

O USO DA LÍNGUA INGLESA PELOS PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO EXECUTIVO NA ASSESSORIA A EXPATRIADOS

THE USE OF ENGLISH LANGUAGE BY EXECUTIVE SECRETARIES ON ADVISING EXPATRIATES

Igor Soares de SOUZA (Faculdade de Tecnologia de São Paulo, São Paulo, Brasil) igor.souza.xzk@outlook.com

Ilka Maria de Oliveira SANTI (Faculdade de Tecnologia de São Paulo, São Paulo, Brasil)

ilka.santi@fatec.sp.gov.br

RESUMO: Nas últimas décadas, sobretudo a partir de sua regulamentação, a profissão de secretariado executivo ganhou mais visibilidade com as novas exigências do mercado global e das novas atribuições do profissional, principalmente nas relações internacionais. Desse modo, este artigo objetiva analisar o trabalho intercultural com o uso da língua inglesa, pelos profissionais de secretariado executivo, bem como avaliar suas atribuições e desafios no que tange à tarefa de assessoria a expatriados. O trabalho foi desenvolvido por meio de uma revisão bibliográfica sobre o tema 'assessoria a expatriados' - como ocorre, demandas culturais e linguísticas - com base em artigos científicos, livros e sites. Foi realizada ainda uma pesquisa de campo exploratória para ouvir profissionais e mapear suas carências à luz da Análise de Necessidades e de conceitos de mediação cultural. Os resultados qualitativos apontam para um trabalho intercultural complexo e fundamental.

PALAVRAS-CHAVE: Secretariado; Inglês; Assessoria; Expatriação.

ABSTRACT: In the past decades, especially after its regulation, the executive secretary profession has got more visibility due to new demands in the global market and the new professional assignments, mainly on international relations. Thus, this paper intends to analyze the intercultural work involving English language by these professionals, as well as to assess their assignments and challenges on the task of advising expatriates. This work starts with a bibliographic review about the expatriation (how it occurs, its cultural and linguistic demands) using scientific papers, books, and websites. Exploratory research was also carried out to observe professionals and their needs in the light of Needs Analysis and concepts of cultural mediation. The qualitative results point to a complex and fundamental intercultural work.

KEYWORDS: Secretarial; English; Advising; Expatriation.

INTRODUÇÃO

O profissional de secretariado executivo está constantemente em renovação e ocupa uma posição estratégica nas organizações. Contudo, no passado, a esta profissão, exercida majoritariamente por mulheres, eram delegadas tarefas simples, como o controle de agenda, atendimento telefônico e aos clientes de uma empresa. Em virtude das transformações do mercado, o secretário e a secretária passaram a assumir demandas que lidam com informações, processos, técnicas, assessoria, gestão e tomada de decisão. Isto é, possuem dentre suas atribuições a comunicação oral e escrita – em idioma materno e estrangeiro, tratamento de mensagens sigilosas, administração de recursos e equipes, organização de viagens e eventos, gestão de arquivos e correspondências e outras mais. Quer dizer, o profissional de secretariado, bastante conhecido atualmente por ocupar o cargo de Assessor Executivo, atua como um líder nos serviços administrativos e decisórios da organização, sendo pago para “pensar” e não mais apenas para executar tarefas (ALONSO, 2002, p. 18; RODRIGUES, *et al.*, 2018, p.16).

No contexto da globalização, em que há o rompimento de barreiras nas negociações, o encurtamento de distâncias entre as pessoas e mais intensidade nas relações internacionais, há inevitavelmente maior mobilidade das pessoas; fato que traz à tona a questão da diversidade cultural, que envolve também aspectos relacionados à convivência de executivos de diferentes países em ambientes e contextos multiculturais (NUNES, *et al.*, 2008; BUENO & FREITAS, 2018). Tais condições, juntamente com as tecnologias, viabilizaram o acesso às informações, o contato entre as sociedades, a realização de investimentos econômicos rápidos e a entrega de produtos e serviços de forma ágil, aumentando assim a velocidade de circulação dos bens monetários e a produtividade. Conseqüentemente, a necessidade das empresas por um colaborador com perfil global se expande.

Incluso neste quadro, o profissional de secretariado atua como um acolhedor daquele estrangeiro que sai de seu país de origem e viaja em nome de sua empresa, muitas vezes acompanhado da família, para a execução e direção de tarefas de grande valia à companhia. Logo, a função de assessoria ao executivo expatriado surge como algo extremamente importante dentro de suas atribuições, assumindo um caráter de responsabilidade. O profissional de secretariado assume, implicitamente, o papel de mediador da cultura acolhedora, bem como detém a missão de tornar o processo de expatriação o menos complexo possível. Em concordância, Sebben (2009, p. 67) diz que o sucesso da mudança internacional está ligado ao suporte prestado ao expatriado e sua família, pois o empregado estrangeiro seguro não sofrerá tantos traumas na transferência e estará mais concentrado em cumprir as metas a ele designadas do que lidar com os percalços de uma cultura que desconhece.

Para mais, a língua inglesa se faz presente em toda a conjuntura de globalização, tecnologia, relações internacionais e organizações multinacionais. No que tange ao serviço de assessoria ao expatriado e o inglês, é preciso compreender, ainda, as diversidades culturais e os aspectos de costumes e hábitos particulares de cada nação. Ou seja, além do uso efetivo do idioma, deve-se realizar o papel de mediador cultural; utilizando os conhecimentos culturais diversos, associando valores presentes nas sociedades e visando uma aprendizagem colaborativa e de significado real entre as partes (OLIVEIRA; PILLOTTO, 2010, p. 240).

Este artigo tem como objetivo geral contribuir para a reflexão sobre o trabalho intercultural do profissional de secretariado executivo no encargo de assessoria a expatriados. Em termos específicos, o estudo busca a avaliação preliminar das demandas, dificuldades/desafios e ganhos em relação à experiência dos profissionais de secretariado na função de assessoria a executivos expatriados, tendo como enfoque o uso da língua inglesa, reconhecidamente um idioma de linha de frente – ou ainda chamado de “língua franca” – no processo de globalização (LOPES, 2008, p. 312).

Assim sendo, procura-se iniciar uma investigação preliminar dos seguintes pontos: o que esperar desta experiência, em quais atividades colaborar, como o profissional pode se preparar em termos culturais e linguísticos durante sua formação, e quais habilidades linguísticas são requisitadas no que se refere à língua inglesa. Ademais, deseja-se ilustrar a ideia de que a habilidade em idiomas implica mais do que a comunicação para o trabalho, abrangendo também o acolhimento intercultural e o desenvolvimento de competências sociais e interculturais, fonte de grande aprendizado para ambos os envolvidos. Por conseguinte, justifica-se com a produção deste trabalho o interesse em contribuir para o melhor entendimento da função secretarial no trabalho de assessoria a expatriados com o uso do idioma inglês como ponte entre culturas.

Em termos de organização, este trabalho se inicia com uma explanação sobre o referencial teórico a respeito das características do mercado global, as estratégias das empresas, novas demandas do secretariado, a mediação cultural e uma reflexão sobre a análise de necessidades. Posteriormente, segue a apresentação da metodologia de trabalho usada na pesquisa. Uma discussão dos dados colhidos e relacionados mais especificamente à língua inglesa e suas demandas é o que comporá a essência do tema e seu desenrolar. Isso será ilustrado com a discussão de dados selecionados sobre o uso da língua inglesa e que nos chamaram a atenção. O fechamento ou conclusão do trabalho relata parte do percurso, desafios e demandas do profissional de secretariado e tece considerações preliminares sobre o que esperar, como se preparar e o que mais fazer no que se refere às experiências em assessoria a executivos expatriados no Brasil.

1. REFERENCIAL TEÓRICO

Para viabilizar a discussão neste trabalho, alguns conceitos precisam estar claramente definidos e, quanto a estes, destacam-se os seguintes: I) a globalização e as organizações transnacionais; II) o processo de expatriação e o expatriado; III) a função de assessoria executiva; IV) a função de mediação cultural e V) a Análise de Necessidades no aprendizado da língua inglesa.

1.1 A GLOBALIZAÇÃO E AS ORGANIZAÇÕES TRANSNACIONAIS

Como pano de fundo das atuais intercomunicações culturais, temos o processo catalizador da globalização. Este fenômeno, que vem se desenvolvendo mundialmente desde o século XX, caracteriza-se pelas trocas comerciais e as relações entre os diferentes indivíduos ao redor do mundo. Em outras palavras, é composto pela integração de diversas partes, mobilidade do capital e abertura do comércio internacional como uma das possibilidades de progresso econômico, possibilitando um crescimento por meio de exportações. Trata-se de algo complexo e é assim entendido de acordo com a reflexão de Moraes (2003, p. 238):

Globalização é o termo utilizado para caracterizar uma nova fase da economia mundial, que se estende por outros domínios: falamos hoje de globalização da economia, da cultura, da informação etc. A globalização reúne as trocas entre diferentes regiões do globo, fazendo do espaço mundial o cenário das transações humanas.

Para mais, há um aumento considerável da internacionalização do capital e da produção promovida pelas empresas transnacionais, apoiando-se na economia de mercado universal. Os câmbios são feitos e ordenados aceleradamente pelos modernos meios de comunicação, advindos das revoluções tecnológicas, e acontecem em frações de segundo por ferramentas como os aplicativos de celular e lojas virtuais. Além disso, existe uma propensão para fusões de grandes organizações como forma de manter ou de ampliar as margens de lucro num mercado bastante concorrencial.

Desse modo, para lidar com esse ambiente, demanda-se um perfil de “executivo global”, bem como uma postura “globalizada” dos que com ele interagem. Muitas vezes neste cenário, entra em cena a expatriação, ou seja, profissionais que são os elementos de mudança, transitando por culturas totalmente diferentes a serviço de suas empresas, de acordo com Nunes, *et al.*, (2008, p. 21):

Em suma, com o advento da economia informacional e da globalização, com a integração de mercados e o aumento do comércio mundial, solicita-se ao indivíduo maior mobilidade social, que saiba conviver com outras culturas e trabalhe em diversos contextos sociais. O estudo da expatriação de executivos ganha maior relevância neste contexto.

Assim sendo, é importante salientar que o executivo global deve demonstrar conhecimento e respeito pelos aspectos significativos da cultura do país de destino. Ademais, saber lidar com essas questões no dia a dia a fim de facilitar a obtenção de resultados, o que implica gestão da diversidade cultural, ou seja, a capacidade de lidar com as diferenças de idade, sexo, raça, classe social, ocupação, religião, capacidade física e valores culturais.

1.2 O PROCESSO DE EXPATRIAÇÃO DE EXECUTIVOS E O EXPATRIADO

A expatriação é vista como uma forma de capacitação e desenvolvimento gerencial em nível internacional, que gera resultados positivos também para a empresa, pois desenvolve estratégias, projetos e sistemas, com pessoas de todo o mundo. No que se refere a seus objetivos, inclui a expansão de novos mercados, desenvolvimento da liderança, aquisição de conhecimento, aumento da participação nos mercados de atuação, bem como a transferência de tecnologia e das políticas organizacionais. Gallon e Antunes (2016, p. 9) complementam que, ao iniciar o uso dessa estratégia, a empresa busca tão somente exportar conhecimento, seguindo uma orientação etnocêntrica, concentrando-se naquilo que o expatriado deve levar às subsidiárias. Contudo, quando a organização já está em nível global ou de transnacionalidade, exige-se que o empregado traga o conhecimento aprendido, denominando-o então como “repatriado”.

No que diz respeito à definição deste empregado expatriado no Brasil, a Lei nº 7.064, de 6 de dezembro de 1982 e, posteriormente, a Lei nº 11.962, de 6 de julho de 2009, que retirou as especificações de segmentos de atuação das empresas estendendo as regras desse diploma legal a todas as empresas que venham a contratar ou transferir trabalhadores para prestar serviço no exterior, expressam as disposições para os trabalhadores contratados no país ou transferidos por seus empregadores para atuarem no exterior. À vista disso, exclui do regime desta Lei o empregado que presta serviços de natureza transitória por período inferior a 90 dias. Ademais, no Artigo 2º da Lei nº 7.064 considera-se transferido:

1.2.1 - O empregado removido para o exterior, cujo contrato estava sendo executado no território brasileiro;

1.2.2 - O empregado cedido à empresa sediada no estrangeiro, para trabalhar no exterior, desde que mantido o vínculo trabalhista com o empregador brasileiro; III - o empregado contratado por empresa sediada no Brasil para trabalhar a seu serviço no exterior. (BRASIL, 1982).

Segundo Nunes, *et al.*, (2008, p. 22), o executivo global é aquele que tem a responsabilidade de lidar com pessoas e culturas e cujo desenvolvimento requer, obrigatoriamente, o aprendizado intercultural. Esse executivo deverá atuar num contexto que geralmente não lhe é familiar, que carrega padrões de negócios influenciados pela cultura local, pelas práticas políticas e até mesmo religiosas em alguns casos, como no Oriente Médio. O profissional exerce trabalhos que exigem a capacidade de trabalhar de igual para igual com diferentes pessoas; liderar e participar efetivamente de equipes multiculturais; ter a habilidade de adaptar seu estilo em função das características locais; ser um explorador da cultura local, percebendo as diferenças e adaptando-se; possuir conhecimento global do negócio e de aspectos de negociação internacional e desenvolver uma

rede pessoal de relacionamentos. Ainda, é possível encontrar definições de patriado, impatriado, flexpatriado, entretanto, tais conceitos não serão abordados neste trabalho.

1.3 A FUNÇÃO DE ASSESSORIA EXECUTIVA

Conforme dito, no passado, quando se tratava do profissional de secretariado, geralmente tinha-se uma visão de uma função pouco estratégica e bastante operacional. Isso era resultado de diversos fatores, dentre os quais destacamos: falta de formação acadêmica específica na área pelos sujeitos atuantes, uma visão social do profissional como um “objeto de luxo” por alguns executivos e até mesmo a imagem transmitida pela mídia em relação a esse profissional. Felizmente, mais recentemente, pode-se afirmar que este perfil profissional já não existe mais (ALONSO, 2002, p. 17).

A partir da Lei de Regulamentação da Profissão nº 7.377, de 30 de setembro de 1985, e da Lei nº 9.261, de 11 de janeiro de 1996, que complementa a primeira, os cursos de secretariado foram mais bem estruturados. Dessa maneira, surgiram o curso técnico e o superior objetivando formar profissionais generalistas/holísticos, com conhecimentos técnicos específicos e detentores de habilidades sociais e emocionais, às quais se agregam o perfil de liderança e a comunicação assertiva, dentre outros.

Houve, portanto, a passagem de um perfil operacional das funções secretariais para um perfil mais especializado e altamente ligado ao nível estratégico da empresa, junto à tomada de decisão. Neste contexto, o profissional de secretariado, muitas vezes, atua no cargo de assessor, o que, segundo Alonso (2002, p. 19), pode:

trabalhar como Gestor, Empreendedor, Consultor, entre muitas outras funções, pois ele gerencia projetos, trabalha em busca do cumprimento das metas, participa do planejamento estratégico e, ainda, facilita a atuação dos dirigentes das organizações, auxiliando-os na busca de soluções para problemas complexos. Com uma ação participativa, atua de modo a aprimorar o processo de gestão de desenvolvimento nas instituições, é responsável por grande parte das intermediações entre elas e desenvolve um trabalho de parceria tanto com a direção da empresa e demais funcionários, clientes internos, como com os clientes externos. Por isso, tem que conhecer bem a filosofia da organização onde trabalha, ter profissionalismo, ter uma visão empreendedora, inovadora, genérica e competitiva.

Em suma, exercer a função secretarial, sobretudo no que se refere à assessoria executiva, significa compreender e assumir que é preciso estar apto a fornecer subsídios valiosos ao executivo quanto à direção da organização, bem como gerir situações complexas, lidar com múltiplas equipes junto ao gestor estratégico, chegando por vezes a substituí-lo quando necessário e inclusive tomar decisões em seu lugar. Essas demandas exigem bons conhecimentos do negócio, experiência, ética, inteligência emocional e a capacidade de administração de conflitos.

1.4 A FUNÇÃO DE MEDIAÇÃO CULTURAL

O conceito de mediação cultural vincula-se ao campo da informação, sendo categoria intrínseca a qualquer processo de internacionalização. Compõe-se de uma ação educativa de grande importância para a compreensão dos reais significados entre o indivíduo e um objeto, espaço ou ambiente.

No que se refere à expatriação de executivos, mediar culturalmente significa transmitir da melhor maneira possível as informações do local de destino ao expatriado, de uma determinada cultura, abrindo espaço para o senso crítico e a assimilação de informações. Nessa perspectiva, sinalizam Oliveira e Pillotto (2010, p. 240):

O mediador pode sugerir ao público/espectador ações interdisciplinares em arte, em história, em cultura, em estética e em educação, associando valores presentes nas sociedades atuais e passadas – enfim, proporcionar uma aprendizagem colaborativa e de significado real entre imagem/público, mediador/professores e outros; uma educação sensível que desenvolva a autonomia, a sensibilidade e, conseqüentemente, um olhar mais apurado sobre o contexto sociocultural em que vivemos.

O profissional de secretariado, ao exercer a mediação cultural, ajuda o executivo a compreender as diferenças culturais, costumes, horários de trabalho, apresentação pessoal, formas de tratamento, etiqueta, vestimenta e assuntos comuns no dia a dia, incluindo assuntos tabu. Isso enriquece a experiência de expatriação e ajuda o expatriado a se sentir seguro nas interpretações do cenário em que irá atuar.

1.5 A ANÁLISE DE NECESSIDADES NO APRENDIZADO DA LÍNGUA INGLESA

O aprendizado de uma língua estrangeira é um processo árduo que requer bastante dedicação. Entretanto, antes de iniciar esta jornada é preciso saber de imediato o que motiva o aprendizado do idioma. Para tal fim, a abordagem de Análise de Necessidades vem, por meio de um conjunto de ferramentas e técnicas, estabelecer, de forma prática e focada, o conteúdo linguístico e o método de aprendizagem específicos para determinados grupos. Hutchinson e Waters (1987) deram um importante pontapé inicial no sentido de mapear entre os aprendizes quais eram suas reais necessidades no que concerne ao aprendizado da língua, visando um trabalho personalizado, sem morosidade e mais concentrado nas carências reais de uso e comunicação. Isso é de grande valia, considerando-se o fato de que o estudo de um idioma é um processo de longa duração, que envolve fatores diversos, dentre os quais inclui-se – em destaque – a motivação pessoal.

Em artigo, Vian (1999) estabelece um interessante histórico do inglês instrumental e da problemática acerca do ESP – English for Specific Purposes, demonstrando que isso nada tem a ver com a predominância da leitura interpretativa no ensino ou algum tecnicismo. Desde os anos 60, em virtude dos constantes avanços tecnológicos e científicos, aliados à ascensão do inglês como língua internacional para os negócios e a ciência, tornou-se cada vez mais exigente o ensino-aprendizagem

do idioma de forma rápida e focada nas necessidades reais de comunicação do aprendiz, em suas diversas habilidades (as ativas, como fala e escrita, e as passivas, como a compreensão auditiva e a leitura). Assim, de acordo com a evolução nas definições, considera-se o ESP como uma abordagem que mapeia e atende as necessidades do estudante, implicando uma postura ativa do professor - para planejar o curso adequado - e do aprendiz - para praticar e comunicar o que precisa por meio de funções comunicativas.

Em vista disso, ao tratar do aprendizado de uma segunda língua, deve-se identificar dados pessoais e profissionais sobre os aprendizes, suas habilidades no uso da língua, bem como as deficiências linguísticas e definir quais metodologias serão efetivas para cada um. Ou seja, realizar um trabalho singular. Isso pode ser de grande valia para a formação de profissionais aptos para o contexto em que irão operar, pois já estarão, de alguma forma, previamente treinados para as funções comunicativas que podem vir a usar. No âmbito da expatriação, após a Análise de Necessidades, pode-se refletir sobre como o profissional de secretariado pode ser formado no que tange à língua inglesa para atender eficazmente o expatriado em sua rotina de trabalho.

2. METODOLOGIA

Para a elaboração deste trabalho, optou-se pela revisão bibliográfica (artigos científicos, livros e sites), assim como uma pesquisa descritiva e exploratória com abordagem qualitativa dos dados. Justifica-se a abordagem qualitativa pela discussão que pode suscitar por meio da observação, registro, análise e a correlação de fatos. Esta pesquisa aproxima-se da modalidade etnográfica, por meio da compreensão dos fenômenos em sua cotidianidade (no que se refere ao instrumento de questionário), em sua pluralidade para reflexões mais amplas e de alguma forma atreladas às necessidades no ensino da língua inglesa (SEVERINO, 2007, p. 119).

No tocante aos instrumentos de investigação, foi elaborado um questionário com perguntas em sua maioria fechadas e algumas abertas, subdividido nas seguintes partes: I) Identificação; II) Conhecimento da Língua Inglesa; III) O Inglês na Rotina Secretarial; IV) Assessoria a Expatriados (experiências, acomodação do expatriado, locais e serviços, cultura e costumes brasileiros, dificuldades); e V) Observações Gerais. No total, os respondentes teriam de responder a 16 perguntas fechadas, tendo ainda a chance de adicionar comentários pessoais por meio de 4 perguntas abertas.

O questionário foi submetido potencialmente a 148 indivíduos, no período de 29 de setembro a 9 de novembro de 2021, através de um link da plataforma Google Forms nas redes sociais LinkedIn e WhatsApp. A pesquisa obteve 11 respostas. Uma possibilidade para justificar o baixo retorno no

número de respostas é o fato de que nem todos possuíam experiência de assessoria a expatriados, houve talvez pouco tempo disponível, bem como por ser compartilhada com desconhecidos.

De qualquer forma, ao aproveitar os dados colhidos, ressaltamos o fato de que para uma pesquisa preliminar, temos a vantagem de ter dentre os respondentes um perfil bastante favorável. Os respondentes foram, majoritariamente, profissionais de secretariado executivo com formação superior específica na área, na faixa-etária entre 36 e 45 anos, exercendo a profissão entre 6 e 15 anos, que prestam serviços de assessoria a executivos advindos de diversos países. Isso se traduz, em nossa interpretação, como um público de profissionais com grande experiência de trabalho, de vida ou ambos, cuja colaboração voluntária tende a ser de notável valor.

3. DISCUSSÃO E RESULTADOS

O domínio de línguas estrangeiras tornou-se imprescindível para acompanhar o mercado globalizado nas organizações. Com isso, os processos seletivos passaram a exigir cada vez mais pessoas aptas a interagir com as diferentes culturas, falantes de um ou mais idiomas. Dessa forma, o profissional de secretariado, frente à essas mudanças, deixou de realizar tarefas de menor complexidade, como a taquigrafia, datilografia e cópias mimeografadas, que de fato caíram em desuso. Novas tecnologias e trabalhos estratégicos levaram os profissionais de secretariado a deterem saberes culturais e linguísticos, bem como exigiram um perfil flexível, assertivo, hábil, competente, proativo, inovador e crítico. Em suma, o profissional de secretariado passou a ser dotado de conhecimentos diferenciados para interagir com o mundo social e operar ferramentas modernas (SANTOS, 2012, p. 101).

À vista disso, aqueles que fazem uso do inglês nas empresas possuem necessidades específicas de comunicação, fugindo dos conteúdos impostos pelos livros didáticos. Assim sendo, o aprendizado efetivo da língua no mundo dos negócios ultrapassa a memorização de expressões prontas e requer, sobretudo, o desenvolvimento das habilidades de leitura, compreensão auditiva, escrita e fala, bem como o conhecimento cultural. Com foco no profissional de secretariado, Santos (2012, p. 99) discorre:

No que diz respeito especificamente ao processo comunicacional dos profissionais de Secretariado Executivo na atualidade, vale destacar que este precisa ser o mais claro e objetivo possível, o que pressupõe, contudo, um excelente conhecimento gramatical das línguas materna e estrangeira (principalmente do idioma inglês); além do domínio de palavras, linguagens, expressões, jargões e termos específicos de ambas as áreas. Portanto, a comunicação em língua materna e estrangeira é, pois, a principal ferramenta de trabalho e o diferencial a ser apresentado por todo secretário executivo que se intitule atualizado e possuidor de múltiplas habilidades e competências pessoais e profissionais.

Como resultado da pesquisa exploratória, conduzida por meio do questionário, destacaram-se as seguintes questões, sobre as quais se aprofundará a discussão: I) uso da língua inglesa; II)

acomodação dos expatriados e fatores culturais; III) orientações quanto a costumes e IV) dificuldades gerais do profissional de secretariado com expatriados.

3.1 USO DA LÍNGUA INGLESA

Os profissionais de secretariado executivo estão inseridos no ambiente corporativo, cada vez mais exigente, em que há uma alta cobrança por conhecimentos técnicos, comportamentais e sociais, dado que lidam com perfis de clientes e grupos de trabalho diferenciados, tanto nacionais quanto internacionais. Desse modo, para atuarem nesse cenário com excelência precisam, indispensavelmente, dominar línguas estrangeiras, particularmente o inglês – considerado fundamental. Em complemento, a Lei 7.377, em seu artigo 4º, discorre sobre as atribuições do Secretário Executivo e menciona, dentre outras, as seguintes: IV - redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro; VI - taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explanações, inclusive em idioma estrangeiro; VII - versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa.

Nesse sentido, objetivando analisar o trabalho intercultural dos profissionais de secretariado com o uso da língua inglesa, a pesquisa realizada buscou inicialmente saber quais as funções comunicativas que este profissional já utilizou ou utiliza em seu dia a dia. Dentre as opções, as que tiveram mais pontuação foram: welcoming visitors; taking and leaving messages; writing emails; arranging a meeting; planning; making a hotel reservation; reserving a flight; making and changing appointments; and arranging a schedule. Ou seja, receber visitantes; anotar e deixar mensagens; escrever e-mails; organizar reuniões; planejar; fazer reservas de hotel; reservar voos; marcar e alterar compromissos; e gestão de agenda. Além disso, o estudo buscou observar qual habilidade linguística é predominante nesse processo e os dados coletados apontam a habilidade oral (compreensão oral e fala) como a mais requisitada.

Sabe-se que esses serviços e funções comunicativas são comuns na rotina secretarial. Levando isso em consideração, surge a problematização: “Qual é o papel das instituições acadêmicas quanto ao ensino da língua inglesa na formação do profissional de secretariado?”. Para Santos (2012, p. 103), é urgente e cada vez mais necessário que os cursos superiores de secretariado, e áreas afins, contemplem as disciplinas de línguas estrangeiras com enfoque no desenvolvimento das habilidades de leitura, escrita e oralidade, a fim de se adequarem às condições do mercado internacional, bem como pelo fato de que o domínio de dois ou mais idiomas certamente acarreta crescente ascensão profissional no mercado de trabalho.

Quer dizer, compete às instituições acadêmicas analisar as necessidades empresariais da atualidade e prover aos estudantes subsídios que as supram. Isso implica em formular grades

curriculares de acordo com as necessidades das organizações multinacionais, bem como promover situações que envolvam a língua em contextos reais, exigindo dos professores uma postura ativa no planejamento das aulas. Isso envolve o uso de materiais didáticos específicos, simulações, instrumentos tecnológicos e interação social.

Para mais, há também os deveres do aprendiz face ao exposto acima. A pesquisa procurou saber como os profissionais se avaliam no que se refere aos conhecimentos da língua inglesa, com base no Quadro Europeu Comum de Referência para Línguas (Common European Framework of Reference for Languages – CEFR), bem como se os profissionais de secretariado tinham alguma certificação internacional que comprovasse seu nível de proficiência no idioma.

De acordo com os dados coletados, 72,7% dos respondentes avaliaram-se como “C1 – Proficiente (avançado)”, 18,2% como “C2 – Proficiente (proficiente)”, e 9,1% como B2 – Independente (pós-intermediário). Em relação à certificação internacional, 45,5% alegam não possuir uma certificação, 36,4% dizem ter a certificação TOEIC (Test of English for International Communication), 9,1% declaram possui a certificação IELTS (International English Language Testing System), e 9,1% afirmam ter a certificação TOEFL (Test of English as a Foreign Language).

Essas questões serviram para mapear a visão dos profissionais de secretariado quanto a seus próprios conhecimentos na língua inglesa e ter uma noção da qualificação profissional daqueles que atuam com os expatriados. Ademais, e não menos importante, as indagações permitiram saber se os profissionais buscam qualificação e melhoria dos seus currículos fora da graduação.

A partir disso, pôde-se ter uma visão de quais conteúdos o profissional deve se atentar em aprender durante sua formação, bem como entender precisamente como é a rotina secretarial no que tange o uso da língua estrangeira e em quais tarefas deve colaborar no processo de assessoria a expatriados.

3.2 ACOMODAÇÃO DOS EXPATRIADOS E FATORES CULTURAIS

No tocante ao processo de acomodação dos executivos expatriados, o trabalho de orientação quanto à documentação no Brasil é a atribuição mais exercida pelo profissional de secretariado (90,9%); seguida pela busca por domicílio ou local para acomodação (72,7%); da orientação quanto a rotina de serviços (72,7%); e da orientação quanto a horários e rotina no Brasil (72,7%), conforme mostra o Gráfico 1 abaixo:

Gráfico 1 – Acomodação do Expatriado

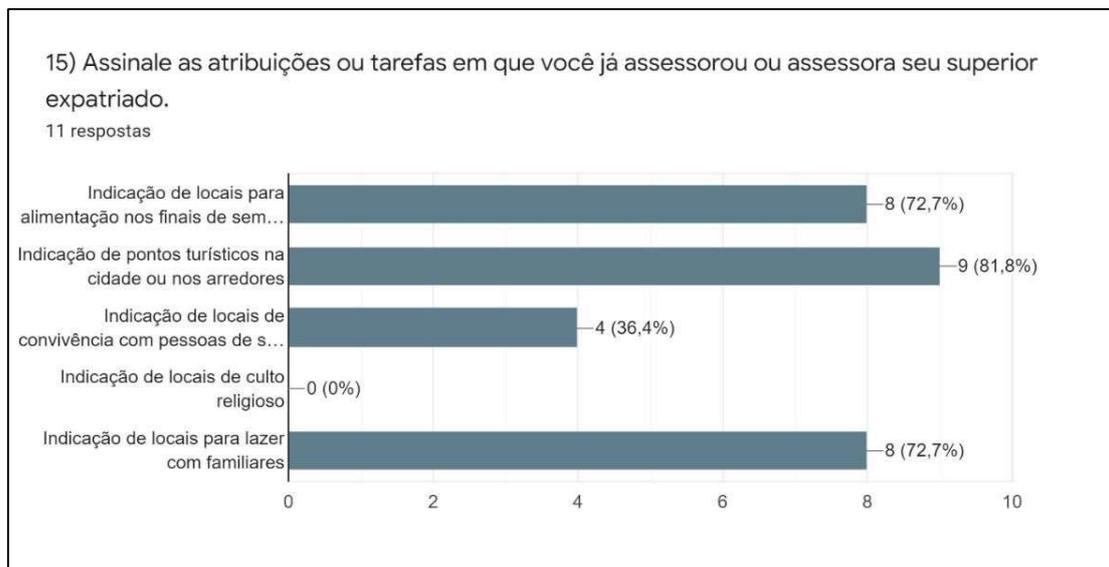


Fonte: Autores, 2021

A questão documental é algo complexo e burocrático, daí a importância de o expatriado sentir-se seguro em relação à vigência e legalidade de seus títulos e comprovantes no país de destino. Segundo Sebben (2009, p. 69), não ser entendido ou não entender os demais pode trazer uma sensação de impotência, fazendo com que o transferido fique impaciente diante das dificuldades e apreensivo nas decisões a tomar.

Em relação à assessoria de locais e serviços, destaca-se a indicação de pontos turísticos na cidade ou nos arredores (81,8%), acompanhada pela indicação de locais para alimentação nos finais de semana (72,7%) e, por fim, a indicação de locais para lazer com familiares (72,7%). Esses fatores são bastante relevantes para o envolvimento do executivo com a cultura local e conhecimento de lugares importantes no país acolhedor, provendo relaxamento e descanso para o expatriado e sua família. Assim, com o interesse em exibir melhor os dados quanto à assessoria de locais e serviços, há o Gráfico 2 a seguir:

Gráfico 2 – Locais e Serviços



Fonte: Autores, 2021

3.3 ORIENTAÇÃO QUANTO A COSTUMES

A partir dos dados coletados da pesquisa, no que tange aos aspectos culturais e de costumes brasileiros, a tarefa de orientação quanto a costumes é a mais frequente (90,9%), seguida pela orientação quanto à socialização (81,8%). Levando-se isso em consideração, percebe-se a importância da mediação cultural no processo de adaptação do expatriado, uma vez que é nessa fase que ele começa efetivamente a construir relações de valor social com aqueles que o cercam, conhecendo novas pessoas e iniciando ciclos de amizades.

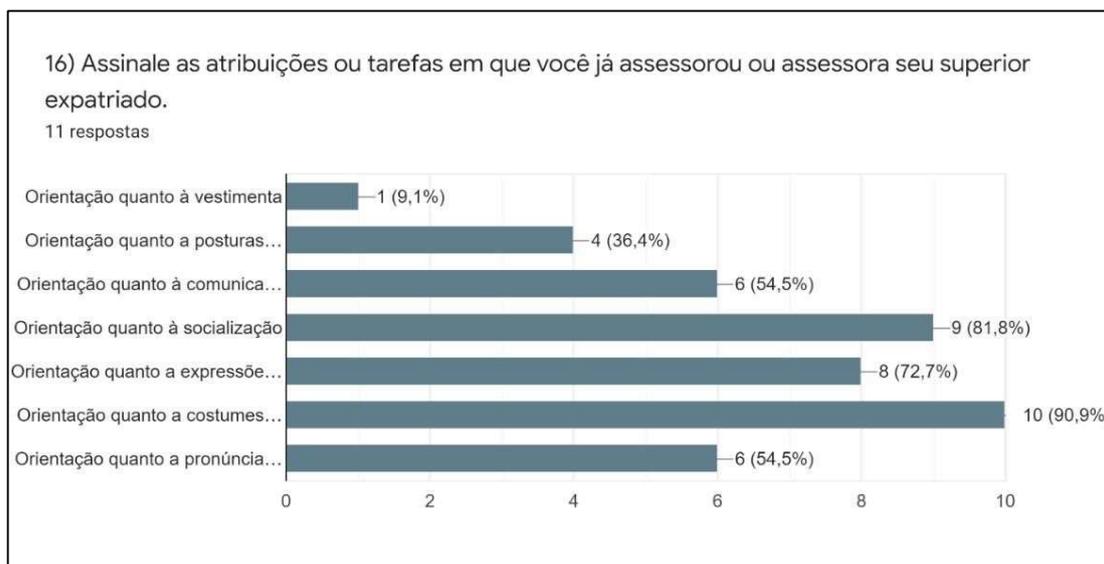
De acordo com Sebben (2009, p. 68), após a fase de excitação e apreensão com as novas mudanças e com o conhecimento das diferenças culturais do país de destino, o expatriado e sua família começam a entender de fato as tarefas e barreiras que terão de enfrentar. Além disso, as dificuldades culturais e linguísticas fazem com que o executivo procure um meio social para se encaixar. Tais adversidades podem gerar impaciência e insegurança, até que enfim o sujeito possa se inserir no contexto tornando-se mais confiante e percebendo as vantagens da expatriação.

Nessa perspectiva, segundo os respondentes, é importante promover situações de socialização com o expatriado, seja na semana de trabalho, seja aos finais de semana. Assim, deve-se propor atividades de integração com a equipe de trabalho, pois as diferenças culturais podem ser, muitas vezes, chocantes. Ademais, os profissionais de secretariado devem auxiliar o expatriado, fornecendo informações sobre comportamentos, regras de etiqueta para evitar as chamadas “gafes”, bem como ajudá-lo a manter o seu estilo de vida, frequentando ambientes que se sinta bem e/ou semelhantes

à sua cultura de origem. Todo processo gera aprendizado para ambas as partes, sendo uma troca bastante rica.

O Gráfico 3 abaixo ilustra a frequência de uso dessas funções de assessoria no que tange à cultura e aos costumes brasileiros.

Gráfico 3 – Cultura e Costumes Brasileiros



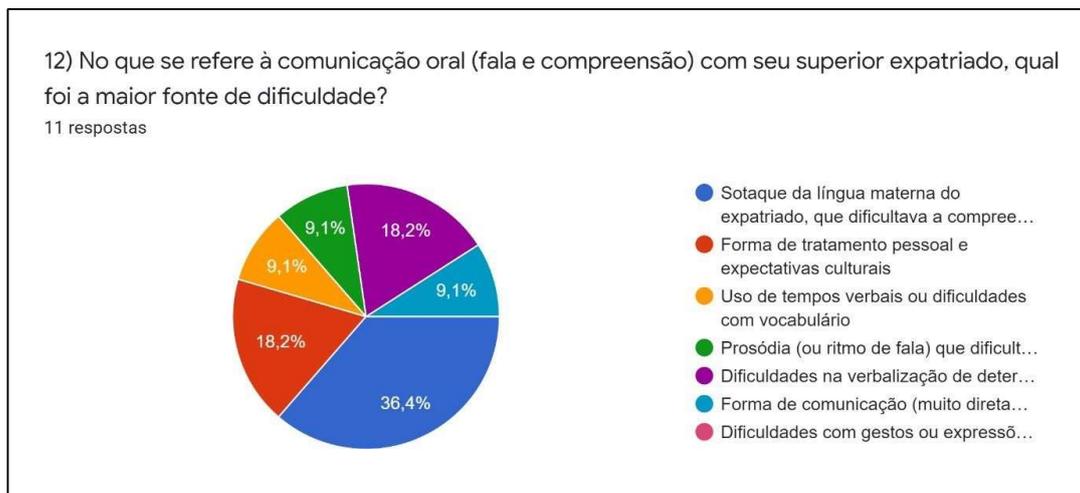
Fonte: Autores, 2021

3.4 DIFICULDADES GERAIS DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO COM EXPATRIADOS

Quanto às dificuldades gerais enfrentadas pelos profissionais de secretariado, destaca-se o sotaque da língua materna do expatriado, que dificultava a compreensão (36,4%). A título de exemplificação, os respondentes a que tivemos acesso referiram a línguas maternas de seus expatriados como sendo alemão, chinês, espanhol, inglês, francês, holandês, italiano, neerlandês, polonês e português. Isso demonstra a necessidade de estarmos preparados para o inglês como língua global, sendo um idioma intermediário entre culturas, por vezes, totalmente diferente entre si e distante também da cultura anglo-saxônica.

Para aclarar os níveis de dificuldades na comunicação oral com o expatriado há o Gráfico 4 a seguir:

Gráfico 4 – Dificuldades de Comunicação Oral



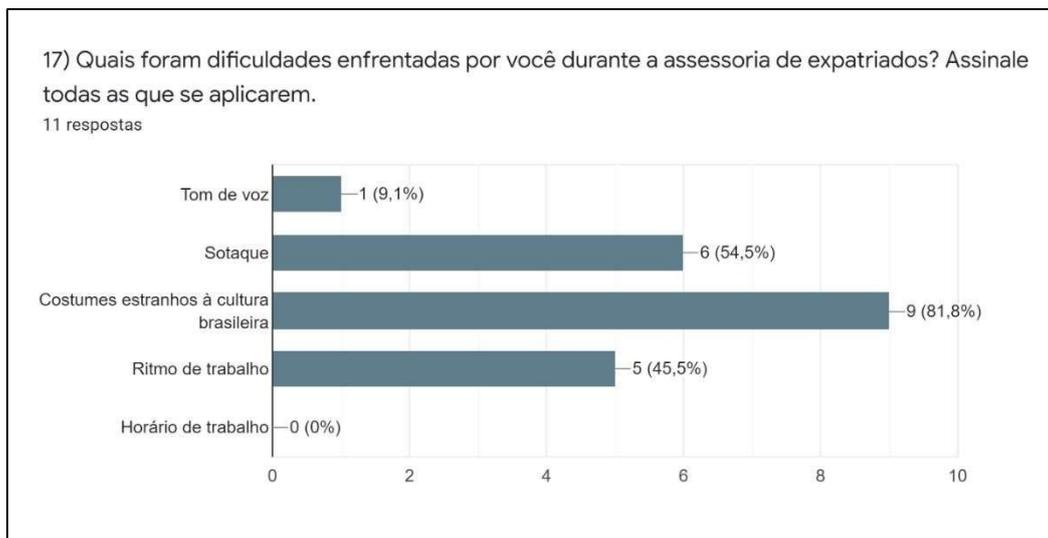
Fonte: Autores, 2021

Portanto, é preciso que o profissional de secretariado busque o máximo possível se expor aos diferentes sotaques da língua inglesa, a fim de treinar a compreensão auditiva, lembrando-se de que o inglês é a língua dos negócios, falada muito mais por não-nativos. Dessa maneira, cada um trará um sotaque diferente ao qual o profissional terá de se acostumar. Além disso, dominar línguas estrangeiras propicia novas experiências, como a seguinte, apresentada pela respondente Magali Amorim Mata, no questionário utilizado na elaboração deste artigo, em 25 de outubro de 2021:

Eu fui convidada pela organização para ministrar um curso de língua portuguesa ao expatriado, dada a minha experiência em aulas. O desafio foi aceito, o que não apenas elevou o meu nível de conhecimento da língua inglesa, como também o reconhecimento pelas aulas ministradas. Pois, em 1 ano ele já estava conseguindo entender as discussões levantadas nas reuniões e, embora não conseguisse estruturar todo o pensamento em português, era capaz de responder as dúvidas técnicas.

Ademais, quanto aos aspectos de dificuldades gerais, destaca-se a apresentação de costumes estranhos à cultura brasileira (81,8%). Para isso, o treinamento intercultural pode servir como recurso tanto para os profissionais de secretariado quanto para os expatriados, sendo ministrado dentro da própria organização. Segundo Sebben (2009, p. 85), esse treinamento visa o conhecimento da cultura alheia em seus aspectos históricos, geográficos, climáticos, econômicos, políticos, comportamental, dentre outros. Por meio desse recurso, os indivíduos saem munidos de informações que os auxiliam na cultura estrangeira, bem como podem enfrentar problemas de choque cultural e as relações interculturais. Segue a demonstração desses dados no Gráfico 5:

Gráfico 5 – Dificuldades Gerais



Fonte: Autores, 2021

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os profissionais de secretariado executivo são fundamentais para o desenvolvimento das organizações e principalmente no processo de expatriação, afinal são eles que prestam suporte para o alcance dos objetivos da companhia em nível estratégico e agora também internacional. Nesse sentido, devem buscar o aperfeiçoamento profissional constantemente, manterem-se atualizados, entenderem de diversos assuntos, lidarem com as revoluções, sobretudo tecnológicas, e levarem tais conhecimentos às organizações. Isso implica abrirem-se às diferentes culturas de forma paciente, acolhedora e compreensiva, atuando, por exemplo, com a assessoria a expatriados, um trabalho que supera as tarefas administrativas e secretariais comuns e se abre para um diálogo mais próximo e franco entre as culturas.

A língua inglesa, entidade mediadora nessa tarefa, é uma das principais ferramentas no trabalho, sobretudo em sua modalidade oral, atuando como a ponte necessária para o diálogo por vezes entre contextos totalmente diversos.

Quanto aos objetivos gerais e específicos descritos no início do trabalho, foi possível, por meio do questionário, entender o que esperar da função de assessoria a expatriados.

Quanto a isso, não há dúvidas, destaca-se um trabalho bastante árduo, desafiador e de grande aprendizado. Incluem-se aqui as atividades de colaborar em inglês na recepção de pessoas, escrita e envio de recados, organização de reuniões, reservas de hotéis e voos, escrita de e-mails e gestão de agenda. No entanto, muito mais do que isso e do aprendizado de vocabulário das funções comunicativas, a partir da pesquisa realizada, sobleva-se o trabalho intercultural que exige

dedicação, estudo de processos e diferenças culturais frequentes durante a expatriação, bem como do autoconhecimento para lidar com essas diferenças e abertura para a cultura do outro.

Esperava-se que este trabalho, de alguma forma, pudesse trazer subsídios para o ensino da língua inglesa na formação do profissional de secretariado. No entanto, é importante pontuar que mudanças curriculares dos cursos nas instituições de ensino, sobretudo as públicas, são processos complexos, que tramitam por inúmeras instancias e lutam contra estruturas por vezes muito burocráticas. Isso conflita com a dinamicidade do ensino de idiomas e seus conteúdos. Portanto, para tal contribuição, talvez o mais adequado seria uma pesquisa focada somente nesta questão e problematização, o que escapa aos âmbitos deste trabalho mais geral.

Em suma, ao trabalhar com outras culturas é importante desenvolver competências sociais e estar disposto a aprender novos hábitos, costumes e rotinas. No fim das contas, o aprendizado cultural que se processa em duas vias é vantajoso para todos os profissionais – o expatriado e o profissional de secretariado – trazendo enriquecimento cultural e social, algo que mais do que adiciona a uma cultura empresarial que se quer globalizada. Se bem conduzido, é um processo em que todos ganham. Por fim, este trabalho se mostrou com um precioso elemento preliminar, que nos animou a fazer mais reflexões sobre esses dados, ampliando os talvez, possivelmente continuando a pesquisa com reflexões e estudos posteriores.

REFERÊNCIAS

ALONSO, M. E. C. **A arte de assessorar executivos**. São Paulo: Pulsar, 2002. 208 p. BRASIL. Lei nº 7.064, de 6 de dezembro de 1982. Dispõe sobre a situação de trabalhadores contratados ou transferidos para prestar serviços no exterior. **Diário Oficial da União**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7064.htm>. Acesso em: 10 dez. 2021.

BRASIL. Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985. Dispõe sobre o exercício da Profissão de Secretário, e dá outras Providências. **Diário Oficial da União**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7377.htm#:~:text=LEI%20No%207.377%2C%20DE,%C3%A9%20regulado%20pela%20presente%20Lei.>. Acesso em: 10 dez. 2021.

BRASIL. Lei nº 9.261, de 11 de janeiro de 1996. Altera a redação dos incisos I e II do art. 2º, o caput do art. 3º, o inciso VI do art. 4º e o parágrafo único do art. 6º da Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985. **Diário Oficial da União**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9261.htm>; <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7377.htm>. Acesso em: 10 dez. 2021.

BRASIL. Lei nº 11.962, de 6 de julho de 2009. Altera o art. 1º da Lei nº 7.064, de 6 de dezembro de 1982, estendendo as regras desse diploma legal a todas as empresas que venham a contratar ou transferir trabalhadores para prestar serviço no exterior. **Diário Oficial da União**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/lei/l11962.htm>. Acesso em: 10 dez. 2021.

BUENO, J. M.; FREITAS, M. E. Representações sociais no contexto intercultural: o cotidiano de três subsidiárias brasileiras. **Cad. EBAPE.BR**, v. 16, n. 1, Rio de Janeiro, jan./mar. 2018, p. 101-118.

GALLON, S.; ANTUNES, E. D. D. O processo de expatriação na estratégia organizacional. **Revista Brasileira de Administração Científica**, v. 7, n. 1, p. 43-60, 2016.

HUTCHINSON, T.; WATERS, A. English for specific purposes: a learning-centred approach. **Cambridge University Press**, Cambridge, p. 53-63, 1987.

LOPES, L. P. M. Inglês e globalização em uma epistemologia de fronteira: ideologia lingüística para tempos híbridos. **Universidade Federal do Rio de Janeiro**, Rio de Janeiro, p. 309-340. 2008.

MORAES, P. R. **Geografia geral e do Brasil**. 2ª Edição. São Paulo: Harbra, 2003. 692 p.

NUNES, L. H.; VASCONCELOS, I. F. G.; JAUSSAUD, J. **Expatriação de executivos**. São Paulo: Cengage Learning, 2008. 156 p.

OLIVEIRA, M. B. G. B.; PILLOTTO, S. S. D. Mediação cultural: ação educativa para compreensão das imagens criadas como novos códigos visuais pela mídia pós-moderna. **Textos Escolhidos de Cultura e Arte Populares**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 1, p. 233-241, mai. 2010.

RODRIGUES, L.; LAVARDA, R. A. B.; MARTINS, C. B. O profissional e secretariado executivo: gestor de informações no processo de formação da estratégia. **Revista Capital Científico**. v. 15, n. 3, Guarapuava-Paraná, jul.-set. 2017, p. 126-142.

SANTOS, M. P. Importância do domínio de línguas estrangeiras pelos profissionais de secretariado executivo para atuação no mercado de trabalho em tempos de globalização: uma abordagem crítico-reflexiva. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 3, n. 1, p. 94-108, jan./jun. 2012.

SEBBEN, A (Org.). **Expatriados.com: um novo desafio para os RHs interculturais**. Porto Alegre: Artes e Ofícios, 2009. 208 p.

SEVERINO, A. J. **Metodologia do trabalho científico**. 22ª Edição. São Paulo: Cortez, 2007. 304 p.

VIAN, O. J. Inglês instrumental, inglês para negócios e inglês instrumental para negócios. **Documentação de Estudos em Linguística Teórica e Aplicada**, São Paulo, v. 15, n. Especial, p. 437-457, 1999.