

O DOMÍNIO DA LÍNGUA INGLESA COMO FATOR DETERMINANTE PARA O SUCESSO PROFISSIONAL NO MUNDO GLOBALIZADO

Andriele Pilatti¹

Maria Elisabete Mariano dos Santos²

Resumo

Este estudo, de caráter bibliográfico, consiste numa análise dos desafios da qualificação profissional exigidos pelo processo de globalização, tendo em vista que o mercado se tornou mais competitivo, exigindo profissionais cada vez mais competentes e providos de habilidades extremamente eficazes. Salienta-se, também, a importância do domínio da língua inglesa como fator determinante na atuação dos profissionais que necessitam de tal habilidade lingüística em diversos momentos da rotina empresarial, em especial o profissional de Secretário Executivo devido a suas atribuições diárias que podem envolver contato indireto e até direto como o idioma. Dessa forma, este trabalho tem por objetivo principal discutir novas competências profissionais, entre elas o domínio do inglês, aqui entendido como uma das ferramentas fundamentais na conquista do mercado de trabalho e crescimento profissional no mundo globalizado.

Palavras-chave: Globalização. Competências profissionais. Secretário executivo. Língua inglesa.

1 Introdução

Hoje se vive em um mundo onde as barreiras são derrubadas e a integração ocorre em diversos segmentos, sejam eles a nível econômico, político e cultural e isso se dá em todo o mundo no chamado processo de globalização. Nessa nova era as mudanças são constantes e os avanços tecnológicos, cada vez mais sofisticados, transformam o perfil dos profissionais.

A necessidade de se manter atualizado e provido de competências essenciais, visando às exigências que se desenham neste contexto, é crucial para que os profissionais conquistem seus lugares e acompanhem as constantes mudanças. É preciso, dessa forma, ficar atento às novas competências necessárias para o momento do mercado.

¹ Aluna de Secretariado Executivo Bilíngüe pela Universidade de Passo Fundo.
andrielipilatti@yahoo.com.br

² Professora de língua inglesa do curso de Secretariado Executivo Bilíngüe da Universidade de Passo Fundo, mestre em Educação. mmariano@upf.br

Percebe-se que esse processo de integração global requer a fluência em idiomas falados ao nível de língua franca como, por exemplo, inglês e espanhol, sendo que a língua inglesa figura como a mais importante devido a seu vasto uso e abrangência. Nesse sentido, a fluência nessa língua torna-se indispensável na conquista de espaço e atuação dos profissionais no mundo do trabalho.

Nesse artigo, enfatiza-se, de modo particular, o profissional de secretariado executivo, não apenas por dever também sempre estar em busca de saberes para acompanhar esse mercado global através da obtenção de conhecimentos atualizados em diversas áreas, mas por ser um profissional que pode estar diariamente em contato com a língua inglesa por meio de suas inúmeras atividades.

O presente texto está organizado em três sessões principais, além de pontos básicos como a introdução e as considerações finais. A primeira aborda os desafios da globalização para a qualificação profissional. A segunda discorre sobre as competências profissionais na era da globalização. Já a terceira discute o domínio da língua inglesa como fator chave para o sucesso profissional.

2 Os Desafios da Globalização e a Qualificação Profissional

Inicialmente, é importante ressaltar que quando se fala em globalização, parte-se da idéia de que esse processo não significa somente desenvolvimento econômico para as nações, mas também social, pois aprofunda as relações e integrações econômicas, sociais, culturais e política. É o crescimento da interdependência das pessoas, a redução do espaço em que se vive, redução do tempo para realização das atividades, é o desaparecimento das fronteiras. As barreiras entre os países são derrubadas, a comunicação, o contato, a negociação e a relação das pessoas acontecem em consequência desse fenômeno. Os meios de comunicação cada vez mais rápidos e eficientes marcam esse período, onde as informações e os acontecimentos giram em todo mundo ao mesmo tempo num ritmo mais acelerado. (HELD, McGREW, 2001, p. 11).

Na concepção de Strazzacappa e Montanari (2004, p.11), hoje em dia, o espaço mundial se torna mais integrado devido a esse intercâmbio de economia e cultura entre os países, da informatização cada vez mais moderna, o rápido desenvolvimento e crescimento dos meios de comunicação e transportes, qualquer pessoa pode se comunicar com outra em qualquer lugar que esteja. Mesmo entre os mais distantes, é

possível promover a aproximação das pessoas e de suas culturas, através da ultrapassagem dos limites, tornando a distância entre elas cada vez menor.

Com todo esse processo de rompimento de fronteiras em que o mundo se encontra hoje, surgem mais desafios, as mudanças acontecem de forma mais veloz, o mercado de trabalho torna-se cada vez mais competitivo. Enfim, as exigências se tornam cada vez maiores e os profissionais devem ser cada vez melhor capacitados para destacarem-se nesse novo mundo e possuir condições de sobreviver e se integrar no mundo global.

Conforme menciona Costa (2008), as economias se lançam a novos mercados, as barreiras geográficas são ultrapassadas, a evolução tecnológica e o crescente fluxo do acesso aos meios de comunicação e muitas outras inovações, obrigam as organizações a enfrentarem este mercado totalmente competitivo. Frente a esse paradigma de integração mundial, as empresas devem possuir estratégias e diferenciação para adquirir uma boa colocação no mercado, pois cada país quer manter-se em alta, expandir seus negócios, produzir mais, com maior qualidade e menor custo de produção e, conseqüentemente obter maiores lucros. Nesse sentido, é que se dá a disputa entre as nações por mercados e consumidores.

Diante dessa integração social, cultural e econômica, surgem diversas dificuldades, as quais devem ser superadas ou minimizadas e oportunidades que devem ser aproveitadas. No entanto, a busca por diferenciação estratégica somente possui pontos positivos na derrubada de fronteiras, pois todos estão caminhando na mesma direção, mas somente os que possuem convicção e competência para acompanhar as exigências que irão surgindo é que obterão destaque.

As rápidas transformações nos meios de comunicação em geral, fazem com que algumas pessoas ignorem e não consigam acompanhar essa revolução. Além disso, pessoas que não se especializam, não estudam e não possuem persistência para adquirirem conhecimentos, podem se considerar menos ativas nesse processo de internacionalização. Só terão lugar, portanto, aqueles que conhecerem todo e qualquer fator relacionado a essa competitividade no mercado global, identificarem e souberem utilizar ferramentas importantes, trabalhar com seriedade e constante busca de informações e conhecimentos, principalmente, das inovações, promovendo assim, não uma garantia de sucesso eterno, mas eficientes condições para concorrer e se manter na nova ordem mundial.

Para vencer essa competitividade, profissionais se especializam no sentido de se tornar mais flexíveis, multifuncionais, capazes de realizarem atividades de maneira rápida e com muita qualidade. As novas mudanças nos meios de comunicação acontecem rapidamente e, por isso, faz-se muito importante a atenção às inovações a fim de que se acompanhe a aceleração da tecnologia.

E, por se estar vivendo na era da informação e da comunicação veloz, é crucial lembrar que o idioma utilizado para a comunicação entre os diferentes povos é a língua de Shakespeare, ou seja, o inglês. Sendo assim, aquele profissional que não dominar a língua não estará apto a interagir e até mesmo participar do processo.

A busca da competitividade é, também, a ida ao encontro da qualificação, de modo que os profissionais obtenham o conhecimento das necessidades e preferências dos consumidores, para assim melhor atendê-los e satisfazê-los. A procura, hoje, é predominantemente por profissionais que saibam a verdadeira importância da competitividade, da qualidade e da produtividade para a empresa, da sua capacitação e preparação frente a esse mercado mundializado. Ainda, que possuam condições de acompanhar seus concorrentes de mercado, saibam se estabelecer em locais apropriados e que promovam atividades de crescimento da qualidade e produtividade da empresa.

Portanto, o que se pode compreender da relação entre mundialização e preparo profissional é que os profissionais devem estar muito bem capacitados para enfrentar a competitividade e os desafios conseqüentes desse processo. Ainda, que eles possuam capacidade de inserção e adaptação a esse mercado tão promissor e que exige muito daqueles que queiram nele se lançar. Assim, a busca por conhecimentos deve ser constante e persistente. Novas habilidades surgem e passam a ser consideradas essenciais, ou seja, novas competências também vão emergindo.

3 Novas Competências Profissionais na Era da Globalização

Com esse novo cenário da integração mundial e o mercado global cada vez mais competitivo, faz-se necessário rever as competências que garantam ao profissional flexibilidade para enfrentar as constantes mudanças do novo contexto e dinamismo para administrar a concorrência.

O conceito de competência se aplica a uma característica ou um conjunto de características ou requisitos. Conhecimento ou uma só habilidade ou aptidão, por exemplo, indicados como uma condição capaz de produzir

efeitos de resultados, de solução de problemas, podem ser chamados de competência. (RESENDE, 2003, p. 31).

Baseado nas palavras de Resende, compreende-se que competências são habilidades capazes de levar a um bom desempenho no trabalho. Além disso, as competências estão relacionadas à qualificação das pessoas em realizar suas tarefas com o intuito de alcançar resultados positivos.

Diante dessa atmosfera global, que aparenta uma acirrada competição, as pessoas devem se mostrar qualificadas e aptas a oferecer resultados significativos às empresas, desenvolvendo cada vez mais suas competências. Quando se pensa em competências, habilidades ou capacidades, logo se faz relação com resultados, sucesso, necessidades atendidas, enfim, trabalho bem realizado.

Acredita-se que para enfrentar essa nova era, as ferramentas utilizadas por profissionais que almejam um diferencial nesse mercado devem ser eficientes a ponto de gerar resultados positivos para que possam continuar competindo. Somente profissionais com convicção para seguir adiante na busca por competências eficazes é que terão maiores oportunidades de crescimento. Também, obterão destaque aqueles que desenvolverem técnicas de busca constante de conhecimentos e informações atuais. Resende (2003, p.36) destaca que aqueles que possuem maior quantidade de conhecimentos apresentam, também, maior potencial de realização, maiores chances de satisfação.

Faz-se necessária a aquisição das competências, uma vez que, segundo Caravantes (2000, p.41), quando tais habilidades estão presentes na realização das tarefas do profissional, desde que bem gerenciadas, oferecem alta probabilidade de se ver a organização bem-sucedida. É com o bom gerenciamento das competências adquiridas que se tem um bom desempenho individual e, conseqüentemente, bons resultados para a empresa em um todo. Assim, àqueles que souberem transformar suas habilidades, suas experiências e treinamentos em prática, com certeza estarão realizando um bom trabalho.

O novo mercado requer negócios e pessoas mais eficientes, que revejam seus conceitos de gestão, suas formas de realizar serviços e suas relações com clientes internos e externos, sendo somente dessa maneira que se sobreviverá firmemente atuantes e competitivos diante de tantas mudanças. Para as pessoas que desejam desenvolver essas competências, Janini (2008, p. 1) aconselha uma auto-avaliação para descobrir suas habilidades e também seus pontos fracos, para que estes sejam

enfrentados e superados. Também, é interessante pedir o *feedback* de colegas e/ou superiores para que se possa identificar erros para que, caso existam, os mesmos sejam analisados e corrigidos.

Dessa forma, os profissionais modernos devem desenvolver aptidões capazes de acompanhar a velocidade dos acontecimentos e que ainda possam atender às exigências do mercado atual, as constantes mudanças devem ser superadas, estando o profissional preparado para adaptar-se a elas.

3.1 Novas competências na área secretarial

No âmbito de novas competências e globalização, o profissional de secretariado merece destaque já que é um dos profissionais que mais sofre impacto com as freqüentes mudanças devido as suas atividades que muitas vezes envolvem contatos e negociações com outras nações.

Uma vez que a globalização traz consigo muitos desafios, o secretário executivo deve estar sempre atento a detalhes que podem ser muito importantes ao enfrentar essa realidade, como atualizações constantes, consciência de novas exigências do mercado de trabalho e fluência em idiomas, entre outros.

Confirmando o relevante papel deste profissional nesse contexto, Micheletti (2008, p. 1) afirma que mesmo que o mercado global esteja um tanto inquieto, sempre que houver um executivo trabalhando haverá espaço para um secretário, desde que esteja capacitado para o trabalho, em outras palavras, como diz a mesma autora, um grande executivo sempre estará sendo assessorado por um competente secretário. Este profissional deve ser capaz de administrar, com muita rapidez e eficácia, todas as atividades que lhe são atribuídas, tornando-se valorizado e reconhecido por seu executivo em razão de sua dedicação e capacidade de resolver conflitos diversos, tomar decisões e reduzir ao máximo o número de assuntos que chegam a ele.

Ainda, baseado nas idéias de Micheletti, hoje, as exigências, as competências e o perfil do secretário executivo são muito diferenciados e vão muito além do atendimento ao telefone, das atividades de escritórios, do agendamento de eventos e compromissos. Isso não significa que elas não façam parte da rotina secretarial; elas fazem, no entanto como uma maior capacitação profissional, até as atividades mais simples podem ser executadas de maneira mais eficaz.

Mattos (2000, p. 37) pontua que este profissional está apto a ser mediador de assuntos diversos dentro da empresa e, até mesmo, fazer prevalecer suas atitudes, pois ele tem conhecimento vasto da empresa. Diferente de antigamente, como lembra Sabino (2001, p.8), onde a visão de um secretário era de simples executor de rotinas diárias, hoje ele é melhor reconhecido. Mesmo que ainda, exista um certo receio da entrega total de responsabilidades a eles, há empresas que fazem uso de suas competências permitindo-lhes maiores oportunidades de realização.

Com esse perfil multifuncional, o profissional de secretariado executivo precisa acompanhar a evolução dos acontecimentos e as constantes mudanças do mercado. Ainda, tendo influência sobre as pessoas, é formador de opinião, com seus conhecimentos e sua visão empresarial de qualidade pode tomar decisões e representar sua empresa. Isso tudo mostra o porquê da valorização desse profissional que é tão eficiente e tão importante num ambiente empresarial. Rêgo (2008, p.1) salienta que os profissionais da área secretarial “têm habilidade para a comunicação e para o trabalhar em equipe, resolvem problemas inerentes ao seu trabalho melhorando a qualidade e a produtividade dos serviços, têm visão geral e holística da organização”.

É relevante também destacar outras competências fundamentais, a saber: ética profissional, liderança, poder de decisão, administração de tempo e domínio da língua mais utilizada internacionalmente, ou seja, o inglês. Ao explicar ética profissional, Medeiros e Hernandes (2004, p. 349) pontuam que:

Em sentido restrito, a ética é utilizada para conceituar deveres e estabelecer regras de conduta do indivíduo no desempenho de suas atividades profissionais e em seu relacionamento com clientes e demais pessoas. É o que se chama de ética profissional, existente em praticamente todas as profissões e resultado dos usos e costumes que prevalecem na sociedade.

Sendo um profissional ético, este será comandado pelo conjunto de seus princípios e valores e desempenhará suas atribuições almejando excelência e nunca prejudicando o outro ou até mesmo seu próprio ambiente de trabalho, pois a sua postura durante seus atendimentos internos e externos seguirá as normas da empresas. Por isso, é essencial a reflexão a respeito dos atos realizados durante o dia, fazendo uma avaliação das suas atitudes. Além do mais, atuando com ética se ganha confiança e seriedade e, conseqüentemente, maior reconhecimento.

Já referente à competência de liderança, Natalense (1995, p. 54) diz que líder é o profissional capaz de guiar, dirigir, possui capacidade de obtenção de resultados, comandar, persuadir, é capaz de definir metas e objetivos comum da empresa, tendo

poder de motivar seu grupo para alcançá-los. No trabalho em equipe é aquela pessoa que tem em mente o resultado a ser alcançado e trabalha para que estes sejam obtidos da melhor maneira possível. Assim, passa a motivar sua equipe de trabalho para que consigam se ajudar uns aos outros, mostra o quanto os resultados serão satisfatórios para todos e acaba por influenciar as ações dos demais colaboradores. Além disso, administra todos os conflitos que surgirem e mostra a importância das mudanças quando estas forem necessárias, ajudando seus colegas a melhor se adaptar às novas idéias e seguir com eles na busca pelo alcance do objetivo comum.

Na mesma perspectiva, Azevedo e Costa (2004, p. 105) salientam que o processo de liderança requer motivação devido à segurança que será transmitida à equipe de trabalho. Motivar é fundamental para que as outras pessoas compreendam as situações e passem a ter paixão por trabalhar na conquista de metas, e é papel do líder reconhecer o trabalho de cada um para que sejam recompensados da forma com que esperam e aprendendo com cada um deles, na humildade de aceitar sugestões e fazer uso das melhores. Sendo assim, não necessariamente o líder será o gerente ou chefe da empresa, ou o porta-voz do grupo de trabalho, mas sim aquele que mais influencia os demais, que tiver mais criatividade nos momentos de decisões e/ou mudanças, aquele que tiver empatia e decidir com coerência.

A liderança e o poder de decisão estão interligados pelo fato de que, conhecendo bem a empresa e sua equipe de trabalho, o profissional saberá quais são as necessidades, os problemas e as excelências da organização a qual se dedica, poderá refletir e buscar a melhor resolução para determinados assuntos, pois terá nas mãos o poder de decidir pelo que achar que é o melhor caminho, tendo muita humildade para realizar tal tarefa e contando com o apoio da sua equipe através da influência que exerce sobre ela.

Por crescer cada vez mais no mercado e obter cada vez mais responsabilidades nas organizações, este profissional deve manter uma postura séria que tenha um poder de decisão nas mãos. Ao tratar do assunto, Medeiros e Hernandez (2004, p. 312) destacam que, no mundo moderno, o secretário executivo passou a ser assessor executivo dominante de habilidades e responsabilidades que não necessitam mais de supervisão direta, possuindo iniciativa para tomar decisões. Certas atividades desempenhadas na rotina de uma empresa devem ser realizadas partindo da iniciativa e segurança do secretário executivo, pois com os seus conhecimentos poderá decidir questões sem riscos de ocorrer erros.

Na prática de assessoria nas empresas, percebe-se a quantidade de solicitações feitas ao secretário executivo, porém como afirma Chaves (2008, p. 1) nunca se terá tempo para realizar tudo o que é pedido a ele. Nesse sentido, vê-se a importância de listar as prioridades, dentre as quais terão as mais importantes e as mais urgentes, que devem ser feitas imediatamente ou na primeira oportunidade. Também, relacionado a essa prioridade é necessário, algumas vezes, dizer não ao executivo e tarefas que ele solicita que não farão nenhuma diferença por um determinado período de tempo, porque assim poderá se dedicar a assuntos importantes que merecem maior atenção naquele momento.

A competitividade é tão grande entre os mercados que não se pode perder tempo com afazeres de pouca importância, ao contrário, tem-se que conseguir tempo para ser estratégico e criativo diante de tantos concorrentes. E é função desse profissional planejar muito bem a sua rotina e a do seu executivo para que ambos consigam realizar tudo que precisam, distribuindo horários para reuniões, viagens, entrevistas, recepções e contatos entre outros.

Outra competência essencial do secretário executivo, nesse contexto global, é o domínio da língua inglesa. Com a evolução dos acontecimentos, das necessidades do mercado de trabalho, do avanço tecnológico, Carvalho (1998, p. 357) menciona que tudo isso aliado ao conhecimento da língua inglesa, faz do secretário um verdadeiro assessor executivo, tornando-se um profissional cada vez mais valorizado.

Na busca por uma boa imagem da empresa, esse profissional deve fazer uso da oralidade e da escrita de forma clara e objetiva para que seja entendido por estrangeiros, muitas vezes, parceiros no mundo dos negócios. Certas atividades desempenhadas pelo secretário executivo requerem o domínio do idioma universal, pois tarefas como recepção a visitantes estrangeiros, contatos via telefone ou e-mail, reuniões, viagens, entre outros, são atribuições que podem necessitar da fluência desse idioma. Dessa forma, é de extrema importância o domínio desse idioma, principalmente para a pessoa que realiza os primeiros contatos e recepções com clientes externos, que podem ser feitos, em sua grande maioria, pelo secretário executivo.

Portanto, o processo de globalização e os crescentes avanços tecnológicos acabaram impulsionando o secretário executivo a desenvolver novas competências, tais como: administração eficaz do tempo, poder de decisão, planejamento e controle das atividades realizadas, poder de liderança e trabalho em equipe. E, por se acreditar que o

domínio da língua inglesa seja uma das habilidades mais importantes a ser adquirida, neste momento, dá-se continuidade a essa questão.

4 O Domínio da Língua Inglesa como Diferencial na Atuação Profissional

Atualmente as estatísticas demonstram que 400 milhões de pessoas falam inglês como língua nativa, por isso a língua inglesa tornou-se uma ferramenta essencial no mundo dos negócios, sendo esse fato irreversível. Além disso, sabe-se que o inglês é o principal idioma da maioria dos países, e que 75% das correspondências mundiais, 80% de conteúdos em computadores e 90% de informações via internet é na língua inglesa.

A língua inglesa ganha, atualmente, cada vez mais força nos países e culturas do mundo todo, pois a velocidade com que está acontecendo a integração dos países é muito grande. E, ao tratar do assunto, Barreto (2005, p. 1) afirma que o idioma Shakespeareano, é o mais falado entre as pessoas e o adotado por muitas empresas multinacionais como a língua oficial, sendo que esta passa a ter um enorme poder sobre diversos aspectos no dia-a-dia da sociedade, como na prática de comércio exterior, negociações com clientes externos, rede de comunicações via internet, enfim em várias ocasiões.

Nesse sentido, não se pode falar em globalização sem relacionar a crescente exigência pelo conhecimento dessa língua. Em termos de qualificação e competência, o mercado atual trata desse idioma como oficial e universal, principalmente no mundo dos negócios e, como aborda Sandri (2008), para quem está inserido nesse meio de negociações ou pretende se inserir no mercado internacional, tanto no ramo pessoal como profissional, o conhecimento de uma segunda língua se torna uma prioridade que deve ser, obrigatoriamente, cumprida e não vista como apenas uma opção de conhecimento extra.

Se, no dia-a-dia, as pessoas fazem o uso de palavras e termos em inglês, nas organizações esse fato é muito mais comum, sendo que profissionais que trabalham diretamente com negociações e contatos com os clientes estrangeiros necessitam se aprofundar constantemente no inglês para que desempenhem seu trabalho da maneira mais eficaz possível. Nas palavras de Oliveira (2008, p. 1),

Numa economia cada vez mais globalizada, a competitividade de um país depende, em boa medida, da facilidade de comunicação com os nacionais dos outros países. A língua constitui um suporte privilegiado para a transmissão

de informação e o inglês, como é sobejamente conhecido, ocupa hoje uma posição predominante, sem paralelo com qualquer outra língua.

Em relação à remuneração e a fluência da língua inglesa, Botelho (2008, p.1) afirma que este idioma apresenta grande influência sobre a remuneração de executivos, sendo que estes profissionais falando fluentemente ganham até 44,5% a mais do que aqueles que falam com alguns erros. Ainda, Bailey (2005, p. 5) afirma que pesquisas mostram que o domínio de outro idioma pode aumentar a expectativa salarial em até 30%.

Assim, acredita-se que o investimento que se faz na busca por fluência do inglês é recompensado com aumento salarial no momento de execução e prática do uso dessa língua. Também, nesse contexto, percebe-se o quanto profissionais desatualizados na língua oficial do mundo terão desvantagens competitivas em relação aos demais. Além disso, ao estar se relacionando com a língua estrangeira se interage, também, com culturas diferentes, hábitos e costumes distintos de outros países, podendo, assim, contribuir muito para aquisição de informações e conhecimentos que podem ser úteis à empresa.

Tal domínio é importante porque o profissional estará preparado a participar ativamente deste tipo de negociações, compreenderá melhor o que estiver ao seu redor e, conseqüentemente, obterá excelentes resultados pessoais e a sua empresa. Tais experiências colaboram, na verdade, não apenas com o crescimento profissional, mas também pessoal, pois se concebe a ampliação de conhecimentos como fator de desenvolvimento.

Em suma, para os profissionais que almejam sucesso na atuação de suas atividades nas organizações, é fundamental acompanhar as novas demandas de mercado em relação as suas habilidades, entre elas a exigência pelo falar o idioma universal, pois esta é uma tarefa usual na rotina de muitas organizações.

4.1 O uso do idioma na rotina secretarial

Muitas são as atividades rotineiras de um secretário executivo, no entanto, nessa nova era de inovações é necessário que esse profissional busque aperfeiçoamento em fatores determinantes e que façam a diferença na execução de suas habilidades. Percebe-se que a fluência na língua inglesa é uma competência indispensável no currículo, pois é uma das maiores exigências do mercado de trabalho na atualidade.

A exigência por uma postura que esteja sintonizada com os novos tempos aumenta diariamente. Com isso, Santana (2005, p. 1) aborda a importância do conhecimento do mercado internacional e da compreensão de seus processos através das importações e exportações, sendo que, para que isso ocorra, torna-se indispensável o domínio de outro idioma.

A importância da fluência na língua inglesa cresce a cada dia. O secretário é o cartão de visitas da empresa, cabendo a ele realizar, na maioria das vezes, os primeiros contatos com os clientes, inclusive com estrangeiros. Portanto, este profissional deve estar provido de uma excelente fluência no idioma comum a maioria das pessoas, para realizar uma boa recepção e causar uma boa imagem da organização.

Deve-se ter em mente que a língua nativa do país em que se pretende efetuar operações comerciais, deve ser bem estudada e analisada, a fim de que não venham a ocorrer problemas de entendimento. Embora exista uma certa uniformidade nos termos técnicos utilizados nas transações internacionais, como nos *inconterms*, é relevante considerar que podem ocorrer erros no processo de comunicação verbal, ou até na escrita, dadas as variantes de cada país e cultura. Assim, a capacidade de se falar bem é, também, a capacidade de se fazer entender, pois é necessário organizar os pensamentos, manter-se atento a mensagem e transmitir de forma clara e objetiva o que se pretende falar. E, como ressaltam Moraes e Santos (2006, p.3), não basta possuir algum conhecimento ou saber se comunicar de forma superficial. As autoras partem da idéia de que se faz necessário não somente o aprendizado da gramática ou de expressões decoradas, mas, sim, é necessário desenvolver a habilidade funcional da língua.

Faz-se também importante abordar a questão de que a língua inglesa não é somente válida na comunicação oral, pois contatos profissionais, produção de documentos, rede de contatos via internet, traduções de materiais e documentos úteis à organização, requerem domínio da escrita e leitura do secretário executivo e podem fazer parte de suas atividades diárias dependendo do seu nível de fluência e também área de atuação. Além disso, na prática de comércio exterior, por exemplo, poderão surgir documentos, cartas ou memorandos a serem anexados aos passos de uma negociação, onde esses documentos podem vir a ser na língua mais falada no mundo, o inglês.

Ainda, nesse contexto de queda de barreiras entre os países, onde se tornam mais freqüente as viagens ao exterior, acrescenta-se à necessidade de conhecimentos de relações internacionais a língua estrangeira, pois, em caso de destinos ao exterior, se fará importante o contato com aeroportos, hotéis, transportes, entre outros, no país visitado.

Alves (2008, p. 1) lembra de outras ocasiões onde o uso da língua se faz essencial: atendimento de ligações internacionais que sejam de interesse da empresa; em reuniões de negócios, desempenhando o papel de tradutora e intérprete; em negociações saber desempenhar as funções de leitura, interpretação e digitação de correspondências empresarias, como: memorandos, cartas, currículos, e-mail, dentre outros.

Portanto, torna-se fundamental que o secretário executivo possua o domínio da língua inglesa para executar eficazmente tanto tarefas rotineiras quanto negócios de grandes responsabilidades, favorecendo também o seu reconhecimento profissional.

5 Considerações Finais

Com base em todas as informações e conhecimentos adquiridos no desenvolvimento deste trabalho, compreende-se que essa nova era de integração econômica, política e social chamada de globalização, iniciada há muitos anos, vem trazendo uma imensa e veloz era de meios de comunicação e informação cada vez mais sofisticados, exigindo, assim, profissionais extremamente competentes para desempenhar suas habilidades da maneira mais eficaz possível, conquistando e mantendo sua empregabilidade.

Com tantas mudanças que acontecem diariamente, percebe-se que o perfil dos profissionais também mudou, exigindo competências que atendam as necessidades desse mercado global tão seletivo. Sabe-se que só terão boas oportunidades àqueles que estiverem em constante busca e aperfeiçoamento das competências exigidas pelo mercado global. Dentre essas novas habilidades, pode-se citar: administração eficaz do tempo, poder de decisão, planejamento e controle das atividades realizadas, poder de liderança e trabalho em equipe.

Ainda, inclui-se a especialização em uma das competências mais promissoras atualmente no mundo dos negócios de qualquer área de atuação, ou seja, o domínio da língua mais falada no mundo, a língua inglesa. Portanto, para o profissional que é visto como o cartão de visitas das organizações, ou seja, o profissional de secretariado executivo, e que possivelmente mantém os primeiros contatos com os clientes internos e externos, nativos e estrangeiros, se faz indispensável o domínio da habilidade oral e escrita do inglês nos seus afazeres diários.

É interessante ressaltar que não se está mencionando conhecimentos básicos acerca do inglês, mas, sim, a sua fluência, o que, como abordado no corpo deste artigo,

traz ganhos culturais que podem favorecer contatos e negociações com clientes estrangeiros, pois quando se estuda uma língua também se aprende sobre hábitos e costumes de um povo.

Por fim, conclui-se que, diante desse mercado globalizado, é essencial que os profissionais, em especial, o de secretariado esteja provido de competências extremamente eficazes que sirvam como meio estratégico para a sua valorização e permanência no mundo do trabalho, sendo que a língua inglesa pode ser vista como um fator determinante para tal. Ainda, deve-se dedicar a busca de mais saberes e qualificação permanentemente, pois somente dessa forma as chances de sucesso profissional podem permanecer ativas.

Referências

ALVES, Victor Hugo. *Negociações via internet dão grande salto*. Disponível em: <http://www.dci.com.br/noticia.asp?id_noticia=179769>. Acesso em: 29 mai. 2008.

AZEVEDO, Ivanize; COSTA, Sylvia Ignácio da. *Secretária: um guia prático*. 4. ed. São Paulo: Senac, 2000.

BAILEY, David A. J. *Como aprender inglês: o método secreto utilizado pelos americanos e japoneses para aprender outros idiomas*. Disponível em: <<http://www.scribd.com/doc/970392/comoaprenderingles>>. Acesso em: 29 mai. 2008.

BARRETO, Antônio Ivan R. *Globalização e língua franca*. Disponível em: <http://www.estacio.br/rededelettras/numero17/postudo_extudo/texto02.asp>. Acesso em: 07 mar. 2008.

BOTELHO, Joaquim. *O mercado prefere quem fala inglês*. Disponível em: <http://www2.uol.com.br/aprendiz/guiadeempregos/palavra/jbotelho/ge080402.htm>. Acesso em: 12 mai. 2008.

CARAVANTES, Geraldo R. *O ser total: talentos humanos para o novo milênio*. 2. ed. Porto Alegre: AGE, 2000.

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

CHAVES, Eduardo O. C. *Administrar o tempo é planejar a vida*. Disponível em: <<http://www.chaves.com.br/TEXTSELF/MISC/timemgt2.htm>>. Acesso em: 19 mai. 2008.

COSTA, Thelmo Vergarade A. M. *Disciplina de Assessoria em Comércio Exterior*. Semestre VII, de 2008. Soledade: UPF, 2008.

HELD, David; MCGREW, Anthony. *Prós e contras da globalização*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2001.

JANINI, Clarissa. *Competências que você precisa ter*. Disponível em: <<http://carreiras.empregos.com.br/carreira/administracao/ge/sucesso/artigos/>>. Acesso em: 14 abr. 2008.

MATTOS, Vera. *Super secretária: o guia para a profissional que quer vencer na vida*. 2. ed. São Paulo: Nobel, 2000.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. *Manual da Secretária: técnicas de trabalho*. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

MICHELETTI, Camila. *Secretárias têm posição cada vez mais estratégica na empresa*. Disponível em: <<http://carreiras.empregos.com.br/carreira/administracao/planejamento>>. Acesso em: 14 abr. 2008.

MORAES, Gisele Benck de; SANTOS, Maria Elisabete Mariano dos. *O profissional de secretariado e a necessidade do domínio de idiomas*. Disponível em: <<http://www.upf.br/secretariado/download/revista2006.pdf>>. Acesso em: 28 mai 2008.

NATALENSE, M. Liana Castro. *Secretária executiva: manual prático*. São Paulo: Informações objetivas, 1995.

OLIVEIRA, Jorge Pacheco de. *A competitividade nacional e a questão da língua*. Disponível em: <http://www.ordemeconomistas.pt/index.php?option=com_content&task=view&id=9301&Itemid=703>. Acesso em: 25 mai. 2008.

RÊGO, Claudia Carla de Azevedo Brunelli. *Secretário Executivo: O que você pode fazer de valioso para ser cobiçado pelo mercado de trabalho?* Disponível em: <http://www.artigos.com/artigos/humanas/educacao/secretario-executivo>. Acesso em: 22 mai. 2008.

RESENDE, Enio. *O livro das competências: desenvolvimento das competências: a melhor auto-ajuda para pessoas, organizações e sociedade*. 2. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

SABINO, Rosimeri Ferraz. *Secretária: a multifuncionalidade desde a origem da profissão*. Secretária Executiva. Curitiba, v. 6, n. 71, p. 8-9. Setembro 2001.

SANDRI, Gislaine Amato; RODRIGUES, Mônica Marino. *Língua estrangeira desbravando as fronteiras*. Jornal Zero Hora. Porto Alegre, 22 fevereiro 2008.

SANTANA, Eder Luis. *Secretária moderna tem que ser multifuncional*. Disponível em: G:\MONOGRAFIA\REFERÊNCIAS\Universia Brasil - Secretária moderna tem que ser multifuncional.mht. Acesso em: 18 mai 2008.

STRAZZACAPPA, Cristina; MONTANARI, Valdir. *Globalização. O que é isso, afinal?* 2. ed. São Paulo: Moderna, 2004.