

**FACULDADE DE TECNOLOGIA DE SÃO PAULO
CURSO DE AUTOMAÇÃO DE ESCRITÓRIOS E SECRETARIADO**

LIVIA CASTIONI DO NASCIMENTO

**DESAFIOS LINGUÍSTICOS E ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO:
SECRETÁRIOS BRASILEIROS EM AMBIENTES INTERNACIONAIS DE
LÍNGUA INGLESA**

**SÃO PAULO
2024**

**FACULDADE DE TECNOLOGIA DE SÃO PAULO
CURSO DE AUTOMAÇÃO DE ESCRITÓRIOS E SECRETARIADO**

LIVIA CASTIONI DO NASCIMENTO

**DESAFIOS LINGUÍSTICOS E ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO:
SECRETÁRIOS BRASILEIROS EM AMBIENTES INTERNACIONAIS DE
LÍNGUA INGLESA**

Trabalho de Conclusão do Curso submetido como exigência para a obtenção do Grau de Tecnólogo em Automação de Escritórios e Secretariado sob orientação do Profº José Roberto Lourenço.

SÃO PAULO
2024

AGRADECIMENTOS

Aos meus familiares, pelo apoio incondicional e pela ajuda, que foram fundamentais para a realização deste trabalho.

Ao meu noivo Marcelo, por me incentivar nos momentos difíceis, me dar confiança e pelo apoio demonstrado ao longo de todo o período em que me dediquei a esta pesquisa.

Ao professor José Roberto, por ter sido meu orientador, desempenhando essa função com dedicação e comprometimento.

RESUMO

Este trabalho tem por objetivo investigar os desafios linguísticos enfrentados por secretários brasileiros em ambientes internacionais de língua inglesa e analisar as estratégias de enfrentamento utilizadas por esses profissionais para superar tais dificuldades. A pesquisa busca compreender de que forma o domínio da língua inglesa impacta o desempenho dos secretários em suas funções, bem como identificar as ferramentas tecnológicas e softwares utilizados no cotidiano profissional para facilitar o uso do idioma.

Palavras-chave: inglês; profissional de secretariado; mercado de trabalho; ferramentas tecnológicas.

ABSTRACT

This study aims to investigate the linguistic challenges faced by Brazilian secretaries in international English-speaking environments and analyze the coping strategies employed by these professionals to overcome such difficulties. The research seeks to understand how proficiency in the English language impacts secretaries' performance in their roles, as well as identify the technological tools and software used in their daily professional activities to facilitate the use of the language.

Keywords: English; secretarial profession; job market; technological tools.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	7
2. REFERENCIAL TEÓRICO	9
2.1 A HISTÓRIA DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO	9
2.2 A NECESSIDADE DO INGLÊS NO MUNDO CONTEMPORÂNEO E SUAS ORIGENS	11
3. FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS PARA SUPERAR DESAFIOS LINGUÍSTICOS EM AMBIENTES INTERNACIONAIS	16
3.1 FERRAMENTAS DE TRADUÇÃO AUTOMÁTICA	17
3.2 FERRAMENTAS DE CORREÇÃO GRAMATICAL E ESTILO.....	17
3.3 SOFTWARE DE TRADUÇÃO ASSISTIDA POR COMPUTADOR (CAT)....	18
3.4 FERRAMENTAS DE TRANSCRIÇÃO E TRADUÇÃO DE ÁUDIO	18
3.5 DICIONÁRIOS E GLOSSÁRIOS ONLINE	18
4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	20
5 RESULTADOS.....	20
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	28
7 REFERÊNCIAS.....	30
8 APÊNDICE A - FORMULÁRIO DE PESQUISA	30

1. INTRODUÇÃO

A globalização e a crescente interdependência econômica e cultural, proporcionaram o aumento de oportunidades para empresas brasileiras no cenário internacional, de modo que fez surgir uma demanda crescente por profissionais capacitados, com habilidades de comunicação mais especializadas.

Em ambientes internacionais, a língua inglesa, consolidada como a língua franca do mundo, desempenha um papel crucial, sendo fundamental para negociações, diplomacia e intercâmbio cultural. A proficiência em inglês se tornou um diferencial competitivo, possibilitando oportunidades profissionais e colaborações entre nações.

Às organizações passaram a buscar profissionais que dominassem línguas estrangeiras, possuíssem nuances culturais e que demonstrassem aptidão para práticas de negócios internacionais. Neste contexto, as(os) secretarias(os) brasileiros(as) começaram a desempenhar um papel essencial.

O profissional reúne habilidades linguísticas e culturais, e atua não somente na comunicação interna, mas também como representante na comunicação com parceiros estrangeiros, o que o torna uma peça-chave em um mundo cada vez mais globalizado.

Essa evolução no mercado de trabalho, evidencia a importância dos secretários na relação entre diferentes culturas e idiomas, ao mesmo tempo em que ressalta a importância da formação de estratégias de comunicação para o enfrentamento de desafios linguísticos.

De acordo com Gil (2002), a maneira mais simples e objetiva de formular um problema de pesquisa é apresentá-lo como uma pergunta. Isso não só facilita sua compreensão por aqueles que consultam o projeto ou o relatório da pesquisa, mas também torna o problema mais claro e direto. Ao transformar o tema “Desafios Linguísticos e Estratégias de Enfrentamento: Secretários Brasileiros em Ambientes Internacionais de Língua Inglesa” em uma pergunta, inicia-se o processo de problematização, essencial para o desenvolvimento da pesquisa.

O contato do estudante de Secretariado com a língua inglesa, durante a graduação e posteriormente, fará com que ele se torne um profissional mais capacitado e preparado para exercer suas funções de forma eficiente.

Este trabalho tem como objetivo investigar e identificar os desafios enfrentados por secretários brasileiros em ambientes internacionais, com ênfase na língua inglesa, além de avaliar as estratégias utilizadas para superá-los, buscando compreender como esses desafios impactam o desempenho profissional desses profissionais.

Dessa forma, o projeto abordará a importância do conhecimento da língua inglesa para os profissionais formados em Secretariado e analisará o uso de ferramentas e softwares que facilitem as tarefas do dia a dia, especialmente aquelas que exigem o domínio do inglês. O principal propósito é examinar o cenário atual do mercado para esses profissionais, com diferentes níveis de conhecimento do idioma, e verificar se eles contam com o suporte da tecnologia em suas atividades profissionais.

O interesse pelo tema surgiu da necessidade de compreender as dificuldades vivenciadas por secretárias(os) diante da crescente inserção de profissionais brasileiros em ambientes internacionais de língua inglesa, onde a comunicação eficaz é crucial para o sucesso das interações. É imprescindível compreender como essas barreiras influenciam em suas atividades e quais estratégias podem ser implementadas para superá-las. Portanto, considera-se a pesquisa pois ela possibilita aos profissionais de secretariado que desejam se inserir no ambiente internacional, estratégias a se adotar para alcançar um perfil de excelência no mercado.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 A HISTÓRIA DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

A profissão de Secretário Executivo é uma das mais antigas da humanidade, embora não fosse formalizada da maneira como a conhecemos atualmente. Nos tempos antigos, por volta de 356 a.C. a 323 a.C., Alexandre Magno, em suas batalhas, levava consigo secretários para fazer registros das guerras. Na época, esses profissionais, apelidados de "escribas", eram dotados de grande conhecimento. Por estarem ligados aos governantes, tinham acesso à literatura, tornando-se homens cultos e habilidosos na escrita.

São considerados os precursores do Secretariado Executivo, pois eram responsáveis por registrar documentos e conduzir a comunicação dentro das cortes reais, templos e impérios. Em civilizações como o Egito Antigo, a Mesopotâmia e Roma, desempenhavam papéis de extrema importância, sendo responsáveis por transcrever, organizar e preservar informações vitais para o governo ou a administração religiosa atuando como intermediários entre o governante e os súditos ou entre instituições. Estas funções determinaram o perfil dos profissionais na atualidade, como indica Sabino e Rocha (2004):

“A valorização de habilidades diversas e perfeito domínio do idioma da literatura e da história do seu país, foram características exigidas a esses assessores de Reis, Imperadores, Filósofos e líderes. Tais características incorporariam, mais tarde, o perfil do profissional de secretariado” (Sabino e Rocha, 2004, p. 04).

A profissão de secretariado passou por profundas transformações ao longo da história, especialmente a partir do século XIX, com o advento da Revolução Industrial. Nesse período, as empresas cresceram, em tamanho e complexidade, tornando cada vez mais evidente a necessidade de apoio administrativo qualificado.

Em 1860, na Inglaterra, a introdução das máquinas de escrever nas empresas revolucionou o ambiente de escritório, tornando as tarefas mais eficientes e criando

uma demanda crescente por profissionais capazes de operar essas novas tecnologias. As mulheres começaram a ser reconhecidas como candidatas ideais para os postos de secretárias, especialmente devido à maior aceitação de seu trabalho em ambientes administrativos. Enquanto isso, os homens ainda ocupavam cargos mais elevados em áreas de gestão e liderança.

Durante a Primeira Guerra Mundial (1914-1918), com a mobilização dos homens para o front, a entrada das mulheres no mercado de trabalho teve um grande impulso. O cargo, que até então era predominantemente masculino, passou a ser ocupado por mulheres. A remuneração mais baixa oferecida aos seus serviços, também influenciou seu ingresso. Esse movimento foi crucial para a consolidação da presença feminina no setor.

Após a Segunda Guerra Mundial (1939-1945), a profissão de secretariado continuou a se expandir e diversificar. As competências femininas, como maior tolerância, atenção aos detalhes e organização, passaram a ser mais valorizadas, consolidando a presença da mulher nesse mercado. A popularização de novas tecnologias, como o computador e o telefone, transformou ainda mais o trabalho administrativo. As secretárias começaram a atuar diretamente na gestão de informações e na utilização de recursos tecnológicos para otimizar processos. Com o tempo, suas funções se expandiram para incluir o gerenciamento de agendas, organização de reuniões e até participação nas tomadas de decisões. A formação profissional se tornou mais técnica e específica, com cursos em administração, contabilidade e informática.

Nos anos 1990 e 2000, com o avanço da era digital e a globalização, o trabalho do profissional de secretariado passou por novas mudanças. O surgimento de computadores pessoais, e-mails, sistemas de gestão e outras ferramentas tecnológicas conferiu ao profissional uma nova gama de responsabilidades. O título de "secretário" foi gradualmente substituído por termos mais específicos, como "secretário executivo" ou "assistente executivo". O domínio de idiomas e a compreensão dos processos corporativos tornaram-se requisitos essenciais.

Atualmente, o profissional de secretariado é altamente qualificado e especializado, desempenhando tarefas administrativas e participando ativamente da gestão de projetos, planejamento estratégico, análise de dados, coordenação de equipes e suporte direto à alta liderança. O uso de tecnologias avançadas, como ferramentas de

videoconferência, plataformas de gestão de tarefas e aplicativos de produtividade, tornou-se uma parte integral de sua rotina.

Assim, a história do profissional de secretariado é marcada pela adaptação a mudanças e transformações. O papel do secretário evoluiu para se tornar uma função estratégica e de alto valor dentro das organizações. Com o aumento da digitalização e as novas exigências do mercado de trabalho, o profissional de secretariado segue se reinventando, assumindo responsabilidades cada vez mais amplas e complexas, e demonstrando a importância do apoio administrativo para o funcionamento eficaz das organizações.

2.2 A NECESSIDADE DO INGLÊS NO MUNDO CONTEMPORÂNEO E SUAS ORIGENS

É correto afirmar que a língua inglesa é considerada um dos idiomas mais importantes do mundo. Estatísticas comprovam que 400 milhões de pessoas falam inglês como língua nativa. Sua importância ultrapassa barreiras geográficas e culturais, razão pela qual a língua inglesa se tornou uma ferramenta essencial em diversos setores da sociedade, como negócios, ciência, tecnologia e cultura. Neste contexto, é fundamental compreender os diversos fatores que explicam sua ascensão até o patamar em que se encontra atualmente, bem como sua origem e evolução histórica.

A história da língua inglesa tem início no século V, quando tribos germânicas como os anglos, saxões e jutos invadiram a ilha da Grã-Bretanha, trazendo consigo suas línguas nativas. Esse período, conhecido como "inglês antigo", foi marcado pela fusão das línguas germânicas com o latim, visto que os romanos ocuparam a região por séculos. A língua, portanto, já carregava influências externas desde seus primeiros passos.

Ao longo dos séculos, o inglês passou por diversas transformações, especialmente após a invasão normanda de 1066. O francês, falado pela nobreza normanda, começou a exercer grande influência no vocabulário e na estrutura gramatical do inglês. Esse período é denominado "inglês médio" e estabeleceu as bases para a língua moderna que surgiria nos séculos seguintes. As modificações fonéticas,

sintáticas e lexicais desse período foram essenciais para a formação do inglês contemporâneo.

Entretanto, foi com a ascensão do Império Britânico, nos séculos XVII e XVIII, que o inglês começou a se espalhar pelo mundo. A colonização britânica em várias partes do globo levou o inglês a se tornar a língua oficial em muitas regiões, como na África, Ásia, Oceania e América. Pode-se afirmar que a imposição do idioma, juntamente com a influência cultural e econômica da Grã-Bretanha, estabeleceu o inglês como um dos idiomas globais mais falados.

A Revolução Industrial, ocorrida no século XIX, também contribuiu para a disseminação do inglês. O avanço tecnológico e a centralização da produção industrial na Grã-Bretanha criaram um ambiente de inovação científica e tecnológica que favoreceu o inglês como língua de comunicação internacional. Muitos dos principais desenvolvimentos em ciência e indústria passaram a ser descritos e documentados em inglês, consolidando ainda mais sua importância.

O autor Jason (2012) aponta três motivos principais para que o inglês seja considerado a língua franca e essencial atualmente. O primeiro motivo, como já mencionado, foi a substituição do francês pela língua inglesa como idioma dominante no comércio. O segundo fator foi o avanço tecnológico, econômico, político e cultural dos Estados Unidos, consequência das duas guerras mundiais – que enfraqueceram os países europeus – e da posição geográfica estratégica do país, que favoreceu a manutenção de sua estrutura pós-guerra. A presença militar dos norte-americanos por todo o mundo também desempenhou papel fundamental. Todos esses eventos criaram as condições necessárias para que os Estados Unidos se tornassem a potência global que são hoje, espalhando seus ideais pelo mundo. Além disso, o crescimento da indústria cinematográfica de Hollywood, da música pop e da internet consolidaram o inglês como a língua universal dos negócios, das finanças e das comunicações globais.

A intensificação da globalização no final do século XX e início do século XXI também contribuiu para a expansão do inglês. As transações comerciais se desenvolveram de tal forma que exigiram maior facilidade de comunicação, ou seja, uma língua que todos pudessem compreender e utilizar. O inglês, por sua flexibilidade e capacidade de adaptação, emergiu como a língua franca de negócios, ciência, educação e relações

internacionais. Ao mesmo tempo em que a globalização e o avanço tecnológico aconteciam, o inglês já se consolidava como uma língua internacional, e os eventos descritos apenas reafirmaram essa condição global.

Na década de 1940, o prestígio da língua inglesa começou a aumentar gradualmente no Brasil, especialmente com a aproximação do país com os Estados Unidos, que se consolidaram como uma potência mundial (BERNADON, 2016). A Primeira Guerra Mundial (1914-1918) e a Segunda Guerra Mundial (1939-1945) aceleraram o papel dos Estados Unidos no cenário global, e o Brasil, como aliado na guerra, precisou estreitar laços com os norte-americanos. A economia brasileira passou a ter uma relação mais estreita com o mercado americano, especialmente nos setores de exportações e investimentos. Nesse período, o idioma passou a ser visto como uma língua necessária para os negócios internacionais, sendo então ensinado nas escolas, embora ainda fosse privilégio das classes mais altas.

Após diversas reformas nas diretrizes sobre o ensino do idioma, o conhecimento de inglês passou a ser altamente valorizado. Possuir habilidades para compreender e produzir trabalhos acadêmicos em inglês se tornou indispensável tanto na graduação quanto na pós-graduação. Por essa razão, no âmbito acadêmico, o inglês tornou-se a língua predominante para publicações científicas, conferências internacionais e intercâmbios culturais. As universidades de maior prestígio mundial, como Harvard, Oxford e o MIT, adotam o inglês como idioma principal de ensino e pesquisa. Além disso, a maioria das inovações tecnológicas, especialmente no campo da informática, é registrada em inglês, o que torna seu domínio essencial para os profissionais da área.

Na década de 60, o profissional de Secretariado Executivo tinha um papel mais limitado, sendo, na maioria das vezes, mulheres responsáveis por tarefas como atender telefonemas, registrar recados e servir café. Com o passar das décadas, o perfil desse profissional se transformou, tornando-se mais ativo e integrado ao ambiente executivo, especialmente diante dos desafios trazidos pela globalização. Com esse avanço, surgiram novas demandas linguísticas. O inglês, sendo um dos idiomas mais falados globalmente, passou a ser essencial também nas comunicações nas empresas. (MÜLLER, 2015).

Moraes e Santos (2011) destacam que, com o contato direto de organizações nacionais com empresas de diferentes partes do mundo, surge a necessidade de profissionais mais capacitados e com conhecimento em comunicação em outros idiomas.

Destarte, percebe-se que o domínio da língua inglesa é fundamental para o bom desempenho dos profissionais de secretariado, a fim de garantir uma compreensão precisa das informações internacionais com as quais entram em contato, seja por meio de cartas, e-mails, telefonemas, entre outros.

2.3 INGLÊS E GLOBALIZAÇÃO: ACESSO AO MERCADO DE TRABALHO NO SECRETARIADO

Segundo Carvalho (1998), o secretário executivo é, atualmente, visto como um assessor executivo e administrador de informações, responsável por apoiar a gestão e ajudar a organizar e administrar dados. De acordo com o autor, o secretário possui experiência nas atividades diárias de escritório, é capaz de assumir responsabilidades sem supervisão direta, além de demonstrar proatividade e autossuficiência na tomada de decisões e em solucionar problemas.

A globalização tem provocado grandes transformações nas empresas, o que gera a necessidade de o(a) secretário(a) se adaptar a essas mudanças, alterando, conseqüentemente, suas atividades (BONZANINI, 2010). Segundo Medeiros (1995), pesquisas indicam que o perfil do profissional de secretariado acompanha as mudanças resultantes da globalização, devido à sua mente aberta e atitude empreendedora no desenvolvimento de suas funções.

Ao concluir sua formação acadêmica, o secretário, no mercado de trabalho e no exercício de sua função, se depara com um cenário organizacional que estabelece relações de trabalho com empresas multinacionais, envolvendo os mais diversos produtos e serviços, como, por exemplo, setores comerciais e escritórios de relações

internacionais. Nesse contexto, é essencial que os profissionais de secretariado possuam um forte conhecimento oral, escrito e de leitura em diferentes idiomas, especialmente o inglês. Esse domínio é praticamente indispensável, considerando sua importância no processo de tomada de decisões e negociações (Oliveira, 2007). Em uma era de inovações constantes, é necessário que o profissional busque aprimoramento contínuo, a fim de se destacar na execução de suas habilidades e acompanhar a evolução de suas atividades cotidianas.

Diante disso, estabelece-se uma relação entre o profissional de secretariado executivo, a globalização, a importância da língua inglesa e os desafios gerados por esse processo. A demanda por perfis alinhados com as exigências dos novos tempos cresce a cada dia. O secretário é visto como o cartão de visitas da empresa, sendo sua responsabilidade, na maioria das vezes, realizar o primeiro contato com os clientes, especialmente os estrangeiros. Portanto, o profissional deve possuir excelente fluência no idioma, visando garantir uma recepção de qualidade e uma comunicação global eficiente.

É importante ressaltar que a língua inglesa não se limita à comunicação oral. Contatos com profissionais, elaboração de documentos, interações via internet, traduções de materiais e documentos úteis para a organização exigem domínio da escrita e leitura por parte do profissional, e fazem parte de suas atividades diárias, dependendo de seu nível de fluência e área de atuação (PILLANTI E SANTOS, 2011).

Portanto, é possível observar que um profissional de secretariado bem qualificado busca constantemente se atualizar e acompanhar as mudanças no mercado de trabalho, com o objetivo de não apenas atender às novas competências ocupadas para o cargo de secretário, mas também conquistando uma valorização salarial. Essas demandas proporcionam a oportunidade de assumir responsabilidades maiores dentro da organização, onde ele poderá exercer sua liderança, aplicar sua criatividade, e aprimorar sua comunicação, atuando como assessor e participando conjuntamente de processos decisórios.

2.4 FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS COMO SUPORTE ESSENCIAL NA ROTINA DO SECRETARIADO

Com os avanços da tecnologia, a profissão de secretariado tem se transformado, exigindo que os profissionais se adaptem a novas ferramentas digitais para otimizar suas funções e acompanhar as mudanças do mercado. Softwares de gestão, aplicativos de comunicação, plataformas de videoconferência e ferramentas de automação são essenciais para melhorar a produtividade, organização e eficiência nas tarefas diárias, como agendamento, gestão de documentos e comunicação com clientes. Essas ferramentas se tornam ainda mais importantes, pois muitos profissionais de secretariado, que não possuem fluência no idioma inglês, dependem dessas tecnologias para superar barreiras linguísticas. Ferramentas de tradução automática e assistentes virtuais, por exemplo, facilitam a comunicação com parceiros internacionais, permitindo que os profissionais desempenhem suas funções com mais precisão e agilidade, mesmo sem dominar completamente o idioma. Dessa forma, a utilização da tecnologia no ambiente de trabalho não é apenas um diferencial, mas uma necessidade que garante o bom desempenho do profissional de secretariado no cenário globalizado. Como aponta (CAPRIOLI; DANIEL, 2013, p.331):

“A tecnologia pode ser uma aliada do conhecimento de novas culturas. Ela está presente também no trabalho diário, porque muitas ferramentas são criadas para aprimorar e auxiliar as pessoas” (Caprioli; Daniel, 2013, p.331).

3. FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS PARA SUPERAR DESAFIOS LINGUÍSTICOS EM AMBIENTES INTERNACIONAIS

No contexto de ambientes internacionais de língua inglesa, os secretários brasileiros enfrentam desafios relacionados à comunicação e compreensão de textos e conteúdos estrangeiros. O uso de ferramentas tecnológicas pode ser uma estratégia eficaz para superar essas barreiras linguísticas e facilitar a adaptação e o desempenho profissional. Abaixo, são apresentadas algumas ferramentas

amplamente utilizadas para tradução, revisão linguística e transcrição, que podem apoiar os secretários em suas funções diárias.

3.1 FERRAMENTAS DE TRADUÇÃO AUTOMÁTICA

São ferramentas essenciais para a tradução rápida de textos e para ajudar na comunicação oral em tempo real, especialmente em situações em que a fluência no idioma não é plena.

Google Translate: tradução automática de textos em mais de 100 idiomas; recursos adicionais: tradução de sites, imagens e conversas em tempo real.

DeepL Translator: conhecido por fornecer traduções mais precisas em comparação com outras ferramentas, especialmente em contextos profissionais.

Microsoft Translator: Integração com outros produtos Microsoft, como Word e Outlook, facilitando a tradução de e-mails e documentos; suporta tradução em tempo real para reuniões e conferências multilíngues.

iTranslate: tradutor e dicionário que oferece traduções de texto e voz em tempo real; funciona offline, permitindo traduções rápidas em situações imprevistas.

3.2 FERRAMENTAS DE CORREÇÃO GRAMATICAL E ESTILO

A correção de textos é crucial para garantir uma comunicação escrita clara, precisa e profissional. Essas ferramentas auxiliam na revisão de textos em inglês, identificando erros gramaticais, ortográficos e de estilo.

Grammarly: oferece correção gramatical, sugestões de estilo e aprimoramento de vocabulário em inglês.

3.3 SOFTWARE DE TRADUÇÃO ASSISTIDA POR COMPUTADOR (CAT)

Esses programas são ideais para secretários que lidam com grandes volumes de tradução de documentos, garantindo consistência terminológica e eficiência.

MemoQ: software profissional para tradução de textos técnicos e documentos extensos, com recursos de memória de tradução e glossários.

SDL Trados Studio: ferramenta avançada que utiliza memória de tradução para manter a consistência em projetos maiores; suporta colaboração entre tradutores, o que pode ser útil em ambientes corporativos.

Wordfast: software CAT para traduzir documentos grandes e manter a consistência do vocabulário e da terminologia em traduções repetitivas.

3.4 FERRAMENTAS DE TRANSCRIÇÃO E TRADUÇÃO DE ÁUDIO

Essas ferramentas são úteis para secretários que precisam transcrever reuniões gravadas ou traduzir áudios em tempo real, o que é comum em ambientes internacionais.

Otter.ai: transcrição automática de áudios e vídeos, com suporte a múltiplos idiomas; funciona bem em reuniões multilíngues, facilitando o acompanhamento e a tradução de diálogos.

Transcribe: ferramenta focada na transcrição de gravações, que pode ser usada para gerar textos a partir de gravações de áudio e vídeo em inglês.

3.5 DICIONÁRIOS E GLOSSÁRIOS ONLINE

Esses recursos são essenciais para a tradução de termos técnicos ou específicos, bem como para o entendimento contextual de palavras e frases.

Linguee: dicionário multilíngue que apresenta traduções de palavras e frases com exemplos de uso em contexto real; ideal para traduções mais precisas e específicas.

Babylon Translator: tradutor que oferece dicionários especializados, essencial para traduções técnicas e mais detalhadas; disponível em versão paga, com glossários de áreas específicas, como direito e medicina.

3.6 PLATAFORMAS DE TRADUÇÃO PROFISSIONAL

Essas plataformas permitem que secretários encontrem tradutores qualificados para traduções mais complexas, ou colaborem em projetos de tradução de forma eficiente.

ProZ.com: plataforma que conecta tradutores profissionais com clientes, ideal para traduções especializadas e de grande volume; oferece glossários e fóruns de discussão sobre questões linguísticas.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este estudo propõe uma pesquisa de campo, com o objetivo de conhecer os desafios linguísticos enfrentados por secretários brasileiros em ambientes internacionais de língua inglesa, bem como as estratégias de enfrentamento utilizadas por esses profissionais. A pesquisa foi destinada a egressos dos cursos de Automação de Escritórios e Secretariado da FATEC-SP que atuam em empresas utilizam a língua inglesa em seu ambiente de trabalho.

A pesquisa envolveu 21 respondentes, e um questionário com onze perguntas e depoimentos.

5 RESULTADOS

Questão 1.

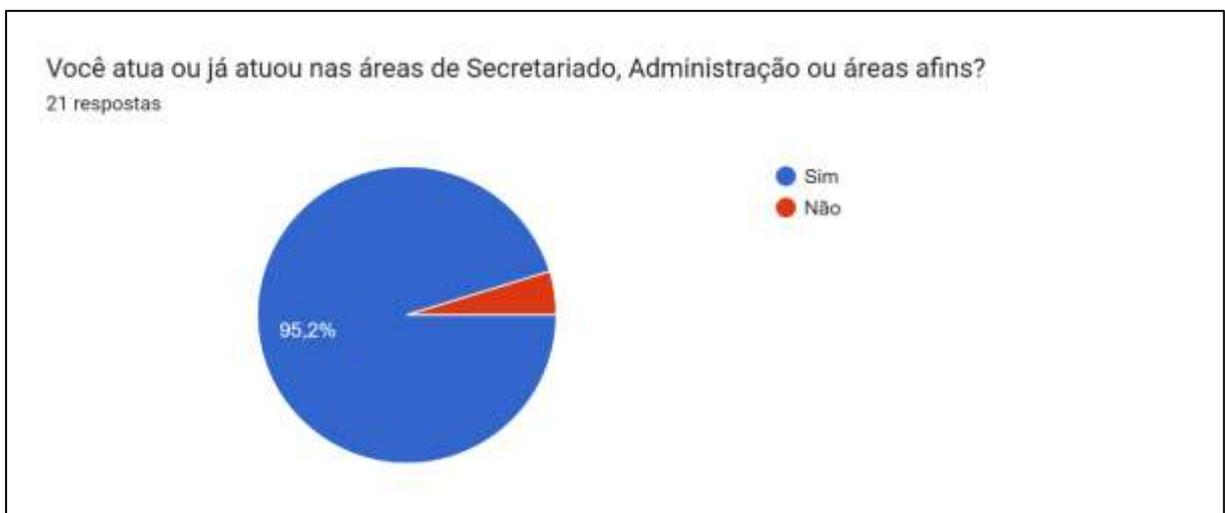


Imagem 1.

Na amostra de 21 respostas, apenas uma pessoa não trabalha na área de Secretariado/Administração (conforme Imagem 1).

Questão 2.

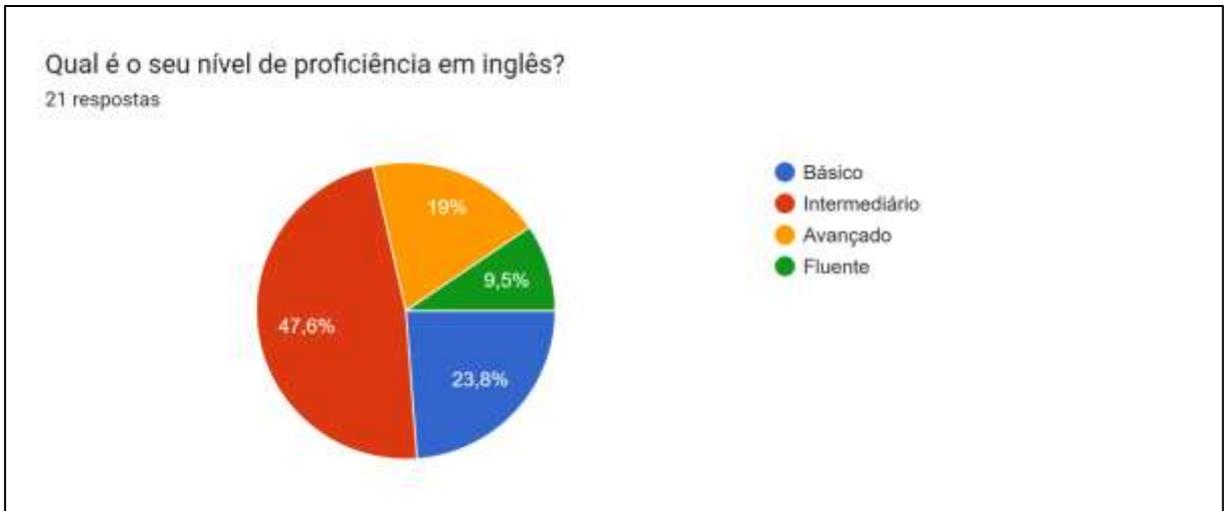


Imagem 2.

O nível de proficiência em inglês revelou que a maioria dos participantes possui nível intermediário (47,6%), seguido por básico (23,8%), avançado (19%) e fluente (9,5%).

Questão 3.

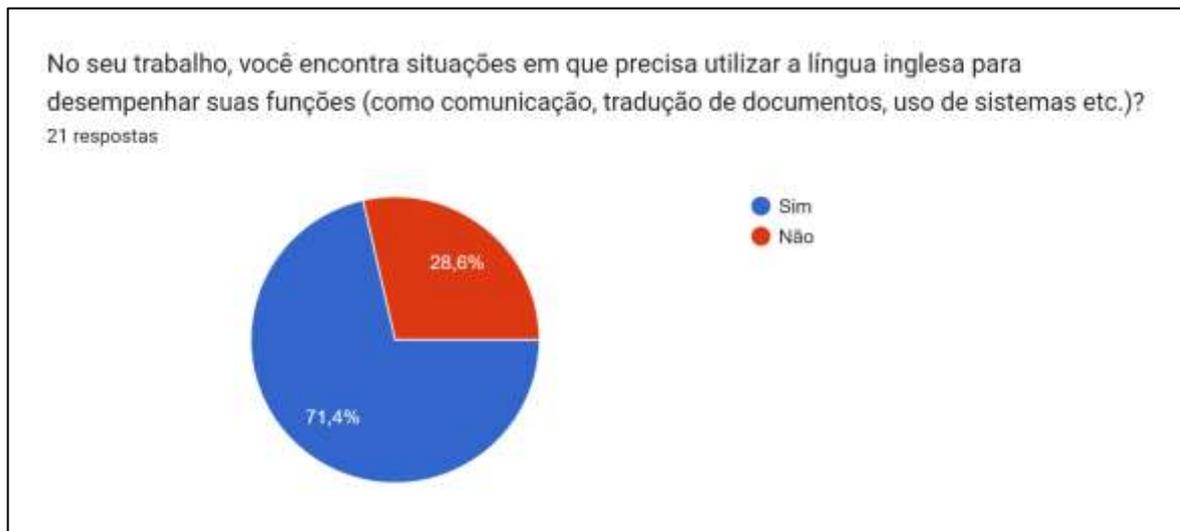


Imagem 3.

Em relação à necessidade de utilizar o inglês no ambiente de trabalho, 71,4% dos participantes afirmaram que frequentemente precisam utilizar a língua inglesa para desempenhar suas funções, enquanto 28,6% disseram que não necessitam.

Questão 4.

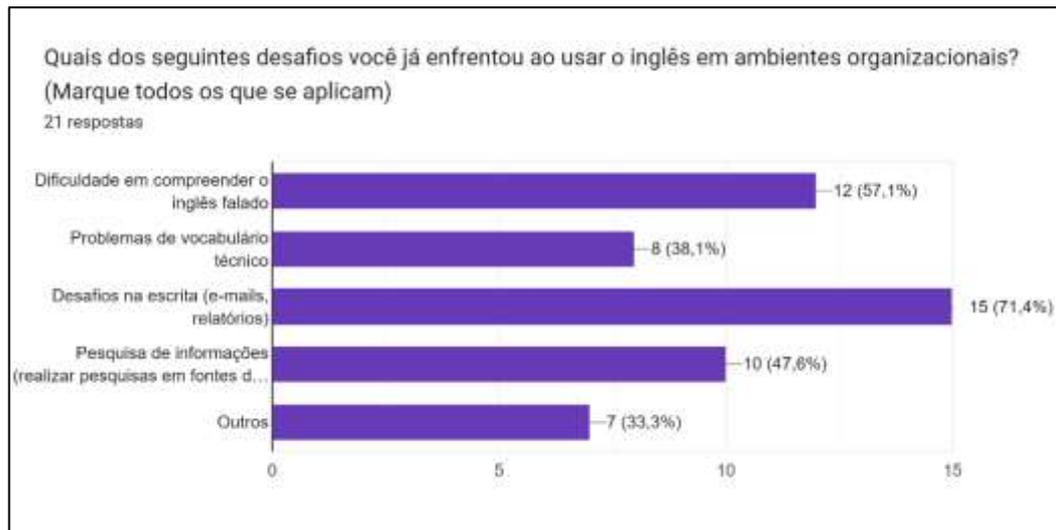


Imagem 4.

Entre os principais desafios enfrentados, destacam-se: "Desafios na escrita (e-mails, relatórios)" com 71,4%, seguido de "Dificuldade em compreender o inglês falado" com 57,1%. Outras dificuldades mencionadas foram: "Pesquisa de informações (realizar pesquisas em fontes de língua inglesa)" com 47,6%, "Problemas de vocabulário técnico" com 38,1%, e "Outros" com 33,3%.

Questão 5.



Imagem 5.

Quanto ao impacto desses desafios no desempenho profissional, a maioria dos participantes apontou um "Impacto Moderado" (38,1%), seguido por "Impacto Leve" (33,3%). "Grande Impacto" e "Não Impactou" foram mencionados por 14,3% de cada grupo.

Questão 6.



Imagem 6.

Conforme mostrado no gráfico da Imagem 6, foi nítido que a maioria dos participantes (81%) se depara com situações em que necessita do auxílio de ferramentas de tradução, enquanto apenas 19% não utilizam ferramentas.

Questão 7.



Imagem 7.

Na questão apresentada na Imagem 7, observamos que 90,5% dos participantes utilizam alguma ferramenta para superar os desafios linguísticos, enquanto 9,5% não fazem uso de tais ferramentas.

Questão 8.

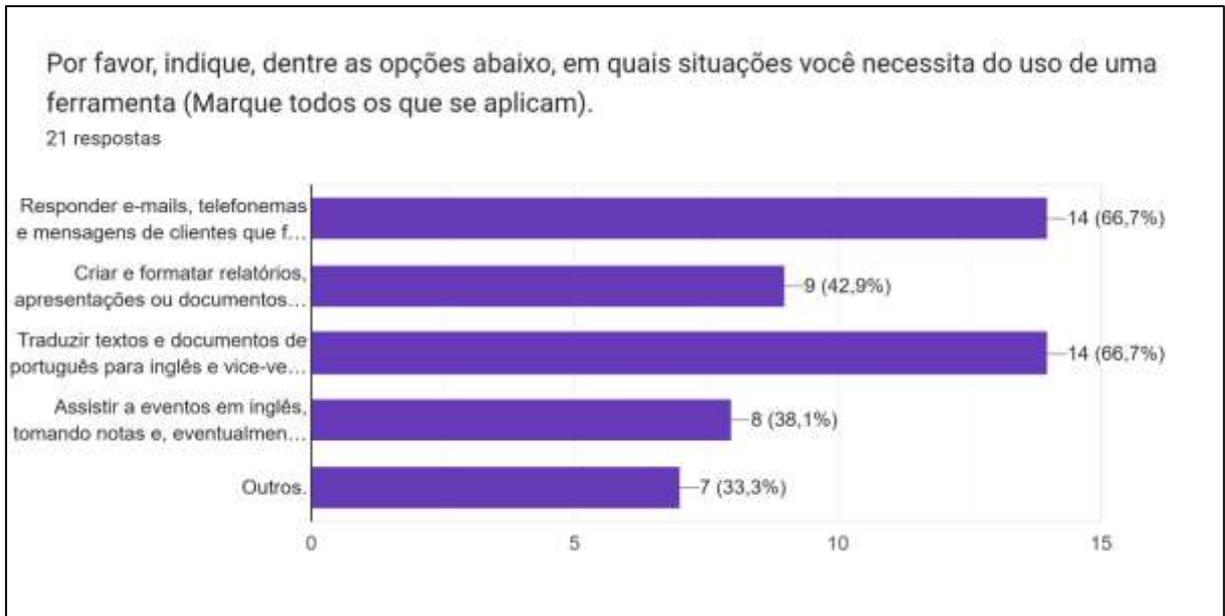


Imagem 8.

Em relação às situações em que o uso de ferramentas é necessário, destacam-se: "Traduzir textos e documentos de português para inglês e vice-versa, como contratos, propostas e comunicados" e "Responder e-mails, telefonemas e mensagens de clientes que falam inglês", ambas com 66,7%. Em seguida, aparecem "Criar e formatar relatórios, apresentações ou documentos em inglês" com 42,9%, e "Assistir a eventos em inglês, tomar notas e, eventualmente, apresentar informações para a equipe" com 38,1%. "Outros" foram mencionados por 33,3% dos participantes.

Questão 9.

“Quais ferramentas você conhece (mesmo sem utilizá-las) que auxiliam no uso da língua inglesa no ambiente organizacional? “

Respostas:

Google Tradutor: 15 vezes;

ChatGPT: 4 vezes;

Microsoft Translator: 2 vezes;

Linguee: 2 vezes;

DeepL Translator: 1 vez;

Grammarly: 2 vezes;

iTranslate: 1 vez;

Gboard: 1 vez;

Cambridge: 1 vez;

Google Lens: 1 vez;

Google (geral): 1 vez;

Dicionários online: 1 vez;

Teclado virtual com sugestões de palavras: 1 vez.

Questão 10.

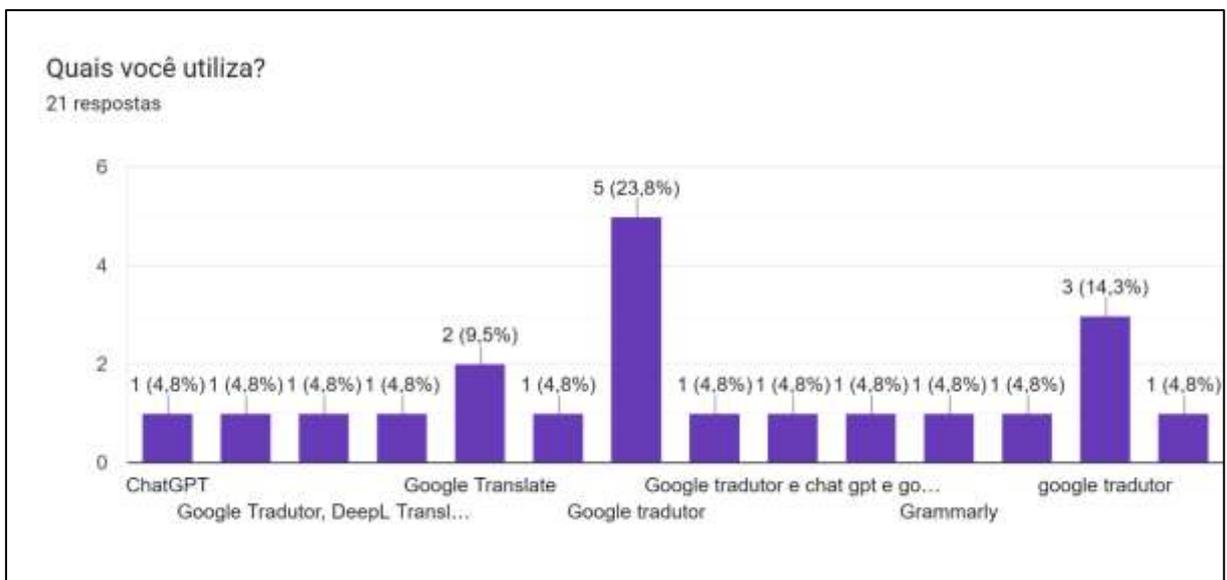


Imagem 10.

Conforme as Imagens 9 e 10, as ferramentas mais citadas pelos participantes foram: Google Tradutor (mencionado 15 vezes), ChatGPT (4 vezes), Microsoft Translator, Linguee e Grammarly (citados 2 vezes cada), e, por fim, ferramentas como DeepL Translator, iTranslate, Gboard, Cambridge, Google Lens, Google (geral), Dicionários online e Teclado virtual com sugestões de palavras foram mencionadas apenas uma vez.

Questão 11.

Por favor, compartilhe qualquer outra informação ou experiência que considere relevante sobre os desafios linguísticos que enfrentou e as estratégias que utilizou.

Respostas:

- 1) Por ter inglês básico, acabo tendo dificuldades para entender fala e e-mails. Mas estou tentando melhorar e aperfeiçoar meu inglês;

- 2) Vale ressaltar que como secretária, meu maior objetivo é compreender e me fazer entender. Os erros aumentam em situações de estresse, então, trato presencial é sempre um desafio a mais e é necessário ter preparo. Recomendo conversação ao vivo e in person, bem como criar um ambiente de imersão na língua (sem intercâmbio, é possível, com vídeos, notícias, rádio etc.);
- 3) Conversa longa presencial com nativo da língua inglesa;
- 4) Nunca enfrentei desafios linguísticos no trabalho, mas sei que planejamento, uso de ferramentas de suporte e capacitação contínua são essenciais para uma comunicação clara e profissional;
- 5) Pedir para que amigos com vivência internacional lessem o texto traduzido por ferramentas;
- 6) Dificuldade em escrever email do zero e documentos;
- 7) Dificuldade em me adaptar as funções na empresa que exigiam conhecimento do inglês, por não ser fluente, uso de recursos como softwares que auxiliam na tradução e compreensão do idioma;
- 8) Por ser fluente, busco por ferramentas que me auxiliam em correções gramaticais de textos que produzo, como o "Grammarly". Enfrento poucas dificuldades no meu ambiente empresarial;
- 9) Maioria dos sistemas da minha empresa são em inglês;
- 10) Mesmo com um conhecimento considerado bom na língua inglesa, ainda assim, as ferramentas me auxiliam, de modo que realizo minhas funções rapidamente;
- 11) Preciso usar o Google Lens para tradução de arquivos em inglês físicos.

Nas respostas à Questão 11, alguns profissionais relataram dificuldades em compreender fala e e-mails devido ao seu nível básico de inglês. Também foram mencionadas dificuldades na escrita de e-mails e documentos, especialmente quando é necessário criar textos do zero.

Com base nas respostas obtidas na pesquisa, as seguintes conclusões foram elaboradas:

Além disso, o estresse pode aumentar os erros de comunicação, especialmente em situações presenciais com nativos da língua inglesa. O contato direto exige maior fluência e rapidez no raciocínio, o que torna essas situações um desafio adicional.

Profissionais com menor fluência em inglês relataram dificuldades em se adaptar a funções que exigem maior proficiência no idioma, como lidar com sistemas e documentos em inglês.

Por outro lado, secretários com fluência intermediária ou avançada mencionaram o uso de ferramentas de correção gramatical, como o Grammarly, para melhorar a qualidade dos textos e corrigir erros em tempo real.

Ferramentas como Google Translate, Google Lens e Microsoft Translator são amplamente utilizadas para tradução de documentos físicos, textos e interações rápidas, demonstrando sua importância no auxílio à superação dos desafios linguísticos enfrentados pelos participantes.

Com base nos resultados da pesquisa, podemos concluir que os profissionais de Secretariado/Administração enfrentam desafios linguísticos significativos ao lidarem com o inglês no ambiente de trabalho, especialmente na compreensão oral e na produção escrita de textos como e-mails e relatórios. Mesmo com proficiência intermediária, as dificuldades são evidentes, principalmente em situações de comunicação direta com falantes nativos e na adaptação a funções que exigem maior domínio do idioma. O uso de ferramentas de apoio, como Google Tradutor, ChatGPT e Microsoft Translator, tem sido essencial para superar essas barreiras, com a maioria dos participantes recorrendo a elas para traduzir textos e responder a e-mails. A capacitação contínua, o uso de ferramentas de correção gramatical e a imersão na língua foram apontados como estratégias eficazes para melhorar a fluência e minimizar o impacto desses desafios no desempenho profissional.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento deste estudo trouxe à tona informações sobre a evolução do profissional de Secretariado Executivo e as transformações em sua atuação ao longo dos anos, influenciadas pelas mudanças na sociedade em geral. Considerando a globalização, os avanços tecnológicos e a ampliação de suas funções no ambiente corporativo, o estudo destaca como esse profissional tem se adaptado às novas demandas. O objetivo central desta pesquisa foi identificar os desafios enfrentados por profissionais de secretariado em ambientes organizacionais que utilizam a língua inglesa, além de destacar as estratégias adotadas para superar essas dificuldades, visando compreender o impacto desses desafios no mercado de trabalho.

A partir do estudo, conclui-se que o domínio da língua inglesa é fundamental para os profissionais de Secretariado. Profissionais bilíngues, especialmente aqueles que possuem fluência no inglês, têm maior acesso a oportunidades de crescimento tanto no mercado de trabalho quanto dentro das organizações nas quais atuam, ampliando consideravelmente suas perspectivas profissionais.

Considerando a relevância do tema abordado, o presente estudo visa destacar para os secretários em atividade, bem como para os futuros formandos na área de Secretariado que ingressarão no mercado de trabalho, a importância de adquirir conhecimento aprofundado do idioma inglês. Tal competência não apenas contribui para o desenvolvimento profissional dos indivíduos, mas também proporciona vantagens econômicas, uma vez que amplia a capacidade de lidar com contextos internacionais e de se destacar no competitivo cenário global.

Adicionalmente, a pesquisa de campo revelou de que forma o uso de ferramentas tecnológicas e softwares contribui para o cumprimento de tarefas que exigem conhecimento da língua inglesa. A maioria dos participantes (81%) afirmou precisar desses recursos para desempenhar suas funções de maneira eficiente, evidenciando a importância da tecnologia no apoio à superação dos desafios linguísticos enfrentados pelos secretários brasileiros em contextos internacionais.

Isso demonstra que o pleno domínio da língua inglesa, embora seja um diferencial competitivo importante, não é um requisito absoluto para que muitos secretários desempenhem suas funções com sucesso. A tecnologia, nesse contexto, atua como um "braço direito", preenchendo lacunas de conhecimento e auxiliando na superação de desafios linguísticos que podem surgir, permitindo que os profissionais desempenhem suas atividades de maneira eficiente, mesmo em ambientes internacionais de língua inglesa.

Em suma, no contexto global contemporâneo, marcado por rápidos avanços tecnológicos, é essencial que os profissionais busquem continuamente o seu crescimento, sendo a língua inglesa um dos principais fatores que abrem novas oportunidades para aqueles que atuam em um ambiente multicultural. Para profissionais que lidam diariamente com diferentes culturas em suas funções, o domínio do inglês se revela um diferencial significativo.

As ferramentas tecnológicas, embora desempenhem um papel importante no apoio ao desempenho das atividades, funcionam essencialmente como instrumentos auxiliares, que contribuem para a realização das tarefas, mas não substituem a competência humana. O profissional de Secretariado, caracterizado por seu perfil inovador e adaptável às exigências do mercado, possui habilidades que vão além das capacidades da tecnologia, demonstrando que sua expertise e capacidade de adaptação são insubstituíveis.

7 REFERÊNCIAS

Bernardon M. **A pesquisa sobre língua inglesa e secretariado executivo: uma consulta ao site da ABPSEC.** The Specialist, v. 37, n. 2, 2016.

Bonzanini S.H.S. **O profissional de secretariado executivo nas relações internacionais.** Revista de Gestão e Secretariado, v. 1, n. 2, p. 142-161, 2010.

CARVALHO, Antônio Pires; GRISSON, Diller (Orgs.). **Manual do Secretariado Executivo.** São Paulo: D'Livros Editora, 1998.

COSTA, Gislaine Caprioli; DANIEL, Fátima de Gênova. **Google Tradutor: Análise de utilização e desempenho da ferramenta.** Revista de Estudos da Linguagem, v. 21, n. 2, p. 263-278, 2013.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

Janson T. **The History of Languages: An Introduction.** Oxford: Oxford University Press, 2012.

Medeiros, João Bosco & Hernandez, Sonia. (1995). **Manual da secretária.** 6a ed. São Paulo: Atlas.

Moraes G.B., Santos M.E.M. **O profissional de secretariado e a necessidade do domínio de idiomas.** Secretariado Executivo Em Revist@, v. 2 n. 2. 2011.

Müller R., De Oliveira V.S., Cegan E. **Perfil do (a) profissional de secretariado executivo na gestão contemporânea: evidências a partir dos ingressantes no mercado de trabalho na cidade de Curitiba, e das demandas empresariais.** Revista de Gestão e Secretariado, v. 6, n. 3, p. 129-51, 2015.

Oliveira S.M. **Inglês instrumental em cursos técnicos: as quatro habilidades.** Orientador: Prof.^a Dr^a Elza Taeko Doi. 2007. 151 f. Dissertação (Pós-graduação) Linguística Aplicada, Instituto de Estudos da Linguagem, Universidade Estadual de Campinas, São Paulo, 2007. Disponível em: <http://repositorio.unicamp.br/Acervo/Detalhe/410180>. Acesso em: 17 de setembro de 2022.

Pilatti A., Santos M.E.M. **O domínio da língua inglesa como fator determinante para o sucesso profissional no mundo globalizado.** Secretariado Executivo em Revist, v. 4, n. 4, p. 1-16, 2011.

SABINO, Rosimeri Ferraz & ROCHA, Fábio Gomes. **Secretariado: do escriba ao web writer.** Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

8 APÊNDICE A - FORMULÁRIO DE PESQUISA

Desafios Linguísticos e Estratégias de Enfrentamento: Secretários Brasileiros em Ambientes Internacionais de Língua Inglesa

Este formulário destina-se a coletar informações sobre as experiências de secretários brasileiros que atuam em ambientes internacionais onde a língua inglesa é predominante. Suas respostas são anônimas e confidenciais.

* Indica uma pergunta obrigatória

1. Você atua ou já atuou nas áreas de Secretariado, Administração ou áreas afins? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

2. Qual é o seu nível de proficiência em inglês? *

Marcar apenas uma oval.

- Básico
 Intermediário
 Avançado
 Fluente

3. No seu trabalho, você encontra situações em que precisa utilizar a língua inglesa para desempenhar suas funções (como comunicação, tradução de documentos, uso de sistemas etc.)? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

4. Quais dos seguintes desafios você já enfrentou ao usar o inglês em ambientes organizacionais? (Marque todos os que se aplicam) *

Marque todas que se aplicam.

- Dificuldade em compreender o inglês falado
- Problemas de vocabulário técnico
- Desafios na escrita (e-mails, relatórios)
- Pesquisa de informações (realizar pesquisas em fontes de língua inglesa)
- Outros

5. Como esses desafios impactaram seu desempenho profissional? *

Marcar apenas uma oval.

- Não impactou
- Impacto leve
- Impacto moderado
- Grande impacto

6. No seu trabalho, você se depara com situações em que precisa utilizar ferramentas para auxiliar no uso do idioma? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

7. No seu trabalho, você utiliza alguma ferramenta (como software ou sites) para enfrentar os desafios linguísticos? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

8. Por favor, indique, dentre as opções abaixo, em quais situações você necessita * do uso de uma ferramenta (Marque todos os que se aplicam).

Marque todas que se aplicam.

- Responder e-mails, telefonemas e mensagens de clientes que falam inglês.
 Criar e formatar relatórios, apresentações ou documentos em inglês.
 Traduzir textos e documentos de português para inglês e vice-versa, como contratos, propostas e comunicados.
 Assistir a eventos em inglês, tomando notas e, eventualmente, apresentando informações para a equipe.
 Outros.

9. Quais ferramentas você conhece (mesmo sem utilizá-las) que auxiliam no uso * da língua inglesa no ambiente organizacional?

10. Quais você utiliza? *

11. Por favor, compartilhe qualquer outra informação ou experiência que considere relevante sobre os desafios linguísticos que enfrentou e as estratégias que utilizou.
