiniões e determinados pontos de vista.

Tal como Williams & Chesterman afirmam, existem inúmeros projetos que retiram vantagem desta abordagem e que na sua maioria começam por recorrer à metodologia qualitativa e mais tarde à quantitativa. Neste caso em específico, será feito o contrário, ou seja a análise qualitativa será elaborada com base nas respostas e dados obtidos da análise quantitativa (2002, p. 65). E o que é que esta abordagem significa em concreto?

A partir do momento em que os inquéritos são respondidos, é possível proceder-se à recolha de dados para serem interpretados e analisados. Nesta fase, os dados a recolher são quantitativos, com características contabilizáveis que garantem a possibilidade de construir gráficos e tabelas. Com base na análise dos dados dos inquéritos, foram construídas as perguntas para as entrevistas, que terão como principal função a compreensão e o aprofundamento de certos pontos de vista, que somente através dos inquéritos não seria possível.

Esta abordagem será tornada mais clara nos subcapítulos seguintes.

6.2. Pesquisa Quantitativa

De acordo com Williams & Chesterman (2002, pp. 64-65), a pesquisa quantitativa pretende medir, contar e comparar variáveis estatisticamente. O objetivo desta pesquisa é, de certa maneira, obter respostas a perguntas diretas em que seja possível “contar” os dados obtidos e de construir estatísticas. Neste sentido, este tipo de pesquisa tem o objetivo de generalizar e de formular declarações sobre um fenómeno, sobre as tendências, regularidades e frequências desse mesmo fenómeno.

De entre as variadas opções, no âmbito do presente estudo, recorreu-se à elaboração de um inquérito estruturado, que segundo Creswell é uma boa estratégia para a investigadora apresentar conclusões de carácter geral sobre um determinado assunto, de uma determinada população. Aliás o próprio autor descreve exatamente em que consiste e para que serve a construção de um inquérito: “A survey design provides a quantitative or numeric description of trends, attitudes, or opinions of a population by studying a sample of that population.” (Creswell, 2009, p. 137)

O presente inquérito é composto por 20 questões fechadas, direcionadas aos operadores de reservas do setor hoteleiro da Região de Cascais, do distrito de Lisboa.

Após o inquérito ter sido respondido por uma amostra aceitável, procedeu-se a um tratamento desses mesmos dados, seguido de uma análise primeiramente descritiva e posteriormente interpretativa.

As questões presentes no questionário são, na sua maioria, de resposta rápida e automática. Existem questões de vários tipos:

- Escolha múltipla, em que o inquirido tinha à sua disposição várias opções das quais teria de escolher a resposta que, pessoalmente, se adequaria melhor. Dependendo da questão, poder-se-ia selecionar exclusivamente uma opção ou mais do que uma;
- Perguntas de classificação, em que o inquirido teria de classificar de 1-5 a situação descrita na pergunta;
- Perguntas de sim ou não, em que o inquirido teria de atribuir uma das possíveis respostas à pergunta em questão.

Aquando da criação do inquérito e das perguntas nele inseridas, vários objetivos surgiram que se queria que o inquérito concretizasse. O primeiro e o mais importante era efetivamente que se conseguisse obter um número razoável de respostas às perguntas neste caso de estudo e, assim, que se conseguisse encontrar alguma base que pudessemos aprofundar nas entrevistas.

O segundo ponto foi sem dúvida que o inquérito fosse claro e direto, ou seja, as perguntas criadas foram sempre pensadas no intuito de como é que soariam a quem as fosse responder. A ideia foi sempre que o inquirido, ao ler uma pergunta, percebesse quase automaticamente aquilo que era pedido, garantindo também que não haveria segundas interpretações para o que estava escrito. Este fator não só garantia uma resposta mais adequada e concreta como poupava o tempo de resposta.

E esse foi o último objetivo importante a ter em mente: a duração de resposta ao questionário. Foi sempre importante que o questionário fosse simples e direto ao ponto de tornar a sua execução o mais rápida e intuitiva possível. Procurou assim evitar-se o cenário de que os inquiridos olhassem para o inquérito e ao perceberem a sua dimensão e complexidade, preferissem não responder. Este aspeto assume particular relevância em inquéritos a profissionais do setor, pois não dispõem de muito tempo para dispensar a este tipo de iniciativas.

O inquérito é dividido em 3 secções distintas, em que a primeira corresponde às questões de cariz pessoal, a segunda às questões relacionadas com a tradução automática e, por último, a terceira secção diz respeito à análise da tradução automática em contexto profissional.

No que diz respeito às perguntas de cariz pessoal, tentou-se evitar ao máximo a obtenção de informações pessoais em virtude das normas de proteção de dados, mas algumas foram necessárias não só para compreendermos os indivíduos a serem questionados, mas também para construir um perfil padrão do operador de reservas. Como medida de proteção de dados, estes são divulgados por agregados, de modo a não ocorrer uma exposição direta de dados pessoais.

Assim questionou-se sobre a faixa etária. A certo ponto viu-se como uma informação necessária para se poder compreender qual é a faixa etária mais frequente não só neste setor mas também neste departamento e para mais tarde ser possível relacionar esse mesmo dado com a frequência de utilização da tradução automática, em contexto profissional.

Mais à frente dá-se enfoque às línguas, nomeadamente àquelas que são faladas e praticadas, excluindo a língua materna. O objetivo nesta pergunta, é tentar compreender em que línguas é que cada inquirido consegue comunicar, excluindo a língua materna.

Estas questões foram criadas com o objetivo de compreender qual a importância que o indivíduo e o setor hoteleiro dão à aprendizagem e à prática de línguas estrangeiras no seu local de trabalho.

As perguntas que correspondem ao grupo do cariz pessoal vão desde a primeira até à quarta.

A segunda parte do inquérito serviu para perceber de entre todos os inquiridos quantos é que já tinham utilizado a tradução automática, fosse em que contexto fosse. De um ponto de vista de experiência pessoal, era evidente que a frequência de utilização desta ferramenta era considerável, mas também era considerável a quantidade de utilizadores que não associava o termo “tradução automática” a essa mesma ferramenta. Deste modo foi crucial inserir a pergunta n.º 5 no inquérito, com o objetivo de compreender se os inquiridos entendiam exatamente a sua definição que consiste, neste caso, numa ferramenta utilizada para converter um texto numa língua para outra, sem intervenção humana direta, constituindo uma tecnologia avançada, usufruindo da inteligência artificial, para analisar e traduzir dados linguísticos de forma rápida e eficiente.

Na pergunta n.º 7 é questionada a utilização desta ferramenta em contexto profissional. Esta questão, aliando-se à questão anterior, serve para criar uma distinção entre os inquiridos que se valem da ajuda desta ferramenta num contexto pessoal ou num contexto profissional. Deste modo é possível contabilizar aqueles que focam a sua utilização no seu espaço laboral.

A partir da pergunta n.º 8 entra-se na terceira última parte do inquérito, onde se procurou obter informação especificamente relacionada com as variáveis das hipóteses, na medida em que estas questões iam exatamente de encontro aos pontos de informação que se espera obter com estes inquéritos. Assim, várias questões foram criadas para perceber quem utiliza a tradução automática e qual é a sua frequência. Mais à frente são colocadas questões relacionadas com as vantagens e limitações, com o intuito de compreender se os inquiridos têm noção não só dos aspetos positivos como dos aspetos negativos. Este conjunto de perguntas, permite mais à frente tirar conclusões relacionadas com aspetos importantes como o nível de confiança e a necessidade de retificação de traduções. Todos estes pontos serão abordados mais aprofundadamente no capítulo referente à análise dos resultados, tanto quantitativos como qualitativos.

Procedeu-se também a perguntas de avaliação, em que o inquirido pôde fornecer a sua opinião, sendo assim possível retirar destas perguntas não só dados concretos como dados de opinião.

Neste grupo de questões de opinião pediu-se aos inquiridos que avaliassem a sua necessidade de utilização da tradução automática e que determinassem qual a importância destas ferramentas para a sua função profissional.

Na última pergunta, questiona-se a opinião do inquirido no que toca à importância de aprendizagem de novas línguas no contexto laboral. Esta questão pesa não só a referida importância de saber várias línguas como pesa também a importância da utilização destas ferramentas. Potencia ainda a discussão sobre o conhecimento linguístico como um dos catalisadores de utilização da tradução automática.

No fim do inquérito existe um espaço para comentários onde cada inquirido tem a oportunidade de colocar dúvidas, comentários ou qualquer outro tipo de informação que possa achar útil para o investigador.

Este inquérito foi criado na plataforma “Typeform.com”, após a avaliação de algumas alternativas. Revelou-se uma plataforma bastante fácil de utilizar e interativa no

sentido em que possibilitou uma construção mais dinâmica do inquérito. Após a sua elaboração, foi desvendado um link para o inquérito, que foi enviado tanto por e-mail como por mensagem de texto para os possíveis inquiridos. Numa primeira instância considerou-se recorrer à partilha do link via redes sociais mas acabou por se considerar uma estratégia com pouca utilidade. Estaríamos a recorrer a uma amostra potencialmente muito maior, mas sem garantias de que as respostas viessem efetivamente de trabalhadores da área pretendida. Por outro lado, com a conveniência de se ter à disposição contactos pessoais de potenciais inquiridos, considerou-se esta uma estratégia menos demorada, mais produtiva e que assegurava maior controlo da amostra.

No que toca a esta amostra, só se enviou o inquérito a profissionais que trabalhassem no setor hoteleiro, no estabelecimento Onyria Quinta da Marinha Hotel, nomeadamente no setor de reservas, que é o visado no presente trabalho.

O Onyria Quinta da Marinha Hotel é um luxuoso hotel de cinco estrelas, localizado em Cascais, Portugal, inserindo-se no espaço geográfico da Quinta da Marinha, uma das áreas mais exclusivas da região. Este hotel oferece uma combinação de luxo, conforto e uma experiência única de bem-estar, tendo uma localização estratégica, próximo das praias de Cascais e da vila histórica de Sintra, fazendo dele um destino muito procurado tanto por visitantes portugueses quanto internacionais (Onyria Quinta da Marinha Hotel).

O Onyria Quinta da Marinha Hotel é conhecido por estar adaptado para proporcionar uma panóplia de serviços, incluindo restaurantes de alta gastronomia, spa, piscina, ginásio, e uma infraestrutura dedicada a eventos e conferências, tornando-se assim atrativo tanto a turistas de lazer quanto a hóspedes corporativos.

Tudo começou em 1988 com a aquisição de uma parcela da Quinta da Marinha e por ter sido um dos primeiros projetos na área hoteleira na zona, ainda atualmente representa uma referência na indústria hoteleira em Portugal (Grupo Onyria).

Visto o tempo não permitir inquirir um número alargado de operadores hoteleiros, recorreu-se a uma pequena amostra que se acredita ser minimamente representativa da população visada. Apesar de se saber que os resultados obtidos nesta amostra não são necessariamente generalizáveis, é esse o objetivo de criar uma amostra, ou seja, de ter um pequeno grupo de pessoas que simbolize um grupo maior.

Em termos de localização geográfica, como referido anteriormente, foi no concelho de Cascais, com incidência na zona do Guincho. O que levou à escolha desta zona em

particular foi o facto de se caracterizar por um destino turístico de excelência, conhecido pelas suas praias deslumbrantes, natureza selvagem e condições ideais para desportos marítimos, com um grande nível de atração para turistas e viajantes.

Os selecionados para esta amostra decorrem de uma opção de conveniência pessoal. Neste sentido, o facto de trabalhar no setor e de ter à minha disposição inúmeros contactos pessoais de trabalhadores do departamento de reservas facilitou a escolha e acabou por se conseguir garantir uma resposta mais rápida aos inquéritos. Foram considerados tanto operadores de reservas de entidades hoteleiras como de restauração, visto ambos os grupos lidarem com reservas diariamente.

Apesar da zona geográfica do Guincho ser composta por uma vasta gama de grupos hoteleiros e hotéis singulares, optou-se pelo hotel Quinta da Marinha. Esta seleção deveu-se em primeiro lugar ao seu sucesso e renome, tanto em padrões da zona geográfica como nacionalmente. Em segundo lugar devido à familiaridade que adquiri ao trabalhar para o referido grupo, o que a longo prazo acabará por se tornar um fator positivo, designadamente para recrutar indivíduos tanto para os inquéritos como para as entrevistas. Assim o link foi somente enviado para os contactos diretos que possuía, e com a vantagem de alguns deles pertencerem a cargos de posições de chefia, o que acabou por fortalecer os dados obtidos no inquérito. O facto de, entre os vários selecionados, haver indivíduos com um cargo de chefia, possibilita não só respostas mais elaboradas e fundadas em maior experiência, como oferece um olhar mais crítico e real à investigação que pretendo levar a cabo. Com este método de seleção foi possível garantir uma elevada taxa de resposta.

Assim esta pesquisa desenvolveu-se em cinco fases distintas: a construção do inquérito; o teste do inquérito, de modo a garantir que não havia erros ou problemas no seu funcionamento; envio e acompanhamento do inquérito; recolha dos dados obtidos e tratamento e análise dos resultados.

No que toca à análise desta informação, numa primeira instância será feita uma descrição total das respostas dos inquéritos, sendo usados gráficos ou tabelas nos casos em que isso melhore a visualização dos dados. Neste sentido utilizou-se também o manual de Creswell que forneceu alguma ajuda no que toca à melhor maneira de como interpretar analisar este tipo de dados (2009, pp. 142-146).

O objetivo principal com estes inquéritos é que consigamos chegar a algumas conclusões e testar hipóteses mas também desvendar possíveis questões ou dúvidas que possam vir a ser aprofundadas ou esclarecidas nas entrevistas.

6.3. Pesquisa Qualitativa

Williams & Chesterman definem pesquisa qualitativa como uma investigação que procura enaltecer a qualidade de algo em específico.

“Roughly speaking, the goal of *qualitative* research is to describe the quality of something in some enlightening way. More strictly, qualitative research can lead to conclusions about what is possible, what can happen, or what can happen at least sometimes; it does not allow conclusions about what is probable, general, or universal.” (2002, p. 64)

Esta dimensão qualitativa da pesquisa foi feita, fundamentalmente, para responder a questões que surgiram das respostas dos inquéritos, para que fosse possível aprofundar e dar peso aos testemunhos dos inquiridos e entrevistados.

Visto o setor hoteleiro, nomeadamente o departamento de reservas, ser uma área muito específica e em que o seu processamento é muito pormenorizado, estes testemunhos e a perceção de como é que funciona o dia a dia de um operador de reservas contribui também para se compreender não só em que tarefas se utiliza a tradução automática, mas também o que leva um profissional deste departamento a fazê-lo. Ao se compreender melhor como funciona o processo de tomada de decisão de um operador de reservas no que toca a utilização desta ferramenta, torna-se mais claro o que leva cada um deles a optar por uma ferramenta como a tradução automática, como auxiliar de trabalho.

Realizaram-se duas entrevistas, com vista a complementar os inquéritos. Seguiram um guião semiestruturado de perguntas, sendo que, em alguns casos, consoante o curso da entrevista, se foram alterando ou mesmo eliminando certas perguntas. Isto permitiu não só uma proximidade maior aos entrevistados como deu a sensação de que se tratava muito mais de uma conversa do que uma entrevista, eliminando quaisquer vestígios de nervosismo. No entanto, o profissionalismo foi sempre mantido por ambas as partes, e o guião de entrevista também foi tido em conta.

A entrevista tinha uma totalidade de 11 questões pré-definidas. As entrevistas ocuparam no máximo 30 minutos, coincidindo com a minha ideia inicial, não só para não

tomar demasiado tempo a ambas as partes como para também não se tornar demasiado longa e desinteressante.

Aquando do começo da entrevista, a entrevistadora elaborou um breve resumo sobre o seu caso de estudo e qual seria o objetivo da entrevista. Reiterou a garantia de que os dados obtidos só seriam utilizados no âmbito académico, para o fim da dissertação e que caso os entrevistados preferissem, o seu nome poderia ser ocultado. Como nenhum se mostrou incomodado com esse facto, ao longo da dissertação recorre-se ao nome original dos entrevistados, ou neste caso entrevistadas, visto que são ambas mulheres.

Após esta breve introdução, seguiram-se então as perguntas, que, contrariamente às perguntas do inquérito, eram de cariz aberto e que possibilitavam o prolongamento de opiniões e pontos de vista. Foi dado sempre espaço às entrevistadas para intervirem o máximo possível e para incluírem o maior número de testemunhos e exemplos de que se pudessem lembrar.

No decorrer do inquérito também as entrevistas foram constituídas pelos três mesmos grupos de perguntas: cariz pessoal, tradução automática e tradução automática em contexto laboral.

Ambas as entrevistas começam com a questão relacionada com o percurso e experiência pessoal na área da hotelaria e nomeadamente no departamento de reservas. Deste modo é-nos possível construir um perfil do tipo de pessoa e trabalhador, e também perceber como é que é o rumo de um trabalhador-tipo nesta área concreta. É certo que a carreira profissional de cada pessoa nunca será a mesma, mas acaba por nos fornecer um vislumbre de algumas das possibilidades.

Questiona-se também sobre as línguas faladas tanto no local de trabalho como no quotidiano, aprofundando quais são as mais fluentes assim como aquelas a que se atribui maior necessidade no setor hoteleiro. Foi importante também averiguar quais dessas mesmo línguas é que pesam mais num processo de recrutamento.

As perguntas seguintes contemplam a tradução automática e a sua utilização, em que se questiona não só como é que feita mas a sua frequência e as razões que levam a esta mesma utilização.

Apesar de à primeira vista as questões dos inquéritos e das entrevistas parecerem semelhantes e abordarem os mesmos temas, têm objetivos diferentes.

Como as candidatas já tinham respondido ao inquérito tentou-se não repetir essas mesmas perguntas mas complementá-las. Querendo isto dizer que tentou-se informação extra às respostas quantitativas, com as perguntas das entrevistas.

Começou-se as entrevistas por questionar acerca do percurso académico e profissional de cada uma das entrevistadas, assim como qual é considerada a língua materna e que outras línguas é que cada candidata utiliza no seu dia a dia profissional. Ainda foi necessário questionar sobre a importância dada ao conhecimento linguístico e à possível relevância que possa ter, quando se insere num contexto de recrutamento de futuros funcionários, neste setor.

As perguntas seguintes tentam perceber o tipo de utilização que é feita, de que maneira e com que frequência.

Como, por exemplo, na pergunta n.º 7, é questionado o nível de confiança atribuída a estas ferramentas e questiona-se se é feita uma retificação dessas mesmas traduções. Deste modo “agarra-se” na questão da frequência de utilização da tradução automática, já previamente questionada nos inquéritos e complementa-se com esta questão, em que conseguimos perceber não só como é que esta utilização é feita mas também se essa mesma é complementada com outro tipo de serviços, neste caso revisões, antes de ser entregue o formato final.

Na pergunta n.º 8 questionou-se sobre a necessidade que cada candidata atribui a esta ferramenta no seu local de trabalho e se é algo que recomendasse a um colega ou conhecido.

As perguntas seguintes tentam desvendar momentos ou ocorrências, durante a execução da atividade profissional de cada entrevistada, em que a utilização da tradução automática não tenha sido positiva ou tenha gerado resultados pouco adequados.

Tal como nos inquéritos tentou-se finalizar as entrevistas como uma questão mais aberta e que potenciasse o surgimento de novos pontos de vista. Deste modo, questionou-se a importância do desenvolvimento tecnológico de um modo geral na hotelaria assim como mais especificamente com aplicação à tradução automática. Esta pergunta tem como objetivo deixar as entrevistadas desenvolver as suas opiniões e decerto interligar a área da tradução automática com a área das reservas.

No que toca à amostra, as duas candidatas selecionadas pertencem ao setor da hotelaria e ambas têm um determinado tipo de experiência, mas a ideia fundamental nesta fase era optar por duas personalidades diferentes de modo a poderem fornecer respostas

distintas e com pontos de vista diversos, mas não em polos opostos. A experiência no departamento de reservas e no seu processamento foi um requisito imprescindível assim como os anos em que ambas se encontram inseridas no setor hoteleiro.

As duas candidatas selecionadas pertencem ao setor da hotelaria e ambas têm um determinado tipo de experiência, mas a ideia fundamental nesta fase era optar por duas personalidades diferentes de modo a poderem fornecer respostas distintas e com pontos de vista diversos, mas não em polos opostos.

A primeira entrevistada, Mariana Lacerda, lida maioritariamente com reservas de grupos com exigências específicas e a segunda entrevistada, Mónica da Costa Lobo, lida com reservas individuais e com um contacto direto com clientes no seu dia a dia. Assim espera-se que as respostas possam conter pontos de vista diferentes, possibilitando múltiplas conclusões.

O fator da disponibilidade foi algo a ter em conta. Inicialmente a ideia seria efetuar entrevistas presenciais, mas acabaram por não se concretizar nesse formato devido ao período em que foram executadas. Estas entrevistas decorreram no período do verão, que é o período mais movimentado na hotelaria, o que levou a que as entrevistas tivessem de ser executadas via chamada telefónica. Apesar deste pequeno contratempo, acabou por se revelar útil o formato em que decorreu a entrevista, visto ser mais fácil efetuar a sua gravação e tratamento.

Importa ainda salientar que a segunda entrevista tinha sido planeada com uma personalidade diferente em mente, que inicialmente se encontrava disponível, mas que com o decorrer do verão se viu impossibilitado de efetuar a entrevista, tornando necessário procurar um substituto.

Assim esta etapa da pesquisa desenvolveu-se em cinco fases distintas: a construção da entrevista; o teste das perguntas, de modo a garantir que iam de encontro aquilo que se viu como necessário e que faziam sentido; escolha dos entrevistados; marcação e execução das entrevistas e tratamento e análise dos resultados.

Deste modo e em conjunto com a pesquisa quantitativa, assim como com o conhecimento assimilado na fundamentação teórica será possível testar as anteriores hipóteses, interpretar os resultados e formular possíveis conclusões e perspetivas para o futuro.

Parte III – Fundamentação Prática

7. Análise dos resultados quantitativos

Este capítulo tem como objetivo fundamental apresentar os principais resultados do estudo quantitativo decorrentes da análise estatística dos dados recolhidos através da aplicação do inquérito aos operadores de reservas no setor hoteleiro, da zona de Cascais e do Guincho. Assim este capítulo foca-se na descrição dos resultados obtidos nos inquéritos.

O inquérito foi enviado a 40 indivíduos, dos quais 22 responderam ao mesmo, obtendo-se uma taxa de resposta de 55%. Assim a amostra final corresponde a 22 respondentes, sem omissões a qualquer uma das respostas fechadas (obrigatórias), existindo apenas respostas omissas nas perguntas de resposta facultativa.

A análise seguinte será feita por tópico de modo a poder haver uma descrição mais direta e objetiva.

7.1. Descrição estatística dos dados recolhidos

7.1.1. Faixa Etária

Quanto à faixa etária, a repartição dos respondentes foi muito diferenciada, sendo que as faixas etárias correspondentes aos jovens adultos e adultos foram as que obtiveram percentagens mais elevadas.

O intervalo dos 25-29 anos, obteve 40,9% (9 respostas), seguido pelo dos 20-24 anos, com 31,8% (7 respostas), o dos 40-44 anos com 18,2% (4 respostas) e por fim com uma percentagem de 4,5% (1 resposta) ficaram as faixas etárias dos 45-49 anos e dos 55-60 anos.

No que toca às outras faixas etárias, nomeadamente, 15-19 anos, 30-34 anos, 35-39 anos, 50-54 anos e 65 ou mais anos, não obtiveram nenhum resultado ficando com 0%.

Podemos assim concluir que o intervalo correspondente aos 20-29 obteve uma percentagem total de 72,7% de respostas.

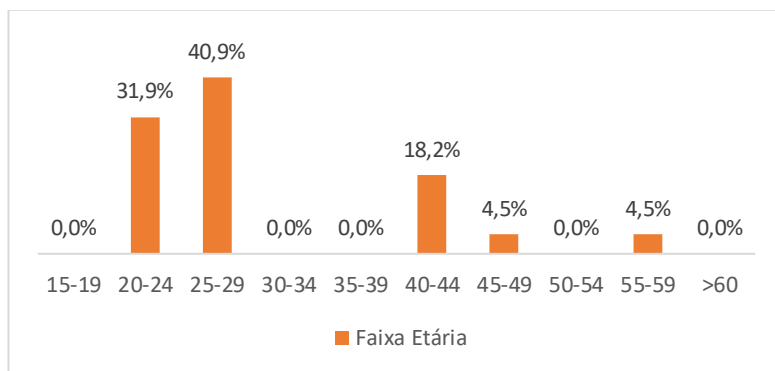


Figura 1 – Gráfico de barras ilustrativo da percentagem dos inquiridos por faixa etária

7.1.2. Grau de Escolaridade

No que toca ao grau de escolaridade, que neste contexto entende-se como o nível máximo completo por cada inquirido no seu percurso académico, conclui-se que 11 dos respondentes apresenta uma licenciatura, convertendo-se em 50% das respostas.

Seguindo a licenciatura, o ensino secundário vem em segundo lugar com 22,7% (5 respostas). Em terceiro lugar, o ensino básico, o mestrado e a pós-graduação atingiriam percentagens de 9,1% (2 respostas cada).

O doutoramento foi a única opção, de que não se obteve resposta.

Assim é possível concluir que mais de metade dos inquiridos não se ficou somente pela escolaridade obrigatória, e frequentou a faculdade exibindo licenciaturas e em dois casos mestrado e/ou pós-graduação.

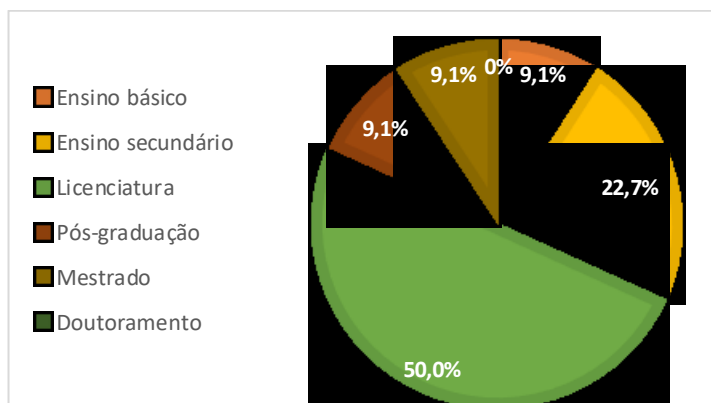


Figura 2 - Gráfico circular representativo do grau de escolaridade efetuado por cada inquirido

7.1.3. Línguas faladas (para além da materna)

Nesta questão foi inquirido, que outras línguas é que os indivíduos falavam para além da sua língua materna. Neste campo era possível seleccionar mais do que uma opção.

As respostas com maior percentagem corresponderam ao inglês e ao espanhol, com 95,5% (21 respostas) e 86,4% (19 respostas) respetivamente.

Seguindo-se pelo francês com 7 respondentes, que equivaleu a uma percentagem de 31,8%.

Em quarto lugar, situa-se a língua portuguesa, com 3 respostas e 13,6%.

O alemão e o italiano obtiveram os mesmos resultados, com 1 resposta cada e 4,5%.

Ainda houve quem seleccionasse a opção de “outros”, de modo a poder escolher outra língua que não se encontrasse previamente descrita. Assim houve uma percentagem de 9,1% para esta opção, com uma totalidade de duas respostas. As línguas adicionadas a esta pergunta pelos indivíduos, foi o grego e o crioulo.

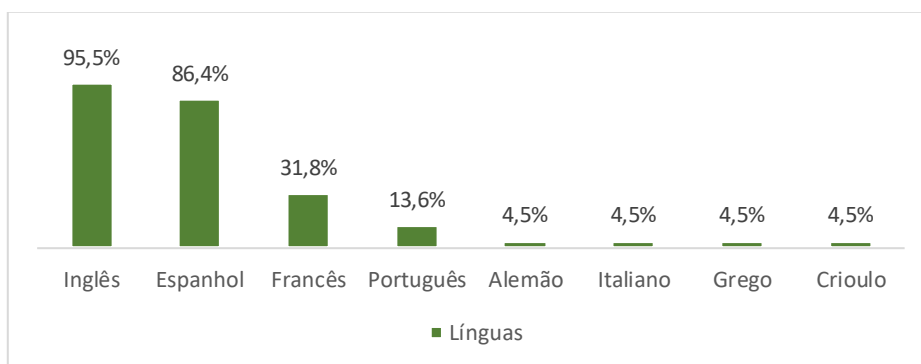


Figura 3 - Gráfico de barras representativo das línguas faladas por cada inquirido (não incluindo a materna)

7.1.4. Tipos de recursos linguísticos utilizados

Quando se questionou em relação aos tipos de recursos linguísticos utilizados, a tradução automática foi a resposta que obteve a maioria, atingindo os 81,8%, com 18 respostas.

Dois inquiridos confirmaram utilizar o *linguee* como fonte de apoio, atingindo os 9,1%.

Dois dos inquiridos afirmaram preferir o uso dos dicionários, ficando assim igualmente com 9,1% de resposta.

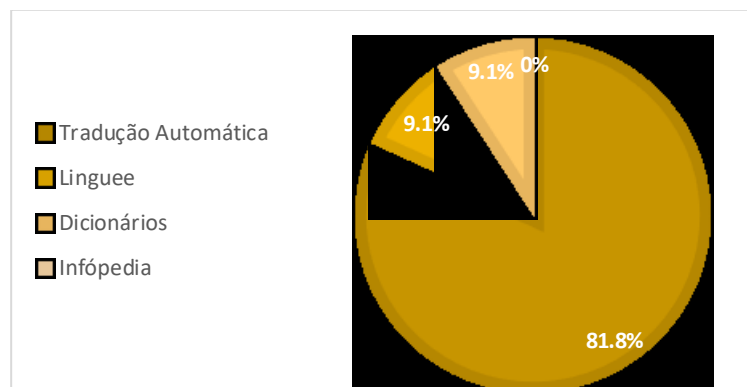


Figura 4 - Gráfico circular representativo dos recursos linguísticos com maior utilização

7.1.5. Definição de tradução automática

Na questão relativa à definição de tradução automática, nas duas primeiras opções obtiveram-se resultados equitativos.

A opção “É uma ferramenta que auxilia na tradução de um texto, de um idioma para outro.” obteve 50%, com 11 respostas.

Por outro lado, a opção “É uma ferramenta que permite traduzir automaticamente palavras, frases ou um texto completo, de um idioma para outro.” Obteve 40,9%, com 9 respostas.

Ainda houve 2 respondentes que selecionaram a opção “É uma ferramenta que permite traduzir automaticamente um texto, de um idioma para outro.” Atingindo 9,1%.

Definição de Tradução Automática	Porcentagem (%)	Frequências
É uma ferramenta que auxilia na tradução de um texto, de um idioma para outro.	50%	11
É uma ferramenta que permite traduzir automaticamente palavras, frases ou um texto completo, de um idioma para outro.	40.9%	9
É uma ferramenta que permite traduzir automaticamente um texto, de um idioma para outro.	9.1%	2

Tabela 1 - Escolha da definição de TA pelos inquiridos

7.1.6. Utilização de TA

7.1.6.1. Contexto pessoal

Quando se questionou sobre a utilização desta ferramenta, 95,5% dos inquiridos afirmaram que a utilizavam ou que já tinham utilizado, correspondendo a 21 dos 22 respondentes.

Assim, somente uma pessoa afirmou nunca ter utilizado a TA em toda a sua vida, correspondendo a 4,5%.

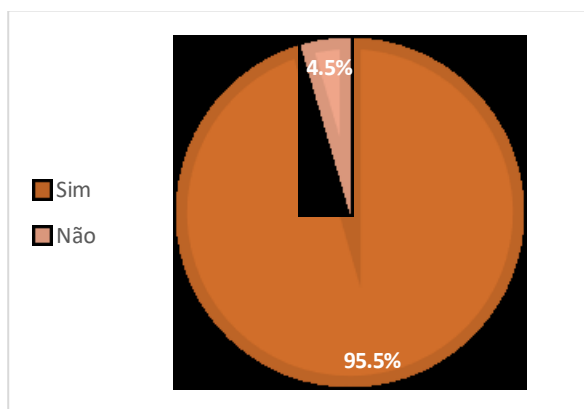


Figura 5 - Gráfico circular representativo da utilização da TA

7.1.6.2. Contexto profissional

A mesma pergunta, mas em contexto profissional, acabou por gerar respostas muito semelhantes.

A maioria dos inquiridos respondeu afirmativamente, que na sua atividade profissional utilizavam a TA, correspondendo a 90,9% ou seja, 20 dos inquiridos.

Por outro lado, 2 dos respondentes afirmaram não utilizar esta ferramenta no seu trabalho profissional, traduzindo-se numa percentagem de 9,1%.

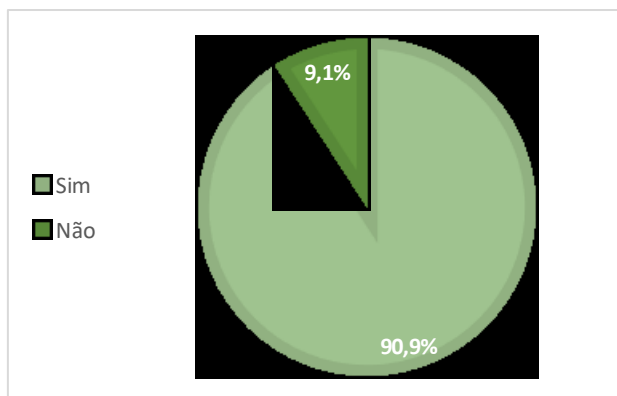


Figura 6 - Gráfico circular representativo da utilização da TA, em contexto profissional

7.1.7. TA mais utilizada

Quando se questionou sobre qual dos sistemas, os inquiridos utilizavam em maior quantidade, a resposta mais escolhida foi o Google Tradutor, com 12 respostas e uma percentagem de 60%.

Em segundo lugar está o DeepL que foi escolhido por 8 dos respondentes, totalizando uma percentagem de 40%.

Todas as outras opções, nomeadamente, Microsoft Translator e Reverso não foram escolhidas.

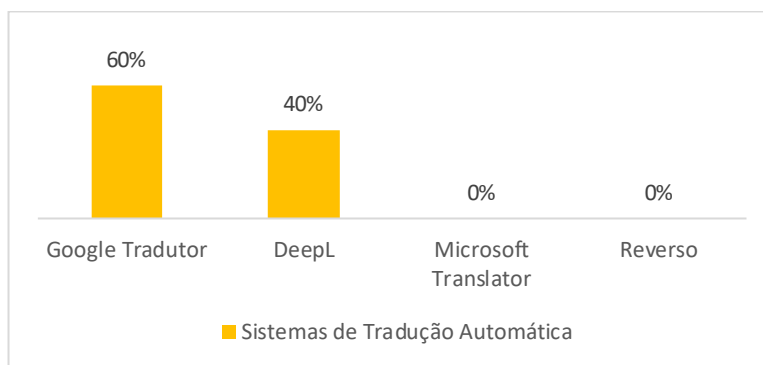


Figura 7 - Gráfico de barras representativo da preferência do tipo de TA

7.1.8. Utilização diária de TA

No que respeita à utilização dos respondentes, quando foi questionada se era uma utilização diária, na sua maioria a resposta foi negativa, atingindo um número de 14 respostas, correspondendo a 70%. No caso das respostas afirmativas que foram 6 no total, atingiu uma percentagem de 30%.

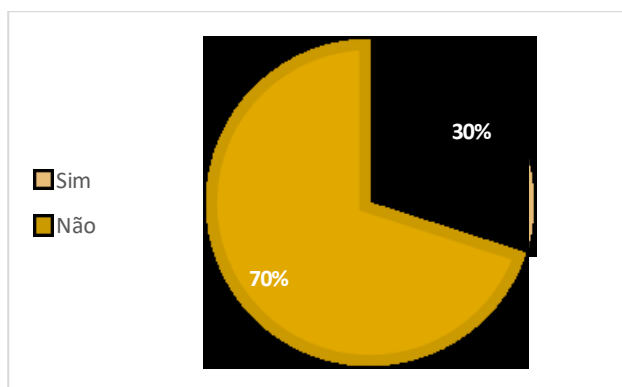


Figura 8 - Gráfico representativo da utilização diária da TA

7.1.9. Frequência de utilização de TA

Esta pergunta foi somente direcionada para os inquiridos que responderam afirmativamente à resposta anterior, logo por si só, o número de respostas já se traduziu em inferior.

Neste caso, a resposta mais comum foi a do intervalo entre 1-5, escolhida por 3 inquiridos, atingindo metade da percentagem

O intervalo de 6-10 traduziu-se numa percentagem de 33,3%, com 2 respostas.

O intervalo superior a 20 atingiu uma percentagem de 16,7%, com somente uma resposta.

No que toca às outras opções, estas não foram tidas em conta, não representando qualquer tipo de percentagem ou validade.

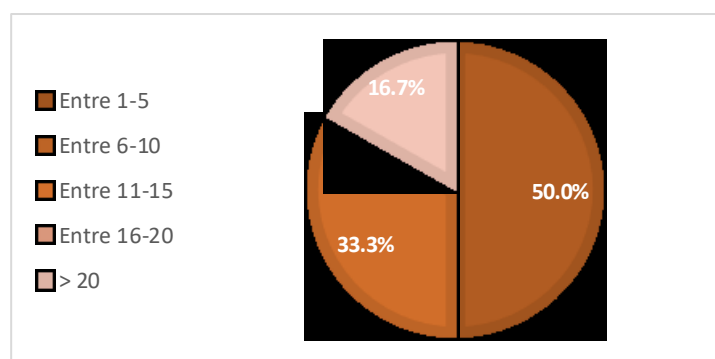


Figura 9 - Gráfico circular representativo da frequência de utilização da TA

7.1.10. Utilização da TA no processamento de reservas

7.1.10.1. Ativa Vs. Passiva

Nesta questão, aos inquiridos é-lhes pedido que escolham qual das duas situações utilizam mais a TA. Novamente, só foram selecionados como elegíveis a responder a esta pergunta, todos aqueles que afirmaram utilizar esta ferramenta numa frequência diária.

Foram 4 respondentes que afirmaram utilizar a TA tanto em situações ativas, de necessidade de resposta a um pedido de reserva, como situações passivas, na compreensão de um pedido de reserva. Esta opção atingiu uma percentagem de 66,7%.

No caso de escolher a opção “Na resposta a um pedido de reserva”, somente 2 inquiridos é que a selecionaram, traduzindo-se numa percentagem de 33,3%.

Na última opção, que diz respeito à mera utilização da TA para compreensão de um pedido de reserva, nenhum dos inquiridos selecionou esta opção, traduzindo-se em valores nulos e sem consideração.

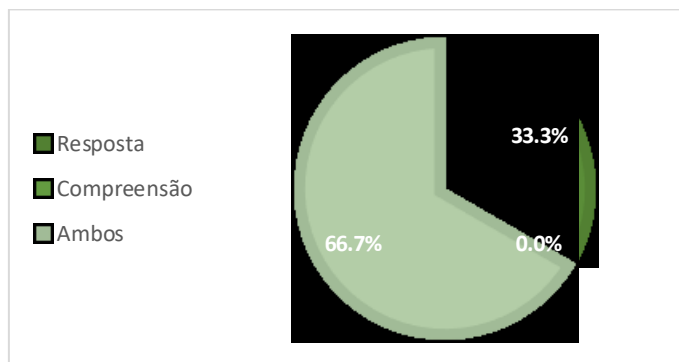


Figura 10 - Gráfico circular representativo do tipo de utilização de TA

7.1.10.2. Fases do processamento de reservas

Relativamente às etapas do processamento de reservas as respostas foram variadas. Nesta fase, foi pedido aos inquiridos que seleccionassem quais as etapas em que a tradução automática se torna uma ferramenta mais útil, sendo que havia a possibilidade de um indivíduo poder seleccionar mais do que uma opção.

Tal como nas duas perguntas anteriores, também aqui, somente indivíduos que utilizem esta ferramenta diariamente é que responderam a esta questão.

Mais de metade escolheu a opção que diz respeito ao contacto direto ou indireto com o cliente, que obteve uma totalidade de 16 respostas, com 72,7%.

Em segundo lugar os inquiridos seleccionaram a opção da inserção da reserva no sistema, da manutenção e controlo da reserva e da verificação da disponibilidade, preços e outros detalhes, constituindo uma totalidade de 3 respostas para cada opção, com 13,6% cada uma.

Somente 1 dos inquiridos selecionou a opção de redação do relatório da reserva como opção, atingindo uma percentagem de 4,5%.

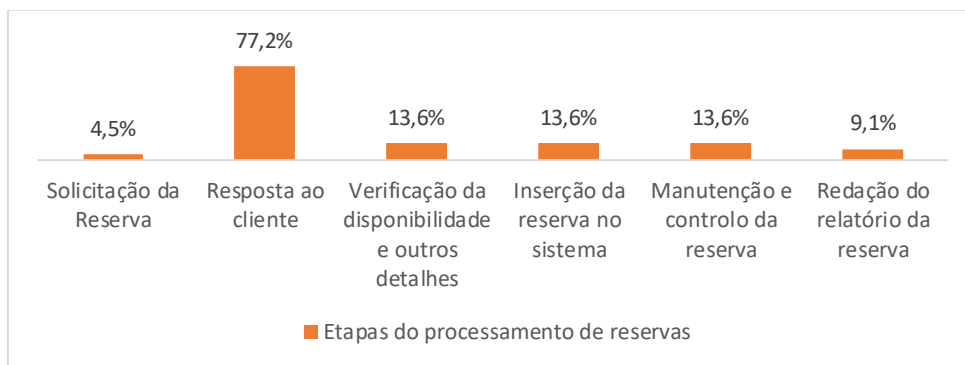


Figura 11 - Gráfico de barras representativo da utilização nas etapas do processamento de uma reserva

7.1.11. Maior necessidade de TA nas línguas

No que toca às línguas com que cada indivíduo sente mais necessidade de recorrer à TA a opção com maior número de respostas consiste no francês, com 14 respostas e uma percentagem de 63,6%.

Em seguida está o alemão, com 12 respostas e uma percentagem de 54,5%.

O italiano está em terceiro com 7 respostas e uma percentagem de 31,8%.

O espanhol foi escolhido por 6 inquiridos, atingindo uma percentagem de 18,2%.

E por fim, o português com uma percentagem de 4,5%, tendo sido escolhido somente por um inquirido.

Nesta questão houve novamente a possibilidade de seleccionar mais do que uma opção.

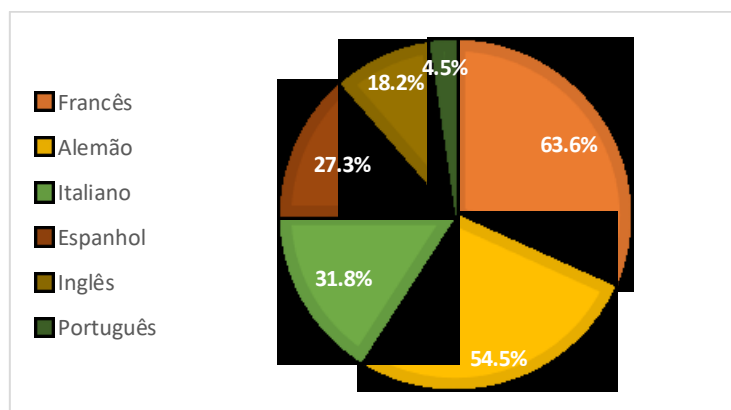


Figura 12 - Gráfico circular representativo da necessidade de utilização da TA, por línguas

7.1.12. Necessidade

No que toca à necessidade que cada um atribui a esta ferramenta, optou-se por um intervalo de números de 1-5, sendo que o nº 1 corresponderia a uma necessidade nula ou mínima e o nº 5 a uma necessidade extrema ou máxima.

Assim a resposta mais escolhida foi o nº 5, com 40,9% e uma totalidade de 9 respostas. Por outro lado a opção menos escolhida foi o nº2 somente com 2 respostas e uma percentagem de 9,1%.

A segunda opção mais escolhida foi o nº3, com 7 respostas e uma percentagem de 31,8%. Sendo esta seguida pela opção nº 4, que obteve 4 respostas e uma percentagem de 18,2%.

O nº1 foi a única opção que não foi seleccionada por nenhum dos inquiridos.

A pontuação média nesta pergunta traduziu-se num valor de 3,9.

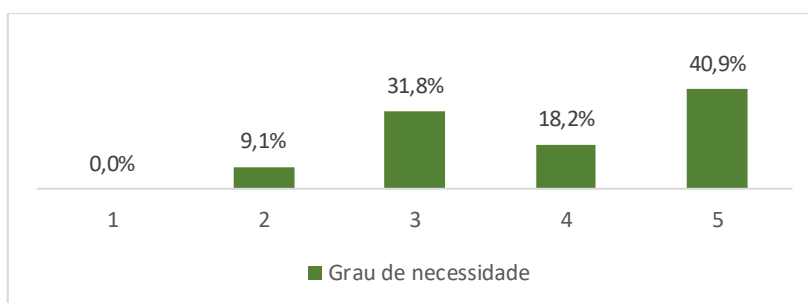


Figura 13 - Gráfico de barras representativo do grau de necessidade da TA

7.1.13. Vantagens

No que diz respeito às desvantagens todas as opções foram seleccionadas, pelo menos uma vez, visto que havia a possibilidade de cada inquirido escolher mais do que uma.

Na sua maioria, os inquiridos associaram o esclarecimentos de dúvidas, como a maior vantagem, tendo sido seleccionada por 18 indivíduos, obtendo uma percentagem de 81,8%.

A segunda vantagem mais escolhida a velocidade, que contribui para uma percentagem de 68,2%, com 15 respostas.

A quebra da barreira linguística também foi uma das opções mais seleccionada, tendo conseguido chegar a metade da percentagem, com 11 respostas.

O aumento da produtividade, apesar de não ter atingido valores tão elevados, também obteve algum número considerável de respostas, totalizando 9 e uma percentagem de 40,9%.

A melhoria no desempenho e a autonomia atingiram valores semelhantes só divergindo numa resposta a menos, atingindo percentagens de 27,3% e 22,7% (6 e 5 respostas), respetivamente.

O facto de possuir um baixo só foi considerado como vantagem por um dos indivíduos, obtendo uma percentagem de 4,5%.

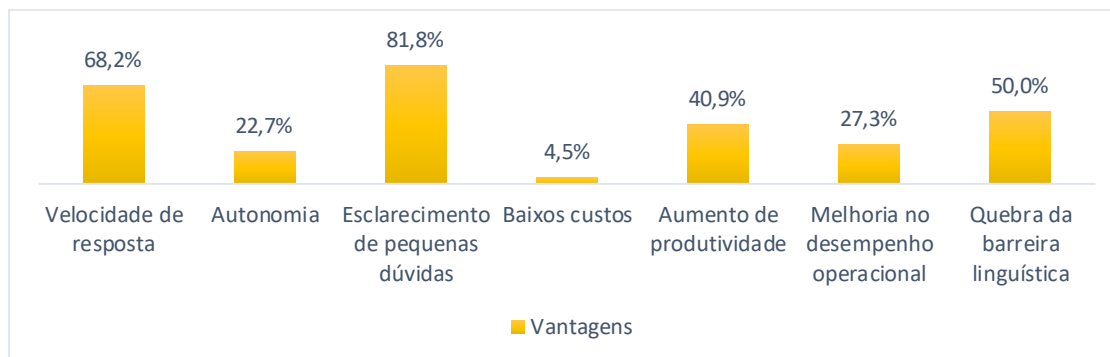


Figura 14 - Gráfico de barras representativo das vantagens da TA

7.1.14. Desafios

No que diz respeito aos maiores desafios da TA todas as opções foram seleccionadas pelo menos uma vez, visto haver a possibilidade de escolher mais do que uma.

O facto de a TA poder levar a uma tradução errada, sem o contexto certo contribui no maior desafio para esta ferramenta, obtendo 13 respostas e uma percentagem de 59,1%.

Em segundo lugar, os inquiridos consideraram o facto de não haver uma qualidade de tradução garantida como um desafio muito alto, obtendo 12 respostas e uma percentagem de 54,5%.

Com uma percentagem exata de 50%, ficou a opção “Não é 100% fidedigno”, com uma totalidade de 11 respostas.

A necessidade de revisão foi escolhida por 9 respondentes, atingindo uma percentagem de 40,9%.

A necessidade de atualizações atingiu uma percentagem de 13,6%, com 3 respostas.

A dependência do conhecimento linguístico e a dependência da tecnologia foram os desafios considerados menos importantes, contendo apenas 2 respostas cada um, atingindo a percentagem de 9,1%.

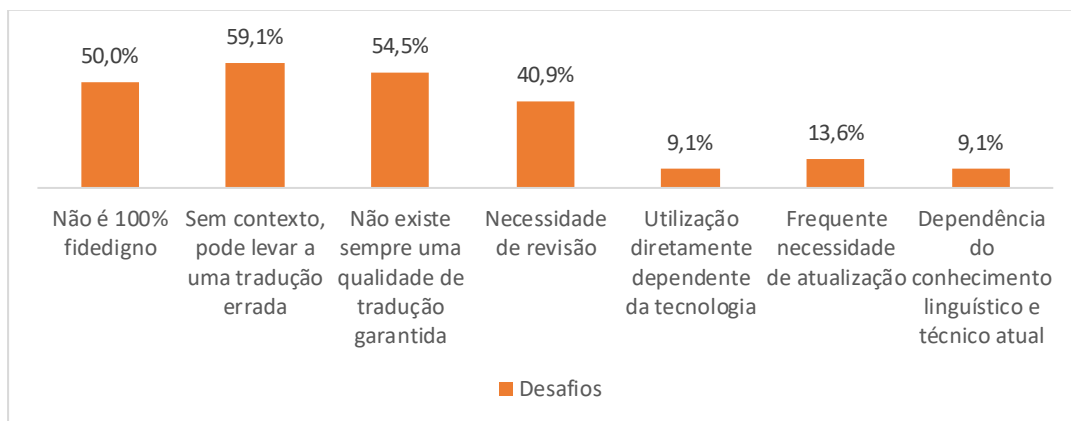


Figura 15 - Gráfico de barras representativo dos desafios da TA

7.1.15. Evolução da utilização da TA

No que toca à evolução desta ferramenta, foi questionado aos inquiridos, se esta se traduzia num aumento, num decréscimo ou se tem vindo a manter constante.

Cerca de 54,5% (12 respostas) dos inquiridos afirmou que a utilização da TA tem vindo a aumentar, enquanto 18,2% (4 respostas) afirma esta tem vindo a diminuir.

Ainda houve quem achasse que esta evolução se tem mantido constante, contribuindo para uma percentagem de 27,3% (6 respostas).

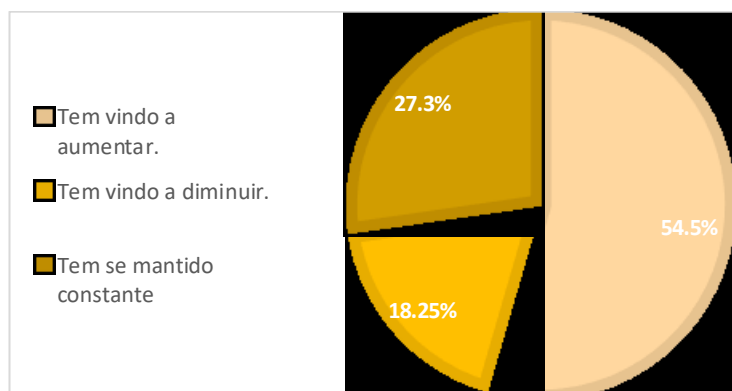


Figura 16 - Gráfico circular representativo da evolução da TA

7.1.16. Importância da TA

No que toca à importância que cada um atribui a esta ferramenta, para a sua função profissional, optou-se por um intervalo de números de 1-5, sendo que o nº 1 corresponderia a uma necessidade nula ou mínima e o nº 5 a uma necessidade extrema ou máxima.

Assim as respostas mais escolhidas foram as do nº 3 e nº 5, com 36,4% e uma totalidade de 8 respostas, cada uma. Por outro lado a opção menos escolhida foi o nº 1 somente com 1 respostas e uma percentagem de 4,5%.

A segunda opção mais escolhida foi o nº 4, com 5 respostas e uma percentagem de 22,7%. O nº 2 foi a única opção que não foi selecionada por nenhum dos inquiridos.

A pontuação média nesta pergunta traduziu-se num valor de 3,9.

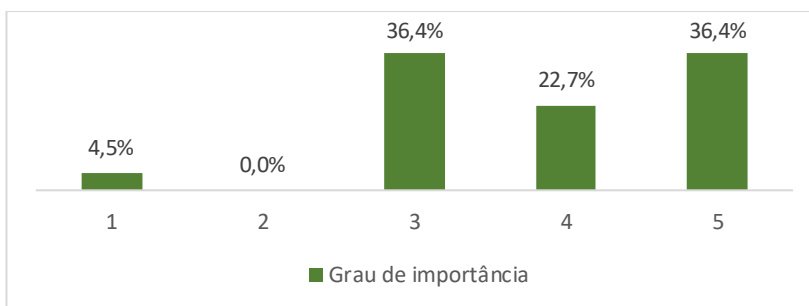


Figura 17 - Gráfico de barras representativo do grau de importância da TA, no setor hoteleiro

7.1.17. Recomendações

No que diz respeito ao facto de cada indivíduo já ter recomendado esta ferramenta a alguém que trabalhe na mesma área, as respostas atingiram valores muito semelhantes.

Quem respondeu positivamente constitui uma percentagem de 59,1%, com 13 respostas e quem respondeu negativamente chegou à percentagem de 40,9%, com 9 respostas.

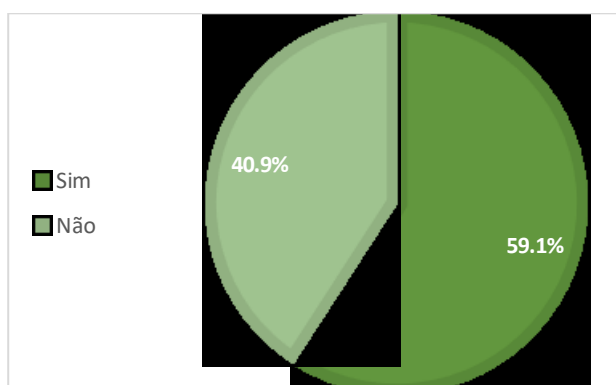


Figura 18 - Gráfico circular representativo das recomendações da TA a outros colaboradores do setor hoteleiro

7.1.18. Relevância da aprendizagem de línguas

No que toca à relevância da aprendizagem de línguas de modo a exercer uma profissão em hotelaria, optou-se por um intervalo de números de 1-5, sendo que o nº 1

corresponderia a uma necessidade nula ou mínima e o nº 5 a uma necessidade extrema ou máxima.

Assim a resposta mais escolhida foi a do nº 5, com 68,2% e uma totalidade de 15 respostas. Por outro lado a opção menos escolhida foi o nº4 somente com 1 respostas e uma percentagem de 4,5%. A segunda opção mais escolhida foi o nº3, com 4 respostas e uma percentagem de 18,2%. Sendo esta seguida pela opção nº 2, que obteve 2 respostas e uma percentagem de 9,1%. O nº 1 foi a única opção que não foi selecionada por nenhum dos inquiridos.

A pontuação média nesta pergunta traduziu-se num valor de 4,3.

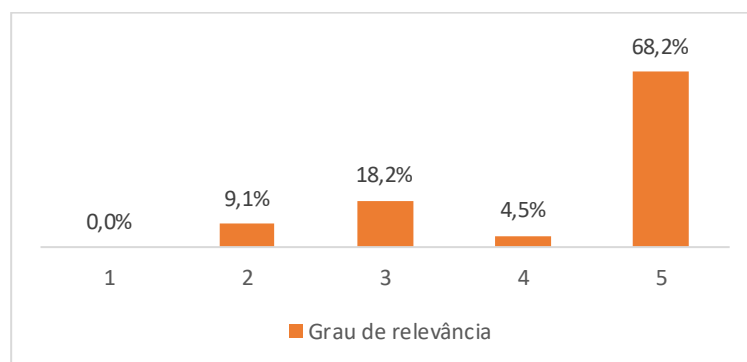


Figura 19 - Gráfico de barras representativo do grau de relevância para a aprendizagem de línguas, no setor hoteleiro

8. Interpretação dos dados recolhidos

Este último capítulo apresenta uma análise detalhada dos resultados obtidos a partir do cruzamento dos quantitativos, recolhidos através dos inquéritos e dos dados qualitativos, obtidos por meio das entrevistas, que se encontram ambos transcritos na totalidade nos anexos. A integração destas duas abordagens permitiu uma compreensão mais abrangente e profunda dos fenómenos estudados, fornecendo não apenas uma visão estatística dos dados, mas também perceções contextuais e subjetivas que enriquecem a interpretação dos resultados. Ao elaborar esta comparação e correlação de informação, foi possível identificar padrões, tendências e acima de tudo respostas para as perguntas de investigação colocadas no início do estudo.

Além da análise detalhada, são aqui abordadas algumas considerações finais que emergem a partir dessa síntese, com reflexões sobre as implicações dos resultados no contexto do estudo e possíveis direções para futuras investigações.

8.1. Análise dos dados quantitativos e qualitativos

O objetivo principal deste estudo foi investigar a utilização da tradução automática como uma ferramenta de trabalho no processamento de reservas no setor hoteleiro, tendo como suporte a hipótese central de que a TA é frequentemente utilizada neste contexto.

Além disso, foram investigadas três sub-hipóteses: o nível de confiança atribuído à ferramenta não é absoluto, a utilização da TA não exclui a necessidade de revisão ou retificação, e a sua utilização depende da capacidade do utilizador de compreender a língua de chegada.

Ao longo do estudo e decorrente dos processos de pesquisa e da recolha de dados tanto quantitativos como qualitativos, é possível que estas hipóteses se verificam e são verdadeiras, o que irá ser detalhadamente abordado ao longo deste capítulo.

Assim procurou-se responder não só a esses tópicos mas também atingir os seguintes objetivos adjacentes: avaliar a importância do conhecimento linguístico no setor hoteleiro; examinar a ligação entre o conhecimento de línguas e o uso potencial da TA; como e com que propósito a TA é utilizada; e por fim calcular o grau de confiança que os utilizadores atribuem à ferramenta.

8.1.1. O percurso académico e profissional no setor hoteleiro

A primeira coisa que nos é dita na primeira aula de qualquer disciplina, seja num curso ou licenciatura, é o percurso académico e profissional do docente. No entanto, do ponto de vista de um jovem adulto que acaba de ingressar no mundo universitário, essa informação muitas vezes perde importância. Acaba por ser vista como algo alheio à disciplina em questão e, na maior parte das vezes, nós, enquanto estudantes, acabamos por ignorá-la, bem como o propósito de nos ser apresentada.

À medida que um indivíduo começa a se inserir no mercado de trabalho, torna-se interessante perceber que o percurso académico de cada pessoa diz muito sobre ela, mas também revela bastante sobre a área ou setor em que se insere. Muitas das questões que surgem sobre o mercado de trabalho não são respondidas nas aulas, nos livros ou por vezes em estágios curriculares. Muitas vezes, só conseguimos essas respostas quando já estamos firmemente inseridos num determinado nicho de mercado.

Assim, aquelas introduções que desvalorizávamos no início, revelam-se uma grande ajuda para desvendar certos detalhes de cada setor, como a competitividade do mercado, a necessidade de trabalhadores especializados, a possibilidade de realocação ou mudança de rumo profissional, e até as oportunidades de progressão na carreira. No caso específico da hotelaria, essas introduções podem fornecer dicas valiosas sobre o que realmente é necessário para nos inserirmos no setor e qual a melhor maneira.

Seguindo essa linha de pensamento, foi essencial compreender tanto o percurso académico quanto o percurso profissional de quem atua na hotelaria. Uma das primeiras perguntas dos inquiridos visou entender o nível académico dos inquiridos.

Como visto no subcapítulo anterior, exatamente 50% dos inquiridos concluiu uma licenciatura. Ainda conseguimos depreender que 22,7% da amostra frequentou o ensino secundário. No que toca às outras opções, os valores obtidos foram inferiores, sendo que a frequência de ensino básico, pós-graduação e mestrado chegou aos 9,1% individualmente. Conseguimos, também concluir, que nenhum dos inquiridos possui um doutoramento.

Isto permite-nos concluir que, embora não seja impossível ingressar no setor hoteleiro sem estudos académicos, atualmente essa qualificação tornou-se cada vez mais uma necessidade e é frequentemente valorizada pelos recrutadores. O facto de um indivíduo não possuir uma licenciatura ou de não ter o ensino secundário completo, por si só não

constitui um entrave imediato, mas torna-se um ponto menos positivo a ter em conta pela entidade empregadora.

Claro que este ponto de vista pode ser refutado porque não há provas concretas de que a licenciatura da maioria dos inquiridos seja na área da hotelaria. É possível que muitos deles não tenham uma formação específica em hotelaria e, mesmo assim, conseguiram ingressar na área. E o que é isso nos diz?

Demonstra que, embora o setor hoteleiro esteja a tornar-se cada vez mais especializado, também é suficientemente abrangente para oferecer oportunidades a indivíduos que, por qualquer motivo, construíram a sua vida profissional na hotelaria. Assim, é comum encontrar, numa mesma equipa — por exemplo, no departamento de reservas de um hotel — trabalhadores com licenciaturas em áreas tão variadas quanto hotelaria, gestão, economia ou até mesmo línguas.

Apesar de as informações obtidas pelos inquéritos terem sido esclarecedoras, foi necessário ir mais além. Durante as entrevistas, a primeira pergunta procurou explorar não apenas o percurso académico, mas também o percurso profissional dentro do setor hoteleiro.

Na escolha dos entrevistados, houve um esforço em selecionar duas pessoas com trajetórias muito diferentes, seja em termos de experiência, faixa etária ou área de especialização. Essa escolha foi motivada pela necessidade de obter dois pontos de vista distintos, que pudessem oferecer uma diversidade de opiniões.

Os entrevistados acabaram por ser ambos do sexo feminino e este fator foi puramente acidental, não tendo sido um requisito tido em conta à *priori*. Por outro lado, o que determinou a escolha foi a vasta experiência em hotelaria, especialmente no departamento de reservas, e também uma proximidade pessoal que facilitou a organização das entrevistas. Essa proximidade permitiu criar um ambiente mais confortável, resultando numa maior honestidade e franqueza por parte dos entrevistados.

Na primeira entrevista, conversou-se com Mariana Lacerda, uma jovem adulta na faixa etária dos 24-29 anos, que desde o início da faculdade tem estado ligada ao setor hoteleiro. Durante os estudos, optou pelo curso de animação turística em vez da hotelaria propriamente dita, mas, ao entrar no mercado de trabalho, acabou por redirecionar a sua carreira. Atualmente, trabalha no Hotel Eurostars Universal, em Lisboa, como Coordenadora de Grupos e Eventos. No seu dia a dia, Mariana lida com reservas de grupos e mantém

contacto constante com uma diversidade de clientes, gerindo pedidos, requisitos e exigências.

A segunda entrevista foi realizada com Mónica da Costa Lobo, uma profissional na faixa etária dos 40-44 anos, com vasta experiência na hotelaria, tanto a nível nacional como internacional. No início dos estudos, Mónica seguiu cozinha e restauração, mas, devido às dificuldades de admissão nesse setor, acabou por mudar para gestão hoteleira. A sua carreira começou como rececionista, onde lidava diretamente com reservas individuais, oferecendo assim um ponto de vista distinto, do apresentado por Mariana.

Apesar das diferenças académicas e profissionais entre as entrevistadas, uma conclusão é clara: na hotelaria, há uma procura crescente por profissionais especializados, com uma base sólida de conhecimentos. Embora grande parte do trabalho em hotelaria se aprenda ativamente, atribui-se muita importância às experiências profissionais anteriores e aos estudos académicos. Ambos desempenham um papel essencial no desenvolvimento das competências necessárias para o sucesso no setor.

8.1.2. A importância do conhecimento linguístico no setor hoteleiro

Algo curioso, que acaba por deter mais importância no mercado de trabalho hoteleiro do que, por vezes, certos cursos, licenciaturas ou até mesmo especializações numa determinada área, é a valorização que se dá, à aprendizagem de línguas. As línguas têm um papel de enorme destaque no setor hoteleiro, sendo colocadas num pedestal quase inalcançável.

Não se trata apenas de “saber” uma língua, compreendê-la ou reconhecer algumas palavras, mas sim da necessidade de fluência e habilidade para comunicar eficazmente com o cliente em línguas para além da materna e do inglês.

Através dos inquiridos foi possível compreender o nível linguístico dos inquiridos, em que o inglês e o espanhol são as línguas mais faladas, obtendo valores de 95,5% e 86,4%, respetivamente. Em terceiro lugar encontra-se o francês com 31,8% e o português, quando não constitui a língua materna, é falado por 13,6% dos inquiridos. Outras línguas como o alemão, o italiano, o grego e o crioulo são as menos faladas, obtendo valores de 4,5% individualmente. A partir destes resultados podemos afirmar que o inglês como língua universal, continua a estar em destaque, mas que como se tem vindo a notar recentemente,

o espanhol e em alguns casos, o francês têm vindo a crescer em Portugal e a enraizar a sua estadia.

Para além de investigar quais línguas são mais faladas pelos operadores de reservas, houve também uma necessidade de perceber se estes indivíduos atribuem alguma importância a esse facto ou se a aprendizagem linguística não é tida em conta, neste setor do mercado de trabalho. Em termos estatísticos podemos confirmar que 68,2%, ou seja quase 70% dos inquiridos, admite que os conhecimentos linguísticos têm uma alta importância e são requisitos muito valorizados neste setor. Por outro lado, 18,2% dos inquiridos atribui uma relevância média a esta variável e somente 9,1% é que confirma que não é dos aspetos com maior relevância, sendo que 0% dos inquiridos respondeu que a aprendizagem linguística tem pouca ou nenhuma relevância.

No caso das entrevistas, quando foi colocada a questão sobre quais as línguas mais valorizadas no departamento de reservas, ambas as entrevistadas comentaram que, de forma geral, o inglês continua a ser indispensável no setor hoteleiro, facto também confirmado pelos inquiridos. As entrevistadas ainda comentaram que muitas empresas em Portugal (e no estrangeiro) já exigem também o espanhol, e em alguns casos o francês, dependendo da entidade hoteleira em questão. Mesmo quando estas duas últimas não são requisitos obrigatórios, a capacidade de as falar pode ser um fator decisivo no momento de escolher entre dois candidatos.

Mariana comentou que: “O facto de saber línguas estrangeiras tornou-se cada vez mais importante neste setor, sendo sempre valorizada a aptidão para a aprendizagem de novas línguas. A hotelaria é o contacto com as pessoas, é lidar com pessoas todos os dias, estabelecer comunicação e garantir que essa comunicação é eficaz.”

Ainda foi salientado pela mesma que tem ocorrido uma grande emergência de empresas de origem espanhola no território português, em particular no setor da hotelaria. O que acaba por trazer um requisito especial de que quem queira ingressar nestas empresas ou entidades hoteleiras, tenha uma fluência satisfatória no idioma espanhol. Visto Mariana trabalhar de momento num empreendimento hoteleiro dessa mesma origem, admite que foi algo questionado durante a sua entrevista de emprego e que o utiliza diariamente, às vezes até mais do que o inglês.

Fica assim claro que, atualmente, o conhecimento linguístico é, por vezes, ainda mais importante do que o nível académico. Como Mónica confessou: “(...) o falar é o que constitui

o nosso setor (...)”, sublinhando a imprescindível necessidade de um forte conhecimento linguístico e que pode ser uma característica distinguível e valiosa entre trabalhadores.

8.1.3. A função da tradução automática na comunicação com o cliente

Em termos práticos, por mais expectável que esta descoberta possa parecer, como se relaciona com a tradução automática e a sua utilização? Da recolha de dados obtida e das entrevistas, surgiu um comentário marcante de Mónica, que confessou: "Já para não falar que nunca traduzi uma língua da qual não tivesse o mínimo conhecimento ou as bases. Não sabendo falar minimamente e não conhecendo os verbos ou a gramática de uma língua, nunca pensaria em traduzi-la, porque, nesse caso, não temos qualquer tipo de conhecimento e aquilo que está a ser traduzido pode estar certo ou errado."

Ao analisarmos esta declaração, percebemos uma revelação interessante sobre a utilização da tradução automática. No contexto da hotelaria, e considerando esta opinião como o eco de um pensamento comum, a tradução automática tende a ser utilizada apenas em línguas nas quais o utilizador tem, pelo menos, um conhecimento básico.

Os dados obtidos nos inquéritos mostram que o francês e o alemão são as línguas que mais potenciam a utilização da tradução automática, com valores de 63,6% e 54,5%, respetivamente. O italiano representa 31,8% da amostra, seguido pelo espanhol com 27,3%, o inglês com 18,2% e por fim, o português com valores de 4,5%.

Se compararmos estes resultados com as percentagens relativas às línguas faladas pelos operadores de reservas, é possível que concluir que a evolução foi contrária. Ou seja, línguas como o inglês e o espanhol, caracterizadas por serem as mais faladas, acabam por ser simultaneamente as que representam menor necessidade de recorrer à tradução automática. Da mesma forma que o alemão e o italiano constituem línguas faladas por uma percentagem reduzida da amostra, e, no entanto, são das que mais se vê necessidade de utilizar a ferramenta.

Assim é possível concluir que línguas para as quais, o indivíduo tem um nível de fluência e conhecimento alto, este não vê tanta necessidade de utilizar a TA. Da mesma forma, que esta necessidade aumenta para línguas em que o indivíduo tem um conhecimento superficial, mas que não é suficiente para produzir traduções satisfatórias, sem o suporte da ferramenta.

Isto leva à conclusão de que o conhecimento linguístico está diretamente ligado à utilização da TA. Poderá o maior conhecimento linguístico conduzir a uma maior utilização da TA na hotelaria, especialmente no processamento de reservas?

Creio que a resposta provavelmente é um "sim".

Explorando ainda mais esta linha de raciocínio, podemos recuar ainda mais, para além da fase de recrutamento. E se considerássemos essa hipótese logo no período académico dos indivíduos? Será que a inserção de mais línguas nos cursos ligados à hotelaria seria uma ponte quase direta para uma maior utilização da tradução automática no futuro, quando esses profissionais estiverem a trabalhar numa unidade hoteleira, particularmente no departamento de reservas? Se este pensamento fosse aplicado, estaríamos a melhorar a formação linguística dos profissionais do turismo e a potenciar a utilização de uma tecnologia inovadora num setor para o qual ela não foi inicialmente concebida.

Esta é uma suposição que merece ser colocada em causa, pois afirmar que a tradução automática é utilizada pode parecer um ponto consensual e pouco controverso, afinal, trata-se de uma tecnologia que começamos a utilizar desde cedo, quase desde o momento em que ingressamos no ensino básico, até porque é um tipo de tecnologia que sempre esteve gratuitamente disponível. Por isso, a análise da sua utilização na vida profissional torna-se, neste contexto, mais importante. Assim viu-se necessidade de questionar os inquiridos sobre a utilização da TA, tanto em contexto pessoal como profissional.

Os resultados obtidos não foram muitos díspares, sendo que em contexto pessoal, a utilização foi de 95,5% e em contexto profissional foi de 90,9%. Em qualquer dos casos a resposta é clara, a utilização da tradução automática é executada pela maioria dos inquiridos, quer durante o seu trabalho, quer fora do mesmo.

A questão aqui não é apenas o uso da ferramenta, mas também como ela é utilizada. Não se trata apenas de "emprestar" uma ferramenta do setor da tradução para utilizá-la num contexto diferente, mas sim de a hotelaria se apropriar desta ferramenta e torná-la um verdadeiro instrumento de trabalho, um recurso de suporte, a ser utilizado em momentos de dúvida linguística, especialmente em línguas nas quais os profissionais têm um conhecimento básico suficiente para avaliar a exatidão da tradução, mas não o domínio necessário para dispensar o auxílio da ferramenta.

Aliado a estes valores e tendo somente em conta a percentagem de inquiridos (70%), que afirmou utilizar diariamente esta ferramenta, questionou-se também a frequência dessa

mesma utilização diária. Concluindo assim que, 50% da amostra utiliza a TA entre 1-5 vezes por dia, 33,3% afirmou necessitar desta ferramenta entre 6-10 vezes por dia e somente 16,7% da amostra afirmou recorrer ao suporte diário da tradução automática, superior ou igual a 20 vezes.

De repente, deixamos de ver a tradução automática como uma ferramenta exclusiva da área da tradução, destinada apenas à tradução profissional. No contexto da hotelaria, a TA é utilizada como uma assistente, um apoio, um recurso sempre disponível para os operadores hoteleiros utilizarem a qualquer momento. Apresenta uma solução possível, sem custos adicionais e com uma rapidez que dificilmente se encontra noutras ferramentas, já para não falar das constantes evoluções e melhorias que esta tem tido, que a torna muito mais apta para utilização, do que há uns anos. Estas são as vantagens mais valorizadas quando se fala nos pontos positivos da tradução automática. Trata-se de uma ferramenta que está sempre "à mão".

Após se confirmar que a TA é efetivamente utilizada na hotelaria, especificamente no processamento de reservas, e que já desempenha a função de ferramenta de trabalho no setor, surgiu a necessidade de compreender como esta utilização é feita e em que escala.

A utilização da TA foi identificada de duas formas, distintas, mas interligadas. As questões nº 11 e 12 do inquérito foram concebidas para, após se verificar a sua utilização, perceber de que forma essa ferramenta era usada. Ou seja, uma vez confirmado que a TA era utilizada no departamento de reservas, tornou-se essencial entender como e para que propósito específico. O objetivo geral era identificar o que leva um indivíduo a recorrer à TA neste setor.

Embora as perguntas fossem diferentes e as respostas variassem, a conclusão foi a mesma. Tanto em termos das fases do processamento de reservas, quanto das razões que levam os indivíduos a recorrer à TA, verificou-se que o maior motivo está relacionado com a comunicação com o cliente (77,2%). Isto não significa que a TA não seja usada para outras tarefas, mas o seu uso é particularmente necessário no momento de responder ao cliente e transmitir a informação necessária. É neste ponto que os operadores de reservas recorrem ao auxílio da TA.

Por vezes, não se trata apenas de não saber o que responder ou como fazê-lo numa determinada língua, mas sim de responder a pedidos de reserva com requisitos específicos que a entidade hoteleira pode ou não satisfazer. É necessário comunicar essa informação ao

cliente — desde políticas de trabalho, preços, horários, entre outros — mesmo com um bom conhecimento linguístico, há sempre palavras ou expressões com as quais podemos não estar completamente à vontade ou que podem apresentar dificuldades na sua organização frásica, exigindo auxílio para construir uma frase ou texto mais coerente e tecnicamente adequado. Em muitos casos, trata-se de adaptar o discurso ao contexto, mantendo um tom profissional e formal, e a tradução automática pode ser uma ajuda valiosa nesse sentido.

Desse modo foi necessário questionar os operadores de reserva como caracterizavam a necessidade desta ferramenta, no seu ambiente de trabalho. A resposta com maior aderência foi o grau mais elevado - que corresponde a uma necessidade máxima - com valores de 40,9%. Por outro lado, 31,8% dos inquiridos escolheu o grau intermediário, o que afirma que esses indivíduos reconhecem a sua necessidade mas que esta não é, nem absoluta nem nula. Não houve inquiridos a escolher o grau mais baixo e somente 9,1% afirmou que esta necessidade é muito reduzida, concluindo-se assim que só uma limitada percentagem dos inquiridos é que não reconhece esta necessidade frequente de utilizar a tradução automática.

Depois de formular estas conclusões, as entrevistas confirmaram a necessidade de recorrer à TA na comunicação com o cliente. Quando se discutiu este tema com Mariana, algo interessante surgiu: "Em alguns casos, trata-se de frases cuja construção frásica não me agrada, e a tradução automática acaba por me ajudar nessa fase."

Isto levanta uma questão importante: não se trata apenas de dificuldades de comunicação numa língua estrangeira, mas de utilizar a TA como auxílio para encontrar palavras ou expressões mais adequadas, melhorar a construção de uma frase, torná-la mais clara ou mais agradável para o cliente. Também pode ser usada para confirmar algo que já foi previamente escrito.

No caso de Mónica, o ponto de vista foi semelhante, mas com uma ênfase diferente. Ela utilizava a TA como uma ferramenta de revisão, relendo frequentemente os e-mails enviados aos clientes por colegas que estavam numa posição inferior à sua. Assim, a tradução automática não é usada apenas para traduzir, mas também como uma garantia da qualidade do texto final.

Outro aspeto relevante é a utilização destas tecnologias em línguas que, à primeira vista, parecem idênticas, mas que, com um olhar mais atento, revelam diferenças significativas. Refiro-me ao inglês americano e ao inglês britânico. Embora estas diferenças

possam parecer subtis, no mundo da hotelaria, onde a satisfação do cliente é primordial, redigir um texto em inglês britânico para um cliente em Londres pode ter um impacto considerável no momento de seleção de um hotel. Embora esses detalhes possam parecer insignificantes para quem está fora do setor, são muitas vezes esses pequenos pormenores e a preocupação em garantir a perfeição, que fazem a hotelaria mover-se nos dias de hoje. Infelizmente, na atualidade, esta abordagem nem sempre funciona adequadamente com todas as línguas e dialetos. Um exemplo é o Português de Portugal e o Português do Brasil, onde a tradução automática frequentemente falha em captar ou ajustar as nuances específicas de cada variante, permitindo que muitos detalhes passem despercebidos.

Uma conclusão importante que podemos retirar é que, embora a TA seja usada frequentemente e vista como uma ferramenta de trabalho, não é utilizada de forma absoluta nem autossuficiente. E isso deve-se a um fator essencial: o nível de confiança.

8.1.4. Limitações e confiança na tradução automática

A confiança na tradução automática (TA) ainda é limitada, exigindo uma verificação cuidadosa e, muitas vezes, a intervenção humana para garantir a qualidade do resultado final. Tal como qualquer estudo rigoroso, este trabalho procurou problematizar a questão em análise. Num primeiro momento, o objetivo principal foi determinar se a utilização da TA no setor hoteleiro efetivamente existia. O passo seguinte foi compreender de que maneira essa utilização era feita. A conclusão a que se chegou é que, embora a ferramenta seja utilizada de forma recorrente, é empregue de modo muito cauteloso e, por vezes, até com receio. Chegámos, assim, ao ponto de tentar compreender por que razão, mesmo reconhecendo a importância da TA e a sua necessidade, não há ainda uma confiança total nas suas capacidades.

Para tentar perceber quais são efetivamente os desafios que a utilização desta ferramenta contém, de modo a não ser vista com uma confiança total, foi necessário, nos inquéritos, questionar sobre esta mesma vertente.

Obteve-se respostas diferentes e as que representaram maior percentagem foram as seguintes: a necessidade quase obrigatória de haver contexto prévio (59,1%), não existe uma qualidade de tradução garantida (54,5%), o facto de não ser 100% fidedigno (50%) e a necessidade de haver sempre uma revisão (40,9%).

Esta falta de confiança resulta dos riscos associados à sua utilização. A consciência desses riscos faz com que os utilizadores não temam a ferramenta, mas sim adotem um "plano B" para o caso de a TA não fornecer o resultado desejado. Esses riscos incluem a necessidade da TA de um determinado contexto para conseguir formular uma tradução minimamente aceitável, além da grande dependência da terminologia disponível na base de dados da TA. A dificuldade em encontrar equivalentes exatos de certas palavras ao traduzir de uma língua para outra é outro obstáculo significativo.

Quando questionadas sobre a confiança que atribuem à TA, as respostas das entrevistadas diferiram em alguns aspetos, mas convergiram na conclusão final. Abaixo, estão as respostas de ambas:

Pergunta: Qual o grau de confiança que dá às traduções que obtém? Confirma a exatidão das traduções? Como?

ML: "Não é uma confiança a 100%, sendo que retifico sempre as traduções que obtenho, quer seja com a ajuda de um colega que conheça melhor determinada língua ou procuro investigar por outros meios para garantir que a tradução está correta. Jamais me passaria pela cabeça enviar um email traduzido a um cliente sem antes ter a certeza de que está completamente certo."

MCL: "Não há uma confiança absoluta, ou seja, nunca utilizei o Google Tradutor ou outra ferramenta de tradução automática com a mentalidade de que a tradução está pronta e nem preciso de a verificar. Sempre senti necessidade de ter um processo de verificação e confirmação daquilo que o tradutor automático forneceu. Para além disso, nunca traduzi uma língua da qual não tivesse o mínimo conhecimento ou as bases. Não sabendo minimamente falar a língua, nem os verbos ou a gramática, nunca pensaria em traduzi-la, porque, nesse caso, a pessoa não tem qualquer tipo de conhecimentos, e o que está a ser traduzido pode estar certo ou errado."

Ao ler este excerto das entrevistas, presentes nos anexos B e C, podemos retirar várias conclusões. Sim, a tradução automática (TA) é utilizada com frequência, e existe uma noção das suas capacidades para apoiar o departamento de reservas. Contudo, simplesmente não pode ser vista como uma ferramenta autónoma, sem qualquer intervenção humana. Assim, as traduções utilizando esta ferramenta podem ocorrer de duas formas: ou se utiliza a

tradução automática numa fase inicial, para depois rever e editar o texto, ou, inversamente, redige-se o texto, e a TA é utilizada como forma de confirmar o que já foi escrito.

Em muitos casos, como foi explícito nas declarações das entrevistadas, é comum recorrer a uma segunda opinião, de modo a reconfirmar o trabalho realizado, evitando erros ou riscos. Neste caso específico, a tradução não se refere ao produto final, nem a algo que tenha sido diretamente solicitado; por isso, uma má ou deficiente execução pode comprometer o resultado final, que, neste contexto, é a prestação de um serviço.

Contudo, nem tudo são desvantagens. Um aspeto positivo sobressai na resposta de Mónica, onde esta salienta que, apesar da tradução automática ainda não poder ser utilizada de forma totalmente autónoma, foram feitos progressos significativos comparativamente a versões anteriores. Este comentário transmite alguma esperança, sugerindo que, num futuro ainda distante, a TA poderá ser utilizada com mais confiança, no setor hoteleiro.

Este ponto de vista é corroborado com os resultados dos inquéritos, quando os indivíduos foram questionados sobre quais as maiores que identificavam na ferramenta. As vantagens mais utilizadas foram: o esclarecimento de pequenas dúvidas (81,8%), a velocidade de resposta (68,2%), a quebra da barreira linguística (50%) e o aumento de produtividade (40,9%).

Outro ponto que merece atenção é a questão da recomendação desta ferramenta. Sim, ela é efetivamente utilizada, mas até que ponto é algo recomendado e considerado uma prática correta? A resposta é de 59,1%, como demonstrado no capítulo anterior. Enquanto existe um valor de 40,9% de inquiridos que não recomenda esta ferramenta. Isto sugere uma divisão de opiniões, o que de facto existe. Embora alguns possam não recomendar integralmente a utilização desta ferramenta, há uma grande diferença entre recomendar algo com cautela e recomendar algo sem reservas, implicando a sua utilização sem qualquer preocupação. E como já vimos, isso não é aconselhável. Sim, há um nível considerável de recomendação, mas é fundamental que o utilizador esteja ciente das suas limitações. O uso da TA em momento algum elimina a necessidade de revisão ou confirmação da tradução.

De um ponto de vista geral, a utilização da TA é bem-vinda, mas apenas quando feita com moderação e com a exigência de uma etapa extra de revisão e edição, de modo a garantir que o texto final está dentro dos parâmetros aceitáveis. Tal como Mónica afirmou: “(...) é uma ferramenta que todos nós devemos utilizar com consciência das suas limitações e com a devida noção (...)”.

Um ponto interessante abordado na entrevista foi a visão de Mónica não só sobre o departamento de reservas, mas também sobre o setor da restauração, que também desempenha um papel importante na hotelaria. Quando questionada sobre momentos em que a TA não representou uma solução adequada para problemas de tradução, o seu primeiro instinto foi mencionar a restauração e a sua experiência na tradução de menus e ementas, tanto em restaurantes como em unidades hoteleiras.

Este cenário é revelador. Tendo eu própria já trabalhado neste ambiente, consigo visualizar e concordar com o seu ponto de vista. Embora a primeira entrevistada não tivesse experiência neste ramo específico da hotelaria, creio que a opinião de Mónica reflete um sentimento comum entre aqueles que atuam neste nicho.

A restauração, vive das tradições, e muitos negócios ainda operam da mesma forma que o faziam há décadas. Não é de admirar, portanto, que o seu nível de modernização seja mais lento.

É fácil encontrar menus e ementas em restaurantes com erros graves nas suas traduções para inglês, francês ou espanhol. Traduzir gastronomia é um desafio complexo. Cada país tem pratos específicos com nomes únicos que, em muitos casos, são impossíveis de traduzir com precisão para outras línguas. Muitas vezes, as tentativas de tradução resultam em algo que não faz sentido ou que não transmite corretamente o significado do prato. Um exemplo clássico é a tradução de "açorda" como "bread stew" no Google Tradutor, que em termos literais significa guisado de pão, mas que não captura a essência do prato, tornando-o pouco apelativo.

Este dilema é comum na gastronomia e, por extensão, na restauração. Até hoje, tem sido difícil superar essa barreira. Por isso, embora a TA possa ser uma ajuda valiosa no departamento de reservas, em áreas como a restauração, mesmo esta tecnologia não consegue resolver todos os dilemas linguísticos. Nestes casos, uma revisão e edição humana continua a ser essencial, pois o nível de confiança na TA é ainda mais limitado e os riscos de utilização são mais elevados. Em setores como a restauração, a utilização da TA sem intervenção humana, pelo menos parcial, ainda é impensável.

8.1.5. Reflexões sobre o futuro da tradução automática na hotelaria

A última pergunta feita nas entrevistas pode ter parecido abrangente para alguns, quase a pedir uma resposta positiva. O objetivo era dar às entrevistadas a oportunidade de

elaborarem as suas ideias sobre a inserção de um sistema de tradução automática nos sistemas de reservas. Trata-se de uma ambição significativa, que requer muita consideração, mas a ideia era criar uma visão geral de um possível plano futuro.

A tecnologia tem avançado a um ritmo assustador, especialmente com a ascensão da Inteligência Artificial. Assim e de modo a comprovar esta evolução, nos inquéritos pretendeu-se descobrir se os operadores de reservas, como utilizadores, sentiram essa evolução, ou se, por outro lado, passou-lhes despercebida. Cerca de 54,5% dos inquiridos afirmou que reconhecem que a evolução da tradução automática tem vindo aumentar, enquanto 27,3% afirma que se mantém constante. Por outro lado, somente 18,25% é da opinião que esta evolução tem decrescido.

Há que ainda ter atenção que nesta amostra, se incluem os indivíduos que utilizam esta ferramenta frequentemente, mas também aqueles que raramente ou nunca o fazem. É importante lembrar que nem todos os indivíduos lidam com a tecnologia da mesma forma e têm a mesma proatividade para recorrer a esta e conseqüentemente saber manuseá-la, usufruindo do seu máximo potencial, razão pela qual podem não ter reconhecido a sua evolução ao longo dos anos.

Outro fator que pode contribuir para esta opinião ou mesmo a falta de aderência a esta ferramenta no geral é algo muito simples como a faixa etária. É certo que, cada vez mais o mundo evolui e mesmo gerações que antigamente não tinham iniciativa ou facilidade em aceder às novas tecnologias, atualmente já se sentem mais à vontade mas também é possível argumentar que em muitos casos, as gerações mais antigas possuem mais alguns entraves, quando se trata da utilização de ferramentas e utensílios digitais. Através dos inquéritos podemos retirar que na sua maioria as faixas etárias presentes são as de 25-29 anos com 40,9% e 20-24 anos com 31,9%. Por outro lado, 18,2% dos inquiridos encontram-se entre os 40-44 anos e existe uma percentagem de 4,5% correspondente às faixas etárias de 45-49 anos e 55-59 anos. Assim podemos colocar em questão, se a idade é um fator diretamente relacionável com a utilização da tradução automática.

Independentemente disso, observa-se uma vontade, proveniente também do setor hoteleiro, de acompanhar esses avanços e de adaptar as práticas tradicionais à nova tecnologia. Por isso, foi importante questionar as trabalhadoras do setor sobre a sua opinião acerca do investimento na tradução automática.

Apesar de a necessidade de tradução no departamento de reservas ser reconhecida como essencial à comunicação eficaz com clientes internacionais e permitindo que o hotel ofereça um serviço personalizado, não se trata de uma tarefa em massa, onde todos os dias se traduzem grandes volumes de texto. Assim, não parece justificável o recrutamento de tradutores humanos para estas tarefas. Talvez essa necessidade exista no departamento financeiro ou no departamento comercial, mas no departamento de reservas, onde as traduções são geralmente curtas e pontuais, o investimento na tradução automática faz mais sentido do que num tradutor humano. Este ponto de vista foi reforçado pela experiência pessoal e pelos testemunhos das entrevistas.

As respostas das entrevistadas foram muito claras: investir em tecnologia de tradução automática seria uma grande evolução tanto para o mundo das reservas quanto para o setor da hotelaria em geral. Como afirmou Mariana: “Poupar-nos-ia imenso tempo e facilitaria a comunicação com o cliente, sendo que estaríamos presentes para garantir que essa comunicação era feita da melhor maneira possível.” Seria o melhor dos dois mundos.

Mónica foi ainda mais além nas suas considerações, talvez devido à sua vasta experiência no setor hoteleiro, mas também pela sua autoproclamada dificuldade com a língua portuguesa. Ao longo da entrevista, admitiu não ser de nacionalidade portuguesa e revelou que, por não dominar o português como um nativo, recorria frequentemente à tradução automática, tanto no trabalho como no quotidiano. Esta perspetiva, tanto como utilizadora como produtora de conteúdo traduzido, oferece uma visão valiosa.

Quando questionada sobre a inserção de TA num sistema de reservas, Mónica utilizou o termo "standard". Elaborou a sua resposta, explicando que a implementação de TA num sistema de reservas iria uniformizar e reestruturar a forma como comunicamos com os clientes, criando um processo uniforme e consistente entre todos os funcionários da receção ou do departamento de reservas. Isto garantiria que a informação transmitida ao cliente seria feita de maneira semelhante e consistente.

Logo no início da primeira entrevista, Mariana comentou: "(...) após um longo dia, o meu cérebro já não é tão rápido a passar de uma língua para outra e acabo por recorrer à tradução automática (...)", ilustrando bem o tipo de uso que se faz desta ferramenta. Não se trata de substituir o humano pela máquina, mas sim de fornecer um apoio aos operadores de reservas quando estes estão demasiado cansados ou exaustos para continuar a desempenhar as suas funções com a mesma eficácia.

Conclusões e recomendações

Conclusões gerais do estudo

A presente dissertação foi concebida com o objetivo de analisar a utilização da tradução automática no setor hoteleiro, com ênfase no departamento de reservas, onde a comunicação eficaz com os clientes de diferentes línguas se torna cada vez mais essencial.

Ao longo deste estudo, ficou evidente que, apesar das significativas melhorias nos sistemas de tradução automática, como o Google Tradutor e o DeepL, esta tecnologia continua a ter algumas limitações e desafios.

Neste contexto, a tradução automática tem sido fundamentalmente utilizada como ferramenta de suporte, aliviando a carga dos operadores de reservas, quando é necessário lidar com diferentes línguas. Em todo o caso, o risco de confiar excessivamente nesta tecnologia sem a devida intervenção humana, pode contribuir para erros que comprometem a qualidade do serviço prestado e, pior que isso, na experiência dos hóspedes.

Apesar de a tradução automática se ter tornado uma solução eficaz para lidar com a diversidade linguística, é importante perceber que esta não deve ser percebida como uma ferramenta autónoma. Assim, a sua utilização deve ser complementada pela supervisão humana, particularmente em casos onde a cultura e a linguística são muito específicas e há uma necessidade de precisão extra.

O papel da tradução automática no setor hoteleiro não é o de substituir os profissionais de reservas, mas sim o de atuar como ferramenta de suporte, agilizando processos, economizando tempo e melhorando a comunicação com os clientes, sem que se perca qualidade no serviço prestado.

A tradução automática constitui uma ferramenta que para além do referido acima, contribui para a produção de um diálogo uniforme e coerente. Independentemente de se exigir ou não o conhecimento linguístico de determinadas línguas nesta indústria, aquando da contratação de funcionários, não há garantias de todos possuírem o mesmo nível linguístico.

Num mundo utópico, em que uma equipa integral tivesse o mesmo nível linguístico, é impossível garantir uma comunicação uniforme e igual, entre e para fora da entidade hoteleira, visto cada indivíduo, pensar, comunicar e escrever de modos distintos. A troca de endereços eletrónicos entre funcionários e clientes, com diferentes estilos de escrita, pode gerar estranheza ou confusão. Assim, a tradução automática pode ser um recurso valioso

para padronizar a comunicação em situações específicas, como formulários de reservas, comprovativos de pagamento e fornecimento de informações.

Esta tecnologia acaba por aliviar os operadores de reservas, no que toca a preocupações com a coerência e qualidade de texto em comunicações descritivas, permitindo-lhes focar o seu tempo disponível a tarefas mais exigentes ou que necessitam de um olhar mais crítico e personalizado. Já para não falar que, com esta ferramenta, o texto produzido pode ser sempre ajustado com intervenção humana, garantido que este é adequado e não contém erros de qualquer cariz.

Outro ponto relevante que se destacou durante a investigação é o desafio constante que é trabalhar com múltiplas línguas, geralmente, ao mesmo tempo. Nem sempre é fácil alternar entre diferentes línguas, gerando muitas vezes cansaço mental, o que aumenta a probabilidade de erros, como a mistura de regras gramaticais ou vocabulário.

Durante a sua entrevista, Mariana, resumiu bem esta dificuldade ao afirmar: “(...) após um longo dia, o meu cérebro já não é tão rápido a passar de uma língua para outra e acabo por recorrer à tradução automática (...)”.

Este testemunho exemplifica o tipo de utilização que a tradução automática pode ter no setor: não para substituir o profissional de reservas, mas para ajudá-lo nos momentos de pico de trabalho ou de exaustão mental, permitindo-lhe manter um elevado nível de eficiência, dentro das suas funções.

Embora esta tecnologia tenha evoluído substancialmente ao longo dos anos e ofereça um enorme apoio, ainda não nos encontramos num ponto em que esta possa ser considerada uma solução independente, especialmente nos segmentos da hotelaria mais personalizados.

A intervenção humana continua a ser essencial para garantir que as traduções sejam culturalmente adequadas e que a comunicação vá de encontro às expectativas dos hóspedes e das suas necessidades. Contudo, a integração da tradução automática nos sistemas de reservas pode constituir uma abordagem extremamente valiosa para o setor, oferecendo uma comunicação padrão e rápida, sem retirar a posição do ser humano na indústria.

Conclui-se assim, que a tradução automática desempenha uma papel cada vez mais significativo na hotelaria e em particular no departamento de reservas, mas o seu potencial só alcançado, quando associada à intervenção humana.

Esta abordagem integrada permite que a tecnologia auxilie em certas tarefas ao mesmo tempo que o ser humano continua a assegurar a personalização e a sensibilidade emocional necessárias para um serviço de excelência.

De modo a maximizar o seu potencial, é essencial apostar na literacia e formação contínua dos profissionais de reserva, no que toca a utilização desta ferramenta.

Constrangimentos e limitações do estudo

A execução desta dissertação enfrentou diversas limitações e dificuldades que influenciaram o decorrer da pesquisa, sendo a primeira delas, a dificuldade em encontrar fontes específicas que abordassem a interseção entre o departamento de reservas e a tradução automática, no setor hoteleiro. Essa limitação nas fontes disponíveis dificultou a fundamentação teórica necessária para aprofundar o estudo, exigindo um esforço adicional para adaptar e contextualizar conceitos de outros setores para o ambiente específico da hotelaria. Essa carência de investigação direta sobre a aplicação da tradução automática na indústria hoteleira e mais especificamente, no departamento de reservas, evidencia uma lacuna na pesquisa acadêmica, o que reforça a relevância deste estudo.

Outro obstáculo importante foi a dimensão da amostra utilizada na pesquisa. A amostra, relativamente pequena, pode não refletir de forma precisa, a realidade do setor hoteleiro como um todo. Embora os dados forneçam conclusões valiosas, o tamanho reduzido da amostra não permite a generalização das conclusões para a indústria hoteleira. É possível que a realidade estudada não corresponda exatamente à de outras entidades hoteleiras, que operem em mercados com características ou abordagens diferentes em relação ao uso da tecnologia e à gestão da comunicação com o cliente, mas a coesão dos dados recolhidos permite obter um caso de estudo relevante.

Finalmente, a volatilidade e a imprevisibilidade da indústria hoteleira também representaram um desafio significativo. O setor tem sido marcado por mudanças rápidas e inesperadas, especialmente no contexto pós-pandêmico, o que impacta diretamente o comportamento dos consumidores, as estratégias de gestão e as ferramentas digitais utilizadas. A natureza dinâmica da hotelaria tornou complexa a tarefa de projetar tendências futuras, visto que o setor continua a evoluir à medida que novas tecnologias surgem e desafios emergem.

Adicionalmente, há que salientar a importância da formação em línguas estrangeiras para os operadores de reservas, na medida em que iria ajudar na comunicação com clientes estrangeiros e maximizar o potencial desta tecnologia. Uma formação sólida, permitiria aos operadores de reservas, usufruírem da utilização da tradução automática com maior eficácia, garantido que seria como ferramenta de suporte e não como substituto a uma formação linguística adequada.

Estes constrangimentos, no entanto, revelam que há uma necessidade de estudos mais aprofundados sobre a tradução automática aplicada à hotelaria, tornando este um campo promissor e pouco explorado que pode beneficiar de investigações futuras mais abrangentes e sustentadas.

Recomendações para linhas futuras de investigação

Seguindo a linha de pensamento abordada na secção anterior referente aos constrangimentos da investigação surgem algumas linhas futuras de investigação que podem ser colocadas em prática, a partir deste estudo.

Uma delas seria conduzir estudos com uma amostra maior e mais diversificada. Uma amostra de maior dimensão permitiria captar uma variedade mais ampla de perspetivas, criando reflexões mais aprofundadas sobre a diversidade existente no setor hoteleiro. Além disso, incluir diferentes tipologias de entidades hoteleiras, desde pequenas unidades até cadeias internacionais, proporcionaria uma visão mais clara e ampla da eficácia e do impacto que a tradução automática pode ter em diferentes contextos e realidades operacionais. Uma maior representatividade da amostra, contribuiria para uma melhor compreensão da aplicabilidade desta tecnologia e poderia garantir uma generalização de resultados, abrangendo hotéis que lidam com mercados e clientes distintos.

Outra recomendação seria dar continuidade à investigação já desenvolvida por Lynne Bowker e Jairo Buitrago Ciro, relativa à literacia da tradução automática e aplicar essa mesma literacia à indústria hoteleira (Bowker & Ciro, 2019). Embora a tradução automática tenha a capacidade de melhorar a qualidade da comunicação, o seu uso correto exige que os operadores de reservas possuam um nível adequado de conhecimentos e formação. A literacia digital aplicada a ferramentas de tradução automática ainda é uma área com muito por explorar e deveria ser algo incorporado nos programas de formação dos funcionários, com o objetivo de garantir que estes saibam quando e como utilizar estas tecnologias da melhor maneira. A investigação da eficácia destes tipos de programas de formação específicos, seria uma contribuição valiosa para o setor.

Referências bibliográficas

- Akbari, M. (2013). *The Role of Culture in Translation*. Obtido de Journal of Academic and Applied Studies: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/53069825/The_Role_of_Culture_in_Translation-libre.pdf?1494425764=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DThe_Role_of_Culture_in_Translation.pdf&Expires=17
- Alotaibi, H. M. (2020). *Computer-Assisted Translation Tools: An Evaluation of Their Usability among Arab Translators*. Obtido de MDPI: <https://www.mdpi.com/2076-3417/10/18/6295>
- Al-Rushaidi, S. M., & Ali, H. I. (2017). *Translating Food Menus from English into Arabic: Linguistic and Cultural Dilemmas*. Obtido de Research Gate - Arab World English Journal for Translation & Literary Studies, Vol. 1, nº1: https://www.researchgate.net/publication/324031577_Translating_Food_Menus_from_English_into_Arabic_Linguistic_and_Cultural_Dilemmas
- Bar-Hillel, Y. (1951). *The present state of research on mechanical translation*. Obtido de Wiley Online Library: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/asi.5090020408>
- Barten, M. (01 de Junho de 2024). *Empresas Hoteleiras: Lista dos 10 Maiores Exemplos de Empresas Hoteleiras do Mundo*. Obtido de RevFine - Optimising Revenue: <https://www.revfine.com/pt/empresas-hoteleiras/#>
- Bennet, A. C., & Tibbits, S. J. (1989). *Maximizing Quality Performance in Health Care Facilities*. Rockville, MD: Aspen Publishers.
- Bovsh, L., Rasulova, A., Bosovska, M., Boiko, M., & Okhrimenko, A. (2022). *Digital Distribution of Hospitality Services in the context of the COVID-19 Pandemic*. Obtido de Business Perspectives: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://pdfs.semanticscholar.org/4429/adf43fc965aadce317ff0e46f36cf7bbcf37.pdf

- Bowker, L. (2002). *Computer-Aided Translation Technology: A Practical Introduction*. Ottawa, ON, Canada,: University of Ottawa Press.
- Bowker, L., & Croxall, J. B. (2019). *Machine Translation and Global Research*. Reino Unido: Emerald Publishing Limited.
- Brockman, J. (2019). *Possible Minds: Twenty-Five Ways of Looking at AI*. Nova Iorque.
- Caires, S., & Almeida, L. S. (2003). *Vivências e percepções dos estágios pedagógicos: estudo com alunos de licenciaturas em ensino*. Obtido de sciELO - Brasil: <https://www.scielo.br/j/pusf/a/JY4FkrfWWmKzGtYpG7v5NNn/?lang=pt>
- Chen, S., Mansor, N. S., Mooisan, C., & Abdullah, M. A. (2023). *Examining Cultural Words Translation in Tourism Texts: A Systematic Review*. Obtido de Journal of Language Teaching and Research: <https://jltr.academypublication.com/index.php/jltr/article/view/5565/4481>
- Creswell, J. W. (2009). *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approach*. Sage Publications Ltd.
- Cunha, L. (2003). *Perspetivas e Tendências do Turismo*. Lisboa: Universitárias Lusófonas (1ª edição).
- Cunha, L. (2006). *Economia e Política do Turismo*. Editorial Verbo.
- Cunha, L., & Abrantes, A. (2007). *Introdução ao Turismo*. Lisboa: Lidel (6ª edição).
- Diário da República. (2008). *Regime jurídico da instalação, exploração e funcionamento dos empreendimentos turísticos Ao clicar no ícone da ligação ELI vai copiar o endereço para a sua área de transferência Decreto-Lei n.º 39/2008*. Obtido de Diário da República: <https://diariodarepublica.pt/dr/legislacao-consolidada/decreto-lei/2008-34454775>
- Diário da República - Lexionário. (s.d.). *Lexionário - Estabelecimento Hoteleiro*. Obtido de Diário da República: <https://diariodarepublica.pt/dr/lexionario/termo/estabelecimento-hoteleiro>
- Dimitrios, B., Ioannis, R., Angelos, N., & Nikolaos, T. (2023). *Digital Marketing: The Case of Digital Marketing Strategies on Luxurious Hotels*. Obtido de ScienceDirect: chrome-extension://efaidnbmninnibpcapjpcgclefindmkaj/https://pdf.sciencedirectassets.com/280203/1-s2.0-S1877050923X00039/1-s2.0-S1877050923003496/main.pdf?X-Amz-Security-

Token=IQoJb3JpZ2luX2VjEBMaCXVzLWVhc3QtMSJGMEQCIDsBWgx8L8K4
VTnosQgB%2BtbY9KBNzNoJIWBzAw

- Direção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciência. (2021/2022). *Estatísticas - Vagas no Ensino Superior [1995/1996 a 2021/2022]*. Obtido de Direção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciência: <https://www.dgeec.mec.pt/np4/EstatVagasInsc/>
- Direção-Geral do Ensino Superior. (2021). *Cursos Técnicos Superiores Profissionais - Relatório 2021*. Obtido de Direção-Geral do Ensino Superior: https://wwwcdn.dges.gov.pt/sites/default/files/relatorio_ctesp_2021_junho_v1a.pdf
- Eco Sapo. (1 de Agosto de 2024). *Turismo nunca pesou tanto no PIB português*. Obtido de AICEP -Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal: <https://portugalglobal.pt/pt/noticias/turismo-nunca-pesou-tanto-no-pib-portugues/>
- Ferreiro, S. B. (2010). *O Software de Gestão Hoteleira em Resorts*. Obtido de RCAAP: https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/2405/1/2010.04.011_.pdf
- Gonçalves, F. R., Carreira, T. P., Sequeira, B., & Valadas, S. T. (2006). *Percursos de empregabilidade dos licenciados: Perspectivas europeias e nacional*. Obtido de ResearchGate: https://www.researchgate.net/publication/267026106_Percursos_de_empregabilidade_dos_licenciados_Perspectivas_europeias_e_nacional
- Grupo Onyria. (s.d.). *Grupo Onyria*. Obtido de Montemar.pt: <https://www.montemar.pt/pt/Grupo-Onyria>
- Gyr, U. (2010). *The History of Tourism: Structures on the Path to Modernity*. Obtido de European History Online: <https://d-nb.info/1020543884/34>
- Hutchins, J. W. (2007). Machine translation: a concise history. Em *Computer aided translation: Theory and practice* (pp. 29-70). Obtido de Hutchins, J. (2007). Machine translation: A concise history. *Computer aided translation: Theory and practice*, 13(29-70), 11.
- Hutchins, W. J., & Somers, H. L. (1992). *An introduction to machine translation*. London: Academic Press.
- Indeed Editorial Team. (2023). *Research Objectives: Definition and How To Write Them*. Obtido de Indeed: <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/research-objectives>

- Instituto Nacional de Estatística. (1 de Agosto de 2024). *O VAB e o Consumo do Turismo no Território Económico Reforçaram o seu Peso Relativo no Total da Economia, atingindo Máximos Históricos*. Obtido de Instituto Nacional de Estatística: file:///C:/Users/SebastiaoM/Downloads/01CSTurismo_2023.pdf
- King, C. A. (1995). *What is hospitality?* Obtido de ScienceDirect: https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0278431995000453?fr=RR-2&ref=pdf_download&rr=8c9a80f459b74898
- Kornacki, M. (2018). *COMPUTER-ASSISTED TRANSLATION (CAT) TOOLS IN THE TRANSLATOR TRAINING PROCESS*. Obtido de ResearchGate: https://www.researchgate.net/profile/Michal-Kornacki-2/publication/329102414_Computer-Assisted_Translation_CAT_Tools_in_the_Translator_Training_Process/links/610d496c1ca20f6f8604f530/Computer-Assisted-Translation-CAT-Tools-in-the-Translator-Training-Proce
- Lickorish, L. J., & Jenkins, C. L. (1997). *Introduction to Tourism*. Routledge.
- Liu, S., Sun, Y., & Wang, L. (2021). *Recent Advances in Dialogue Machine Translation*. Obtido de MDPI: <https://www.mdpi.com/2078-2489/12/11/484>
- Macedo, J. C. (2019). *Inovação e a promoção do turismo sustentável em Lisboa - Dissertação de Mestrado*. Obtido de Repositório da Universidade de Lisboa - Instituto Superior de Economia e Gestão: <https://www.repository.utl.pt/handle/10400.5/18470>
- Milton, J., & Garbi, A. (2000). Error types in the computer-aided translation of tourism texts. Em J. Milton, & A. Garbi, *Proceedings 11th International Workshop on Database and Expert Systems Applications* (pp. 138-142). UK. Obtido de IEE Explore: <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/875017>
- Onyria Quinta da Marinha Hotel. (s.d.). *Conceito do Hotel*. Obtido de Quinta da Marinha: <https://www.quintadamarinha.com/pt/menu/hotel/ConceitoHotel.aspx>
- Penkale, S., & Way, A. (2013). *Tailor-made Quality-controlled Translation*. Obtido de Aclanthology: <https://aclanthology.org/2013.tc-1.13.pdf>
- Poibeau, T. (2017). *Machine Translation*. Massachusetts: The Mit Press.
- Porto Editora. (s.d.). *"Hotelaria"*. Obtido de Dicionário Infopédia da Língua Portuguesa: <https://www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-portuguesa/hotelaria>

- Pym, A. (2010). *Text and risk in translation*. Tarragona, Spain: Universitat Rovira i Virgili.
- Quintana, R. C., & Castilho, S. (2022). *A review of the Integration of Machine Translation in CAT tools*. Obtido de ResearchGate: https://www.researchgate.net/profile/Khaled-Ben-Milad/publication/370440729_Comparative_Evaluation_of_Neural_Machine_Translation_Quality_in_ArabicEnglish_Translation/links/6450027f809a53502140cd59/Comparative-Evaluation-of-Neural-Machine-Translation-Quali
- Rodrigues, V. (2021). *As novas tendências do turismo e hotelaria no pós-covid*. Obtido de Publituris: <https://www.publituris.pt/opiniao/as-novas-tendencias-do-turismo-e-hotelaria-no-pos-covid>
- Sanning, H. (2010). *Lost and Found in Translating Tourist Texts Domesticating, Foreignising or Neutralising Approach*. Obtido de The Journal Specialised Translation: https://www.jostrans.org/issue13/art_sanning.pdf
- Seghiri, M., Zaretskaya, A., & Pastor, G. C. (2015). *Integration of Machine Translation in CAT Tools: State of the Art, Evaluation and User Attitudes*. Obtido de academia.edu: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/39893779/Zaretskaya_SKASE-libre.pdf?1447233547=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DIntegration_of_Machine_Translation_in_CA.pdf&Expires=1727569020&Signature=bV3slmXPmFoSaPxIHM-rpVQiHn3VRlNesTkwH4i3ih5jx
- Sezgin, E., & Yolal, M. (2012). *Golden Age of Mass Tourism: Its History and Development*. Obtido de ResearchGate: https://www.researchgate.net/publication/224830358_Golden_Age_of_Mass_Tourism_Its_History_and_Development
- Sic Notícias. (2023). Turismo aumenta em Portugal e já ultrapassa números pré-pandemia. *Sic Notícias*.
- Somers, H. (2012). Machine Translations: History, Development and Limitations. Em K. Malmkjaer, & K. Windle, *The Oxford Handbook of Translation Studies* (pp. 427-440). Obtido de Oxford Academic: <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780199239306.013.0029>
- Tberi, N. (2021). *The Translation of the Menus of Restaurants and Hotels in Jordan*. Obtido de ProQuest:

- <https://www.proquest.com/openview/1c9ce0916902f4c7d8de10c9a56e5c6c/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2026366&diss=y>
- TheFork. (18 de Agosto de 2019). *7 razões para traduzir a ementa do seu restaurante em inglês*. Obtido de TheFork Manager: <https://www.theforkmanager.com/pt-pt/blog/traduzir-ementa-restaurante-ingles>
- TNews. (2 de Fevereiro de 2024). *5 tendências que vão moldar a indústria hoteleira em 2024 segundo a Les Roches*. Obtido de TNews: <https://tnews.pt/5-tendencias-que-vao-moldar-a-industria-hoteleira-em-2024-segundo-a-les-roches/>
- Toral, A., Rubino, R., Espla-Gomis, M., Pirinen, T., Way, A., & Ramirez-Sanchez, G. (2014). *Extrinsic Evaluation of Web-Crawlers in Machine Translation: a Case Study on Croatian–English for the Tourism Domain*. Obtido de ACL Anthology: <https://aclanthology.org/2014.eamt-1.45.pdf>
- Towner, J. (1985). The grand tour: A key phase in the history of tourism. Em *Annals of Tourism Research* (pp. 297-333).
- Turismo de Portugal. (s.d.). *Parcerias com o Ensino Superior*. Obtido de Turismo de Portugal Escolas: <https://escolas.turismodeportugal.pt/p/parcerias-com-o-ensino-superior/>
- Turismo de Portugal. (s.d.). *Quem Somos*. Obtido de Turismo de Portugal Escolas: <https://escolas.turismodeportugal.pt/p/quem-somos/>
- UNWTO. (2024). *Glossary of tourism terms*. Obtido de UNWTO: <https://www.unwto.org/glossary-tourism-terms>
- Varman, B. (2014). Conferences, Reviews, and Translations. Em J. T. Huber, & S. Swogger, *Introduction to Reference Sources in the Health Sciences* (pp. 157-181). Chicago: IL: Neal-Schuman (6ª Ed.).
- Vouk, I. (2022). *Hospitality 2.0*. Califórnia: Ira Vouk Hospitality Technology and Revenue Management Consulting.
- Wang, H., Wu, H., He, Z., Huang, L., & Church, K. W. (2022). *Progress in Machine Translation*. Obtido de Elsevier: [https://pdf.sciencedirectassets.com/314095/1-s2.0-S2095809922X0012X/1-s2.0-S2095809921002745/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjEEL%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2FwEaCXVzLWVhc3QtMSJGMEQCIFMo5gBLCehX12heGpMPXJypoP1drRKcaCUavxVar%2B%2B5AiBwj6qNT%2B](https://pdf.sciencedirectassets.com/314095/1-s2.0-S2095809922X0012X/1-s2.0-S2095809921002745/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjEEL%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2FwEaCXVzLWVhc3QtMSJGMEQCIFMo5gBLCehX12heGpMPXJypoP1drRKcaCUavxVar%2B%2B5AiBwj6qNT%2B)

Williams, J., & Chesterman, A. (2002). *The Map - A Begginer's Guide to Doing Research in Translation Studies*. Manchester, UK and Northampton MA: St. Jerome Publishing.

Anexos

Anexo A – Lista de Perguntas dos Inquiridos

1. Indique a sua faixa etária: (intervalos de idades)
2. Qual o grau de escolaridade mais elevado que atingiu? (escolha múltipla)
3. Para além da sua língua materna, que outra(s) língua(s) fala? [Várias opções de línguas + um campo de “outro” para o individuo poder escrever]
4. Qual dos seguintes recursos linguísticos utiliza mais? (lista de opções)
5. Qual destas afirmações diria que se adequa melhor à definição de tradução automática? (escolha múltipla)
6. Já alguma vez utilizou um sistema de tradução automática?
7. Já alguma vez utilizou um sistema de tradução automática, num contexto profissional? (sim ou não) (respondendo SIM passa para a 9 e respondendo NÃO passa para a 12)
8. Qual o sistema de tradução automática que utiliza mais frequentemente? (escolha múltipla e campo a dizer “outro” com opção de escrita)
9. Diria que utiliza a tradução automática diariamente? (Sim/não – se responder SIM passa para a 11 se responder Não passa para a 12)
10. Quantas vezes por dia, em média, é que diria que utiliza a tradução automática? (escolha múltipla)
11. Em qual das seguintes situações sente que utiliza mais a tradução automática? (escolha múltipla)
12. Considerando todo o processamento de reservas, em qual das etapas é que diria que a tradução automática se torna mais útil? (lista de etapas)
13. Com que línguas é que sente mais necessidade de recorrer à tradução automática? (escolha múltipla)
14. Classifique a sua necessidade de utilização de tradução automática, na sua função profissional. (Considerando o 1 como nada importante e o 5 como extremamente importante)
15. Indique quais considera ser as maiores vantagens da utilização da tradução automática? (Lista de opções + campo de “outro”)

16. Indique quais considera ser os maiores desafios da utilização da tradução automática?
(lista de opções + campo de “outro”)
17. Considera que, pessoalmente, esta utilização tem vindo a aumentar ou a diminuir?
(aumentar, diminuir ou constante)
18. Indique a importância que atribui acha aos sistemas de tradução automática para a sua função profissional? (Considerando o 1 como nada importante e o 5 como extremamente importante)
19. Já recomendou essa utilização de tradução automática a algum colega que trabalhe na mesma área? (sim ou não)
20. Considerando o estado dos sistemas de tradução automática, que relevância atribui à aprendizagem de línguas para exercer a sua profissão? (escala de 1 a 5, com campo de comentários opcional)

Anexo B – Entrevista a Mariana Lacerda

Pergunta: Posso pedir-lhe, muito brevemente, que me descreva o seu percurso na área da hotelaria?

Resposta: Licenciiei-me em gestão de lazer e animação turística (GLAT) na Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril. No período em que ainda estava na licenciatura tive oportunidade de estagiar na área de eventos do Sport Lisboa e Benfica.

Também fiz parte do Grupo Pestana, quando trabalhei no Hotel Pestana em Porto Santo, como Relações-Públicas.

Trabalhei como Chefe de Vendas e Coordenadora de Grupos no Hotel Londres. Durante um ano e meio fiz uma pausa em hotelaria onde aproveitei para tirar uma Pós-graduação em Gestão de Eventos na Universidade Lusófona.

Em 2022 assumi o cargo de Coordenadora de Grupos e Eventos no Hotel Eurostars Universal, em Lisboa onde me encontro até hoje.

Pergunta: Quais as línguas, para além da sua língua materna, que utiliza no seu dia-a-dia profissional? Qual é a importância de saber línguas estrangeiras para o exercício da sua profissão?

Resposta: Definitivamente o inglês e o espanhol. Por vezes muito mais o espanhol do que inglês, por trabalhar para uma cadeia hoteleira espanhola.

O facto de saber línguas estrangeiras tornou-se cada vez mais importante neste setor, sendo sempre valorizada a aptidão para a aprendizagem de novas línguas.

A hotelaria é o contacto com as pessoas, é todos os dias termos de lidar com pessoas e de estabelecer comunicação e de garantir que essa comunicação passa para o outro lado. De que modo é que o conseguimos fazer se não tivermos conhecimentos linguísticos?

Pergunta: Num processo de recrutamento para o setor de reservas, que importância é dada aos conhecimentos de línguas estrangeiras? Há línguas que são mais valorizadas?

Resposta: Acredito que não seja um fator decisivo, mas que seja O FATOR decisivo. É provavelmente a primeira coisa que um recrutador olha ou procura ao olhar para um currículo, especialmente se for para uma posição em que há um contacto direto com clientes.

Obviamente que o inglês é a base com que todos os recrutadores contam e que já esperam que qualquer pessoa fale, nem que seja de uma maneira básica. Em relação às outras

línguas, penso que o espanhol tem vindo a ganhar uma enorme significância já há alguns anos para cá e cada vez mais se vê a necessidade de falar alemão, por isso penso que esta última contribua de forma positiva para o recrutamento de alguém. Em relação ao francês, há uns anos era muito necessário, mas já não se vê essa necessidade nos dias de hoje.

Pergunta: Lembra-se da primeira vez que utilizou tradução automática no trabalho? O que é que o levou a fazê-lo?

Resposta: Não te sei precisar a primeira vez que o utilizei pois mesmo em anos de faculdade já recorria ao Google Tradutor, mas sei que recorrentemente no meu trabalho sinto necessidade de optar por uma via mais fácil.

Muitas das vezes já é tarde e após um longo dia o meu cérebro já não é tão rápido a passar de uma língua para outra e acabo por recorrer à tradução automática para me facilitar.

Pergunta: Quando efetua essa utilização, trata-se de uma ajuda ou como um tradutor autónomo?

Resposta: Por norma é sempre como ajuda. São casos em que não me recordo de uma palavra ou não tenho a certeza de como se escreve.

Em alguns casos trata-se de frases das quais não gosto da construção frásica e às vezes a tradução automática acaba por me ajudar nessa fase.

Só utilizo estas ferramentas em línguas nas quais tenho algum conhecimento como o inglês, o espanhol ou por vezes o francês. Se utilizasse a TA em por exemplo, no alemão, não saberia se a tradução está bem feita ou mal. Nesses casos prefiro responder em inglês pois sinto-me mais confiante naquilo que estou a escrever.

Pergunta: Qual o grau de confiança que dá às traduções que obtém? Confirma a exatidão das traduções que obtém? Como?

Resposta: Não é uma confiança a 100%, sendo que retifico sempre as traduções que obtenho, quer seja diante de um colega que conheça melhor determinada língua que eu ou então procuro investigar por outra via de modo a garantir que aquilo que foi traduzido se encontra certo. Jamais me passaria pela cabeça enviar um email traduzido a um cliente sem antes ter a certeza que se encontra completamente certo.

Pergunta: Qual o grau de necessidade que atribuiria à utilização da tradução automática no seu local de trabalho? E porquê?

Resposta: Claro que o grau de necessidade varia de pessoa para pessoa, no meu caso pessoal acaba por ser uma necessidade muito grande, visto que é uma ferramenta que utilizo se não for todos os dias, praticamente todos os dias.

Não tanto para compreensão de pedidos, mas sempre para a resposta a esses mesmos. Creio que a razão se prende com a facilidade e a agilidade que me proporciona, é muito mais rápido e poupa-me o tempo que demoraria a encontrar as palavras certas e o facto de ser algo que não pressupõe dispêndio monetário acaba por ser outra vantagem.

Claro que não é 100% fiável, mas é um pequeno preço a pagar pela ajuda que nos proporciona.

Pergunta: É uma ferramenta que recomendaria aos seus colegas de trabalho?

Resposta: Sem dúvida! Claro que sempre com a lembrança de não o utilizar como um tradutor autónomo e não confiar que saberá exatamente aquilo que pretendemos dizer. Com a devida retificação, a tradução automática é uma preciosa ajuda.

Pergunta: Consegue-me citar algum momento no seu percurso profissional em que a tradução automática não o tenha ajudado no que toca à barreira linguística? Se sim, por que outra solução optou?

Resposta: Assim de momento não me recordo de nada parecido. Penso que sempre me ajudou e sempre proporcionou o resultado esperado. Claro que tudo isso depende do contexto, que por vezes a tecnologia pode não captar.

Pergunta: Lembra-se de alguma situação em que a tradução automática tenha produzido resultados incorretos que tenham ou poderiam ter consequências negativas?

Resposta: Novamente penso que não. Acho no nosso setor utilizar a tradução automática sem a devida confirmação pode levar a acontecimentos como estes diariamente, mas tal como referi se for somente utilizada como uma ajuda ou um “cérebro extra” podemos evitar que esses erros possam ser cometidos.

Pergunta: Ao longo do tempo, a hotelaria tem evoluído, em especial, no que toca à tecnologia. Acha que a aposta na tradução automática direcionada para a hotelaria seria um bom investimento? Como é que poderia ser mais útil aos trabalhadores?

Resposta: Atualmente já existe uma necessidade grande de tradução, especialmente no setor de reservas, inclusive já existem motores de reservas que têm a opção de escolher a língua em que queremos enviar a confirmação de uma reserva para o cliente.

Este passo somente já é um grande avanço, penso que incluir um tradutor automático dentro de um software de reservas seria no mínimo revolucionário para a hotelaria e especialmente para as reservas. Poupar-nos-ia imenso tempo e facilitaria a comunicação com o cliente, sendo que estaríamos presentes para garantir que essa mesma comunicação era feita da melhor maneira. Mesmo que não fosse algo imediato e não acontecesse do dia para a noite, creio que é uma ideia que merece ser colocada em causa.

Pergunta: Acha que esta evolução tecnológica pode algum dia vir a substituir o humano, no que toca ao processamento de reservas?

Resposta: A evolução da tecnologia na hotelaria tem sido das coisas mais fascinantes e importantes do nosso setor.

Quem já tem alguma idade e se lembra do que era fazer reservas num papel sabe perfeitamente a que me refiro. E é certo que cada vez mais nos habituamos à presença da tecnologia, tentando sempre que se mantenha atualizada. Mas o que não pode ser esquecido é que somos nós (responsáveis pelas reservas) que manuseamos essa mesma tecnologia, não existe ainda e creio que nunca vá existir algo que possua as nossas características a fim de conseguir criar uma reserva autonomamente.

Até porque como já referi a hotelaria acima de tudo é o contacto com as pessoas, em todo o processo de criar uma reserva, existe toda uma conversa e toda uma necessidade de empatia e compreensão entre o hoteleiro e o cliente. Se algum dia conseguirem criar um robot que possua essas características talvez, mas enquanto isso não existir a nossa função ainda conta para muito.

Anexo C – Entrevista a Mónica da Costa Lobo

Pergunta: Posso pedir-lhe, muito brevemente, que me descreva o seu percurso na área da hotelaria?

Resposta: Eu estudei no sistema inglês em Portugal, depois fui para um colégio interno em Inglaterra, com a ideia principal de me tornar atriz que era o meu sonho. Infelizmente, é uma carreira em que não é assim tão fácil de se ter sucesso como isso, e eram-me pedidas muitas qualificações que eu não tinha e acabei por me conformar com a ideia de que tinha de escolher outro rumo.

Em 2000 voltei para Portugal com a ideia de ir para a Escola Hoteleira do Porto, mas visto ser somente lecionada em português e como eu não tinha à-vontade para estudar em português decidi ir para a Suíça para tirar um curso de hotelaria, em inglês. Assim escolhi a escola hoteleira de Montreux (Hotel Institute Montreux) na Suíça, com a principal vantagem de a própria instituição ter sido transformada num hotel de 80 quartos, que nos forneceu um grande leque de experiência prática. Nós dormíamos e vivíamos no hotel, e fazíamos o nosso dia como se trabalhássemos mesmo na área, onde todas as aulas eram práticas. Durante todo o meu percurso nessa escola, passei pela cozinha, pela pastelaria, pela receção e por todas as outras áreas base da hotelaria, o que me deu uma grande ajuda, no rumo que eu queria ter a partir daí.

Quando comecei o curso, a minha intuição foi sempre para a cozinha, onde decidi que queria ser chefe, mas em 2001 ainda era muito complicado, uma mulher ser chefe de cozinha, num mundo que era maioritariamente composto por homens.

Depois de um estágio muito duro em cozinha, no 2º ano optei pela opção de F&B, onde sempre adorei a área, em especial na parte de gestão. Assim no fim desse ano, mudei a minha especialidade de Chefe Executivo para Gestão Hoteleira.

O meu segundo estágio foi no Ritz Four Seasons em Lisboa, que tem já um ensino lá impressionante no que toca aos estágios, adotando um ensino muito americano, nomeadamente, nós (estagiários) éramos avaliados todas as semanas.

No meu terceiro ano do curso, o meu estágio foi como Duty Manager, de um hotel na Suíça e no meu quarto ano, decidi espontaneamente que queria ter experiência em Bar e Cocktails e assim fiz 4 meses de estágio em mixologia.

Acabado o curso, vim para Portugal e apercebi-me que não era assim tão fácil como isso arranjar trabalho, especialmente sendo uma mãe solteira, que na altura era muito visto como

tabu. Fui muito alvo de discriminação graças a esse fator e com as exigências que eu tinha em termos de horários para com a minha filha e acabei por ficar uns meses parada.

Mais tarde, em 2011 candidatei-me a uma oferta de trabalho na plataforma Turisjobs para o hotel Quinta da Marinha, para a posição de Front-office, porque já nesta altura estava saturada de F&B.

O processo de recrutamento foi muito delicado e prolongado, que deu a impressão de que eles estavam a ser extremamente cuidadosos na seleção de candidatos. Foi um fim-de-semana de entrevistas, em que nos colocaram à prova o máximo possível. E acabei por ser selecionada e fazer parte da equipa Onyria, até 2015.

A razão da minha saída não foi por estar infeliz mas foi por ter atingido uma posição que eu sabia que não iria avançar dali. Assim em 2015 surgiu a oportunidade de eu abrir um hotel, o Intercontinental no Estoril, onde fiquei seis meses no departamento de finanças, que para ser honesta nunca percebi o porquê de ter “movidá” para esse departamento e sendo uma área que não gostava, vi-me obrigada a sair.

Entretanto recebi uma proposta para ir para o Hotel Martinhal, como Relações-Públicas, onde trabalhei até 2020 e onde decidi que não queria mais a vida de hotelaria. Não por esta não me ter tratado bem, mas porque não é para qualquer um trabalhar neste setor e ao fim de vários anos, esgota muito uma pessoa.

Em 2020, abri a minha empresa, o MCL Connecting, em que basicamente ajudo pessoas estrangeiras a virem para Portugal e tenho um papel fulcral na inserção dessas mesmas pessoas no quotidiano e tento fazê-lo da maneira mais social e menos burocrática possível. Acabo por ser um género de uma relações-públicas, fora do hotel, para pessoas que queiram vir morar para Portugal.

Pergunta: Assim a sua língua materna é o inglês ou o francês, visto que estudou na Suíça?

Resposta: A minha língua materna é o inglês, sendo que no que toca o francês sou praticamente fluente.

Pergunta: Quais as línguas, para além da sua língua materna, que utiliza no seu dia-a-dia profissional? Qual é a importância de saber línguas estrangeiras para o exercício da sua profissão?

Resposta: O inglês continua a ser a língua que uso mais e com que estou em maior contacto, tanto no meu trabalho como na parte pessoal. Houve uma altura que o francês estava tão presente como o inglês, mas neste momento as línguas que utilizo mais sem ser o inglês, é o português.

70% do meu dia é falado em inglês.

A importância de saber línguas estrangeiras é enorme e nos dias de hoje a capacidade de aprender línguas novas torna-se cada vez mais crucial, porque o falar é o que o nosso setor é constituído e é algo que se faz a toda a hora, todos os dias.

Pergunta: Num processo de recrutamento para o setor de reservas, que importância é dada aos conhecimentos de línguas estrangeiras? Há línguas que são mais valorizadas?

Resposta: O inglês continua a ser a língua principal, a língua que num processo de recrutamento se dá mais importância, mas já não é só ou seja já há empregos em que o inglês não chega e que é pedido mais.

Nos dias de hoje o francês tem quase tanta conotação como o inglês especialmente na hotelaria obviamente. Não só por a França estar mesmo ao nosso lado mas também pela enorme afluência de turistas franceses que escolhem Portugal para passar férias.

Assim há uma necessidade muito grande de não só compreender o francês mas também conseguir comunicar porque não nos podemos esquecer que o povo francês acaba por ter um bocadinho aquela qualidade de se não falar francês nós não nos vamos conseguir entender.

No caso do espanhol acaba por ser um bocadinho a mesma coisa, lá está o espanhol desde sempre que vem de férias para Portugal e o português vai de férias para Espanha e ainda nos encontramos mais próximos do que da França. Já para não falar que cada vez mais temos trabalhadores espanhóis e está a haver um crescimento de cadeias hoteleiras espanholas que não prescindem a sua língua materna.

Pergunta: Lembra-se da primeira vez que utilizou tradução automática no trabalho? O que é que o levou a fazê-lo?

Resposta: Ora a utilização da tradução automática eu vejo-a muito mais presente quando trabalhava em Front Office. Ou seja eu agora, em que os meus dias se trata de falar com pessoas que falam inglês, que é a minha língua materna, eu não sinto tanto essa necessidade mas quando trabalhava como rececionista, mais especificamente em Portugal, que é uma

língua em que não sou fluente, eu sentia muita necessidade da tradução automática mais que não fosse para perceber certas palavras ou compreender certas expressões que às vezes me escapavam.

Obviamente que há uns anos atrás a tradução automática não estava tão à frente como está nos dias de hoje. A tradução automática está num nível fenomenal e na altura não se verificava. Já é uma ferramenta com muito mais utilidade e muito mais possibilidade de auxílio para a hotelaria do que era há 10 anos atrás.

Pergunta: Quando efetua essa utilização, trata-se de uma ajuda ou como um tradutor autónomo?

Resposta: A forma como eu utilizava a tradução automática dependia muito das situações em que eu me encontrava, ou seja eu fui sempre uma excelente utilizadora da tradução automática muito por não ter um português fluente, conduzindo a uma necessidade de utilizar a tradução automática e das maneiras mais variadas.

Por vezes o F&B pedia-me para traduzir os menus e o que eu fazia era escrever o texto em português, utilizar a tradução automática para o passar para inglês e depois eu própria corrigia o inglês.

De vez em quando tinha de confirmar os e-mails dos rececionistas de segunda só para ter certeza que estava tudo bem então muitas vezes usava o GoogleTranslate nem que fosse nas diferenças do inglês de Inglaterra e o inglês americano.

Pergunta: Qual o grau de confiança que dá às traduções que obtém? Confirma a exatidão das traduções que obtém? Como?

Resposta: Não há uma confiança geral ou seja não há uma confiança a 100% e nem nunca utilizei o Google tradutor ou uma ferramenta de tradução automática com aquele pensamento de que a tradução está feita e nem sequer vou verificar. Sempre senti necessidade de ter um processo de verificação e de confirmação daquilo que efetivamente o tradutor estava a traduzir. Já para não falar que nunca traduzi uma língua da qual não tivesse o mínimo conhecimento ou as bases. Não sabendo falar minimamente e não sabendo os verbos ou a gramática de uma língua, nunca na vida iria pensar traduzi-la porque lá está, a pessoa não tem qualquer tipo de conhecimentos, e aquilo que está a ser traduzido pode estar certo ou errado.

Apesar de a tradução automática ter tido uma evidente melhoria e de cada vez mais nós podermos confiar nela e contar com a tradução automática, eu não acredito que estejamos num ponto da tecnologia em que a tradução automática, pelo menos no setor da hotelaria, possa ser vista como uma ferramenta autónoma.

Pergunta: Qual o grau de necessidade que atribuiria à utilização da tradução automática no seu local de trabalho? E porquê?

Resposta: Completamente essencial! Especialmente quando se trata de redigir texto formal para clientes, porque até podemos ter uma fluência de uma língua mas o nosso discurso ser informal, e a tradução automática ajuda nesse ponto.

Pergunta: É uma ferramenta que recomendaria aos seus colegas de trabalho?

Resposta: Acho que é uma ferramenta que nós todos devemos ter consciência das suas limitações e ser utilizada com a devida noção. Acho que é uma ferramenta com muita utilidade e que qualquer um vê vantagens na sua utilização, especialmente no meio da hotelaria.

Pergunta: Consegue-me citar algum momento no seu percurso profissional em que a tradução automática não o tenha ajudado no que toca à barreira linguística? Se sim, por que outra solução optou?

Resposta: Acho que o ponto em que a tradução automática, no setor da hotelaria, possa ter mais falhas, tem mais a ver com o meio da restauração, não tanto com o processamento de reservas, mas mais com o setor da restauração porque cada país, especialmente Portugal que tem uma gastronomia muito vasta e que tem certos tipos de comida que não existem traduções diretas ou seja nós temos os exemplos do polvo e do bacalhau à lagareiro, temos a alheira que não existe uma tradução direta, as migas e açorda também é muito complicado traduzir ou seja são palavras que ou nós deixamos como estão ou a tradução tem que ser explicativa para quando o turista leia e consiga perceber.

Pergunta: Lembra-se de alguma situação em que a tradução automática tenha produzido resultados incorretos que tenham ou poderiam ter consequências negativas?

Resposta: Penso que isso nunca me aconteceu porque lá está, eu como utilizadora de tradução automática sempre tive noção das suas limitações e sempre soube que não poderia confiar a 100%, que teria de haver uma maneira de eu reconfirmar, nem que fosse com outra pessoa que falasse muito bem a língua ou com o meu conhecimento prévio de qualquer das maneiras nunca entreguei uma tradução feita em tradução automática sem haver uma retificação ou uma verificação daquilo que realmente estava ali escrito.

Acredito que entregar uma tradução da tradução automática, podem ocorrer situações em que está tudo correto e não haver necessidade de editar nada mas pode haver outras situações em que aquilo que lá está escrito não espelha em nada aquilo que nós queremos dizer ou aquilo que é suposto estar lá redigido e quando lidamos com clientes e com pedidos de clientes e coisas específicas há que ter uma noção ainda maior disto e há que ter um cuidado extremo.

Ainda para mais acho que um cuidado que nós deveremos ter com esta ferramenta é não só a tradução entre línguas diferentes mas também a tradução entre a mesma língua mas dialetos diferentes. Uma das coisas que eu sentia mais dificuldade, era o facto de não haver diferença entre o português de Portugal e português do Brasil e havia necessidade de uma retificação extra em tentar perceber se aquilo que estava lá escrito tinha sido traduzido para português Portugal ou português Brasil.

Hoje em dia já existe a possibilidade de seleccionarmos o português Portugal e na sua maioria está minimamente bem escrito mas há que retificar sempre essa parte.

Pergunta: Ao longo do tempo, a hotelaria tem evoluído, em especial, no que toca à tecnologia. Acha que a aposta na tradução automática direccionada para a hotelaria seria um bom investimento? Como é que poderia ser mais útil aos trabalhadores?

Resposta: Claro que sim! Eu acho que não seria não só útil para nós lidarmos com os clientes mas para os próprios trabalhadores, para também trabalharmos de uma maneira mais harmoniosa.

Seria uma mais-valia, nem que fosse para criar um standard. Ou seja com uma tradução automática implementada num sistema de reservas não haveria necessidade de cada um escrever palavra a palavra um texto e haveria a possibilidade de ter à mão já um texto pré-definido ou o texto em português será automaticamente traduzido não só para

economizar tempo mas também lá está, para não diferenciar trabalhadores nem para se notar a diferença no discurso quando está a comunicar com um cliente.