

**UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE – UNESC  
CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO**

**CAMILA HORÁCIO DE SOUZA**

**A UTILIZAÇÃO DE ESTRATÉGIAS E FERRAMENTAS DE  
COMUNICAÇÃO EM LÍNGUA INGLESA POR PROFISSIONAIS DE  
SECRETARIADO EXECUTIVO: UM ESTUDO DE CASO**

**CRICIÚMA, DEZEMBRO DE 2010**

**CAMILA HORÁCIO DE SOUZA**

**A UTILIZAÇÃO DE ESTRATÉGIAS E FERRAMENTAS DE  
COMUNICAÇÃO EM LÍNGUA INGLESA POR PROFISSIONAIS DE  
SECRETARIADO EXECUTIVO: UM ESTUDO DE CASO**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado para obtenção do grau em Bacharel no curso de Secretariado Executivo da Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC.

Orientador: Prof: Maria Cristina Keller Frutuoso

**CRICIÚMA, DEZEMBRO DE 2010**

**CAMILA HORÁCIO DE SOUZA**

**A UTILIZAÇÃO DE ESTRATÉGIAS E FERRAMENTAS DE  
COMUNICAÇÃO EM LÍNGUA INGLESA POR PROFISSIONAIS DE  
SECRETARIADO EXECUTIVO: UM ESTUDO DE CASO**

Trabalho de Conclusão de Curso,  
apresentado para obtenção do grau em  
Bacharel no curso de Secretariado  
Executivo da Universidade do Extremo Sul  
Catarinense – UNESC.

**Criciúma, 03 de dezembro de 2010**

**BANCA EXAMINADORA**

---

Orientadora: Prof<sup>a</sup> Msc. Maria Cristina Keller Frutuoso (UNESC)

---

Examinador: Prof. Esp. João Francisco Marques Monteiro (UNESC)

---

Examinadora: Prof<sup>a</sup> Esp. Blanca Estela Rodriguez Guibernau (UNESC)

## **DEDICATÓRIA**

Dedico este trabalho em especial aos meus pais á minha irmã, que estiveram presentes e torcendo por mim em todos os momentos da minha vida.

Amo vocês!

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus que derramou suas bênçãos, e através da sua luz fez eu ir em frente e enfrentar todos os obstáculos que surgiram durante a concretização deste trabalho.

Aos meus pais Sandra e Jorge Luiz, que com seu apoio, carinho e admiração fizeram com que eu não desistisse e buscasse, por meio deste trabalho, meu sucesso pessoal e profissional.

Para que a realização deste trabalho acontecesse, agradeço às inúmeras pessoas que incentivaram e apoiaram neste processo, aos ensinamentos que acrescentaram ainda mais, e que serão essenciais para minha caminhada.

À Professora e amiga Maria Cristina Keller Frutuoso, que teve sabedoria, paciência e gentileza ao orientar e dar valor à esta pesquisa, que me motivou e incentivou para a concretização deste trabalho.

Aos professores mestres que a mim repassaram seus ensinamentos, e conhecimentos, acrescentando ainda mais minha aprendizagem.

Às minhas amigas de curso, que compartilharam suas experiências comigo ao longo destes anos, e que sempre as levarei comigo.

À todos aqueles que, de certa forma, contribuíram e incentivaram para a conclusão deste trabalho.

**“A confiança em si mesmo é o primeiro e o maior segredo para chegar ao sucesso em qualquer empreitada.”**

**Dirk Wolter**

## RESUMO

SOUZA, Camila Horácio. **A utilização de estratégias e ferramentas de comunicação em língua Inglesa por Secretárias Executivas: um estudo de caso.** 2010. 40 folhas. Relatório de Estágio do Curso de Secretariado Executivo da Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC, Criciúma.

O presente trabalho apresenta um estudo de caso, cujo objetivo principal é analisar a possível utilização de estratégias para comunicar em língua inglesa por uma profissional de secretariado executivo bilíngue, que atua em uma empresa na região Sul de Santa Catarina, visando à praticidade e à eficácia nas situações rotineiras dentro da empresa que envolve a língua alvo. A importância de uma secretária executiva ter o conhecimento da língua inglesa se solidifica à medida que esse idioma derruba barreiras entre as diferentes línguas e se torna um elo para o estabelecimento de comunicação e, por conseguinte, de negociações. A coleta de dados se efetivou por meio de um questionário elaborado com perguntas claras e objetivas para identificar quando e de que forma a língua inglesa é utilizada no cotidiano de seu trabalho, seja por meio de cartas, *e-mails*, viagens e principalmente telefonemas ao exterior. Os resultados obtidos apontam a importância e utilização de várias estratégias em língua inglesa para por parte desse profissional de Secretariado Executivo. A praticidade e a eficácia de resolver situações rotineiras dentro da empresa que envolve a língua inglesa demonstram o papel crucial da utilização de estratégias de comunicação, contribuindo para que esse profissional se torne ainda mais necessário e reconhecido no mercado de trabalho.

**Palavras-chave:** Estratégias. Língua Inglesa. Profissional de Secretariado Executivo.

## ABSTRACT

SOUZA, Camila Horácio. **Use of communication strategies and tools in English Language by Executive Secretaries: a case study**. 2010. 40 pages. Stage Report of the Executive Secretarial Course of the Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC, Criciúma.

This present work presents a case study, in which the main objective is to analyze the possible use of strategies to communicate in English by a bilingual professional executive secretarial that operates in a company in the southern region of Santa Catarina, seeking the practicality and effectiveness in routine situations within the company involving the target language, the importance of an executive secretary to have knowledge of English because that language breaks down barriers between different languages and become a link for the establishment of communication and therefore negotiations. Data collection was effected through of a questionnaire with clear and objective questions to identify when and how English is used daily in their work, whether through letters, emails, essays, travel and especially phone calls abroad. The results indicate the importance and use of various strategies in english by the Executive Secretarial professional. The practicality and effectiveness in resolving routine situations within the company that involve the English language demonstrate the crucial role of the use of communication strategies, making this even more recognized professional in the job market.

**Keywords:** Strategies. English Language. Professional executive secretarial.

## RESUMEN

SOUZA, Camila Horácio. **La utilización de estrategias de comunicación y herramientas en la lengua inglesa por secretarías ejecutivas: un estudio de caso.** 2010. 40 paginas. Informe de Parasantía del Curso de Secretariado Ejecutivo de la Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC, Criciúma.

Este presente trabajo presenta un estudio de caso, en lo cual el principal objetivo es analizar la posible utilización de estrategias para comunicarse en Inglés por un profesional de secretariado ejecutivo bilingüe que opera en una empresa de la región meridional de Santa Catarina, para la viabilidad y la eficacia en situaciones de rutina dentro de la empresa que envuelve la lengua de destino, la importancia de una secretaria ejecutiva tener el conocimiento de la lengua inglesa, pues ese idioma rompe las barreras entre diferentes lenguas y tornase un vínculo para el establecimiento de comunicación y por consiguiente de negociaciones. La colecta de datos se efectuó por medio de un cuestionario con preguntas claras y objetivas para determinar cuándo y cómo la lengua inglesa es utilizada en su trabajo diario, sea a través de cartas, correos electrónicos, redacciones, viajes, y sobre todo llamadas telefónicas para el extranjero. Los resultados indican la importancia y el uso de varias estrategias en lengua inglesa por el profesional de Secretariado Ejecutivo. La viabilidad y la eficacia en la resolución de situaciones de rutina dentro de la empresa que envuelve la lengua inglesa, demuestran el papel crucial de la utilización de estrategias de comunicación, haciendo esto un profesional aún más reconocido en el mercado de trabajo.

**Palabras clave:** Estrategias. Lengua Inglesa. Profesional de secretariado ejecutivo.

## **LISTA DE ABREVIATURAS**

**L I**- Língua Inglesa

**L E**- Língua Estrangeira

**E C**- Estratégias de Comunicação

**S L**- Segunda Língua

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>11</b>
<b>1.1 TEMA</b> .....	<b>12</b>
<b>1.2 DELIMITAÇÃO DO TEMA</b> .....	<b>12</b>
<b>1.3 PROBLEMA</b> .....	<b>12</b>
<b>1.4 OBJETIVOS</b> .....	<b>12</b>
<b>1.4.1 Objetivo Geral</b> .....	<b>12</b>
<b>1.4.2 Objetivos Específicos</b> .....	<b>13</b>
<b>1.5 JUSTIFICATIVA</b> .....	<b>13</b>
<b>2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b> .....	<b>15</b>
<b>2.1 O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO NAS EMPRESAS</b> .....	<b>15</b>
<b>2.2 O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO E OS DESAFIOS DA SUA PROFISSÃO</b> .....	<b>16</b>
<b>2.3 A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO EM LÍNGUA INGLESA PARA O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO</b> .....	<b>19</b>
<b>2.4 ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO</b> .....	<b>20</b>
<b>3 METODOLOGIA DA PESQUISA</b> .....	<b>24</b>
<b>3.1 SUJEITO DA PESQUISA</b> .....	<b>24</b>
<b>3.2 TIPO DE PESQUISA</b> .....	<b>25</b>
<b>3.3 ANÁLISE DESCRITIVA DOS DADOS</b> .....	<b>26</b>
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>30</b>
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>32</b>
<b>APÊNDICE</b> .....	<b>34</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A comunicação em língua inglesa (doravante LI) é imprescindível para a secretária executiva. O conhecimento desse idioma constituiu-se em um grande diferencial para o profissional de secretariado executivo em virtude da importância, tanto do profissional quanto da língua, para as empresas envolvidas no atual panorama vigente no mundo dos negócios.

Falar, escrever e ler em outro idioma implica a utilização de estratégias, conscientes ou não, para que tais habilidades possam de fato ter eficiência durante os procedimentos em que a secretária executiva necessita da utilização de uma segunda língua.

Portanto, este trabalho tem como objeto de estudo as possíveis estratégias de comunicação em LI utilizadas por um profissional na área de secretariado executivo durante momentos cruciais em que precisa utilizar-se da língua alvo para se comunicar por meio de *e-mails*, ligações telefônicas e reuniões.

A realização deste estudo de caso tem como sujeito da pesquisa uma secretária executiva bilíngue, graduada no curso de Secretariado Executivo da UNESC, no ano de 2006, e que atua como tal em uma empresa situada em Criciúma - SC. O foco do estudo tem como objeto principal a possível utilização de estratégias de comunicação na LI na rotina de seu trabalho.

No primeiro capítulo, apresentam-se os objetivos do trabalho bem como a justificativa para a realização deste estudo de caso.

No segundo capítulo discorre-se a respeito da fundamentação teórica na qual apresenta o perfil do profissional de secretariado executivo dentro das empresas, os desafios da sua profissão, a importância da comunicação em uma língua estrangeira (doravante LE) para o profissional da área, e, por último, as estratégias e ferramentas de comunicação em LI, que fundamentam as principais maneiras para ler, escrever e comunicar-se por meio de *e-mails*, cartas e telefonemas em LI.

No terceiro capítulo, apresentam-se os procedimentos metodológicos, a saber: o sujeito da pesquisa e a coleta de informações.

Finalizando o trabalho com a apresentação da análise da pesquisa, os resultados obtidos e as considerações finais.

## **1.1 TEMA**

Estratégias de comunicação em língua inglesa.

## **1.2 DELIMITAÇÃO DO TEMA**

O profissional de secretariado executivo, estratégias e ferramentas de comunicação em língua inglesa.

## **1.3 PROBLEMA**

A falta de conhecimento e a não utilização de estratégias de comunicação em uma LE podem levar o profissional de secretariado executivo a ter um desempenho sofrível perante atividades em que a comunicação eficaz se faz necessária, comprometendo assim uma das habilidades mais procuradas, e por isso valorizada, nessa profissão. Em contrapartida a profissional que de alguma forma faz o uso de determinadas estratégias de comunicação, seja de forma consciente ou não, tem como retorno o reconhecimento de sua importância na empresa na qual está inserida. A partir dessas primícias então se faz o questionamento: quais estratégias e ferramentas de comunicação utilizadas por uma secretária executiva bilíngüe contribuem para que ocorra a comunicação entre a secretária e o cliente?

## **1.4 OBJETIVOS**

### **1.4.1 Objetivo Geral**

Identificar e analisar o uso de estratégias e ferramentas de comunicação em LI por uma secretária executiva durante sua atuação dentro da empresa na qual está inserida.

### 1.4.2 Objetivos Específicos

- Observar quais as formas de comunicação em LI mais exigidas na profissão de secretária executiva;
- Identificar quais os instrumentos tecnológicos de suporte considerados mais eficientes pelos sujeitos da pesquisa para a comunicação em língua inglesa;
- Analisar em que momentos específicos o profissional faz uso de estratégias de comunicação em LI;
- Identificar as possíveis estratégias utilizadas durante a comunicação em LI ao telefone, na escrita e na leitura;
- Considerar se as estratégias foram adquiridas de forma instrumental, seja na academia ou em cursos de idiomas.

### 1.5 JUSTIFICATIVA

Num mundo em que tudo gira em torno da globalização, é impossível esquecer a real importância de se dominar uma segunda língua (doravante SL).

A língua mais utilizada pelos países para o estabelecimento de contato e acordos em parceria de negócios é o inglês, que deixou de ser apenas desejável para ser imperativo. Dominar um novo idioma não é mais um diferencial de um número restrito de pessoas, mas uma das necessidades básicas para profissionais que atuam nas mais diversas áreas e para quem está se preparando para ingressar no cada vez mais competitivo mercado de trabalho.

O profissional da área de secretariado executivo deve estudar idiomas que permitam uma comunicação com o mundo. O inglês é considerado o idioma universal e a cada dia se torna fundamental a aquisição, para diversos setores empresariais. Dessa forma, faz-se decisivo que o profissional de secretariado executivo saiba fazer o uso da LI no cotidiano de trabalho de modo correto, simples e eficaz.

Atualmente, há alguns recursos disponíveis na Internet como dicionários online e bons softwares que facilitam e vêm ao encontro das necessidades do

profissional de Secretariado Executivo. Contudo o pressuposto é que esse profissional já possua um avançado conhecimento da LI, adquirido em cursos de nível superior e/ou em escolas de idiomas especializadas, fazendo assim o uso correto de tais ferramentas disponíveis.

Segundo Carvalho (2002, p. 357 -358):

Com o avanço tecnológico, aliado a conhecimento de pelo menos uma língua estrangeira, notadamente o inglês, faz da secretária uma verdadeira assessora ao executivo, tornando-a uma profissional indispensável e cada vez mais valorizada dentro das empresas.

Assim sendo, o profissional de secretariado, atento às dificuldades em se comunicar em uma segunda língua, deve aliar ao seu conhecimento em LI algumas estratégias de comunicação, que podem servir como suporte para seu desempenho em momentos cruciais dentro da empresa. Tais estratégias envolvem ações que venham superar obstáculos, como por exemplo, ao telefone, a falta da linguagem corporal, já que os envolvidos em tais situações não podem recorrer em expressões faciais ou gestos. Existem ainda outras estratégias que ajudam o profissional a se comunicar de forma simples e clara, superando assim o nervosismo que a situação possivelmente poderia acarretar devido à fluência, ao sotaque e às diferenças culturais.

Conhecer e aprofundar-se no Inglês há tempos deixou de ser um privilégio de poucos para torna-se imprescindível para muitos profissionais no Brasil. Exigir fluência no idioma é uma prática comum em diversas empresas, devido à internacionalização dos mercados mundiais, que transformou o Inglês numa língua universal. O mercado de trabalho atualmente considera requisito básico, no momento da contratação, que o candidato domine o Inglês e, se possível, conheça mais outro idioma.

Partindo dessas premissas, então, justifica-se a importância de investigar a utilização de estratégias de comunicação em LI por uma profissional de Secretariado Executivo, na região de Criciúma, para que acadêmicos do curso de Secretariado Executivo e profissionais de áreas afins possam conceber este estudo como um norteador para a sua prática profissional.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

### 2.1 O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO NAS EMPRESAS

Muitos paradigmas foram quebrados a partir do momento em que o profissional na área de Secretariado Executivo se adequaram as mudanças exigidas pelo mercado de trabalho; assim sendo suas antigas funções como servir cafezinho, atender ao telefone, entre outras, passaram somente a complementar outras funções mais complexas da profissão, como: participar de reuniões, saber utilizar outros idiomas, agendar viagens, gerenciar o escritório no qual trabalha, administrar a empresa, enfim, são inúmeros atributos que tais profissionais são e estão preparadas a executar dentro da organização na qual está inserida.

Nos dias de hoje, o profissional de secretariado executivo dentro das empresas tem grande importância, tornando-se necessária para o bom desenvolvimento das atividades empresariais, bem como a organização e o bom funcionamento da rotina do executivo.

O profissional na área de Secretariado Executivo investe em maiores responsabilidades, é o braço direito do seu chefe e deve ter um bom conhecimento em comunicação em línguas estrangeiras e informática. O profissional nessa área também está apto a substituir seu chefe em certas ocasiões, podendo assumir e dirigir todo o setor administrativo da empresa, desempenhando todo um aparato de funções de forma com que seja útil e de relevante importância para a organização. Para desempenhar tais habilidades e funções com eficácia, é necessário: responsabilidade, iniciativa, disciplina, equilíbrio, precisão, educação, descrição, entre outros.

Tendo todos esses requisitos, o profissional de secretariado executivo apresenta o perfil desejado pelas empresas. E acima de tudo, esta profissão tem um amplo leque de crescimento no mercado de trabalho.

Segundo Garcia (1999, p. 46),

[...] a profissão está num processo de transformação, porque todo perfil empresarial está mudando e exigindo a atuação de uma nova profissional, extremamente polivalente e, que não mais compactue com alguns estereótipos (vestir-se bem, ganhar bem, ter poder).

Ainda neste contexto, Garcia (1999, p. 63) diz que:

A profissão de secretaria é uma das mais atraentes na área econômica. Poucas são as profissões que, com ou sem formação superior, deixam um grande espaço aberto para o enriquecimento do trabalho sem vínculo com nenhum ramo de atividade específico. Precisa-se o uso de uma secretaria em qualquer lugar, nas empresas, escolas, repartições públicas.

A secretária executiva deve ter, entre suas inúmeras habilidades, o bom relacionamento com a empresa em geral, saber se comunicar de forma clara e objetiva, levando a confiança para seus dirigentes; segurança, autonomia, iniciativa de conhecer novas possibilidades que facilitarão no bom andamento da empresa.

Assim sendo, pode-se concluir que o papel do profissional de Secretariado Executivo dentro das empresas é essencial para que façam um bom desempenho e contribua para que, alcance os objetivos que a empresa necessita atingir. É o profissional de secretariado executivo que deve tomar iniciativa de decisões, e o profissional nessa área faz o uso disso de forma com que esteja sempre ao lado de seu principal executivo, tornando-se desta forma seu “braço direito”.

## **2.2 O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO E OS DESAFIOS DA SUA PROFISSÃO**

A fim de desenvolver um vínculo mútuo de confiança entre executivo e o profissional, deve-se seguir sempre a etiqueta de agir com bom senso nas decisões a serem tomadas, pois nem sempre o que trata da sua opinião ajusta-se com o modo em que o executivo pensa e quer.

A secretária executiva deve estar sempre atenta ao perfil de seu executivo de modo que complemente suas necessidades e bem estar do convívio profissional .

A sociedade se desenvolveu muito no âmbito profissional ao longo dos anos, mas em contrapartida surgiram também alguns desafios para o profissional de secretariado executivo. O assédio sexual e moral dentro do ambiente de trabalho é um dos obstáculos que as secretárias executivas principalmente ainda têm encontrado ao longo de suas carreiras.

O medo de denunciar o assédio fortalece ainda mais o poder do agressor que geralmente possui um cargo superior que a vítima, ou seja, que a secretária.

Embora tenha evoluído o pensamento de muitos profissionais e com isso amenizado o preconceito por parte da sociedade para com as secretárias, ainda existe e ouvem-se muitos rumores de que tais profissionais são *affairs* de seus chefes, fazendo com que desta maneira o respeito para com essa profissão diminua e aumente a crença de que Secretárias Executivas são valorizadas mais pela aparência do que pela capacidade.

A postura que a secretária executiva adota dentro do seu ambiente de trabalho é de suma importância para estabelecer um caráter extremamente profissional e assim desmistificar o conceito retrogrado e preconceituoso que muitos ainda têm á respeito de sua profissão.

“Assediar” quer dizer perseguir com insistência, importunar, molestar, com perguntas ou pretensões insistentes. Ainda assédio significa insistência inoportuna junto de alguém com perguntas, propostas ou pretensões. Portanto, a secretária sofre sim ainda com esse tipo de desafio, apesar de não ser um desafio exclusivo deste profissional.

Outro desafio que a profissão enfrenta é o fato de serem conhecidas como “quebra-galho”, pelo fato de que suas atividades são amplas. Mas na verdade, as empresas hoje em dia precisam de profissionais formadas que façam o uso de vastas ferramentas para a realização de suas tarefas rotineiras.

De acordo com Garcia (1999, p. 70)

Alguns chefes usam a secretaria como uma espécie de escudo, principalmente quando o chefe não assume os seus “nãos”, ele manda a secretaria dizer não por ele, e nem sempre resguarda sua secretaria. Resultado: é ela quem acaba carregando o título de “*persona non grata*”.

Um dos principais desafios que a profissão de Secretariado Executivo encontra é conseguir manter um equilíbrio em relação às exigências e às obrigações de sua profissão e de sua vida pessoal, vindo a gerar uma sensação de vazio pessoal, levando a muitas frustrações.

Para Garcia (1994, p. 70),

A secretária por não ser dona da atividade que exerce e estar sempre à disposição de sua chefia, não é senhora, também de seu próprio tempo. Tal fato, a condena a mais profunda solidão, sendo este, de acordo com nossas observações (a grande maioria é solteira,) um dos principais males que sobre ela se abatem. A prisioneira da modernidade não resta sequer à oportunidade de serem felizes junto a alguém.

Todos os desafios apresentados anteriormente não tiram a atração desta profissão na área financeira, pois é uma profissão que apresenta inúmeros caminhos para a consolidação de um profissional essencial para as empresas.

Por último, mas, não menos importante, vem o desafio que o profissional na área de Secretariado Executivo enfrenta para desenvolver as habilidades de falar, ler e escrever em inglês. Além da falta de cursos específicos na região de Criciúma para o profissional atuar na rotina do seu trabalho, usando de forma eficiente a LI, muito ainda têm que se avançar em relação à disciplina de LI nas academias formadoras de profissionais de secretariado executivo, já que poucos são os momentos em que de fato essa língua alvo é aplicada de forma efetiva em sala de aula. Há de se pensar em processos de intercâmbio com universidades estrangeiras, bem como em um centro de práticas para o desenvolvimento e efetividade da habilidade de escuta, fala e escrita na LI. A necessidade de implantação de tais propostas se justifica pela importância do profissional para a região e pelo fator agravante que o Brasil está cercado de países que possuem o Espanhol como língua materna, dificultando ainda mais a prática e utilização do Inglês em nossa região. Ora, a falta de prática interfere na fluência de quem aprende a língua, pois é preciso entender, saber escrever, mas acima de tudo praticar diariamente com pessoas que já sabem ou possuem o mesmo interesse de aprender a se comunicar por meio do idioma que é o mais falado no mundo inteiro.

Ainda, a falta de contato com culturas diferentes deixa a maioria dos profissionais com pouco conhecimento ou quase nenhuma noção de etiquetas relacionadas a comportamentos e ações inerentes em diálogos e negociações na LE.

Os cursos preparam, ensinam, mas o que torna principalmente o profissional de Secretariado Executivo fluente e capaz de enfrentar os desafios dentro da empresa na qual está inserido é a prática na LI. O profissional permite com que se abram caminhos para que não haja mais falhas e se torne desta maneira comum e fácil o domínio de uma segunda língua.

### 2.3 A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO EM LÍNGUA INGLESA PARA O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Comunicar em outro idioma não é tarefa fácil, pois requer estudo e muita persistência de quem o faz. A importância desse atributo tem um grande diferencial para a realização profissional e principalmente para o mercado de trabalho. Há vários idiomas que são falados no mundo, mas, contudo o idioma universal que abrange todos os nichos profissionais e pessoais é o Inglês.

Abaixo segue tabela de idiomas mais falados nas empresas de acordo com Case Thomas (2001), em percentuais:

**TABELA 1:** Tabela de idiomas mais falados mundialmente

<b>Idioma</b>	<b>Fluência (%)</b>
Inglês	47,19
Espanhol	26,87
Francês	9,58
Italiano	8,77
Alemão	5,11
Japonês	1,95
Outros	1,54

Fonte: CASE,. 2001.

Falar inglês com fluência é uma necessidade para o profissional de secretariado executivo, ou seja, a fluência em inglês está diretamente relacionada com o sucesso profissional.

Segundo Williams e Burden (1997), o aprendizado de línguas é diferente de qualquer outro aprendizado devido a sua natureza social e comunicativa. Aprender uma língua envolve comunicação com outras pessoas e isso requer não somente as habilidades sociais e comunicativas; exige, igualmente, um entendimento das diversidades culturais de sujeitos oriundos de diversos países e que, por isso, apresentam aspectos culturais diferenciados durante um processo de comunicação.

O profissional na área de Secretariado Executivo necessita usar outro idioma diferentemente da sua língua de origem para se comunicar com outros

países, digitar emails, cartas etc.. De acordo com Leonardo Elizeu Alves, professor do Departamento de Secretariado Executivo (DSE) da Universidade Federal de Roraima (UFRR), o profissional de secretariado necessita falar inglês fluentemente, pois na corrida ao emprego ganha aquele que souber mais, aquele que tiver além de mais experiência e iniciativa, ter o domínio dessa língua.

[...] Falar inglês hoje não é sinônimo de luxo, mas de grande necessidade em um mercado tão competitivo, em que, muitas vezes, por falta de tempo para estudá-lo por parte dos empresários que vivem na ocupação e preocupação em expandir seus negócios, a tarefa e a obrigação assim como a responsabilidade de assumir papéis de comunicação internacional são atribuídas ao profissional de secretariado executivo [...].(IELA, 2010)

## 2.4 ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO

O termo “estratégia” vem do grego antigo e é a definição de como recursos serão alocados para se atingir determinado objetivo.

Já “comunicação” é a maneira como as pessoas se relacionam entre si trocando experiências, informações, mudando e transformando a sociedade onde estão inseridas. É preciso comunicar-se para viver em grupo.

Neste estudo, a expressão “estratégias de comunicação” será considerado como os recursos utilizados para adquirir e aperfeiçoar o conhecimento do falante em relação à comunicação oral e escrita de uma LE. As estratégias de aprendizagem podem possibilitar que os alunos venham a ser mais independentes, e ao longo da vida, autônomos.

As estratégias de comunicação em LE fazem necessárias para que se possibilite, entre tantos outros benefícios, o aperfeiçoamento do falante com o conhecimento de técnicas que facilitem a comunicação. De acordo com Chen (1990), a competência comunicativa dos falantes pode se desenvolver através da construção da competência estratégica. Ou seja, através do uso de estratégias que possam preencher lacunas no conhecimento linguístico dos falantes e permitir-lhes uma comunicação mais efetiva.

Segundo Bialystok (1990, p. 131), “estratégias de comunicação fazem parte do processo diário de uso da língua e refletem a maneira como o sistema cognitivo se amplia e se adapta às demandas comunicativas [...]”.

O falante de comunicação em LI deve ter alguns requisitos para fazer o uso correto das estratégias, pois tais estratégias, usadas de maneira incorreta tornam a fala inadequada e sem coesão.

As estratégias de comunicação em LI utilizadas de maneira correta auxiliam o profissional de Secretariado Executivo a aprimorar seu vocabulário fazendo com que ele sinta-se á vontade para falar em reuniões, telefonemas, traduções simultâneas, enfim usando esses recursos de maneira coerente as tarefas do dia a dia tornam-se mais ágeis e eficazes.

Um recurso que facilita a comunicação e o desenvolvimento das atividades do profissional de Secretariado Executivo são os tradutores online que ,utilizados de maneira correta e com a mediação do profissional de secretariado executivo, fazem com que o profissional tenha uma ferramenta prática e útil como, por exemplo, para a leitura e escrita de correspondências internacionais em LI. Já as estratégias classificadas como cognitivas (BROWN, 2002), tais como, interpretação de gestos durante a comunicação presencial, a antecipação do uso de determinadas construções linguísticas, são utilizadas por profissionais mais atentos que conseguem lidar com possíveis adaptações necessárias em relação ao vocabulário durante um diálogo entre falantes da LI como um segundo idioma.

O uso de dicionários também é uma estratégia importante para a comunicação face á face, pois ele oferece de maneira detalhada os termos e as pronuncias á serem utilizadas no momento da conversação entre secretária e cliente. É importante dar ênfase também ao profissional que faz uso da LE precisa e devem buscar sites, revistas, artigos, textos, enfim materiais que estão apresentados na LI, para que deste modo o profissional tenha costume de ler, visualizar,entender e melhorar sua conversação em outro idioma.

O profissional na área de Secretariado Executivo bilíngue tendo o aprendizado e o conhecimento total da LI pode e deve utilizar estratégias de comunicação para facilitar seu vocabulário e torná-lo mais rápido para as situações da rotina de trabalho dentro da empresa.

Como esta pesquisa investiga como e de que forma o profissional de Secretariado Executivo bilíngue utiliza-se de estratégias para a produção oral em LI, para que ocorra comunicação com o cliente estrangeiro ao telefone, busquei privilegiar o estudo de estratégias desenvolvidas em atividades direcionadas para o profissional de secretariado de autores como: Lowes, Target e Cypress. Desta

forma, as 9 estratégias elencadas a seguir nortearam a construção do questionário (apêndice A) e, formam os pressupostos para a análise e discussão dos dados.

### **Identificar-se e falar pausadamente:**

Falar em uma SL ao telefone é bastante desafiador por causa da falta da linguagem corporal entre os envolvidos. O ouvinte provavelmente não está acostumado com a pronúncia do brasileiro, diferentemente dos professores e colegas de classe onde se pratica a conversação na língua alvo. Os brasileiros tendem a ter uma maior dificuldade em sons com “th” e “ch” para citar alguns. Tais dificuldades podem ser amenizadas se as frases forem pronunciadas de forma cadenciada e se o falante identificar de início o país da origem da ligação.

### **Certificar-se de que está entendendo o diálogo:**

É crucial para o seu trabalho anotar mensagens corretas, por isso não ter medo de pedir para o outro falar mais devagar tem papel importante durante as conversas ao telefone. Nativos da LI também pedem para o outro repetir ou confirmar informações. Para tanto, deve-se aprender e utilizar expressões usadas por nativos quando eles não entendem partes da informação ao telefone como Can you read that back? “Ou I didn’t get it!” . Manter o telefone longe de distrações e barulhos que possam interferir no fluxo do diálogo também faz parte do sucesso de uma ligação internacional de negócios.

### **Praticar com colegas:**

Falar pelo menos 15 minutos, três vezes na semana, com um colega, sobre situações sociais ou de negócios ao telefone em Inglês tem duas funções primordiais: praticar a oralidade e a audição do falante.

### **Planejamento**

É essencial que haja planejamento da chamada internacional. Para isso, podem-se elencar anotações de números, frases que serão utilizadas ou possíveis questionamentos feitos pelo cliente. Então, esteja sempre com um bloco de anotações, um bom dicionário e Internet a sua disposição.

**Etiquetas ao telefone:**

A formalidade deve ser mantida ao telefone, e falantes de Inglês, como uma Segunda Língua (ESL speakers), devem ter em mente que tratar de negócios de forma muito direta pode representar grosseria em situações de negócios. O uso de verbos modais como could ou may são necessários e mostram educação. Encerrar o contato de forma educada também faz parte do processo e por isso deve ser levado em consideração. Para isto, o uso de expressões como Thank you very much se faz necessário.

**Praticar datas e números:**

Fazer listas de datas e números e praticar com um colega e gravar a produção para depois ouvir e anotar simultaneamente em um papel. Estabelecer negociações significa lidar com números e datas, por isto tais momentos exigem um bom entendimento entre as pessoas envolvidas no diálogo.

**Entender e usar o Alfabeto Inglês Internacional como norteador da produção oral:**

É algo crucial para a boa pronúncia e evitar erros que interfiram na comunicação, além disso, o EPS (English Phonetic Spelling) é reconhecido e adotado mundialmente.

**Uso de modelos de correspondência:**

Utilizar-se de modelos de correspondência em LI diminui a probabilidade de erros, já que a escrita de e-mails, por exemplo, segue determinados padrões estabelecidos e aceitos para uma boa comunicação em LI.

**Uso de ferramentas online:**

Embora o tradutor eletrônico não tenha sido desenvolvido especificamente para o profissional de secretariado executivo, muito se pode conseguir dessa ferramenta se usada de forma atenta. Percebendo-se de possíveis erros, especificamente na conjugação verbal e na escolha de vocábulos apropriados da área, o profissional pode utilizar-se de vários tradutores gratuitos para aperfeiçoar sua habilidade de escrita e tradução.

### 3 METODOLOGIA DA PESQUISA

Adotei, neste trabalho, um estudo de caso, ou seja, de compreensão e interpretação, para analisar o quanto se faz importante e necessária a utilização de estratégias em específico a LI, na profissão de Secretariado Executivo. A coleta de informações para este projeto baseia-se em um estudo de uma secretária executiva que trabalha na cidade de Criciúma (SC) e que faz uso da língua alvo e de possíveis estratégias de comunicação em seu cotidiano de trabalho.

Segundo Gil (2002-2008, p. 55)

[...] os propósitos do estudo de caso não são o de proporcionar uma visão global do problema ou de identificar possíveis fatores que o influenciam ou são por eles influenciados [...].

[...] outra objeção refere-se ao tempo destinado à pesquisa. Alega-se que os estudos de caso demandam muito tempo para serem realizados e que freqüentemente seus resultados tornam-se poucos consistentes. De fato os primeiros trabalhos qualificados como estudo de caso nas ciências sociais, foram desenvolvidos em longos períodos de tempo. Todavia, há experiência acumulada de caso em períodos mais curtos e com resultados possíveis de confirmação por outros estudos. [...]

Para a obtenção dos dados, aplicou-se um questionário (apêndice A) via e-mail, com perguntas relacionadas à importância da LI para o profissional de Secretariado Executivo, a suas principais experiências com a LI no seu cotidiano de trabalho dentro da empresa, bem como direcionou-se perguntas para obtenção de dados sobre as principais estratégias utilizadas pelo sujeito da pesquisa no seu trabalho dentro das diversas demandas em que a LI se faz necessária.

#### 3.1 SUJEITO DA PESQUISA

Este estudo de caso tem como sujeito de pesquisa uma secretária executiva bilíngüe, graduada no curso de Secretariado Executivo no ano de 2006, e que trabalha como tal dentro de uma empresa situada em Criciúma - SC. Ela faz uso da LI no cotidiano de trabalho e tem adquirido experiência internacional por meio de viagens relacionadas com a sua função.

### 3.2 TIPO DE PESQUISA

O presente estudo requer uma pesquisa bibliográfica, ou seja, uma leitura substancial de livros, revistas, documentos e artigos, para que enfim a pesquisadora possa fazer registros impressos sobre o tema. De acordo com Antonio Carlos Gil (2008-2002 p 44), a pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos.

A vantagem de uma pesquisa bibliográfica é a facilidade de encontrar informações precisas para o trabalho. Neste projeto foram utilizadas pesquisas bibliográficas que são referenciadas cuidadosamente e de forma eficaz.

Para que se possa fazer entendimento do estudo de maneira clara e objetiva será utilizado uma pesquisa qualitativa que é basicamente aquela que busca entender um caso específico em profundidade a fim de que se estude o caso do mesmo para a direção de seus estudos. Em vez de estatísticas, regras e outras generalizações, a pesquisa qualitativa trabalha com descrições, comparações e interpretações.

A pesquisa qualitativa exige, de certa forma, a participação do pesquisador e de seu principal estudo.

E, para finalizar, é relevante que esse projeto baseie-se também em uma pesquisa descritiva, pois se utiliza mecanismos para a coleta precisa de informações.

De acordo com Gil (2008-2002, p.42)

As pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno, ou, então o estabelecimento de relações entre variáveis. São inúmeros os estudos que podem ser classificados sob este título e uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados tais como o questionário e a observação sistemática.

No presente estudo, será realizado um estudo de caso, e a forma principal para sedimentá-lo será com um questionário, o qual está inserido juntamente com o projeto. O referido questionário terá por principal objetivo a coleta de informações para que os dados possam ser posteriormente analisados.

### 3.3 ANÁLISE DESCRITIVA DOS DADOS

A análise que aqui proponho tem como embasamento as respostas do questionário aplicado e respondido pelo sujeito da pesquisa (apêndice A), e que representam o entendimento do sujeito em questão sobre o uso de estratégias e da importância de saber comunicar-se em uma SL para o profissional da área de Secretariado Executivo.

Pode observar-se que as formas mais exigidas do profissional de Secretariado Executivo em uma SL e os momentos em que se faz o uso das estratégias na LI, são diversificadas, porém as que mais se destacam são as ligações internacionais (que exigem formalidade na LI por se tratar, na maioria das vezes, de negócios), as reuniões, correspondências, *emails*, enfim, atributos que o profissional de Secretariado Executivo deve ter conhecimento, e mostrar diferencial tratando-se de uma SL.

A comunicação em uma SL ao telefone é um momento desafiador, pois deve-se entender e fazer-se entendido pelo ouvinte, e por isso o planejamento é algo fundamental. Porém o sujeito entende que:

*“Não tem como fazer um planejamento de atendimento ao telefone. Quando recebo alguma chamada internacional procuro prestar bem atenção no que estão falando e solicito a pessoa para falar devagar para que eu possa entender.”*

Ainda neste contexto, o sujeito afirma que:

*“Presto atenção nas palavras e verbos principais que a pessoa fala e faço a interpretação da informação em questão de segundos. Depois respondo bem devagar fazendo com que a pessoa entenda que não tenho muita intimidade com a Língua e questiono se posso ajudar em mais alguma coisa.”*

Pode-se inferir que o importante neste caso para o sujeito da pesquisa é sinalizar no início da ligação que como a LI não é o idioma oficial de seu país de origem dificulta mais a fluência verbal, portanto sugere uma comunicação devagar e pausada para que o entendimento seja de ambas as partes.

Para o profissional pesquisado, é importante ressaltar que se entende que a prática com colegas de trabalho, pessoas que sabem e tem conhecimento da LI, é necessária e de grande auxílio. Pois tal prática, mesmo que informalmente, possibilita ao profissional, na área de Secretariado Executivo ter conhecimento rotineiro da língua no seu ambiente de trabalho e o mais importante, possibilita a prática da LI no trabalho, facilitando ainda mais a execução de seus atributos.

*“[...] sempre brincamos com o Teacher que está diariamente aqui na empresa e trocamos palavras com os colegas oralmente e por escrito.”*

O discurso apresentado pelo sujeito da pesquisa corrobora com os pressupostos de Bialystok (1990), que privilegiam as estratégias de comunicação como parte de um processo diário e permanente.

Ainda, para o sujeito, outro importante “auxílio” são as viagens internacionais de negócios; conhecer a cultura de outro país que não o de sua língua de origem faz com que o profissional se aperfeiçoe ainda mais no segundo idioma.

*“Viajei 2 vezes para Argentina, da primeira vez tudo era novidade, fui com meu grupo da faculdade, gostei tanto que voltei no ano seguinte e fiquei uma semana eu e uma amiga. Foi uma experiência única, lidar com outra língua que não seja a materna acarreta dificuldades momentâneas, porém consegui me virar tranquilamente. Não tive medo de visitar tudo o que queria devido à falta de comunicação. No próximo ano tenho planos de ir aos USA e ficar 15 dias por lá. Já estou me preparando para esta aventura que certamente será inesquecível.”*

As estratégias mais utilizadas na LI que foram mencionadas tanto no decorrer deste estudo quanto pelo sujeito da pesquisa, são: tradutor *online*, dicionários impresso e virtual, modelos de correspondências prontos para que sirvam de padrão ao que será produzido.

Os usos das estratégias mencionadas sem dúvida contribuem e possivelmente fortalecem a realização de determinadas tarefas para o profissional. Porém, para o profissional conseguir colocar em prática tais estratégias, há um pressuposto fundamental a ser mencionado: a autonomia em relação ao uso de

estratégias em LE deste profissional. Tal autonomia pode ser desenvolvida a partir de cursos preparatórios e específicos em LI para a área secretarial, a qual funciona como o facilitador e para direcionar estratégias, mas que na prática dependerão muito mais do estudo, vontade e objetivos do profissional.

É de extrema importância salientar também que o profissional na área de Secretariado Executivo deve apresentar postura formal em ligações telefônicas na LI. Essa conduta permite que o ouvinte sinta-se seguro ao tratar de negócios com esse profissional.

Analisando ainda as estratégias de comunicação as quais o sujeito da pesquisa afirma serem fundamentais na rotina do seu trabalho, constata-se a utilização de recursos como tradutor online que se torna imprescindível para a realização de atividades, reuniões, ligações e e-mails.

Para o sujeito da análise esses recursos asseguram e possibilitam rapidez no entendimento com outros falantes da LI:

*“Facilitam a clareza dos significados de imediato. Casos em que realmente você tem que falar com estrangeiros, você vai recorrer ao que te facilitar mais no entendimento.”*

Como base para a utilização de estratégias em escrita em LI percebe-se a utilização de modelos estudados e elaborados na academia, proporcionados pela graduação em Secretariado Executivo. Os diversos modelos de correspondências (como atas, relatórios, ofícios, e-mails e memorandos), são fundamentais para produção de documentos similares e são utilizados como exemplos pela profissional.

*“As que trouxe como exemplos da graduação dependendo do assunto, me ajudam muito”.*

Ainda neste contexto, o sujeito da pesquisa afirma quanto ao uso de sempre ter disponível em seu ambiente de trabalho um dicionário impresso e virtual.

O dicionário virtual vem para facilitar e trazer ainda mais praticidade ao profissional de Secretariado Executivo; por trabalhar em frente ao computador é algo dinâmico e de acesso rápido.

*“Sempre que necessito recorro ao dicionário, porém, utilizo mais o virtual”*

É importante ainda enfatizar que o conhecimento no alfabeto internacional na LI, é primordial para o profissional na área, conhecer os símbolos e seus respectivos sons agrega confiança no desenvolvimento da oralidade e da pronúncia correta das palavras, evitando erros causados por uma pronúncia problemática..

Por último, mas não menos importante, o uso de etiquetas ao telefone é responsável por todas as estratégias mencionadas anteriormente, é com formalidade, calma e educação que o profissional se faz entendido, simpático e honesto com o ouvinte e consigo mesmo. É relevante sempre avisar no início de uma ligação internacional, que o idioma a ser falado não é o de seu país de origem, então a pausa, calma e a compreensão devem pontuar a comunicação entre ambas as partes. Utilizar-se de termos e expressões convencionadas ao telefone e na escrita na LI como, “por favor” são fundamentais para que o falante não-nativo de inglês não pareça estar agindo de forma grosseira. O sujeito da pesquisa afirma que no início da ligação na LI:

*“Primeiramente informo a pessoa que não tenho fluência na Língua e procuro falar pausadamente enfatizando os verbos principais, para que consiga completar minha idéia.”*

Percebe-se que, embora o profissional em questão consiga se comunicar na LI em seu ambiente de trabalho e utilizar-se dessa LE para efetuar tarefas pertinentes, ele não se considera fluente e deixa claro no início da diálogo para amenizar possíveis erros na comunicação.

Tendo conhecimento de tais estratégias, pode-se perceber o quão e como são importantes para o desenvolvimento do profissional dentro de seu ambiente de trabalho.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho de conclusão de curso teve como objetivo estudar a utilização de estratégias em LI por uma secretária executiva.

Denominou-se um estudo de caso pelo fato de se aprofundar mais sobre o assunto, mostrando a rotina de uma profissional na área de Secretariado Executivo graduada na UNESC- (Universidade do Extremo Sul Catarinense em 2006), suas experiências e rotinas dentro da empresa que está inserida.

A coleta de informações teve como embasamento um questionário de perguntas abertas, as quais foram elaboradas com cuidado e tratando-se sempre dos objetivos principais do trabalho.

Após essas informações, foi feita uma análise geral para que exemplificasse ainda mais a razão do trabalho. Analisaram-se todas as estratégias possíveis que o profissional na área de Secretariado Executivo utiliza na rotina de seu trabalho, sua importância e bem como a falta de utilização de algumas estratégias.

As estratégias principais elencadas abaixo, conforme foram mencionadas no desenvolvimento do trabalho fazem parte da vida profissional do sujeito pesquisado:

- Identificar-se e falar pausadamente. Por não ser o idioma de seu país de origem deve se fazer entender e ser entendido ao telefone numa ligação que a comunicação exige a LI;
- Ter o costume de praticar continuamente a leitura, escrita e principalmente a fala na LI;
- Planejar ligações (utilizando anotações e frases prontas que já são rotineiras na comunicação ao telefone.);
- Usar modelos de correspondências e o uso de ferramentas *online*: as quais são estratégias que vêm para auxiliar, facilitar e deixar ainda mais rápidas as ligações ao telefone na LI.

Desse modo, as estratégias de comunicação em LI que fazem parte do contexto deste trabalho de Secretariado Executivo são fundamentais para o profissional com conhecimento da LI, e tais estratégias vem para auxiliar e trazer a praticidade nos seus atributos.

Ainda durante a análise, pode-se inferir, que para o profissional dessa área se faz necessário experiências internacionais, possibilitando o conhecimento da cultura do outro, bem como de cursos específicos da área que aprimoram a língua, e que auxiliam a utilização de estratégias em LI.

Concluindo, a utilização de estratégias de comunicação em LI ao promover benefícios para o profissional de Secretariado Executivo, estará facilitando também o trabalho de seus supervisores, gerentes e afins, pois no momento de uma conversação imediata ou em uma ligação internacional, será de grande e importante auxílio o uso de estratégias para a praticidade, compreensão e efetivação de processos de comunicação, trazendo desta maneira competência e segurança para o profissional e sua empresa.

## REFERÊNCIAS

- ALVES, Eduardo Elizeu. **A importância da Língua Inglesa para o profissional de Secretariado Executivo**. Disponível em <[http://asn.interjornal.com.br/noticia.kmf?noticia= 7203190&canal=36](http://asn.interjornal.com.br/noticia.kmf?noticia=7203190&canal=36)> Acesso em 05/06/2010
- BIALYSTOK, E. **Communication strategies: a psychological analysis of secondlanguage use**. Oxford: Basil Blackwell, 1990.
- BROWN Douglas H. **Principles of language and teaching**. 3ª ed. - Englewood cliffs, NJ: Prentice Hall Regents. 2002. Disponível em: <<http://tesl-ej.org/ej03/r15.html>> Acesso em 15/06/2010
- CASE, T. **Gerenciamento da carreira do executivo brasileiro: Uma ciência exata**. Catho -1 edição. São Paulo 2001.
- CARVALHO, Antonio Pires de. **Manual do Secretariado executivo**. São Paulo: DCL, 2002. 3ª edição
- CYPRESS, L. **Let's Speak Business English**. Barron's. N.Y, 1999
- GIL, , Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**- 4. ed. 11 Reimpressão - São Paulo: Atlas, 2008.
- CHEN, S. Q. **A study of communication strategies in interlanguage production by Chinese EFL learners**. Language Learning, 1990.
- GARCIA, Elisabeth Virag. **Muito prazer sou secretária do senhor**. São Caetano do Sul, 1999
- \_\_\_\_\_, Othon M. **Comunicação em prosa moderna**. Fundação Getulio Vargas, Rio de Janeiro, 1983.
- GOMES, Sara. **Secretária nota 10**. 1ª Ed. – Brasília, 2003.
- LOWES, R. and TARGET, F. **Helping students to learn: A guide to learner Autonomy**. Richmond Publishing. London 1998.

MENEZES, Cláudio Armando Couce de. **Assédio Moral**. Revista do TST, Brasília, v. 68, p. 189-195, jul-dez/2002. Disponível em: <http://jusvi.com/artigos/36075> acessado em :22/05/2010

RUBIN, Joan. What the “**Good Language Learner**” Can Teach Us. TESOL Quarterly. 1975

WILLIAMS, M., BURDEN, R. L. **Psicologia para professores de idiomas**: enfoque del constructivismo. Cambridge, 1999.

**APÊNDICE**

Questionário aplicado para a obtenção de informações que direcionem ao estudo de caso do projeto de TCC da acadêmica: Camila Horácio de Souza, cujo tema é: ***A utilização de estratégias de comunicação em língua inglesa por secretárias executivas: Um estudo de caso.***

1. Sexo: Feminino

2. Idade: 39 anos

3. Qual sua formação acadêmica?

Secretariado Executivo Bilíngüe

4. Você atua como Secretária Executiva há quanto tempo?

Atuo como Secretária Executiva há 19 anos

5. Além de sua formação acadêmica, possui algum curso de especialização em idiomas? Qual?

Sim, o curso de Inglês e Espanhol.

6. Você já teve experiência internacional relacionada com a sua profissão? De que forma ocorreu? Quais as dificuldades que você encontrou para se comunicar em uma língua estrangeira?

Viajei 2 vezes para Argentina, da primeira vez tudo era novidade, fui com meu grupo da faculdade, gostei tanto que voltei no ano seguinte e fiquei uma semana eu e uma amiga. Foi uma experiência única, lidar com outra língua que não seja a materna acarreta dificuldades momentâneas, porém consegui me virar tranquilamente. Não tive medo de visitar tudo o que queria devido à falta de comunicação. No próximo ano tenho planos de ir aos USA e ficar 15 dias por lá. Já estou me preparando para esta aventura que certamente será inesquecível.

7. Você costuma fazer a utilização da língua inglesa no cotidiano de trabalho? De que forma? (e-mails, ligações, cartas, reuniões...)

Pelo menos uma vez na semana surgem e-mails ou cartas para redigir por solicitação da diretoria ou presidência.

8. Quanto às estratégias de comunicação em língua inglesa ao telefone ou em reuniões, você:

- a.** Planeja os telefonemas internacionais ou reuniões em que se faz necessário o uso do Inglês? De que forma?

Não tem como fazer um planejamento de atendimento ao telefone. Quando recebo alguma chamada internacional procuro prestar bem atenção no que estão falando e solicito a pessoa para falar devagar para que eu possa entender. Não é de costume acontecer reuniões em que se faz necessário o uso do Inglês.

- b.** Anota detalhes do assunto antes de executar a ligação ou iniciar a reunião? Quais pontos?

Certamente. Antes de efetuar uma chamada internacional, me preparo com um texto, dialogo e um vocabulário para falar ao ouvinte estrangeiro.

- c.** Parafraseia vocábulos durante a comunicação? Ou seja, troca um termo que não lembra por outro semelhante? Exemplifique.

Sim, isso acontece muito porque é tudo muito rápido, o cérebro não tem como acompanhar.

**9.** Quanto à escrita em Inglês, você:

- a.** Utiliza tradutor online? Qual? Considera essa ferramenta importante? Por quê?

Utilizo tradutor, dicionário e ajuda do professor de Inglês.

- b.** Faz uso de dicionário? Com que frequência?

Sempre que necessito recorro ao dicionário, porém, utilizo mais o virtual.

- c.** Apóia-se em modelos de correspondência? Quais?

As que trouxe como exemplos da graduação dependendo do assunto, me ajudam muito.

**10.** Como e de que forma essas estratégias ajudam no seu desempenho na comunicação, tanto oral como escrita, em língua inglesa no seu trabalho?

Facilitam a clareza dos significados de imediato. Casos em que realmente você tem que falar com estrangeiros, você vai recorrer ao que te facilitar mais no entendimento.

**11.** De que forma você se certifica que entendeu a mensagem e se fez entendida ao telefone? Exemplifique.

Presto atenção nas palavras e verbos principais que a pessoa fala e faço a interpretação da informação em questão de segundos. Depois respondo bem devagar fazendo com que a pessoa entenda que não tenho muita intimidade com a Língua e questiono se posso ajudar em mais alguma coisa.

**12.** Em sua rotina você costuma praticar a oralidade (em especial números, datas) na L.I com colegas de trabalho? De que forma?

Sim, sempre brincamos com o Teacher que está diariamente aqui na empresa e trocamos palavras com os colegas oralmente e por escrito.

**13.** Que cuidados você tem em relação à etiqueta, ao telefone ao falar em L.I?

Primeiramente informo a pessoa que não tenho fluência na Língua e procuro falar pausadamente enfatizando os verbos principais, para que consiga completar minha idéia.