

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE SÃO PAULO – FATEC SP
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM SECRETARIADO E ASSESSORIA
INTERNACIONAL

DESVENDANDO A CORTESIA EM ESPANHOL:
ETIQUETA EMPRESARIAL E INTERCULTURALIDADE

ANDREZA HANA RODRIGUES

GABRIELE SOARES DA SILVA

SÃO PAULO
2025

ANDREZA HANA RODRIGUES

GABRIELE SOARES DA SILVA

DESVENDANDO A CORTESIA EM ESPANHOL:
ETIQUETA EMPRESARIAL E INTERCULTURALIDADE

Trabalho de Conclusão de Curso - TCC
apresentado como exigência parcial para obtenção
do título de Tecnólogo em Secretariado e
Assessoria Internacional pela Faculdade de
Tecnologia de São Paulo.

Orientadora: Prof^ª Ma. Glauce Gomes de Oliveira
Cabral.

FICHA ELABORADA PELA BIBLIOTECA NELSON ALVES VIANNA
FATEC-SP / CRB8-10879

R696d Rodrigues, Andreza Hana; Silva, Gabriele Soares da
Desvendando a cortesia em Espanhol: etiqueta empresarial e interculturalidade / Andreza Hana Rodrigues; Gabriele Soares da Silva. – São Paulo : Fatec-SP, 2025.
54 f.

Orientador: Prof^a Ma. Glauce Gomes de Oliveira Cabral
Trabalho de conclusão de curso (graduação) - Faculdade de Tecnologia de São Paulo, Curso Superior de Tecnologia em Secretariado e Assessoria Internacional, 2025.
Área de concentração: Gestão de Negócios

1. Cortesia em espanhol. 2. Etiqueta empresarial. 3. Interculturalidade. 4. Secretariado. 5. Assessoria Internacional. I. Cabral, Glauce Gomes de Oliveira. II. Faculdade de Tecnologia de São Paulo. III. Título.

AGRADECIMENTOS

Com imensa gratidão, dedicamos este trabalho a Deus, que nos concedeu forças, coragem e sabedoria para superar os desafios ao longo dessa caminhada acadêmica. Com determinação, mantivemos firme o propósito de crescimento pessoal e profissional.

Às nossas famílias, que estiveram ao nosso lado em todos os momentos, oferecendo apoio incondicional, palavras de incentivo e amor constante. Em especial, agradecemos a Maria da Cruz e Gonçalo — mãe e pai da Gabriele —, e a Rosangela e Henrique — mãe e irmão da Andreza —, por todo o suporte, carinho e compreensão nos momentos em que mais precisamos.

Agradecemos à nossa faculdade e a todos os colaboradores, por proporcionarem um ambiente de aprendizado e por nos receberem sempre com respeito e dedicação. Aos colegas de classe, que contribuíram para tornar essa jornada mais leve e enriquecedora, deixamos aqui nosso sincero reconhecimento. Em especial, a Jennifer Cristina e Rute Reis, por cada gesto de incentivo, parceria e amizade ao longo do curso.

Um agradecimento especial à nossa orientadora, professora Ma. Glauce Gomes de Oliveira Cabral, por toda orientação, paciência e comprometimento ao longo deste trabalho. Sua escuta atenta, suas contribuições valiosas e seu apoio constante foram fundamentais para que pudéssemos chegar até aqui. Sua presença fez toda a diferença.

Reconhecemos, com carinho, todos os professores que fizeram parte da nossa formação, sendo verdadeiras pontes de acesso ao conhecimento. Cada aula, conselho e desafio proposto deixaram marcas importantes em nossa trajetória acadêmica. Por fim, expressamos nossa gratidão às professoras Cristina Camargo Alberts Franco e Maria Luiza Ribeiro, pela leitura atenta deste trabalho, pelas sugestões enriquecedoras e pela generosidade em compartilhar seus saberes durante a avaliação.

*A palavra é metade de quem a pronuncia,
metade de quem a ouve.*

(Michel de Montaigne)

RESUMO

As interações profissionais entre diferentes culturas exigem não apenas o domínio linguístico, mas também atenção às normas sociais e comunicativas dos interlocutores. Nesse cenário, a cortesia e a etiqueta empresarial, entendidas como práticas que orientam a linguagem e o comportamento para promover respeito e harmonia nas relações, desempenham papel importante na mediação de relações internacionais em espanhol, especialmente na atuação de profissionais brasileiros de Secretariado e Assessoria Internacional. Esta pesquisa está baseada em conceitos da Pragmática, como cortesia, descortesia e mal-entendidos, além de abordar as noções de interculturalidade e etiqueta empresarial. Adota uma abordagem qualitativa e exploratória, fundamentando-se em revisão bibliográfica, análise de três vídeos disponíveis no YouTube, que evidenciam choques culturais gerados por diferenças linguísticas e comportamentais, e entrevistas semiestruturadas com três profissionais brasileiros da área. Os resultados indicam que as percepções de cortesia e descortesia são fortemente influenciadas por normas culturais específicas, podendo gerar mal-entendidos e comprometer a comunicação profissional. A partir das análises, foi possível observar que os relatos dos entrevistados estão alinhados com a hipótese inicial de que as diferenças culturais impactam diretamente essas interações. Além disso, os entrevistados demonstraram disposição para ajustar sua comunicação, reforçando a importância da sensibilidade intercultural e do preparo para lidar com contextos diversos no exercício da profissão.

Palavras-chave: Cortesia em espanhol. Etiqueta Empresarial. Interculturalidade. Secretariado. Assessoria Internacional.

RESUMEN

Las interacciones profesionales entre diferentes culturas requieren no solo competencia lingüística, sino también atención a las normas sociales y comunicativas de los interlocutores. En este escenario, la cortesía y la etiqueta empresarial, entendidas como prácticas que guían el lenguaje y el comportamiento para promover el respeto y la armonía en las relaciones, juegan un papel importante en la mediación de las relaciones internacionales en español, especialmente en el trabajo de los profesionales brasileños de Secretariado y Asesoría Internacional. Esta investigación se basa en conceptos de la Pragmática, como la cortesía, la descortesía y los malentendidos, además de abordar las nociones de interculturalidad y etiqueta empresarial. Adopta un enfoque cualitativo y exploratorio, fundamentándose en una revisión bibliográfica, el análisis de tres videos disponibles en YouTube que evidencian choques culturales generados por diferencias lingüísticas y de comportamiento, y entrevistas semiestructuradas con tres profesionales brasileños del área. Los resultados indican que las percepciones de cortesía y descortesía están fuertemente influenciadas por normas culturales específicas, lo que puede provocar malentendidos y comprometer la comunicación profesional. A partir de los análisis, fue posible observar que los relatos de las entrevistadas están alineados con la hipótesis inicial de que las diferencias culturales inciden directamente en estas interacciones. Además, demostraron disposición para ajustar su comunicación, reforzando la importancia de la sensibilidad intercultural y de la preparación para afrontar contextos diversos en el ejercicio de la profesión.

Palabras-clave: Cortesía en español. Etiqueta empresarial. Interculturalidad. Secretariado. Asesoría Internacional.

ABSTRACT

Professional interactions between different cultures require not only linguistic proficiency but also attention to the social and communicative norms of the interlocutors. In this context, politeness and business etiquette, understood as practices that guide language and behavior to promote respect and harmony in relationships, play an important role in mediating international relations in Spanish, especially in the work of Brazilian professionals in Secretarial and International Advisory. This research is based on Pragmatics concepts, such as politeness, impoliteness and misunderstanding, in addition to addressing the notions of interculturality and business etiquette. It adopts a qualitative and exploratory approach, based on a literature review, the analysis of three videos available on YouTube that highlight cultural clashes caused by linguistic and behavioral differences, and semi-structured interviews with three Brazilian professionals in the field. The results indicate that perceptions of politeness and impoliteness are strongly influenced by specific cultural norms, which may lead to misunderstandings and hinder professional communication. The analyses revealed that the interviewees' accounts are consistent with the initial hypothesis that cultural differences directly impact these interactions. Furthermore, the participants showed a willingness to adapt their communication, reinforcing the importance of intercultural sensitivity and preparation for working in diverse professional contexts.

Keywords: Politeness in Spanish. Business Etiquette. Interculturality. Executive Secretarial. International Advisory.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	10
2. METODOLOGIA	12
3. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	15
3.1 Pragmática.....	15
3.2 Interculturalidade	16
3.3 Etiqueta Empresarial.....	18
3.4 Cortesia	20
3.4.1 Descortesia.....	21
3.4.2 Mal-entendidos	23
4. TIPOS DE CORTESIA.....	25
4.1 Cortesia Valorizante	25
4.2 Cortesia Codificada	26
4.3 Cortesia Interpretada.....	26
4.4 Cortesia Normativa.....	26
4.5 Cortesia Atenuadora	27
5. CORTESIA E DESCORTESIA NA PRÁTICA	28
6. ANÁLISE DAS ENTREVISTAS	34
6.1 Entrevista Piloto – EP.....	35
6.2 Entrevista número 1 – E1.....	38
6.3 Entrevista número 2 – E2.....	42
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	47
REFERÊNCIAS.....	49

1. INTRODUÇÃO

A comunicação linguística e a etiqueta empresarial são essenciais para o sucesso das interações profissionais, que envolvem comportamentos como cumprimentos, saudações, gestos até o uso apropriado da linguagem. Entre esses elementos, a cortesia como o aspecto central deste trabalho se destaca por definir o tom das relações, promovendo respeito e harmonia, especialmente em áreas como o Secretariado e a Assessoria Internacional, onde o contato frequente com pessoas exige uma aplicação cuidadosa dessas normas.

No ambiente empresarial, a prática adequada da cortesia é fundamental para garantir interações produtivas e promover um ambiente profissional eficaz. Essa pesquisa foi motivada pela disciplina de Tecnologia em Secretariado, onde estudamos gestão de viagens, com foco específico na Turquia. Quando as interações acontecem com países de culturas percebidas como muito diferentes da brasileira, como a turca, o estudo da etiqueta local torna-se indispensável para evitar mal-entendidos e fortalecer relações harmoniosas. Isso nos levou a questionar como seriam esses aspectos em línguas e culturas próximas. A aparente familiaridade entre o Brasil e seus vizinhos hispano-falantes pode gerar a falsa percepção de que as regras de cortesia e etiqueta são idênticas e não precisam de atenção cuidadosa. Essa negligência pode resultar em choques culturais inesperados e comprometer as interações.

O objetivo geral desta pesquisa é analisar a cortesia e a etiqueta empresarial no contexto intercultural dos países de língua espanhola (ou hispano-falantes), explorando como normas e práticas são interpretadas em diferentes contextos culturais. Buscamos descrever as variações e os tipos de cortesia no ambiente empresarial hispânico, identificar as estratégias de cortesia e descortesia nas interações profissionais e exemplificar a sua aplicação, contribuindo para uma compreensão mais ampla da comunicação intercultural, sendo a principal ferramenta dos profissionais de Secretariado e Assessoria Internacional.

A metodologia utilizada parte de uma revisão bibliográfica sobre o tema, seguida de uma análise de exemplos práticos, que ilustram a aplicação dos conceitos de cortesia e etiqueta empresarial, e culmina na realização de entrevistas com profissionais do setor.

O trabalho está estruturado em três partes principais. A primeira parte aborda a fundamentação teórica sobre os conceitos de cortesia, descortesia e normas de etiqueta essenciais para o entendimento das interações interpessoais. A segunda parte analisa os diferentes tipos de cortesia, além de apresentar vídeos selecionados do YouTube que mostram essas manifestações em situações práticas. A terceira parte consiste em entrevistas com profissionais da área do Secretariado, aprofundando o entendimento das práticas de cortesia e etiqueta empresarial no contexto real de trabalho e sua relevância para o ambiente profissional.

2. METODOLOGIA

Para a elaboração desta pesquisa adotamos uma abordagem exploratória qualitativa. De acordo com Gil (2008, p. 27), pesquisas exploratórias servem como a etapa inicial de investigações mais abrangentes, elas são projetadas para desenvolver, esclarecer e ajustar conceitos e ideias, o que ajuda na formulação de problemas mais específicos e hipóteses para estudos seguintes. Na primeira parte, a pesquisa foi de natureza bibliográfica e teve como objetivos aprofundar o entendimento sobre a cortesia e a etiqueta empresarial definindo os conceitos chave e elencando os tipos de cortesia. Na segunda parte, partindo de uma base teórica aplicada, procuramos nos aproximar de exemplos práticos no contexto hispânico intercultural.

Para a fundamentação teórica consultamos diversas fontes – incluindo pesquisas no Google Acadêmico usando palavras-chave relevantes como “cortesia”, “etiqueta empresarial” e “cultura hispânica” – livros, artigos científicos, teses e dissertações, também fizemos consultas a professores da área para identificar autores de destaque. Esse processo visou compreender melhor as diferentes perspectivas sobre a cortesia, descortesia e mal-entendidos.

Para a análise dos tipos de cortesia, empregamos a pesquisa descritiva, que se dedica em detalhar suas características e comportamentos de grupos, os fatores envolvidos e a frequência que são utilizados. Além disso, a pesquisa explora as relações entre as diferentes formas, permitindo uma compreensão mais completa das práticas e normas. Conforme Gil (2008, p. 28), esse tipo de pesquisa é útil para levantar informações sobre a população, como a distribuição de opiniões e atitudes em diferentes contextos. No caso da cortesia hispânica, entender essas atitudes e crenças é essencial para analisar como elas moldam as práticas de cortesia e os padrões em ambientes empresariais.

Na terceira parte da pesquisa, analisamos e coletamos dados por meio de entrevistas qualitativas com profissionais da área de Secretariado. Após a revisão dos tipos de entrevistas, optamos pela abordagem semiestruturada, que permite maior flexibilidade nas respostas dos participantes e possibilita aprofundar conforme a dinâmica da entrevista. As entrevistas foram conduzidas com base nos conceitos estudados na fundamentação teórica apresentada no item 3.

Selecionamos três participantes para a realização da entrevista, e antes da pesquisa todos concordaram em colaborar por meio da assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Realizamos as entrevistas de forma remota, por meio de reuniões ao vivo na plataforma Zoom Workplace, devidamente gravadas para permitir uma análise mais precisa das respostas. A primeira entrevista das três, foi uma entrevista piloto, que serviu como base para a revisão do questionário, que foi reformulado a partir dos ajustes identificados. Abaixo, seguem as 10 perguntas finais utilizadas:

1. Como foi sua primeira impressão ao se deparar com as diferenças na comunicação entre sua cultura e a do país hispano-falante onde estava? (Ou de onde o/a estrangeiro era?)
2. Você se preparou de alguma forma para lidar com essas diferenças antes de viajar? Como foi essa adaptação?
3. Você sentiu que suas expressões ou formas de falar foram interpretadas de maneira diferente do que você esperava? Pode dar um exemplo?
4. Em algum momento você percebeu que sua maneira de se comunicar parecia rude ou muito formal para os locais? Como lidou com isso?
5. Você já teve alguma experiência em que a falta de conhecimento sobre as normas de cortesia (cumprimentos, uso de palavras gentis, o tom de voz respeitoso, pedir algo de forma educada), tenha causado um mal-entendido em uma negociação ou interação profissional? Poderia compartilhar algum exemplo?
6. Em sua opinião, qual é a importância da adaptação das práticas de cortesia no contexto do Secretariado e da Assessoria Internacional, especialmente quando lidamos com diferentes culturas?
7. Que estratégias você utiliza para garantir uma comunicação cortês e eficaz ao lidar com profissionais de países hispano-falantes, especialmente quando as barreiras culturais podem interferir na percepção de respeito ou profissionalismo?
8. Em ambientes corporativos, como reuniões ou eventos formais, você percebe que aspectos da etiqueta empresarial, como a pontualidade, a vestimenta ou o modo de se dirigir a superiores, influenciam a percepção de cortesia? Poderia compartilhar uma situação em que isso foi evidente?

9. Na sua percepção, como a cortesia e a etiqueta empresarial estão interligadas em contextos internacionais? Você acredita que o domínio das normas de etiqueta facilita a construção de relações mais respeitadas e eficazes?
10. Ao utilizar a etiqueta empresarial, houve algum momento em que a cortesia verbal foi mais eficaz do que seguir apenas as regras formais estabelecidas? Pode dar um exemplo?

Durante as entrevistas, procuramos manter um tom de conversa neutro e cordial, fazendo perguntas com um foco de cada vez para favorecer a clareza das respostas. Por se tratar de entrevista semiestruturada, pudemos adaptar a ordem e a forma das perguntas conforme o andamento da conversa. Também seguimos o ritmo natural da fala dos entrevistados, aprofundando os temas conforme surgiam. Quando o participante não se lembrava ou não sabia responder, respeitamos essas omissões, sem afetar a dinâmica da entrevista e a coleta de dados, contribuindo, inclusive, para uma melhor compreensão das percepções sobre a relação entre a cortesia e as práticas de etiqueta no ambiente profissional.

As entrevistas foram analisadas de forma dedutivo-interpretativa, com base na fundamentação teórica adotada. Esse tipo de análise partiu de conceitos previamente definidos, como os tipos de cortesia propostos por Briz (2010), e buscou identificá-los nas falas dos participantes. Selecionamos trechos relevantes das entrevistas e os relacionamos tanto com essa classificação teórica quanto com as observações feitas durante a análise dos vídeos, o que nos permitiu estudar as estratégias de cortesia utilizadas nas interações comunicativas relacionando-as, sempre que possível, à etiqueta empresarial.

3. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

3.1 Pragmática

A Pragmática, de acordo com Félix-Brasdefer (2018, p.3), é um campo interdisciplinar cuja origem está “na filosofia da linguagem, sociologia, psicologia social, análise do discurso, psicolinguística e linguística”¹.

Graciela Reyes, por sua vez, posiciona a Pragmática dentro da Linguística e a entende como “a primeira tentativa de criar dentro da linguística, uma teoria do significado das palavras em relação a seus falantes e contextos”² (Reyes, 2011, p.7-8). Nesse sentido, Reyes (2011, p.7), argumenta que a Pragmática Linguística analisa a língua em seu uso, ou seja, a forma como os seres humanos produzem significados e os interpretam usando a linguagem.

Em busca de uma definição mais precisa, recorreremos ao Dicionário de Linguística e Fonética de David Crystal (2000). Nele, Crystal (2000, p. 205-206) define o termo “pragmática” como usado para denominar uma “área” que, no momento em que ele escreve, ainda não era muito precisa, mas estava “entre a semântica, a SOCIOLINGUÍSTICA e o CONTEXTO EXTRALINGUÍSTICO (ibid.; maiúsculas do autor). Ainda na mesma definição, o autor (ibid., p. 206) explica que a Linguística moderna passa a compreender a Pragmática como o estudo da língua considerando o ponto de vista dos usuários, em especial, as escolhas que eles fazem, as limitações que encontram no uso da linguagem na interação social, bem como seus efeitos sobre outros participantes de um ato de comunicação.

Trazendo a temática para o escopo de estudos brasileiros e da relação entre línguas, Santoro, Silva e Kulikowski (2023, p. 13), pesquisadoras da Universidade de São Paulo, acrescentam a ideia de que o estudo da Pragmática tem como aspecto central “observar e descrever as **convenções** presentes nas línguas, tentando descobrir se e como se diferenciam e como podem ser interpretadas” (grifo nosso).

A aplicação prática da Pragmática Linguística envolve a consciência das analogias e diferenças entre as convenções linguísticas, o que conforme argumentam Santoro, Silva e Kulikowski (2023, p. 13) pode:

¹ Tradução nossa. No original: “... en la filosofía del lenguaje, la sociología, la psicología social, el análisis del discurso, la psico-lingüística y la lingüística.” (Félix-Brasdefer, 2018, p.3).

² Tradução nossa. No original: “es el primer intento de hacer, dentro de la lingüística, una teoría del significado de las palabras en su relación con hablantes y contextos.” (Reyes, 2011, p.7-8).

[...] ajudar quem vive ou trabalha entre duas ou mais línguas (no ensino e na aprendizagem de línguas, na preparação de material didático, nas atividades tradutórias e interculturais, em contextos migratórios, no trabalho dos mediadores culturais dedicados às mais diversas atividades do mundo globalizado, entre outros) e certamente contribui para evitar mal entendidos e o possível fracasso do ato comunicativo.

Isso mostra que a aplicação prática da Pragmática Linguística se torna essencial para profissionais de Secretariado, pois eles frequentemente mediam interações interculturais e multilíngues, por exemplo, ao fazer gestão de viagens ou lidar com expatriados. Ao dominar essas convenções, eles evitam mal-entendidos, garantem a clareza na comunicação e asseguram o sucesso em suas interações e no apoio aos executivos, certificando a eficácia de seu papel estratégico nas organizações.

Dessa forma, refletir sobre a Pragmática Linguística é apenas o ponto de partida para compreender a complexidade das interações profissionais em ambientes diversos. Para além das convenções linguísticas, é necessário considerar as influências culturais que atravessam essas trocas. A seguir, exploraremos a interculturalidade, elemento central para entender como diferentes formas de percepção e comportamento moldam a comunicação e exigem do profissional de Secretariado e Assessoria Internacional uma atuação sensível, informada e estrategicamente adaptada a diferentes realidades.

3.2 Interculturalidade

As interações humanas são moldadas por uma série de fatores que, muitas vezes, passam despercebidos no cotidiano. Entre eles, a cultura exerce uma influência profunda, guiando comportamentos, modos de expressão e formas de interpretar o outro. É nesse cenário que se insere a importância de refletir sobre como essas influências impactam a comunicação, especialmente em contextos multiculturais.

Segundo Corbett (2011, p. 306), para entender qualquer comunicação intercultural, é preciso ter em mente a definição de cultura. Para o autor, baseado na Antropologia, a cultura pode ser entendida como “práticas cotidianas que surgem de atitudes e crenças normativas negociadas por grupos específicos, cujas interações

são condicionadas por formas particulares de organização social”³. Essa definição consegue incluir desde culturas isoladas até subculturas, como as urbanas, de grupos profissionais, nacionais ou regionais.

Corbett (2011, p.306-307) também destaca que os indivíduos pertencem simultaneamente a várias culturas e que a interação complexa entre elas influencia a forma como cada pessoa se comunica. Por exemplo, um profissional de Secretariado no Brasil pode compartilhar práticas comuns com profissionais de Secretariado de outras partes do mundo, mas sua forma de se expressar também será moldada por sua cultura local, idioma, gênero, idade e experiências de vida. Essa relação de influência se torna ainda mais complexa quando envolve pessoas de diferentes origens.

Nesse ponto, se torna indispensável considerar a interculturalidade, que no campo da Pragmática, desempenha um papel fundamental e está relacionada às interações entre falantes de diferentes culturas que se comunicam em uma mesma língua ou em línguas distintas. De acordo com Félix-Brasdefer (2018, p. 9), “a pragmática intercultural refere-se ao uso da comunicação entre falantes que não compartilham a mesma língua”⁴, o que pode ocorrer tanto entre um falante nativo e um não nativo, quanto em situações de uso de uma língua franca, como quando nenhum dos interlocutores compartilham a língua nativa do outro.

É essencial compreender como as pessoas constroem sentido mesmo sem compartilhar o mesmo contexto social. Segundo o autor, embora no início da interação o contexto comum seja limitado, ele se desenvolve gradualmente à medida que os interlocutores conversam. Esse processo se torna mais fácil quando os falantes já tiveram contato prévio, que facilita uma comunicação mais clara e a construção de um entendimento mútuo.

Nessas interações, a cortesia — que será detalhada mais adiante — só é realmente eficaz se estiver alinhada às normas culturais do interlocutor. Martín (2024, p. 8) destaca que a eficácia da cortesia depende de sua adequação às normas culturais necessárias. Em outras palavras, para que a cortesia funcione, ou o falante

³ Tradução nossa. No original: “everyday practices that arise from normative attitudes and beliefs negotiated by particular groups whose interactions are conditioned by particular forms of social organization.” (Corbett, 2011, p. 306).

⁴ Tradução nossa. No original: “La pragmática intercultural alude al uso de la comunicación entre hablantes que no comparten la misma lengua.” (Félix-Brasdefer, 2018, p. 9).

e seu interlocutor pertencem à mesma cultura, compartilhando expectativas semelhantes, ou o falante precisa conhecer e seguir as normas culturais do outro para que seu gesto seja compreendido como respeitoso. Dessa forma, a interculturalidade exige não apenas competência linguística, mas também sensibilidade às diferenças culturais que influenciam a comunicação.

Essa sensibilidade intercultural se revela quando os interlocutores, mesmo diante de falantes não nativos, colaboram de forma espontânea para resolver possíveis conflitos de sentido. Essa cooperação mútua evita interrupções na comunicação e possibilita a reconstrução do entendimento, mostrando que a comunicação eficaz em contextos interculturais depende não só do conhecimento das normas culturais, mas também da capacidade de adaptação e flexibilidade diante das diferenças linguísticas e culturais, aspectos que serão abordados com mais detalhes nas entrevistas realizadas.

3.3 Etiqueta Empresarial

Para Guirão (2008, p.18), o termo “etiqueta” é frequentemente associado, de forma errônea, apenas a regras, protocolos ou formalidades. Segundo o autor, “certamente isso se deve a regras de comportamento que se originaram nos tempos da corte francesa, quando se ditava rigidamente o modo como os nobres deveriam se comportar, se quisessem ser reconhecidos e aceitos”. Para ilustrar o impacto que essas normas tiveram sobre a vida cotidiana dos nobres, nos valem de Elias (2001, p. 104) que nos relata que:

[...] a etiqueta e o cerimonial tornaram-se cada vez mais um perpetuum mobile espectral, que em função disso existia e se movia com total autonomia [...] como que impelido por um motor inesgotável, pela competição dos homens envolvidos em busca de status e poder — tanto entre si quanto em relação à massa dos excluídos — e por sua necessidade de um prestígio claramente delimitado. No fim das contas, essa coerção da luta por poder, status e prestígio continuamente ameaçados era, sem dúvida, o fator determinante que obrigava todos os participantes dessa estrutura, articulada em sua escala hierárquica, a continuar realizando um cerimonial que se tornara um fardo [...] Para cada uma delas, mesmo a menor tentativa de reforma, de alteração da precária estrutura de tensões, trazia inevitavelmente um abalo, uma redução e até uma extinção de determinados privilégios e direitos dos indivíduos e das famílias em particular. Violar ou abolir tais condições de poder era uma espécie de tabu na camada dominante dessa sociedade.

Como pode-se observar, na corte seguir a etiqueta foi se tornando algo mais que simplesmente se adequar às regras de todos para uma boa convivência, como

veremos mais detalhadamente nas definições de cortesia no item 3.4, mas passou a ser um sistema rígido de disputa por poder entre os nobres: uma pequena mudança podia fazê-los perder privilégios e direitos.

Hoje em dia, contudo, segundo Guirão (2008, p.18) a etiqueta não é mais assim, evoluiu, adequando-se à realidade de nossa época. Segundo Ribeiro (2002, p.14, *apud* Melo, 2022), a etiqueta "consiste na forma de conduta dos indivíduos baseado em normas que visam um convívio agradável e uma comunicação fluida.", uma definição muito mais próxima do que entendemos por cortesia.

A etiqueta está presente em muitas áreas da sociedade e quando voltada à empresa, recebe o nome de Etiqueta Empresarial ou Corporativa. Segundo Daza (2020, p.26), a Etiqueta Empresarial:

[...] define e regula as ações (ou atos) que se desenrolam em uma 'organização', especialmente definindo a interação, comunicação e em geral a etiqueta correspondente a situações e eventos desenvolvidos dentro da unidade empresarial, em cada caso, determinar a etiqueta e demais situações de comportamento, apresentação e cortesia que as pessoas devem seguir.⁵

Dessa forma, entendemos que a etiqueta não apenas regula comportamentos aceitáveis, mas também melhora as relações interpessoais e organizacionais. Portanto, a cortesia se manifesta por meio das normas de etiqueta, e juntas, elas tornam as interações sociais e profissionais mais respeitadas e eficientes, contribuindo para uma imagem profissional positiva fortalecendo a comunicação em contextos interculturais.

Para os profissionais de Secretariado e Assessoria Internacional, o domínio das normas de etiqueta é crucial. Nakagawa (2008, p.2) enfatiza que, em um mundo caracterizado pela crescente diversidade cultural, é essencial que os executivos conheçam e pratiquem regras comportamentais que demonstrem respeito e boas maneiras. Segundo o autor, "o contato com a pluralidade de costumes e valores, possibilitado pelas transações comerciais internacionais, foi incorporado ao campo da etiqueta". Portanto, para os profissionais de Secretariado e Assessoria Internacional, estar bem-informado sobre essas normas não só facilita a interação em contextos

⁵ Tradução nossa. No original: "define y regula todas las acciones (o actos) que se desarrollen en una "organización", en especial definiendo la interacción, comunicación, y en general la etiqueta correspondiente a situaciones y eventos desarrollados dentro de una unidad empresarial, por tanto, es necesario nombrar esas situaciones y eventos, para en cada caso, determinar la etiqueta y demás situaciones de comportamiento, presentación y cortesía que las personas deban seguir. (Daza, 2020, p.26)

variados, mas também é vital para o sucesso de suas atividades, seja na gestão de viagens internacionais ou no apoio a expatriados.

3.4 Cortesia

Inserida no campo da Pragmática, a cortesia é uma área de estudo que explora como as regras sociais influenciam no comportamento e as interações entre as pessoas. O termo “cortesia”, conforme Haverkate (1994, p.11), tem origem na vida da corte e corresponde às primeiras regras de etiqueta e bons modos que foram estabelecidos para distinguir os nobres do povo comum, criando um sistema que serviu como pauta social distintiva. Como já vimos anteriormente ao tratar da etiqueta, esse conjunto de normas ia muito além da simples boa convivência: funcionava como instrumento de manutenção de privilégios e status.

De acordo com Félix-Brasdefer (2018, p. 152), a cortesia surgiu historicamente como uma forma de fortalecer os vínculos sociais em sociedades civilizadas, demonstrando respeito, consideração e afeto, especialmente nas cortes, onde as normas de comportamentos eram exigentes e evidenciaram as diferenças de status social e hierárquico. Atualmente, a cortesia mantém sua importância, adaptando-se às mudanças culturais e tecnológicas, que abrange o uso apropriado da linguagem e normas de etiqueta, considerando a diversidade e o tratamento respeitoso em interações digitais e presenciais.

Bravo (2005), por sua vez, apresenta uma definição de cortesia como:

[...] uma atividade comunicativa cuja finalidade é ficar bem com o outro e que segue as normas e códigos sociais que se supõe ser de conhecimento dos falantes. Este tipo de atividade em todos os contextos considera o benefício do interlocutor. O efeito que essa atividade tem na interação é interpessoalmente positivo.⁶

Como vemos, essa definição destaca que a cortesia é uma maneira de manter boas relações entre as pessoas. A nosso ver, podemos dizer que é uma forma de empatia, já que procura criar um ambiente de interação positivo e harmonioso considerando o outro.

Diferentemente do que pode parecer, a cortesia não se limita ao aspecto linguístico, como explica Escandell Vidal (2013), a cortesia pode ser descrita como um

⁶ Tradução nossa. No original: “una actividad comunicativa cuya finalidad propia es quedar bien con el otro y que responde a normas y a códigos sociales que se suponen en conocimiento de los hablantes. Este tipo de actividad en todos los contextos considera el beneficio del interlocutor. El efecto que esta actividad tiene en la interacción es interpersonalmente positivo”. (Bravo, 2005, p.33-34).

conjunto de normas sociais específicas de cada sociedade, que orientam o comportamento apropriado dos indivíduos, ajudando a manter boas relações. Nesse sentido, entendemos que a cortesia desempenha um papel importante, cobrindo tanto a comunicação quanto o comportamento, com o objetivo de facilitar a convivência e minimizar conflitos em diversas situações, considerando os contextos interculturais hispânicos.

Fundamental para interações sociais bem-sucedidas, a cortesia ajuda a evitar choques culturais e efeitos indesejáveis. Como defende Gomes (2020, p. 307), compreender as regras de cortesia garante que a comunicação seja eficaz e respeitosa, promovendo um bom entendimento entre pessoas de diferentes culturas.

Outro aspecto que também colabora para o respeito na comunicação está no conhecimento sobre as normas de troca de turnos. Segundo Briz (2004, p. 69) a cortesia social na comunicação envolve a troca de turnos ao falar, em que é crucial saber quando falar e quando ouvir para promover uma interação harmoniosa, fluida e natural. Essa prática pode variar entre diferentes culturas.

Além das variações na prática da troca de turnos, Gutiérrez-Rivas (2011, *apud* Figueiredo, 2020, p.19) aponta que, quando se trata de variação, as normas de cortesia variam bastante entre falantes de diferentes línguas e até entre aqueles que falam a mesma língua. Isso mostra que a cortesia é dinâmica e se adapta às particularidades de cada comunidade.

Aproximando essas definições aos propósitos de nosso trabalho, podemos afirmar que o conhecimento compartilhado sobre normas e códigos sociais é essencial, para o profissional de Secretariado e Assessoria Internacional, já que estando cientes de seu funcionamento tanto seu comportamento como sua comunicação serão mais apropriados evitando constrangimentos ou mal-entendidos. Essas atitudes não apenas promoverão um ambiente mais agradável e construtivo, mas também demonstrarão respeito pelas variadas culturas, fortalecendo a confiança mútua. Essa temática será aprofundada no Capítulo 4, onde exploraremos com mais profundidade os diferentes tipos de cortesia e suas principais características.

3.4.1 Descortesia

Enquanto a cortesia facilita as interações, a descortesia, conforme Félix-Brasdefer (2018, p.152), refere-se a um comportamento desfavorável ou insultante pelo falante, e quando manifestada, a percepção negativa do interlocutor tende a

umentar. Esse tipo de atitude não só compromete a qualidade da comunicação, como também prejudica a confiança e o respeito, gerando distanciamento nas relações profissionais.

Ainda de acordo com Félix-Brasdefer (2018, p. 172), que analisa o modelo de descortesia de Culpeper (2011), comportamentos descorteses são associados à falta de respeito e diversas formas de desconsideração, incluindo ações vulgares e inadequadas. O termo usado para descrever esse comportamento é "*grosero*" em espanhol, e se reflete em atitudes que não atendem às normas de respeito esperadas.

Para Culpeper (2011, p. 254, *apud* Félix-Brasdefer, 2018, p. 172), a descortesia vai além de simples comportamentos inadequados, sendo influenciada por expectativas e normas sociais específicas. Ele a define da seguinte forma:

A descortesia é uma atitude negativa em relação a comportamentos específicos que ocorrem em contextos específicos. Baseia-se em expectativas, desejos e/ou crenças sobre a organização social, que incluem, em particular, como as identidades de uma pessoa ou grupo são mediadas por outros em interação. Os comportamentos situados são vistos negativamente, considerados 'descorteses', quando entram em conflito com a forma como se espera que sejam.⁷

Portanto, a descortesia é o resultado da frustração de expectativas e crenças sociais que definem o que é apropriado em diferentes contextos, variando conforme o ambiente social, a situação e as identidades das pessoas envolvidas. Além do modelo de Culpeper, Silvia Kaul de Marlangeón (2008, p. 255) explora a descortesia no contexto do espanhol, tendo em vista um comportamento que pode ser intencional ou não intencional, que depende das normas culturais. Ela observa como a descortesia se manifesta tanto em contextos institucionais quanto em situações informais.

Cada sociedade possui regras que orientam a interação, como já dissemos no caso da cortesia, e quando um comportamento não corresponde a essas normas, ele é interpretado negativamente, o que pode levar à percepção de descortesia. Conforme a análise de Kerbrat-Orecchioni (2004), que apresenta um sistema que inclui a variação cultural, a descortesia é destacada como a "ausência <<anormal>> de um

⁷ Tradução nossa. No original: "La descortesía es una actitud negativa hacia comportamientos específicos que ocurren en contextos específicos. Se sustenta en expectativas, deseos y/o creencias sobre la organización social, que incluyen, en particular, cómo las identidades de una persona o un grupo son mediadas por otros en interacción. Las conductas situadas se ven negativamente, consideradas 'descorteses', cuando entran en conflicto con la forma en que se espera que lo sean." (Culpeper, 2011, p. 254).

marcador de cortesia ou pela presença de um marcador fraco”⁸. Essa percepção de descortesia pode ser influenciada pela interculturalidade, pois o que é considerado falta de respeito em uma cultura pode não ter o mesmo impacto em outra.

Dessa forma, para profissionais de Secretariado e Assessoria Internacional, compreender a descortesia envolve também considerar como as normas e expectativas podem variar entre diferentes contextos culturais, além de como a etiqueta empresarial desempenha um papel importante ajudando a evitar mal-entendidos, aspecto que abordaremos com mais profundidade no próximo item.

3.4.2 Mal-entendidos

Na comunicação intercultural, os mal-entendidos são fenômenos comuns que podem afetar a clareza e a eficácia das interações entre falantes de diferentes línguas e culturas. De acordo com Cruz (2020, p. 385-386, *apud* Martín, 2024, p. 18) o mal-entendido acontece quando o receptor interpreta a mensagem de maneira diferente do que o emissor pretendia transmitir, devido a uma compreensão inadequada para o contexto da conversa, o que pode gerar a descortesia de que falamos no item anterior.

Conforme apontam Figueiredo e Sá (2022, p.37), a maior parte dos mal-entendidos pragmáticos decorrem de sistemas de cortesias diferentes. Por exemplo, dentro de variedades do espanhol, “falantes latino-americanos tendem a considerar a fala dos espanhóis como muito direta ou mesmo abrupta. Assim como para os espanhóis, os latino-americanos podem ser considerados como cômicos nas suas estratégias de cortesia.” Essa diversidade revela como diferentes normas culturais de interação podem influenciar a percepção e a interpretação das mensagens.

Diante disso, é crucial que o profissional de Secretariado e Assessoria Internacional, cuja atuação envolve a mediação de interações multiculturais, seja capaz de identificar e compreender essas variações. Como destaca Martín (2024, p.18), os mal-entendidos têm três aspectos importantes: eles podem ocorrer de forma não intencional, frequentemente passando despercebidos no momento, mas ainda assim gerando problemas. Souza (2016, p.58) reforça essa ideia ao afirmar que:

Embora a possibilidade de conflito seja evidenciada no uso corrente do conceito, mal-entendidos ocorrem em diferentes níveis e podem ter diversos impactos sobre as interações. Tais ocorrências e impactos dependerão do engajamento dos interagentes para identificá-los e negociá-los. Ainda assim,

⁸ Tradução nossa. No original: *Descortesía*: ausencia <<anormal>> de un marcador de cortesía (o presencia de un marcador demasiado débil). (Kerbrat-Orecchini, 2004, p. 49).

o mal-entendido não é um fenômeno que pode ser totalmente controlável ou identificável.

Em ambientes de trabalho, especialmente para o profissional de Secretariado e Assessoria Internacional que atua no Brasil, os mal-entendidos são inevitáveis, principalmente devido à proximidade linguística entre o português e o espanhol. Essa similaridade pode levar, mesmo sem querer, à fusão dos dois idiomas, causando confusão e erros de comunicação. Portanto, além de conhecer as diferenças entre as línguas, é recomendável que o profissional tenha um jogo de cintura e a habilidade de identificar rapidamente esses mal-entendidos, adaptando-se de maneira proativa e eficaz. Essa flexibilidade é essencial para manter a eficiência na comunicação interpessoal e para construir relacionamentos profissionais positivos.

4. TIPOS DE CORTESIA

Elemento indispensável na comunicação em espanhol a cortesia verbal é um processo que envolve a aproximação de um indivíduo a outro, refletindo tanto a intenção dos falantes quanto às normas culturais que orientam suas interações, como saudações e cumprimentos, despedidas, pedidos, influenciando diretamente o sucesso ou fracasso da comunicação, como já mencionamos anteriormente.

Considerando sua relevância, é importante entender como a cortesia é praticada no cotidiano corporativo ou fora dele, observando seus diferentes tipos e a forma como são aplicados em situações reais. Os estudos de Briz (2004; 2010) oferecem uma base teórica consistente para esta análise, abordando não apenas os tipos de cortesia, mas também seus efeitos na comunicação e sua função pragmática. O autor propõe diferentes formas de manifestação da cortesia, que exploraremos com mais profundidade nos subitens a seguir.

4.1 Cortesia Valorizante

A cortesia valorizante, tem como objetivo principal a própria cortesia, ou seja, a prática de ser cortês pelo simples valor da cortesia. Essa abordagem visa manter boas relações com os outros, buscar um equilíbrio nas percepções que as pessoas têm umas das outras e garantir a aceitação social dentro de um grupo.

O ato verbal valorizante ou agradador, como explica Briz (2010, p. 2), é uma forma de aproximação social, onde o objetivo linguístico e o social se encontram. Esse tipo de ato, frequentemente exemplificado por elogios, cumprimentos e agradecimentos, tem um caráter ritualizado e intensificador, servindo para valorizar ou agradar o interlocutor. A importância desse comportamento está no fato de que, ao se expressar linguisticamente, o falante simultaneamente busca uma conexão social. Em outras palavras, ao emitir uma mensagem, como um elogio, o propósito de se aproximar do outro se realiza tanto no nível linguístico quanto no social, reforçando o sucesso da interação.

Podemos ver um exemplo do uso da cortesia valorizante em uma situação descrita por Briz (2010, p.2), que se trata de uma visita que cumpre com a máxima cortesia, ao elevar a imagem do anfitrião com a fala: “Ei, você cozinha maravilhosamente”⁹. Para o autor, essa forma de dizer reforça também uma

⁹ No original: “Oye/ cocinas de maravilla”; (Briz, 2010, p.2).

convenção cultural hispânica que “aconselha”, em uma visita, elogiar o outro para reafirmá-lo.

4.2 Cortesia Codificada

Outro tipo de cortesia que Briz (2004, p. 69) aborda é a codificada, que se refere às normas sociais previamente estabelecidas que guiam as interações. Esse tipo de cortesia é composto por regras convencionais e rígidas, que determinam como as pessoas devem se comportar em determinadas situações. Incluem o uso de expressões formais de tratamento e gestos de respeito em contextos sociais específicos. No caso do profissional de Secretariado, essa cortesia é particularmente importante, uma vez que ele frequentemente se vê diante de normas sociais e protocolares previamente estabelecidas. A cortesia codificada garante que o profissional atue de forma alinhada às expectativas do ambiente corporativo.

4.3 Cortesia Interpretada

Um tipo mais de cortesia, segundo Briz (2004 *ibid*, p. 69), é a interpretada, definida como a que se adapta ao decorrer da interação. Ela é construída em tempo real com base nas reações dos participantes e no contexto da conversa. Ao contrário da cortesia codificada, esse tipo de cortesia é flexível e varia conforme as circunstâncias. É o resultado das avaliações que os interlocutores fazem durante o diálogo, ajustando suas ações e respostas para manter ou adaptar o tom cortês de acordo com as necessidades da interação.

4.4 Cortesia Normativa

Briz (2010, p. 1) define a cortesia normativa como aquela na qual "aproximo de outro com a finalidade de ser cortês, porque tem uma norma de comportamento ou uma lógica cultural que assim me dita ou aconselha"¹⁰. Esse tipo de cortesia caracteriza-se pela sua maior ritualização, como, por exemplo, responder a uma saudação com outra saudação ou uma despedida com outra despedida.

¹⁰ Tradução nossa. Texto original: “O bien me acerco al otro con fin cortés, porque hay una norma de conducta social o una lógica cultural que así me lo dicta o aconseja” (Briz, 2010, p.2)

4.5 Cortesia Atenuadora

Briz (2010, p. 2), exemplifica também a cortesia atenuadora, também chamada de mitigadora, envolve suavizar o conteúdo de uma mensagem, de modo a reduzir possíveis tensões e evitar ameaças à imagem tanto do emissor quanto do receptor. Esse distanciamento, apesar de paradoxal, contribui para uma aproximação, uma vez que evita mal-entendidos e preserva a harmonia na interação. Conforme exemplifica Briz (*ibid.*, p. 2), o uso de atenuantes é um aspecto central dessa forma de cortesia, pois permite relativizar opiniões, evitando que o falante assuma total responsabilidade sobre o que foi dito.

Um exemplo dessa prática está na frase "não sei, pelo que dizem parece que poderia ter sido feito de outro modo"¹¹, onde observa-se que a pessoa finge ter dúvidas impessoalizando a opinião, bem como usa verbos atenuadores como o "parece" que passa o ar de dúvida e o verbo poderia, que expressa condição. Assim, o interlocutor suaviza a crítica, evitando possíveis conflitos.

Cabe destacar que a cortesia atenuadora também ajuda a manter relações interpessoais equilibradas e respeitosas. No contexto corporativo, essa forma de cortesia é especialmente útil, pois facilita o gerenciamento de equipes, promovendo um ambiente de trabalho mais harmonioso e colaborativo. Ao suavizar a comunicação, ela contribui para a resolução de conflitos e para a manutenção de um clima profissional positivo, essencial para o sucesso das relações dentro da organização.

¹¹ Tradução nossa. Texto original: "No sé/ por lo que dicen parece que podría haberse hecho de otro modo". (Briz, 2010, p.2).

5. CORTESIA E DESCORTESIA NA PRÁTICA

Neste capítulo, apresentaremos exemplos práticos de cortesia e descortesia, analisando três situações específicas de vídeos extraídos do YouTube, nos quais pessoas relatam suas experiências. Ao comparar as diferenças culturais que influenciam a comunicação, buscaremos destacar a importância de compreender essas variações para promover interações eficazes e respeitadas no ambiente empresarial, especialmente para os profissionais de Secretariado e Assessoria Internacional, que desempenham um papel fundamental na mediação dessas interações.

O primeiro conjunto de situações se deu a partir de interações entre falantes de espanhol da Colômbia e da Argentina, na reprodução do trecho do vídeo do YouTube intitulado “Colombiano en Argentina | Cultura y Diferencias | Contamela #16” (Contamela, 2024). Nesse vídeo, um jovem colombiano chamado Rafael Varon Ortega relata que viaja para a Argentina com o objetivo de estudar, dispondo de recursos suficientes para exatamente um mês, por isso ele e seus colegas precisam encontrar um trabalho e passam por algumas situações, às quais devemos estar atentos.

Inicialmente, ele aborda um aspecto cotidiano. Segundo ele, na Colômbia, fazer um pedido de forma direta pode ser interpretado como uma ordem, o que não é considerado cortês. Para suavizar essa abordagem, eles utilizam a expressão “¿me regalas?” antes do pedido, como: ¿me regalas una gaseosa?, seguindo uma norma pré-estabelecida para evitar que o pedido soe como uma ordem, o que identificamos como **cortesia atenuadora**. Observe no fragmento a seguir, iniciado no minuto 10:32 do vídeo, no qual menciona uma diferença cultural na linguagem cotidiana que gera interpretações distintas entre colombianos e argentinos.

[...] Normalmente vas a un kiosco en Colombia, digamos, y digo/en vez de decir “¿me das una gaseosa?”, decís “¿me regalas una gaseosa?” y la pagás. Pero tenemos esa cosa que antes decimos “¿me regalas?”, y si te sale acá, la gente piensa que no se lo vas a pagar, pero es como una muletilla para que no suene tan [...] golpeado.¹²

¹² Tradução nossa. “Normalmente ao ir a uma lojinha na Colômbia, digamos, em vez de dizer “me dá um refrigerante”, você fala “me presenteie um refrigerante?” e paga. Mas temos esse costume de dizer “me presenteie”, e se você diz aqui, as pessoas pensam que você não vai pagar, mas é como um bordão, para que não soe tão [...] ofensivo”. (Contamela, 2024, 10:32).

O uso da expressão “¿me regala?”, conforme observado pelo jovem, é um exemplo de atenuação, um recurso que visa suavizar o impacto de um pedido. Culturalmente, essa expressão é considerada uma “muletilla” (uma espécie de bordão) que evita que o pedido soe autoritário ou direto demais. O mal-entendido surge quando a expressão é utilizada em outro país, mesmo que dentro da mesma língua (o espanhol), a expressão é entendida pelos argentinos em sua forma literal, como “me presenteie”, o que implica que o falante estivesse pedindo aquele item de maneira gratuita.

Um ponto importante de reflexão, abordado anteriormente na fundamentação teórica, no subtópico 3.4, é que a cortesia, em uma cultura, pode ser interpretada de maneira completamente diferente em outra. Figueiredo (2020) destaca como as normas de cortesia variam entre falantes de diferentes línguas e até entre aqueles que falam a mesma língua, como observado por Gutiérrez-Rivas (2011). Briz (2004) também contribui para essa reflexão ao apontar que as normas de cortesia envolvem aspectos como a troca de turnos na comunicação, prática que pode variar bastante entre culturas.

Ainda no vídeo analisado, o jovem continua seu relato, mencionando um choque cultural que enfrentou ao começar a trabalhar na Argentina. Ele aponta o uso de palavras no imperativo, que lhe transmitiam a impressão de que o falante estava bravo com ele, o que o fez questionar o que poderia ter feito de errado. Dessa forma, observou que as pessoas frequentemente usavam expressões como “andá”, “llevá” e “traé”¹³, sem modalização, enquanto em sua cultura costuma-se usar expressões como “por favor” para suavizar o pedido. Embora isso parecesse rude ou autoritário no início, sua percepção mudou com o tempo, quando ele compreendeu que essa era apenas uma característica cultural dos argentinos, sem intenções negativas (Contamela, 2024).

Ainda no canal do YouTube Contamela, o segundo vídeo estudado neste capítulo, com o título de “Espanhola en Argentina | Cultura y Diferencias | Contamela #9”, apresenta o relato de Carmen, uma jovem espanhola, que reflete sobre as experiências vividas durante seu período na Argentina e também, breve retorno à Espanha. No relato, ela fala sobre o desconforto inicial ao perceber que seu sotaque despertava o interesse dos argentinos, muitos a abordavam para falar sobre seus

¹³ Tradução nossa. “vai”, “leva” e “traz”. (Contamela, 2024).

antepassados espanhóis, embora fosse uma conexão cultural significativa, a incomodava porque a impedia de realizar atividades cotidianas de forma tranquila, como ir ao supermercado ou tomar um café. Sua forma de lidar com a situação foi se modificando quando passou a ter aulas de história da Argentina no curso de Teatro que realizava. No vídeo, ela mostra como o contato com outra cultura e o conhecimento histórico a influenciaram, e como essa experiência mudou sua percepção ao retornar à Espanha, oferecendo uma nova perspectiva sobre a própria cultura.

No decorrer do vídeo, a espanhola reflete sobre o uso da ironia na comunicação dos argentinos, destacando a complexidade e a sutileza com que as palavras são utilizadas. Para ela, os argentinos possuem "uma capacidade de jogar com as palavras habilidosa [...] uma coisa de retorcer, de ser irônico, de ser mordaz, de ser sutil, de ser metafórico"¹⁴, o que, segundo ela, demonstra uma riqueza expressiva única na interação verbal.

Essa habilidade de articular significados de maneira criativa diverge com a comunicação predominante na Espanha, que, segundo sua observação, é mais direta. Ela argumenta que essa característica da fala espanhola traz uma simplicidade na comunicação que pode ser tanto uma vantagem quanto uma limitação, dependendo do contexto: a vantagem está na clareza e na rapidez da solução, já que a fala é mais direta e objetiva, embora falte metáforas e sutilezas; por sua vez, a limitação acontece quando os argentinos, com seu uso mais complexo das palavras, apresentam uma comunicação mais poética e metafórica, mas que pode dificultar a compreensão das intenções por trás das falas.

Essa abordagem de diferentes estilos de comunicação, sem julgamentos e buscando compreensão, reflete a aplicação da **cortesia interpretada**, definida no subtópico 4.3, que é construída a partir dos resultados da interpretação que os falantes realizam durante a interação, adaptando e buscando manter o tom cortês.

O terceiro vídeo analisado para compor as situações práticas deste capítulo foi o de Ana Laura Prestes Ferreira de Sá, uma brasileira de 23 anos que vive na Rússia há seis anos, que com seu conhecimento intercultural e interlinguístico enriqueceu ainda mais seu relato. Com sua experiência como estudante de Relações

¹⁴ No original: "una capacidad de jugar con las palabras bestial [...] una cosa de retorcer, de ser irónico, de ser mordaz, de ser sutil, de ser metafórico". (Contamela, 2024, 22:36)

Internacionais, blogueira e tradutora¹⁵ Ana compartilha os choques culturais que vivenciou, destacando as diferenças nas formas de viver, agir, falar e comer em outros países. Em seu próprio canal do YouTube chamado “Strannha”, o vídeo se concentra em experiências marcantes durante os três anos em que morou nas Ilhas Canárias, na Espanha, conectado diretamente ao tema abordado neste trabalho.

Um dos pontos destacados foi a forma de falar das pessoas, não focada no idioma em si, mas no tom elevado, quase como se estivessem gritando. Esse comportamento levava-a a imaginar, num primeiro momento, que estavam brigando, mas estavam apenas conversando. Ana comenta que sua reação foi permanecer em silêncio, pois “não queria falar assim, parecendo uma ‘gralha” (Strannha, 2024). Como consequência, ela acabou não se enturmando tanto quanto desejava, por não adotar o mesmo estilo de comunicação.

Além disso, Ana Laura, no mesmo vídeo, compartilha, em seu relato, outro choque cultural que vivenciou, relacionado a um hábito enraizado da população local: o ato de corrigir as pessoas. Ela menciona que, embora pronunciasse o espanhol corretamente e fosse entendida/compreendida, frequentemente era corrigida por não adotar o sotaque característico da região em que estava morando. Esse comportamento não partia de pessoas próximas, mas de desconhecidos em situações cotidianas, o que a impressionava negativamente. Um exemplo marcante que ela relata ocorreu em um restaurante, onde sua mãe foi corrigida pelo garçom ao fazer seu pedido. Esse tipo de interação, segundo ela, refletia uma diferença cultural significativa, visto que, no Brasil, corrigir um imigrante, mesmo que estivesse falando de forma incorreta — o que, para ela, não era o caso —, é algo inadmissível e causaria constrangimento. Já para os habitantes locais das Ilhas Canárias, como mostramos, essa prática era algo natural e esperado.

Essa situação ilustra, na prática, o que Figueiredo e Sá (2022, p. 37) apontam como uma das principais causas de **mal-entendidos**: a diferença nos sistemas de cortesia. Esse cenário nos leva a refletir sobre o impacto que uma orientação prévia não apenas sobre etiqueta, mas também sobre as variações nas normas de cortesia poderia ter tido sobre a experiência de Ana Laura ao se mudar para as Ilhas Canárias. Caso tivesse conhecimento sobre essas diferenças, ela talvez pudesse ter minimizado

¹⁵ Informações retiradas do perfil de Ana Laura Prestes na rede social LinkedIn. Disponível em: <https://www.linkedin.com/in/analauraprestes/>. Acesso em: 30 maio 2025.

os choques culturais que, como indica o título de seu vídeo, geraram um “ranço” em relação aos espanhóis. Ainda que o conhecimento prévio não elimine completamente a possibilidade de choques culturais, visto que em muitos casos são inevitáveis, ele favorece uma melhor adaptação e empatia diante da situação.

Ao analisarmos essa interação, é possível distinguir entre etiqueta e cortesia. A **etiqueta** refere-se às normas sociais e ao comportamento esperado em uma determinada cultura, como no exemplo da correção da fala de Ana Laura, que se relaciona a uma prática cultural de valorização do sotaque local. Já a **cortesia**, no contexto da comunicação, diz respeito aos atos linguísticos de aproximação, cuidado e consideração para com o outro.

A situação também revela a ausência de **cortesia atenuadora**, conforme o conceito de Briz (2010), uma forma de cortesia que Ana Laura esperava, mas que não foi utilizada. Para os nativos das Ilhas Canárias, a correção fazia parte da etiqueta — ou seja, de um comportamento esperado naquela cultura —, e para eles não havia necessidade de suavizar a interação. A falta da cortesia atenuadora resultou no choque cultural e afetou a relação interpessoal. Um exemplo de como essa cortesia poderia ter sido aplicada seria: “você se expressa muito bem, mas aqui é comum usar esse sotaque”. Esse tipo de abordagem poderia ter atenuado a correção e mostrado respeito pelo esforço da falante, tornando a interação mais harmoniosa.

As análises dos vídeos demonstraram como a cortesia e a descortesia podem ser interpretadas de maneira diferente, mesmo entre falantes da mesma língua, o que pode levar a mal-entendidos. A aplicação da cortesia atenuadora, como visto nas situações descritas, é uma estratégia importante para minimizar tensões e preservar a imagem dos interlocutores.

Portanto, é fundamental que os profissionais de Secretariado e Assessoria Internacional, em prol de sua atuação como mediadores culturais, se preparem gradualmente para lidar com essas diferenças, visando garantir interações mais fluidas e respeitadas. Isso envolve, além de entender as normas de cortesia nas culturas com as quais interagem, o desenvolvimento de uma sensibilidade intercultural apurada. Esse conhecimento permite a aplicação adequada das normas, enquanto a sensibilidade intercultural assegura a adaptação às particularidades de cada situação, evitando mal-entendidos e promovendo uma convivência mais harmoniosa. A combinação desses dois aspectos é essencial para uma mediação bem-sucedida

entre culturas, facilitando a comunicação e contribuindo para um ambiente de trabalho mais colaborativo.

Se a análise dos vídeos revelou como a cortesia em espanhol se manifesta em situações reais, no próximo capítulo, a análise das entrevistas com profissionais brasileiros da área de Secretariado nos permitirá entender mais profundamente como esse recurso linguístico opera e se articula com as normas de etiqueta empresarial em contextos interculturais de trabalho.

6. ANÁLISE DAS ENTREVISTAS

Observando a necessidade de compreender diferentes pontos de vista, além de experiências e significados atribuídos ao tema em estudo pelos profissionais atuantes do mercado, optamos pela entrevista qualitativa, como já adiantamos no capítulo 2. Esse tipo de entrevista se caracteriza por ser um processo comunicativo planejado e estruturado de forma a permitir um encontro entre sujeitos, no qual o diálogo é essencial para a construção do conhecimento. Como apontam Cortazzo e Trindade (2016), a entrevista não é apenas uma conversa comum, mas um processo guiado por objetivos propostos conforme os interesses da pesquisa.

Tendo em vista o caráter qualitativo desse tipo de entrevistas, escolhemos a modalidade semiestruturada para a coleta de dados, uma vez que essa abordagem possibilita um equilíbrio entre questões previamente elaboradas e a flexibilidade para explorar situações imprevisíveis que possam surgir durante uma interação.

Com base nos fundamentos teóricos apresentados ao longo do trabalho, iniciamos a análise das entrevistas, que incluiu uma entrevista piloto e duas entrevistas separadamente com profissionais da área de Secretariado. É importante destacar a formação acadêmica semelhante entre os participantes das entrevistas.

A primeira experiência foi a entrevista piloto, realizada com um estudante do curso de Secretariado e Assessoria Internacional na Faculdade de Tecnologia de São Paulo (FATEC-SP), que durante seu estágio interagiu em espanhol com hispanofalantes. Da mesma forma, a primeira entrevista oficial foi feita com uma egressa do curso de Automação de Escritório e Secretariado, formada em 2011, também pela FATEC-SP, que atua como secretária executiva trilingue. Já na segunda entrevista, a participante, é formada em Secretariado Executivo por uma faculdade privada e possui experiência como professora de espanhol e secretária executiva, utilizando a língua espanhola como ferramenta de trabalho.

Os entrevistados responderam às perguntas, conforme mencionado no capítulo 2 da Metodologia, com tempo suficiente para compartilharem suas experiências profissionais. Os perfis selecionados ofereceram visões complementares sobre a atuação no Secretariado, especialmente no que se refere à cortesia, à comunicação e à etiqueta no ambiente empresarial.

6.1 Entrevista Piloto – EP

A entrevista EP foi realizada no dia 26 de março de 2025, via Zoom, durante 40 minutos, com um aluno da FATEC-SP que atuou como auxiliar da diretoria executiva e da superintendência em uma instituição de grande relevância no cenário cultural brasileiro, voltada à promoção da música de concerto.

Durante a conversa, o entrevistado compartilhou duas situações principais de interação com a língua e cultura espanhola. A primeira situação ocorreu em um evento promovido pela FATEC-SP em parceria com a Arinter, no qual o entrevistado, atuando como voluntário, teve contato com alunos de intercâmbio colombianos. A segunda situação ocorreu dentro da instituição em que trabalhava, onde ele teve a oportunidade de recepcionar e conversar com o cônsul do México. Esses exemplos ilustram diferentes contextos de comunicação intercultural e serviram de base para os relatos subsequentes.

Ao ser questionado sobre as primeiras impressões diante das diferenças na comunicação em interações que teve, ele relatou que, embora já tivesse estudado espanhol e o som da língua lhe fosse familiar, sentiu certo estranhamento durante a interação com os alunos colombianos. O que mais lhe chamou a atenção foi o uso de gírias e a velocidade com que se comunicavam, o que evidencia que o domínio de uma língua estrangeira vai além da gramática e do vocabulário, comprovando que é fundamental também desenvolver habilidades pragmáticas, especialmente em contextos como o do profissional de Secretariado, onde a comunicação em mais de uma língua é recorrente.

Nesse sentido, vale retomar Santoro, Silva e Kulikowski (2023, p. 23), já citados na fundamentação teórica (item 3.1), que afirmam que a consciência das analogias e diferenças entre convenções linguísticas, adquiridas com o estudo da Pragmática, contribui para a redução de mal-entendidos. O trecho a seguir, retirado da entrevista EP, ilustra esse ponto:

Então, é um pouco diferente. Mas, culturalmente falando, até mesmo algumas gírias — vamos dizer assim —, porque tem uma diferença de conversar, às vezes, numa conversa mais formal do que informal, dentro de um ambiente de trabalho, ambiente escolar... você vê bastante diferença, até você se acostumar às gírias e ao que você vai pegando, né? Eu até lembro de quando conversar com os colombianos — por estarmos no ambiente da FATEC, mais informal, e por estarmos até em uma idade próxima — nós trocamos gírias, né? Então, eles foram falando algumas gírias, algumas coisas da Colômbia, e nós fomos ouvindo. Eu e alguns colegas fomos ouvindo e ficamos: ‘Olha, que diferente! Nós temos algo parecido, que é assim, assim, assim’, e eles falam: ‘Nossa, mas como fala isso?’ Então, foi

uma troca cultural muito bacana. Mas, no primeiro momento, é estranho, porque são algumas frases que... o contexto é muito diferente. E depois você fica: 'Ah, legal, entendi', e vai se acostumando um pouco. Mas é bem interessante.

Esse relato revela, ainda, a aplicação de diferentes formas de cortesia verbal. Destacamos o uso da **cortesia interpretada**, conceito trazido por Briz (citado no item 4.3), que se constroi em tempo real, a partir da reação dos interlocutores e da adaptação mútua ao vocabulário. Isso pode ser observado na comparação de gírias semelhantes entre os grupos. Além disso, o entrevistado faz uso, ainda que de forma intuitiva, da **cortesia atenuadora** ao descrever o impacto inicial causado por algumas expressões. Ao afirmar que “no primeiro momento, é estranho”, ele suaviza o julgamento negativo ao completar com “depois você vai se acostumando”, evidenciando uma tentativa de manter um tom respeitoso.

Outro exemplo do uso inconsciente da **cortesia interpretada** apareceu quando perguntamos ao entrevistado como ele percebe que suas expressões ou a forma como falou não foram interpretadas da maneira esperada. Ele relatou que, num primeiro momento, isso é perceptível pela expressão da pessoa, que demonstra certo estranhamento. No entanto, ele destacou que, por não ser nativo no espanhol, sente que seus interlocutores demonstram paciência e permitem que ele vá “dando voltas” até conseguir se explicar.

A seguir, ele compartilha um exemplo que permite retomar o conceito de **mal-entendido** discutido na fundamentação teórica (item 3.4.2):

Então, às vezes, a pessoa, ela toma um choque. Eu lembro de estar conversando com os colombianos, e teve uma estudante que ela repetia muito uma expressão que era: *inzum!* Nesse tom anasalado: *inzum!* E eu ficava meia hora olhando e falava: “Ela estava falando isso?” E não. *Inzum* é como se fosse um *é*, “*é*”, e não *isso*. E eu falei pra ela que o seu *inzum* é parecido com o nosso *isso*, que vocês também têm em espanhol. Então, isso gera um estranhamento, mas eu acho que, conforme... como as nossas línguas, elas são próximas, né? São línguas latinas, até região... dá pra ir conversando, dá pra ir fazendo um *portunhol*. [...] Assim, você vai lidando com o seu nível de espanhol, você vai tentando, com as palavras que você tem, tentar explicar pra quebrar esse estranhamento.

Esse relato mostra um mal-entendido, atenuado pela palavra “estranhamento”, que surge a partir da interpretação e compreensão do termo “*inzum*” como sendo a palavra “*isso*”, do português. Com o tempo, ele percebeu que “*inzum*” tinha um significado diferente, mais próximo do “*é*” na língua portuguesa. Esse tipo de situação

gera ruído na comunicação e exige um esforço maior de escuta e interpretação para que o sentido e a intenção de comunicação original sejam alcançados.

Ainda sobre os **mal-entendidos**, retomamos o que discute Souza (2016, p. 58), quando nos mostra que dependendo do nível de engajamento dos interlocutores os mal-entendidos, podem gerar diferentes impactos sobre a interação, como se pode observar no seguinte trecho da entrevista:

O que eu acho engraçado do estranhamento é: a pessoa está prestando atenção em você, ela quebrou, e ela está tentando entender o que você está falando. Então, vocês dois ali têm um momento de: 'Olha, eu estou tentando falar isso. Como que ficaria na sua língua?' E a pessoa: 'Olha, na minha língua é isso.' Aí vocês conseguem se entender. E eu acho isso muito bom, muitas vezes. Então, dá pra chegar num consenso bem legal.

O trecho acima mostra que o entrevistado e seus interlocutores acessam, ainda que de forma intuitiva, o espaço da **interculturalidade**. Quando ele percebe o “estranhamento”, a conversa não se encerra. Pelo contrário, há colaboração: cada um explica como aquela ideia funciona na sua língua, e juntos constroem um novo entendimento. Essa cena permite retomar Félix-Brasdefer (2018), citado na Fundamentação Teórica (item 3.2), ao afirmar que, nas interações interculturais, o contexto comum não está pronto, ele vai sendo criado à medida que as pessoas percebem que estão lidando com alguém de outra cultura. Com isso, ajustam sua fala e escuta, reconstruindo o entendimento sem romper a comunicação.

Ao comentar sobre a recepção de um cônsul, o participante menciona ter recorrido a estruturas formais da língua espanhola. Ele demonstrou intenção de aplicar a **cortesia codificada**, conforme Briz (2004, p. 69), ao considerar a formalidade e a hierarquia da situação, como vemos no trecho a seguir da entrevista:

Como era um ambiente mais formal, eu usei toda a parte gramatical espanhola que nós usamos pra formalidade. Então, o “vos”, o “vosotros”, essas conjugações, também as questões de formalidade como senhor e tal.

A fala revela uma tentativa de adotar um comportamento adequado ao contexto por meio da cortesia codificada, como o uso do vocativo “senhor”, ainda que os pronomes de tratamento citados “vos” e “vosotros”, não correspondam às estruturas formais da língua representando “você” e “vocês”, respectivamente. Não é possível afirmar com certeza se a menção a esses pronomes decorreu de um deslize durante a entrevista ou se o participante realmente os empregou por considerá-los adequados em contextos formais. Apesar dessa possível confusão, a comunicação foi efetiva.

Durante a entrevista, ao ser questionado sobre a percepção da cortesia e das etiquetas empresariais, o participante demonstrou estar ciente da relevância desses elementos para a qualidade da interação no ambiente de trabalho. Ele reconheceu que, embora as interações anteriores tenham sido bem-sucedidas, o domínio mais aprofundado das normas de **etiqueta empresarial**, como a pontualidade, o tratamento adequado e a formalidade, aliado ao uso consciente da **cortesia codificada**, poderia ter elevado ainda mais o nível do atendimento prestado por ele. O participante afirmou:

Tendo essa formalidade em fala, conhecendo mais as questões de etiqueta, acredito que eu poderia dar um tratamento muito melhor e também garantir, claro, as duas interações foram um sucesso, mas garantir algo melhor do que só o sucesso, algo mais confortável, porque muitas vezes é se questionar, ah, ele é de outro país, talvez ele não conheça, ele não sabe, mesmo que ele estudou espanhol, talvez ele não conheça, então eu entendo que, tendo isso, talvez facilite muito, acho que ajuda muito e permite um tratamento muito melhor, principalmente para nós, profissionais de Secretariado, que temos que lidar muitas vezes com essa assessoria de lidar com pessoas de outros países, até mesmo a assessoria de expatriados, ou lidar com pessoas que estão vindo aqui, nós vamos ter toda essa gestão de viagem e cuidado, eu entendo que ter essa parte de etiqueta é muito importante para um bom acolhimento deste terceiro.

Essa reflexão revela não apenas sua preocupação em oferecer um acolhimento adequado, mas também sua compreensão de que tais práticas são fundamentais no exercício da assessoria, especialmente ao lidar com estrangeiros, expatriados ou na gestão de viagens internacionais. Conforme defende Briz (2004), a cortesia codificada organiza a interação social por meio de normas predefinidas e, nesse contexto, torna-se uma ferramenta essencial para o profissional de Secretariado que deseja prestar um atendimento eficiente, respeitoso e culturalmente sensível.

6.2 Entrevista número 1 – E1

A primeira entrevista (E1) oficial, foi realizada no dia 04 de maio de 2025, por meio da plataforma Zoom, durante 40 minutos, com uma profissional que é egressa do curso de Automação de Escritório e Secretariado, formada em 2011, pela FATEC-SP. Atualmente, ela ocupa o cargo de secretária executiva trilingue de nível C-Level em uma renomada multinacional de tecnologia e inovação, onde atua há vários anos.

Seu trabalho envolve o uso constante de diferentes idiomas e culturas. Durante a entrevista, ela compartilhou experiências sobre o contato com a língua espanhola, destacando seu conhecimento e adaptação aos contextos internacionais, onde inicialmente atendia expatriados norte-americanos e, posteriormente, executivos da

América Latina. Esse processo evidenciou a importância do domínio de línguas estrangeiras, especialmente o espanhol, para profissionais da área de Secretariado, considerando a crescente integração com países hispano-falantes no cenário corporativo.

Logo no início das perguntas, ao falar sobre as interações com profissionais de diferentes nacionalidades, ela destacou como os hispano-falantes se aproximam culturalmente dos brasileiros, especialmente na forma de se comunicar e cumprimentar:

Os latinos, eles eram um pouco mais parecidos com a gente. Então, eles têm toda aquela parte mais calorosa, tudo bem, como é que você tá? Tudo pra eles é um minutinho, é rapidinho. Então, assim, não foi tão difícil de ambientar com eles, porque até o cumprimento deles era muito próximo, com abraço, com beijo. Assim, embora eles fossem (sic.), eu sempre atendi executivos mais C-level, né? Mas eles são diferentes, os norte-americanos realmente não, o cumprimento deles é bem à distância mesmo

Como já abordamos no capítulo 3 na fundamentação teórica, a cortesia é um elemento central nas interações sociais e profissionais. Retomando esse ponto, reforçamos que, conforme explica Félix-Brasdefer (2018, p. 152), a cortesia continua sendo uma forma de demonstrar respeito, consideração e afeto, mesmo diante das transformações culturais. Além disso, Gutiérrez-Rivas (2011, *apud* Figueiredo, 2020, p.19), destaca que as normas de cortesia variam entre falantes de diferentes culturas, o que exige atenção por parte do profissional. No caso do Secretariado, compreender essas diferenças é fundamental para garantir uma comunicação eficaz e respeitosa em contextos multiculturais. Vale destacar que, embora a entrevistada tenha mencionado os latinos como “parecidos com a gente”, os brasileiros também fazem parte desse grupo, o que reforça ainda mais a afinidade cultural percebida nas interações com hispano-falantes.

Retornando ao trecho da entrevista citado acima, vemos que ela disse: “tudo bem, como é que você tá?” e “tudo para eles é um minutinho, é rapidinho”, a entrevistada mostra como os cumprimentos usados pelos hispano-falantes vão além de uma formalidade. Essas expressões mostram uma forma de aproximação mais natural, que cria um ambiente de troca mais acolhedor, como a própria entrevistada menciona: “[...] eles são muito mais acolhedores nesse sentido”. Como abordamos no capítulo 4.5, esse tipo de linguagem pode ser entendido como exemplo de **cortesia atenuadora**, que suaviza interações e mantém o equilíbrio nas relações. Segundo

Briz (2010, p. 2), seu objetivo é reduzir tensões e proteger a imagem dos interlocutores. O uso de expressões leves e amigáveis no ambiente profissional favorece uma convivência respeitosa e cooperativa, especialmente em contextos interculturais.

Ao ser questionada sobre como lidava com as diferenças e quais eram suas estratégias, a participante relatou que no início enfrentou dificuldades que geravam insegurança, recorrendo ao uso do “portunhol” como recurso para se comunicar, no entanto, também reconheceu os limites dessa prática, afirmando:

Então, assim... quando eu soube do espanhol, eu falei: bom, na minha cabeça vai ser tranquilo. Eu vou ter mais desenvoltura em espanhol, porque é uma língua muito mais próxima da minha do que o inglês, que, embora eu tenha, ainda tenho mais receio de falar. Quando eu comecei a atendê-los, é diferente. O que você acha que vai entender, você não entende. O que você acha que vai falar, você não fala. E aí você se vê numa situação de *embromation*, daquela coisa do *portunhol*... o que é terrível, porque não tá certo, né? Na minha cabeça, assim: espanhol é espanhol. Ou você se dedica e fala o espanhol corretamente, ou *portunhol*... você se vira até certo ponto.

Esse reconhecimento marcou o início de um esforço consciente para aprimorar sua competência linguística, evidenciando o despertar de uma consciência intercultural mais apurada. Além disso, o relato nos permite destacar um ponto particularmente relevante: a percepção de que as línguas e culturas portuguesa e espanhola são muito próximas, o que pode levar a uma falsa sensação de familiaridade. Essa ilusão de similaridade, embora comum, acaba por gerar gafes comunicativas e falhas interculturais, especialmente em contextos profissionais, onde a adequação linguística e cultural é fundamental para o sucesso das interações.

Na continuidade do relato, a entrevista também trouxe outro ponto importante a ser observado: a questão do sotaque, também mencionado no capítulo 5, no vídeo analisado de Ana Laura (Strannha, 2024). Primeiramente, a entrevistada falou sobre a importância da prática para aprender um novo idioma e que na época contou com ajuda de outras profissionais do Secretariado para treinar a pronúncia, além de participar de um projeto que reunia secretárias de vários países da América Latina, como Venezuela, Uruguai, Paraguai, Argentina, Chile e México. Por meio dessa troca, ela percebeu como o espanhol falado em cada país tem um sotaque diferente: “[...] Embora a gente entenda, a gente vê diferença. É gritante, é muito diferente [...]”. Destacou, por exemplo, as diferenças nos modos de falar entre o espanhol do México, da Argentina e da Espanha, dizendo que, mesmo com a compreensão entre os

falantes, essas variações chamam atenção e evidenciam a diversidade linguística entre os países hispânicos. O sotaque, nesse caso, aparece como uma marca que revela de onde a pessoa vem e faz parte das particularidades culturais de cada região.

A profissional compartilhou experiências positivas com expatriados, especialmente os hispano-falantes, que, segundo ela, demonstraram ser pessoas mais acessíveis, inclusive para situações em que era necessário pedir ajuda diante de dificuldades linguísticas. Segundo ela, “achei muito mais fácil lidar com eles, com os falantes de espanhol, pra pedir ajuda, do que, por exemplo, norte-americanos”. Apesar de eventuais “erros” no uso do idioma por parte da entrevistada, os profissionais hispano-americanos buscavam compreendê-la e apoiá-la, um claro exemplo de comunicação intercultural.

Em contraste, a entrevistada mencionou que os norte-americanos costumam ser mais diretos, o que, embora não seja necessariamente descortês, reflete um estilo de comunicação diferente. A partir de seu relato, é possível identificar um contraste cultural que se relaciona à **cortesia codificada**, abordado no capítulo 4.2. Enquanto os hispano-falantes demonstraram uma postura mais empática e paciente, os norte-americanos adotam uma comunicação mais objetiva, que, segundo a entrevistada, pode ser interpretada como falta de consideração em contextos mais voltados à formalidade. Como mencionado anteriormente por Briz (2004, p. 69), a cortesia codificada está ligada a normas sociais que orientam e regulam as interações.

Com base na análise realizada, entendemos que, para o profissional de Secretariado, atuar em contextos interculturais exige empatia, jogo de cintura e sensibilidade para interpretar normas sociais e profissionais que variam conforme o país e o ambiente organizacional. Já a entrevistada, ainda destacou que, além das diferenças na comunicação, aspectos como a postura e a aparência também são valorizados de maneira distinta. Em sua experiência com profissionais mexicanas, observou que a apresentação visual – incluindo vestimenta, maquiagem e cuidados estéticos – fazia parte do padrão esperado de profissionalismo. Como ela mesma afirmou: “A postura, a postura profissional faz diferença. Nesses casos, sim, você tem que saber lidar com todos esses casos”. Essa observação reforça que a **etiqueta empresarial**, nesse contexto, vai além de comportamentos formais e envolve também a imagem pessoal como expressão de respeito e adequação cultural. Reconhecer

essas particularidades é fundamental para aplicar a cortesia de maneira apropriada e construir interações profissionais mais eficazes.

6.3 Entrevista número 2 – E2

A segunda entrevista (E2), foi realizada no dia 8 de abril de 2025, pela plataforma Zoom, com um tempo aproximado de uma hora e meia, com uma ex-secretária executiva que atuou no mercado em uma empresa estrangeira de sede espanhola por 20 anos. É formada como Bacharel em Secretariado Executivo com ênfase em Administração de Empresas por uma instituição particular.

Em sua contextualização, a entrevistada informou que seu contato com a língua espanhola se iniciou em sua adolescência, onde seus pais, na época comerciantes, impuseram que ela necessitava aprender uma segunda língua. Por afinidade, ela optou por aprender espanhol e começou seus estudos com aulas ministradas por uma missionária espanhola que não sabia falar português, sendo ela – a entrevistada – a única, entre 16 alunos que iniciaram o curso, a completá-lo.

Essa experiência de ir explicando sua cultura à entrevistada e vice-e-versa, permitiu que desenvolvesse sua competência **intercultural** e estivesse aberta às diferenças. Como mencionado anteriormente, no item 3.2, Martín (2024) destaca a importância da sensibilidade às normas culturais do outro como elemento essencial da comunicação intercultural eficaz. Sobre esse ponto, a entrevistada afirma: “Ela me desafiou a calar a minha boca nessa questão assim: ‘ah o espanhol é fácil, todo mundo fala, todo mundo entende’”, evidenciando um momento de reflexão e superação, que reforça a necessidade de adaptação e respeito às particularidades culturais.

Como vemos, a **interculturalidade** exige não apenas competência linguística, mas também sensibilidade às diferenças culturais que influenciam a comunicação. Essa sensibilidade intercultural se revela quando os interlocutores, mesmo diante de falantes não nativos, colaboram de forma espontânea para resolver possíveis conflitos de sentido.

Ao longo de seus estudos, ela percebeu que, embora o português e o espanhol sejam línguas próximas, isso não eliminava a necessidade de atenção às diferenças de cultura, costumes e formas de expressão. Essa consciência a preparou para os desafios da atuação profissional como secretária executiva em uma empresa estrangeira, onde a comunicação com diretores hispano-falantes que também não sabiam falar português, exigia não só a fluência linguística, mas **também**

competências pragmáticas, qualidade destacada por Santoro, Silva e Kulikowski (2023) como essencial para profissionais que lidam com contextos multilíngues.

Em sua experiência, participou de reuniões complexas, como da área jurídica e da engenharia, com a presença de muitos termos específicos, muitos dos quais ela desconhecia. Para lidar com essa situação, ela estudava dicionários e os consultava durante as reuniões. Seu esforço ia além da tradução, envolvia a compreensão e comunicação eficaz. Esse comportamento revela uma postura proativa como **mediadora linguística e intercultural**, em que se colocava como facilitadora da comunicação, como podemos notar no seguinte trecho da entrevista:

Às vezes, o advogado falava alguma coisa, eu anotava no papel. Às vezes, ele olhava para mim — meu diretor — querendo que eu ajudasse na tradução, e eu tentava buscar no dicionário, na reunião mesmo, gente, assim, na cara dura, porque não tinha Google ali para ficar procurando rápido e tal. E eu... eles viam o quanto eu me esforçava para poder gerar uma comunicação com a outra pessoa, que também não falava português ou espanhol.

Ainda o trecho acima, se coaduna com a perspectiva da Pragmática, porque mostra uma preocupação com a produção de sentidos e sua interpretação adequada no contexto da fala. Além de mediar a comunicação, ela também exercia o papel de “ensinar”:

Então, às vezes, eu saía de uma reunião, falava: ‘O senhor F., ele falou uma coisa que eu fui atrás, e o que ele quis dizer era isso.’ Então, eu também ensinava ele depois, sabe? Tanto no português quanto no espanhol. Então, isso, para mim, foi um privilégio, poder ter sido desafiada desse jeito.

A disposição de procurar entender e ensinar as “expressões” era uma estratégia que visava minimizar **mal-entendidos** e choques culturais, o que reforça sua postura intercultural. Essa postura também aparece, na resposta que dá a questão sobre a possibilidade de ter usado alguma “expressão” que pudesse ser interpretada de forma equivocada, a entrevistada afirmou acreditar que isso era inevitável, pois se tratavam de línguas e culturas diferentes. Isso demonstra sua abertura às visões de mundo que essas línguas carregam e à negociação de significados, princípios fundamentais da interculturalidade.

Quanto a suas próprias incompreensões, a participante relata que os executivos que assessorava utilizavam com frequência “expressões idiomáticas” que ela não compreendia, mas que assumia uma postura proativa e perguntava diretamente o seu significado. Essa atitude está ligada ao que foi visto no capítulo 3.3 sobre **etiqueta empresarial**, onde Nakagawa (2008, p. 2) explica que o contato com

diferentes costumes e valores, trazido pelas transações comerciais internacionais, faz parte da etiqueta. Por isso, para os profissionais de Secretariado, conhecer essas normas ajuda a se comunicar melhor em diferentes situações, sendo importante para o sucesso no trabalho. A entrevistada mostrou isso ao buscar clareza na comunicação, agindo com respeito e profissionalismo.

Da mesma forma, a entrevistada também menciona que, por vezes, os executivos não compreendiam “expressões” utilizadas por ela, como o uso da palavra (expressão informal) "cara" que chegou a ser incorporada de forma inadequada por um diretor.

Igual quando a gente usa as nossas expressões, muitas vezes ele também não entendia e ele me perguntava, eles me perguntavam. Aí eles achavam engraçado, por exemplo, falar 'ah, o cara lá da esquina', a gente usa sim, né? 'Ah, o cara ali'. E aí meu diretor começou a pegar 'cara' pra tudo. Ele falou 'eu quero falar com o cara do banco, não sei o quê'. Na verdade, era o presidente, era o CEO do banco. Aí eu falo: a gente não fala assim, não. [...] 'não diga assim, porque é feio ficar falando, ah, o cara lá', né? Não fala. Ele: 'ah, tá bom'. Então assim, foi uma adaptação, né?

Isso demonstra que o risco de falhas pragmáticas é mútuo e constante, especialmente quando pensamos na familiaridade das línguas. Essas experiências mostram como o profissional do Secretariado precisa ter consciência intercultural e domínio da competência pragmática. A **cortesia**, nesse contexto, se manifesta tanto na escuta quanto na disposição de perguntar e explicar.

A entrevistada comentou de forma espontânea que o espanhol da Espanha parecia “mais limpo”, enquanto o da Argentina soava como “tchu tchi tchã”. Essa percepção revela como as variedades do espanhol podem soar diferentes para quem convive com múltiplas culturas e línguas. Segundo Figueiredo e Sá (2022, p. 29-30), as intenções comunicativas podem ser expressas e interpretadas de maneiras distintas, muitas vezes elas podem ser influenciadas pelas variantes entonacionais, mudando a forma como a mensagem é recebida. O espanhol falado na Argentina, por exemplo, tem características próprias, como a pronúncia mais marcada de certos sons, o que pode causar estranhamento ou ser associado a um estilo mais informal por falantes de outras regiões. Já o espanhol europeu, por ser mais conhecido em ambientes formais e profissionais, costuma ser visto como mais neutro ou “correto”. Esse tipo de comentário evidencia como nossas impressões sobre uma língua muitas vezes refletem aspectos culturais, sociais e até mesmo julgamentos inconscientes.

Essa percepção da linguagem se conecta diretamente com a **etiqueta empresarial**, pois ela não se limita às regras ou ao protocolo, mas atravessa a comunicação e ajuda a criar um ambiente respeitoso e funcional. Elementos como pontualidade, postura, vocabulário e forma de tratamento adequados refletem o preparo para lidar com diferentes culturas. Ao falar sobre relatos de uso da cortesia (que erroneamente associou à etiqueta), a entrevistada trouxe diversas situações formais com representantes de outros países. Um dos episódios mencionados pela entrevistada, envolveu a organização de um evento que contaria com a presença de um cônsul, como podemos ver a seguir:

Igual, ele falava pra mim, por que eu tô te falando que o cônsul tem que estar do lado, não sei do que, porque eles têm tratativas lá no país dele que eles precisam estar. Então, eu entendi, lembra, ele tava sendo muito transparente, claro comigo, do porquê aquilo precisava acontecer, não simplesmente que era pra pôr uma plaquinha do nome e tchau. Então, isso, eu percebia que os brasileiros não tinham.

Em outro momento, ao lidar com convidados para um jantar formal, a entrevistada contou que:

Então, assim, aqui é muito estranho, porque o brasileiro não tá acostumado com isso. Quando, por exemplo, ele convidava o presidente da minha empresa, que era espanhol, ele sempre trazia um diretor brasileiro. O brasileiro era muito engraçado, porque ele ficava procurando um lugar pra ele sentar. E eu falei: 'Tá ali, seu nome tá ali.'; 'Ai, mas eu não posso sentar mais perto do chefe?'; Eu falei: 'Não, não pode, você vai sentar ali.'

Esses relatos revelam uma percepção por parte da entrevistada sobre como os brasileiros, em muitos casos, demonstram certa dificuldade em lidar com as normas de etiqueta em ambientes formais. Quando alguém explica o motivo de determinada regra, como fez o diretor espanhol para ela, a comunicação flui melhor e há mais compreensão do contexto. Por outro lado, a ausência dessa explicação ou familiaridade com o protocolo pode gerar confusão ou constrangimento, como no caso do diretor brasileiro que não sabia onde se sentar.

Essa percepção vai ao encontro de Guirão (2008), citado na Fundamentação Teórica (item 3.3), que entende que etiqueta não se trata apenas de regras superficiais, mas principalmente de criar um ambiente harmonioso, onde a comunicação se torna mais clara e fluida. Ao se deparar com essas situações, a entrevistada não só compreendeu a lógica dessas regras para a harmonia do evento, como também passou a orientar os brasileiros com quem trabalhava, exercendo um papel de **mediadora intercultural**.

Outro episódio reforça esse tato: durante um jantar com um embaixador estrangeiro, a entrevistada, sem acesso prévio às fotos dos convidados, preparou plaquinhas com “Sr.” e “Sra.” apenas com base nos nomes dele e de quem o acompanharia. Ao perceber que se tratava de um casal homoafetivo, ajustou rapidamente as identificações antes de que se sentassem. Seu superior, atento à situação, aprovou sua atitude com um gesto: “[...] Nossa, quando ele olhou e fez assim pra mim [sinal de positivo], eu... sabe, deu certo. Mas sabe, são coisas pequenas, mas se deixa passar, também faz parte dessa recepção”. A situação mostra como a etiqueta vai além da formalidade, exigindo atenção, respeito à diversidade e sensibilidade cultural para evitar constrangimentos e garantir uma recepção adequada.

A análise mostra que, no contexto empresarial, a **cortesia** precisa considerar as variações linguísticas e culturais. A entrevistada destaca a importância de adaptar a linguagem e o comportamento às normas do interlocutor, reforçando que a **etiqueta empresarial** eficaz depende da sensibilidade intercultural.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante dos pontos discutidos ao longo deste trabalho, é possível compreender que o tema abordado possui relevância tanto no campo teórico quanto na atuação profissional.

Consideramos que os objetivos da pesquisa foram atingidos, pois conseguimos identificar práticas de cortesia e etiqueta corporativa por meio dos vídeos e entrevistas analisados, ainda que não tenha sido possível mapear com clareza as diferenças culturais na aplicação dessas práticas, justamente por causa da aparente familiaridade entre o português brasileiro, o espanhol e suas respectivas culturas. A tendência de tratar essas diferenças como irrelevantes, ou justificá-las pelo fato de não se ser nativo na língua, provoca a reflexão sobre como essa naturalização pode esconder ruídos comunicativos significativos.

Observamos que, embora os profissionais entrevistados reconheçam a importância da cortesia nas interações, eles associam a um senso genérico de “educação”, tratando-a como um valor universal e espontâneo, e não como um conjunto de normas pragmáticas que variam culturalmente. O que é considerado educado em uma cultura pode não ter o mesmo valor em outra, o que pode ocasionar falhas de interpretação nas interações cotidianas e profissionais. Essas falhas, muitas vezes de ordem pragmática ou relacionadas à etiqueta social e empresarial, tendem a ser julgadas com mais rigor do que os erros linguísticos, justamente porque se entende, de forma equivocada, que os comportamentos tidos como “educados” deveriam ser comuns a todos.

Além disso, notamos que apesar de valorizada, a cortesia é aplicada, tanto por falantes de variedades da mesma língua, no caso dos vídeos, quanto de línguas estrangeiras, no caso das entrevistas, com base em sua intuição e experiência pessoal, o famoso “jogo de cintura”, e não necessariamente por conhecimento consciente das estratégias envolvidas.

Os vídeos utilizados na pesquisa foram fundamentais para aproximar-nos da temática da cortesia, ao permitirem a observação de aspectos marcantes do comportamento comunicativo. Esse material contribuiu para uma percepção mais sensível das variações culturais envolvidas nas interações, mostrando inclusive as falhas pragmáticas entre as variedades da mesma língua. Em contraste, durante as entrevistas com os profissionais brasileiros, percebemos que essas nuances

passaram despercebidas pela aparente proximidade da língua e cultura. Os nossos entrevistados tendiam a tratar a cortesia como algo distante do cotidiano, mesmo quando descreviam atitudes que se enquadram exatamente nesse campo. Da mesma forma, a etiqueta empresarial foi reconhecida como algo relevante para a imagem e a percepção de valor no ambiente corporativo, mas quando questionados, não conseguiam exemplificar com clareza como ela se manifesta na prática. Isso reforça a ideia de que, embora a cortesia e a etiqueta sejam valorizadas, elas quase não são utilizadas plenamente de forma estratégica nas interações profissionais, sendo vistas mais como aspectos intuitivos do que como elementos planejados da comunicação intercultural.

Esses resultados, contribuem diretamente para a atuação do profissional de Secretariado e Assessoria Internacional, ao evidenciar a importância de um olhar mais atento para a comunicação intercultural e para o uso consciente da cortesia e da etiqueta empresarial. Ao compreender que pequenos detalhes, muitas vezes negligenciados por conta da familiaridade linguística, podem causar ruídos e prejudicar negociações, o profissional se torna mais preparado para atuar como mediador cultural, promovendo interações mais eficazes, respeitosas e estratégicas em contextos internacionais.

Por fim, é importante reconhecer os limites desta pesquisa. Pelo número reduzido de entrevistados e pelo recorte de tempo disponível para a realização do estudo, não é possível generalizar os resultados obtidos até aqui. Além disso, observamos que, devido à hierarquia presente pelo tempo de atuação no mercado, os entrevistados tendiam, em determinado momento da conversa, a se distanciar da pergunta original, oferecendo conselhos ou reflexões mais genéricas, o que dificultou uma análise mais direta das práticas de cortesia e etiqueta. Isso nos impediu, por exemplo, de identificar claramente as estratégias comunicativas utilizadas de forma consciente. Diante dessas limitações, abrem-se caminhos para futuros estudos que ampliem o número de participantes, incluam profissionais de diferentes níveis hierárquicos e explorem com mais profundidade a relação entre cortesia, etiqueta e consciência intercultural nas práticas do Secretariado e da Assessoria Internacional.

REFERÊNCIAS

BRAVO, Diana. (2005). Competencia en la pragmática sociocultural del español. Actos de habla y cortesía. **Actas del II Coloquio del Programa EDICE: Actos de habla y cortesía en distintas variedades del español: Perspectivas teóricas y metodológicas**. Universidad de Estocolmo.

BRIZ, Antonio. Cortesía verbal codificada y cortesía verbal interpretada en la conversación. BRAVO, Diana; BRIZ, Antonio. (Eds). **Pragmática Sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español**. Barcelona: Ariel, 2004. p. 67-93.

BRIZ GÓMEZ, Emilio Antonio. La cortesía al hablar español. **III Jornadas de Formación de Profesores de ELE en China. Suplementos SinoELE**, 2010. Disponível em: https://www.sinoele.org/images/Revista/3/iiijornadasP_Briz.pdf. Acesso em: 30 maio 2025.

CORBETT, John. Discourse and Intercultural Communication. HYLAND, Ken; PALTRIDGE, Brian (eds.). **The continuum companion to discourse analysis**, New York, Continuum, 2011, p. 306-320.

CONTAMELA. Colombiano en Argentina | Cultura y Diferencias | **Contamela #16**. 2024. YouTube, 22 de setembro de 2024. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=-bBc60asXvM>. Acesso em: 30 maio 2025.

CONTAMELA. Española en Argentina | Cultura y Diferencias | **Contamela #9**. YouTube, 04 de agosto de 2024. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=eeJKrtwGz9o>. Acesso em: 30 maio 2025.

CRYSTAL, David. **Dicionário de lingüística e Fonética**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2000 [trad. A dictionary of Linguistics and Phonetics. Oxford: Blackwell, 1985].

CRUZ, Manuel Padilla. **El malentendido** (2020). AHERN, Aoife Kethleen; AMENÓS, Pons José; ESCANDELL Vidal Victoria María (Eds.), *Pragmática* (pp. 384-407). Akal.

CULPEPER, Jonathan. (2011). **Impoliteness: Using language to cause offence**. Cambridge: Cambridge University Press.

DAZA, Gloria Stella Acuña. **Protocolo Empresarial**. 1ª ed. Tunja, Colombia: Ediciones USTA, 2020. Disponível em: <https://www.calameo.com/read/006684890972b93010987>. Acesso em: 30 maio 2025.

ELIAS, Norbert. **A Sociedade de Corte**. Frankfurt, Alemanha, 1983.

ESCANDELL Vidal, Maria Victoria. **Introducción a la Pragmática**. Barcelona: Ariel, 2013.

FÉLIX-BRASDEFER, César. **Pragmática del español: contexto, uso y variación**. 2. ed. Nova York: Routledge, 2018.

FIGUEIREDO, Natalia dos Santos. Variação Pragmática de atos de fala diretivos do espanhol na tríplice fronteira: Argentina, Brasil e Paraguai. **Estudos Linguísticos e Literários**, Salvador, n. 67, p. 14–41, 2020. DOI: 10.9771/ell.v0i67.44098. Disponível em: <https://periodicos.ufba.br/index.php/estudos/article/view/44098>. Acesso em: 30 maio 2025.

FIGUEIREDO, Natalia dos Santos; SÁ, Priscila Cristina Ferreira de. A expressão oral e a diversidade linguística. PINHO, José Ricardo Dordron de (org.) **A oralidade no ensino de línguas estrangeiras**. São Paulo: Parábola, 2022. p. 27-44.

GALLARDO, Isabella Moraes. **As manifestações de cortesia encontradas em e-mails empresariais. Português do Brasil e Espanhol peninsular: semelhanças e contrastes**. 2014. Dissertação (Mestrado em Língua Espanhola e Literaturas Espanhola e Hispano-americana) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2014. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8145/tde-01102014-180529/>. Acesso em: 30 maio 2025.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6ª. Ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOMES, Ana Paula Quadros. **Variação pragmática: cortesia linguística e intercompreensão cultural entre brasileiros e portugueses**. Web Revista Sociodialeto, [S. l.], v. 10, n. 30 SER.2, p. 306–316, 2020. Disponível em: <https://periodicosonline.uems.br/index.php/sociodialeto/article/view/7996/5805>. Acesso em: 30 maio 2025.

GUIRAO, Maria Elisabeth Farina. **A Etiqueta que faz a diferença nas empresas**. São Paulo, Brasil. Novatec Editora. 2008.

GUTIÉRREZ Rivas, Carolina. Variación y cambio pragmático en el español de los cubanos en Miami: el efecto de la generación en el discurso bilingüe. GARCÍA, C.; PLACENCIA, M. E. **Estudios de Variación Pragmática en Español**. Buenos Aires: Dunken, 2011. p. 167-83.

HAVERKATE, Henk. **La cortesía verbal**. Madrid, Editorial Gredos, S. A., 1994. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/318842551_Henk_Haverkate_La_cortesia_verbal_Estudio_pragmalinguistico_Gredos_Madrid_1994_245_pp. Acesso em: 30 maio 2025.

KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. ¿Es universal la cortesía? BRAVO, Diana e BRIZ, Antonio. (Eds). **Pragmática Sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español**. Barcelona: Ariel, 2004. p. 39-53.

MARLANGEÓN, Silva Kaul de. Tipología del comportamiento verbal descortés en español. BRIZ, Antonio; HIDALGO, Antonio; ALBELDA, Marta; CONTRERAS Josefa; FLORES, Nieves. (Eds.). **Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral**, Actas del tercer coloquio. Universidad de Valencia; Programa EDICE, Valencia (España) 2008, p. 254–266. Disponível em: https://buscador.bibliotecas.uc.cl/discovery/delivery/56PUC_INST:56PUC_INST/1271677500003396. Acesso em: 30 maio 2025.

MARTÍN, Sergio de Dios. **Melentendidos Socioculturais: Un Fallo Pragmático Involuntario y Encubierto**. 2024. Trabajo Fin de Grado (Lengua Española y sus Literaturas) - Universidad de Oviedo, 2024. Disponível em: https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/72754/TFG_SergiodeDiosMartin.pdf?sequence=4&isAllowed=y. Acesso em: 30 maio 2025.

MELO, Yhala Jennifer de Oliveira. **A etiqueta empresarial e o marketing pessoal como ferramentas de inserção e permanência no mercado de trabalho: uma análise do filme “O diabo veste Prada”**. 2022. 46 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Secretariado Executivo) – Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2022.

NAKAGAWA, Andréia Dias da Silva. **Etiqueta e hospitalidade no mundo dos negócios**. V Seminário da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo. Belo Horizonte, MG, 2008. Disponível em: <https://www.anptur.org.br/anais/anais/files/5/161.pdf>. Acesso em: 30 maio 2025.

REYES, Graciela. **El abecé de la Pragmática**. 9. ed. Madrid: Arco/Libros, 2011.

RIBEIRO, Celia. **Boas maneiras & sucesso nos negócios: um guia prático de etiqueta para executivos**. Porto Alegre: L&PM, 2002

SANTORO, Elisabetta, SILVA; Luiz Antonio da; KULIKOWSKI, Maria Zulma. **Estudos em Pragmáticas: Atos de fala em português, italiano, espanhol e inglês**. Universidade de São Paulo: Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, 2021. Disponível em: www.livrosabertos.abcd.usp.br/portaldelivrosUSP/catalog/book/710. Acesso em: 30 maio 2025.

SCHETTINI, Patricia; CORTAZZO Inés. **Técnicas y estrategias en la investigación cualitativa**. 1a ed. adaptada. La Plata: Universidad Nacional de La Plata, 2016. Victoria Andrea Trindade. Entrevistando en investigación cualitativa y los imprevistos en el trabajo de campo: de la entrevista semiestructurada a la entrevista no estructurada. Disponível em: https://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/53686/Documento_completo_.pdf?sequence=1. Acesso em: 30 maio 2025.

SENA. **Guia de Protocolo y Etiqueta**. Servicio Nacional de Aprendizaje. Disponível em: <https://www.studocu.com/co/document/universidad-santiago-de-calif/administracion-iv/guia-protocoloy-etiqueta-sena/31964407>. Acesso em: 30 maio 2025.

SOUZA, Micheli Gomes de. **Teletandem e mal-entendidos na comunicação intercultural online em língua estrangeira**. Tese (Doutorado em Estudos Linguísticos), Universidade Estadual Paulista - UNESP, São Paulo, 2016. Disponível em <https://repositorio.unesp.br/server/api/core/bitstreams/18b5b818-25b7-4629-8d2c-29fd415728d9/content>. Acesso em: 30 maio 2025.

STRANNHA. Choques culturais, meu ranço dos espanhóis e o desprezo russo | **Stranhamente** №5. YouTube, 18 de novembro de 2024. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=weOnxz53WpA>. Acesso em: 30 maio 2025.

TRINDADE, Victoria Andrea. Entrevistando en investigación cualitativa y los imprevistos en el trabajo de campo: de la entrevista semiestructurada a la entrevista no estructurada. In: SCHETTINI, Patricia; CORTAZZO, Inés (Coord.). **Técnicas y estrategias en la investigación cualitativa**. La Plata: EDULP, 2016. p. 18–34. Disponível em: http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/53686/Documento_completo__.pdf?sequence=1. Acesso em: 30 maio 2025.

WERNER, Adriane. **Etiqueta social e empresarial**. [livro eletrônico]. 2 ed. rev. e atual. Curitiba: InterSaberes, 2014.