

A LÍNGUA INGLESA E AS COMPETÊNCIAS INTERCULTURAIS COMO RECURSOS ESTRATÉGICOS DO SECRETARIADO EXECUTIVO NA INTEGRAÇÃO DE EXPATRIADOS

THE ENGLISH LANGUAGE AND INTERCULTURAL COMPETENCIES AS STRATEGIC RESOURCES OF EXECUTIVE SECRETARIES IN THE INTEGRATION OF EXPATRIATES

Beatriz Ramalho Alves

beatriz.alves.sec@gmail.com

Éric Sanderson Cruz Gomes

ericsandersonc@hotmail.com

Jaqueline Sotero dos Santos

jaquelines6a@yahoo.com.br

José Carlos Barbosa Lopes

zecarlos.bl@fatecsp.br

RESUMO

Este estudo tem como objetivo analisar e discutir de que forma as atribuições do secretariado executivo vão além das tarefas burocráticas, exigindo domínio da língua inglesa e conhecimento intercultural. Para isso, foi realizada uma pesquisa qualitativa, exploratória e descritiva envolvendo 14 profissionais da área com experiência no suporte a expatriados no Brasil. A análise evidenciou que a proficiência em inglês é um pré-requisito essencial para o desempenho dessa função, facilitando a comunicação, a adaptação cultural e a integração dos expatriados ao ambiente organizacional. Além do domínio linguístico, a comunicação intercultural e as competências secretariais foram identificadas como diferenciais para superar barreiras culturais e fortalecer relações profissionais.

Palavras-Chave: Secretariado Executivo; Inglês; Expatriados; Comunicação Intercultural; Competências Secretariais.

ABSTRACT

This study aims to analyze and discuss the extent to which the responsibilities of executive secretaries go beyond routine administrative tasks, requiring strong proficiency in English and intercultural knowledge. To investigate these aspects, a qualitative, exploratory, and descriptive approach was adopted, involving 14 professionals with experience in supporting expatriates in Brazil. The results highlight that fluency in English is a fundamental requirement for effective performance, as it enhances communication, facilitates cultural adaptation, and contributes to the successful integration of expatriates into the organizational environment. Intercultural communication and secretarial competencies also emerged as strategic assets for overcoming cultural barriers and strengthening professional relationships.

Keywords: Executive Secretaries; English; Expatriates; Intercultural Communication; Secretarial Competencies.

INTRODUÇÃO

Ao longo da história, fatores ligados à religião, ao domínio territorial, às transformações culturais, entre outros, influenciaram a propagação do inglês, impactando diversas etnias e consolidando a língua internacionalmente. De acordo com Crystal (2012), a língua inglesa se posicionou como dominante nas esferas econômicas, políticas e culturais, ampliando sua influência no contexto global por meio de estruturas hegemônicas de poder em variadas relações.

Ao se estabelecer como a língua de comunicação mundial, o inglês provocou transformações significativas no mercado de trabalho, impulsionadas pela influência linguística e pela crescente internacionalização das relações corporativas. Conforme destaca Liberato (1993 *apud* SANTOS, 2012), no contexto empresarial contemporâneo e competitivo, o domínio de línguas estrangeiras, especialmente do inglês, passou a ser uma exigência recorrente das organizações. Nesse cenário, tornou-se cada vez mais necessário o desenvolvimento de competências em uma segunda língua.

Alinhado a isso, a profissão de secretariado está fortemente envolvida nas transformações e na constante evolução do mercado. Guimarães (2007 *apud* GONÇALVES, 2016) afirma que essa ocupação remonta aos antigos escribas, que já desempenhavam funções de assessoria e demonstravam domínio de línguas. Com o passar dos anos, a evolução da área resultou na ampliação das atribuições do profissional de secretariado, exigindo conhecimentos mais aprofundados, incluindo o domínio de línguas, capacidades socioemocionais e culturais.

Dentre as funções designadas aos profissionais de secretariado, encontra-se o apoio a expatriados. De acordo com Lima, Silva, Marquezzi, Villalva e Mathias (2022), para tal função, faz-se necessário, além do domínio linguístico, a comunicação clara, compreensão cultural e habilidades³ socioemocionais que, segundo Moraes (2024), são conhecidas como *soft skills* e contribuem na adaptabilidade, comunicação eficaz, gerenciamento de conflitos e diversas outras situações do ambiente de trabalho. Desse modo, é possível compreender e interpretar as demandas e expectativas do expatriado, intermediando culturas e viabilizando as relações interpessoais.

Tendo em vista esse contexto de constante transformação, este estudo tem como objetivo analisar e discutir como as atribuições do profissional de secretariado vão além das tarefas cotidianas e burocráticas. Fluência e domínio do inglês como principal língua para fins comerciais e diplomáticos se tornam essenciais, de acordo com Kachru (1985 *apud* FERREIRA, 2013), além de um profundo entendimento do contexto intercultural.

³ O termo habilidades é utilizado com base na abordagem de Moraes (2024), que emprega essa expressão para se referir às *soft skills*. Segundo a autora, as *soft skills* são habilidades comportamentais, também conhecidas como habilidades interpessoais ou socioemocionais.

Em um mundo cada vez mais interconectado, as organizações reconhecem que competências linguísticas e interculturais são fundamentais para garantir uma comunicação eficaz e facilitar a adaptação dos profissionais em ambientes corporativos diversos. Desse modo, ressalta-se a importância de aprofundar o estudo sobre este tema, analisando a necessidade de preparar adequadamente os profissionais que atuam no suporte a expatriados.

Posto isto, este artigo⁴ está organizado em quatro partes principais. A primeira parte apresenta o referencial teórico, abordando os três pilares centrais da pesquisa: a ascensão global do inglês; as competências do secretariado executivo e a comunicação internacional; e a atuação estratégica do secretariado executivo no contexto intercultural.

Em seguida, são descritos os procedimentos metodológicos adotados para a realização da pesquisa, com a descrição da abordagem utilizada e das estratégias para coleta e análise dos dados. A terceira parte traz a discussão dos dados obtidos, retomando os temas do referencial teórico e comparando-os com as respostas dos participantes da pesquisa, de forma a analisar os principais desafios e percepções ligados ao uso do inglês e às competências interculturais na atuação do suporte a expatriados.

Por fim, nas considerações finais, são destacados os principais conhecimentos adquiridos e desafios enfrentados ao longo do desenvolvimento deste estudo, além das possíveis direções para pesquisas futuras e reflexões sobre como o profissional de secretariado, instituições de ensino e organizações empresariais podem se preparar de forma cada vez mais estratégica para os desafios futuros em um contexto multicultural.

REFERENCIAL TEÓRICO

Para desenvolver a discussão proposta neste estudo, é essencial delimitar previamente os principais fundamentos teóricos que orientam a análise, entre os quais se destacam: I) a ascensão global do inglês; II) as competências do secretariado executivo e a comunicação internacional; e III) a atuação estratégica do secretariado executivo no contexto intercultural.

A ascensão global do inglês

A língua é um dos elementos mais importantes para a coesão de uma sociedade. Ela forma a base da comunicação entre as pessoas e está profundamente ligada à cultura, aos valores e à identidade de um povo. Cada nação desenvolve sua própria língua, ou adota oficialmente uma, como forma de

⁴ Este estudo foi realizado como exigência parcial para a conclusão do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado e Assessoria Internacional da Fatec São Paulo.

consolidar sua história e afirmar seu pertencimento coletivo. Segundo Soares (2009), assim como a história, a etnia, a religião e o território, “a língua não é apenas um traço, mas, sobretudo, uma força de identificação nacional.”

Nesse contexto, também se adquire um alcance político, à medida que, de acordo com Risso e Moura (2019), um Estado nacional que possui uma língua reconhecida como símbolo de sua nação tem nela um instrumento de projeção e influência no cenário mundial. Uma língua passa a ser utilizada em negociações políticas, trâmites comerciais e nos principais eventos e organizações transnacionais em decorrência de relações históricas de poder, já que sua difusão internacional e prestígio estão diretamente associadas à expansão econômica, militar e cultural de seus falantes. Assim, a valorização global de uma língua reflete não apenas sua utilidade comunicativa, mas também dinâmicas ideológicas que a posicionam como mais legítima em relação a outras faladas no globo.

Ao longo da história mundial, diversas línguas ocuparam esse lugar de destaque, frequentemente associadas à hegemonia cultural e política de determinados impérios. Para tanto, Byram e Hu (2013 *apud* LOPES; BAUMGARTNER, 2019), lembram que algumas delas, como o latim, foi impulsionado pela ascensão do Império Romano, sendo amplamente utilizado em toda a Europa. Séculos depois, o francês passou a desempenhar esse papel, tornando-se a língua da diplomacia, da aristocracia e da alta cultura europeia, refletindo o poder político da França. E, em outras regiões e períodos, outras línguas também exerceram funções semelhantes, evidenciando motivos que ultrapassam questões linguísticas e envolvem processos de dominação, circulação de conhecimento e colonialidade. Alguns outros exemplos são o árabe, que foi a língua do conhecimento, do comércio e da religião no norte da África e no Oriente Médio durante a Idade de Ouro Islâmica; e o grego *koiné*, que teve uma importância similar no mundo helenístico e no Império Bizantino.

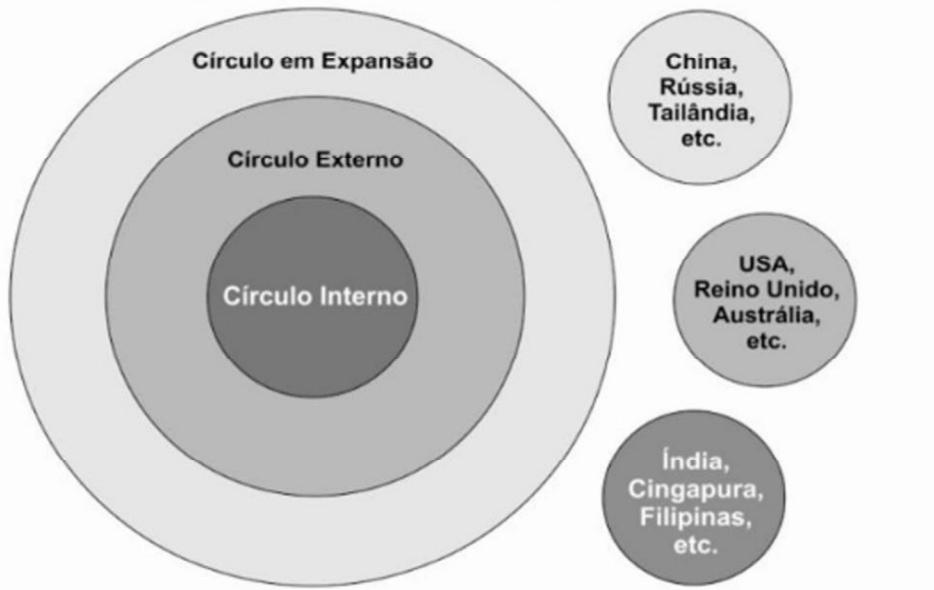
Posteriormente às diversas transformações citadas, o inglês passou a ser a língua destaque, em um processo impulsionado por fatores históricos, econômicos, culturais e tecnológicos. Conforme afirma Crystal (2012), esse fenômeno resulta de dois fatores principais: a expansão do poder colonial britânico, que atingiu seu auge no final do século XIX, e a ascensão dos Estados Unidos como a principal potência econômica do século XX. Enquanto o Império Britânico foi fundamental para a disseminação inicial do inglês, o papel dominante dos Estados Unidos nas esferas econômica, política e cultural ao longo do século XX tem sido o principal motor responsável por impulsionar a língua ao status global que ocupa atualmente.

A fim de explicar a ascensão da língua inglesa, Ferreira (2013), apresenta o modelo de três círculos concêntricos de Kachru (1985), que consiste em: círculo interno, círculo externo e círculo em expansão. O interno refere-se aos países em que a língua inglesa é a primeira língua, dentre eles: Inglaterra, Estados Unidos, Canadá e Austrália. O círculo externo abrange os países com grande

diversidade de línguas e dialetos, que adotam o inglês como segunda língua, influência decorrente da história colonial, como Índia, Malásia, Nigéria, África do Sul e Singapura. Já o círculo em expansão representa países que utilizam o inglês para fins comerciais e diplomáticos, como o Brasil, a China, a Grécia e a Arábia Saudita.

Figura 1 – Modelo dos três círculos do inglês (Kachru, 1985)

Modelo dos três círculos de Kachru do inglês como língua franca



Fonte: Adaptado de Ferreira (2013, p.29)

O modelo organiza o uso global do inglês, destacando a existência de hierarquias linguísticas, em que variedades faladas nos países do círculo interno são percebidas como mais legítimas, enquanto variedades do círculo externo e falantes do círculo em expansão frequentemente são avaliados por padrões que não refletem o uso real da língua. O modelo ajuda a compreender a difusão da língua inglesa e os efeitos ideológicos que sustentam sua centralidade.

Com o fim da Segunda Guerra Mundial e após o período da Guerra Fria, os Estados Unidos estabeleceram seu poder como uma potência militar e uma superpotência econômica e cultural. O país passou a influenciar o restante do mundo em todos os âmbitos, fazendo com que o inglês se tornasse a língua dos negócios, da ciência e tecnologia, além de dominar as indústrias de cinema, música e mídia, o que contribuiu fortemente para a sua popularização como língua internacional. Como explica Crystal (2012, p. 9, tradução nossa), "uma língua tradicionalmente se torna internacional por um motivo principal: o poder de seu povo, especialmente seu poder político e militar".

Nessa mesma perspectiva, a pesquisa de Souza e Santi (2022) aborda o uso do termo língua internacional, alinhado à perspectiva de que o inglês se consolidou como principal língua de comunicação entre profissionais de diferentes países, independentemente da língua materna. Considerando que, desde a década de 1960, a língua ocupa papel de destaque no cenário global, a expansão do inglês reitera o poder de certos países ao introduzirem seu repertório linguístico como padrão global a ser seguido.

O inglês, portanto, não se difundiu apenas devido à quantidade de países falantes, mas também por meio do impacto cultural e econômico dos Estados Unidos, sobretudo com a globalização dos meios de comunicação e da internet. A forte presença de empresas multinacionais americanas, como Google, Microsoft e Apple, bem como a difusão da cultura pop através de Hollywood e da indústria musical, fez com que o inglês alcançasse diversas partes do mundo. Nesse cenário, o inglês se tornou a língua dominante em negócios internacionais, relações diplomáticas e intercâmbio acadêmico, desempenhando um papel essencial na conectividade global.

As competências do secretariado executivo e a comunicação internacional

Diante das transformações no cenário global, o mercado de trabalho também foi afetado e passou por drásticas mudanças, trazendo consigo exigências de competências relacionadas à comunicação em línguas estrangeiras, à compreensão intercultural e à capacidade de adaptação a novos cenários globais. Nesse novo panorama, profissões tradicionalmente ligadas à organização e à gestão da informação, como é o caso do secretariado, precisaram se adaptar para atender às demandas de um ambiente corporativo cada vez mais internacionalizado.

Historicamente, associa-se a profissão de secretariado aos antigos escribas, que auxiliavam os reis em funções relacionadas à escrita, aos registros, à organização e à divulgação de informações. Segundo Guimarães (2007 *apud* GONÇALVES, 2016), os conhecimentos dos escribas demonstram similaridade com as competências exigidas do profissional de secretariado atual, pois estavam centrados no domínio de línguas, na assessoria e na delegação de tarefas, entre outras atividades.

No Brasil, a profissão de secretariado foi formalizada com a criação da Lei nº 7.377/1985, e sua atualização pela Lei nº 9.261/1996, estabelecendo novas bases para a formação e atuação dos profissionais da área. Conforme afirma Martins-Santos (2015), no período em que a regulamentação da profissão foi realizada, a área de secretariado no país passava por grandes transformações, entre elas a necessidade de adaptação às mudanças decorrentes das transformações tecnológicas. Contudo, o profissional de secretariado tem como um de seus principais destaques a capacidade de transformar situações adversas em oportunidades de crescimento, o que o torna capaz de transformar novas

realidades e atender às exigências de um mercado de trabalho globalizado e cada dia mais competitivo.

Dessa forma, a necessidade de interagir com diferentes culturas, participar de negociações internacionais e atuar como intermediário entre executivos e parceiros estrangeiros consolidou o papel estratégico do profissional de secretariado. Esse cenário exigiu sua adaptação ao contexto de expatriação, processo que, conforme Almeida (2023), refere-se à transferência temporária de trabalhadores de nível executivo ou de alto desempenho de seu país de origem para outro, sendo peças-chave na disseminação de estratégias empresariais globais. A autora ressalta ainda que as atividades desempenhadas pelo profissional de secretariado são fundamentais para facilitar a experiência de indivíduos em processo de mobilidade internacional, destacando-se entre essas atividades, o auxílio em negociações de prazo, traduções de apostilas e documentos, dentre outros.

Percebe-se que o desempenho dessas atividades exige o domínio da língua inglesa como requisito mínimo no mercado corporativo atual, visto que, consolidada como língua internacional, desempenha um papel central na comunicação entre pessoas de diferentes nacionalidades. Isto porque, em muitas das situações, os interlocutores não possuem o inglês como língua materna, mas o utilizam como meio de comunicação em comum para viabilizar a interação. Como afirma Gonçalves (2016), o domínio de línguas estrangeiras, especialmente o inglês, tornou-se uma necessidade, uma vez que ele é utilizado em todo o mundo, tanto para fins acadêmicos quanto profissionais.

Em função do que foi exposto, Marques, Sousa e Barros (2013) ressaltam a importância das Unidades de Ensino dos cursos de Secretariado Executivo incluírem a língua inglesa em disciplinas obrigatórias, com uma carga horária que garanta a aprendizagem eficaz e um ensino contínuo, a fim de preparar o profissional para as negociações e rotinas internacionais dentro das organizações.

Todavia, uma comunicação eficaz vai além do domínio da língua. É necessário desenvolver a capacidade de interpretar corretamente as mensagens recebidas e transmiti-las de forma clara, objetiva e adequada ao contexto. Isso porque o profissional de secretariado atua como o principal elo comunicativo entre os diferentes níveis hierárquicos da organização, sendo responsável por garantir que as informações sejam compartilhadas de maneira eficiente. Para tanto, Lopes (2023) enfatiza a necessidade da experiência acadêmica e profissional dos estudantes ser também constituída por questões culturais e históricas, a fim de formar profissionais capazes de atuar com sensibilidade intercultural, pensamento crítico e responsabilidade ética, alinhando competência linguística às demandas sociais e culturais do mundo corporativo globalizado.

Gonçalves (2016), ao se referir a Brancher e Santos, reforça que a comunicação sempre foi uma constante na profissão de secretariado. Em contextos anteriores, essa função era desempenhada principalmente por meio do atendimento telefônico e da anotação de recados. Atualmente, o cenário é

muito mais complexo: o profissional da área participa de negociações internacionais, realiza chamadas para diversas partes do mundo e contribui em decisões estratégicas. Com os avanços tecnológicos, a comunicação tornou-se mais veloz e abrangente, exigindo que os profissionais desenvolvam amplas competências linguísticas, como elevado poder de persuasão e clareza na expressão, tanto em língua materna quanto em línguas estrangeiras.

Sendo assim, além de habilidades técnicas, isto é, as *hard skills*, definidas por Moraes (2024)⁵ como o conhecimento teórico, prático e científico, o profissional de secretariado necessita de habilidades socioemocionais para o bom desempenho das funções da área. A essas habilidades, atribui-se o termo *soft skills*, que engloba características como comunicação eficaz, trabalho em equipe, resolução de conflitos, inteligência emocional, adaptabilidade e liderança. Tais habilidades permitem a adequação do discurso e do comportamento conforme o contexto, o que é essencial para promover a fluidez das interações no ambiente corporativo. Nesse sentido, a comunicação, quando bem desenvolvida, torna-se uma ferramenta poderosa para o profissional de secretariado, sendo reconhecido como um facilitador de relações interpessoais e processos organizacionais.

A atuação estratégica do secretariado executivo no contexto intercultural

Ao tratar especificamente do contexto de expatriação, surge como complemento um conhecimento determinante na fluidez da comunicação: o conhecimento cultural. Ainda que os interlocutores compartilhem uma língua comum, como o inglês, as diferenças culturais podem impactar significativamente a interpretação de mensagens, comportamentos e intenções. Isto porque, conforme destaca Porter e Samovar (1994 apud FONSECA, 2011), o conteúdo de uma mensagem pode ser alterado quando decodificado por um receptor que possua sistemas de significados culturalmente diferentes daqueles do emissor, quando a linguagem está profundamente enraizada na cognição cultural de um grupo, sendo as formas de pensar e se expressar moldadas por sua cultura, o que pode levar a diferentes interpretações de uma mesma mensagem.

Diante dessa realidade, encontra-se o conceito de interculturalidade, discutido por Paula e Sampaio (2018), entendido como o conjunto de processos mentais, sociais, coletivos e institucionais decorrentes das interações entre culturas, marcadas por trocas mútuas e pela preservação da identidade cultural de cada um dos envolvidos. A autora reforça que é a diversidade cultural que distingue a comunicação intercultural dos demais tipos de comunicação, pois ela incorpora os valores, as crenças, as normas e os padrões de conduta próprios de cada cultura.

De acordo com relatório publicado pela Unesco (2009, p. 12):

⁵ Tendo em vista a delimitação deste estudo, sugere-se a pesquisa de Moraes (2024) para uma discussão ampla sobre *hard skills* e *soft skills*.

As línguas são os vetores das nossas experiências, dos nossos contextos intelectuais e culturais, dos nossos modos de relacionamento com os grupos humanos, com os nossos sistemas de valores, com os nossos códigos sociais e sentimentos de pertencimento, tanto no plano coletivo como individual. Sob o ponto de vista da diversidade cultural, a diversidade linguística reflete a adaptação criativa dos grupos humanos às mudanças no seu ambiente físico e social. Nesse sentido, as línguas não são somente um meio de comunicação, mas representam a própria estrutura das expressões culturais e são portadoras de identidade, valores e concepções de mundo.

Em vista disso, o profissional de secretariado, ao interagir com indivíduos de diferentes origens culturais, deve estar atento a essas particularidades para garantir uma comunicação eficaz e evitar interpretações equivocadas. Dentro dessa perspectiva, os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) estabelecidos pela Organização das Nações Unidas (ONU, 2015) apontam 17 metas globais para a promoção do desenvolvimento social, econômico e ambiental até 2030. Assim, fortalecer uma comunicação intercultural sensível contribui para práticas organizacionais mais inclusivas, éticas e sustentáveis, reiterando o papel do secretariado na construção de ambientes de trabalho socialmente responsáveis e culturalmente conscientes.

Almeida (2023) ainda enfatiza a complexidade e o desgaste que o expatriado enfrenta com um movimento profissional e pessoal dessa magnitude. Torna-se imprescindível, como parte das atribuições do profissional de secretariado, perceber as necessidades relacionadas à adaptação no novo país, oferecendo suporte além das questões burocráticas. Entre essas encontram-se aspectos pessoais, tais como procura por moradia, acolhimento emocional, adaptação cultural, escolha de instituições de ensino para os dependentes e a construção de uma nova rede de apoio.

Tais ações contribuem para a integração do expatriado ao novo ambiente e evidenciam a importância da comunicação eficaz diante desse contexto. Mais do que dominar línguas, o profissional de secretariado deve ser capaz de compreender e interpretar as necessidades e expectativas do expatriado, atuando como mediador entre diferentes culturas e garantindo a fluidez das relações interpessoais e corporativas.

Como destaca Freitas (2008 apud PAULA; SAMPAIO, 2018), em um cenário corporativo no qual a convivência intercultural assume uma posição de destaque, desenvolver a capacidade de compreender o outro e reconhecer seu potencial torna-se um diferencial, pois ampliam-se as possibilidades de explorar a diversidade cultural de forma estratégica, facilitando processos e decisões.

Torna-se, portanto, fundamental considerar a identidade cultural presente em cada contexto, a fim de compreender as nuances culturais que influenciam as trocas comunicativas entre os interlocutores. Em um ambiente corporativo cada vez mais multicultural, requer-se uma sensibilidade cultural aguçada, que também deve ser desenvolvida como uma das competências secretariais. Por isso, o domínio da

língua estrangeira deve ser complementado por um profundo entendimento das culturas com as quais interage. Isso inclui o estudo de normas sociais, estilos de comunicação, valores e práticas empresariais de diferentes países. Ao desenvolver essa competência, o profissional de secretariado não apenas facilita a comunicação, mas também contribui para a construção de relacionamentos sólidos e produtivos no ambiente corporativo internacional.

METODOLOGIA

Para atingir o objetivo central deste estudo, adotou-se uma pesquisa de caráter exploratório e descritivo, com abordagem qualitativa e composta exclusivamente por perguntas abertas. A escolha da abordagem qualitativa se justifica por sua capacidade de responder a questões específicas de forma aprofundada. De acordo com Minayo (2002), a pesquisa qualitativa é a mais adequada para investigar o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, permitindo uma exploração detalhada de fenômenos que não podem ser reduzidos à mera operacionalização de variáveis. Desse modo, optou-se por esse método para interpretar percepções subjetivas e relatos de experiências individuais dos participantes, analisando a influência da proficiência em inglês na interação com expatriados no exercício da profissão de secretariado.

Embora esta pesquisa tenha um caráter predominantemente qualitativo, os dados quantitativos não foram desconsiderados. Ainda que utilizados de forma indireta, eles contribuíram para aprofundar a análise do tema investigado. Conforme Chizzotti (2000), a pesquisa quantitativa não deve ser oposta à pesquisa qualitativa, mas ambas devem sinergicamente convergir na complementaridade mútua.

Os participantes da pesquisa foram selecionados por meio da plataforma LinkedIn, uma rede social profissional amplamente utilizada para conectar profissionais e empresas. A escolha por essa plataforma ocorreu pela sua capacidade de reunir indivíduos com perfis detalhados e experiências profissionais específicas. O critério de seleção dos participantes foi a experiência comprovada no suporte a expatriados, priorizando profissionais de secretariado que atuaram, ou atuam, diretamente com expatriados no Brasil. A amostra foi composta exclusivamente por mulheres, refletindo uma limitação demográfica, mas com experiências variadas no campo do secretariado e do apoio a expatriados.

A coleta de dados foi realizada por meio de um questionário online⁶ com 15 perguntas abertas, formuladas para explorar o uso do inglês no ambiente de trabalho, abordando temas como a frequência de uso, os desafios enfrentados, as estratégias de aprimoramento adotadas e a relevância da língua

⁶ O termo de consentimento digital utilizado neste estudo foi disponibilizado aos participantes antes do início do formulário de coleta, contendo o Aviso de Privacidade e todas as informações sobre o tratamento dos dados, em conformidade com a LGPD.

inglesa para o desempenho das funções do profissional de secretariado. Além disso, as questões procuraram avaliar a importância da proficiência em inglês para a adaptação cultural e a compreensão dos aspectos comportamentais dos expatriados. A pesquisa foi conduzida entre 01 de janeiro e 31 de janeiro de 2025, e o questionário foi enviado a 41 participantes, das quais 14 responderam, resultando em uma taxa de resposta de 34,15%.

Após a coleta, os dados foram analisados com foco nas estratégias utilizadas pelos profissionais para aprimorar sua proficiência em inglês, nas dificuldades enfrentadas no contexto organizacional intercultural e na importância da língua para a adaptação de expatriados. Somado a isso, foram observadas variáveis relacionadas às certificações e experiências práticas, como intercâmbios e autodidatismo, que contribuem para o desenvolvimento das competências linguísticas das participantes.

Apesar de adequada aos objetivos do estudo, a metodologia apresenta algumas limitações. A amostra, composta por número reduzido de profissionais e obtida por adesão voluntária, não permite generalizações. A aplicação por questionário online pode ter favorecido apenas a participação de pessoas mais interessadas no tema ou mais confiantes em sua proficiência. Em complemento, por se tratar de uma amostra exclusivamente feminina, é possível que determinadas percepções reflitam vivências específicas das mulheres no secretariado, o que pode introduzir tendências na amostragem de gênero sobre as experiências relatadas e limitar a diversidade de perspectivas contempladas na análise. As perguntas abertas também geraram variação no nível de detalhamento das respostas.

Os resultados, no entanto, fornecem um panorama relevante sobre a proficiência em inglês no suporte a expatriados e indicam caminhos para investigações futuras. No contexto qualitativo, o número reduzido de participantes é considerado aceitável, pois a ênfase recai na profundidade das respostas e na recorrência dos temas. Outro ponto observado neste estudo foi a convergência nas percepções relatadas, o que contribuiu para a sustentação da análise proposta.

DISCUSSÃO DOS DADOS

A discussão dos dados foi organizada a partir das principais perguntas do questionário, abordando proficiência em inglês, competências secretariais e desafios no suporte a expatriados. Cada questão foi explorada por meio das respostas mais representativas das participantes⁷, e as análises foram feitas em diálogo com o referencial teórico, permitindo compreender como essas perspectivas

⁷ O uso de colchetes com reticências [...] indica que apenas os trechos mais relevantes para a análise foram extraídos de determinadas respostas, sem comprometer o sentido original do que foi respondido pelas participantes da pesquisa.

refletem a prática profissional. O objetivo foi interpretar os principais tópicos mencionados no questionário à luz da atuação do secretariado no contexto intercultural.

Reflexões sobre a ascensão global do inglês e seu impacto nas carreiras

A pergunta central que orientou este segmento da pesquisa foi: "Por que você considera que a proficiência em inglês seja um diferencial importante para o seu desenvolvimento profissional como secretária(o)?". As respostas revelaram uma percepção bastante consolidada. O inglês, que já foi considerado um diferencial competitivo, hoje é encarado como um pré-requisito essencial para profissionais de secretariado.

Quadro 1 – Respostas à Pergunta 12 sobre a importância da proficiência em inglês

PERGUNTA 12: Por que você considera que a proficiência em inglês seja um diferencial importante para o seu desenvolvimento profissional como secretária(o)?
RESPONDENTE 1: Não é mais diferencial, é obrigatório.
RESPONDENTE 2: Não é um diferencial, mas um requisito mínimo.
RESPONDENTE 3: [...] Não há como uma secretária desenvolver-se profissionalmente sem ter proficiência em inglês.
RESPONDENTE 4: Hoje em dia nem é um diferencial, é um item obrigatório, falar e escrever em inglês.
RESPONDENTE 5: [...] O idioma hoje não é mais um diferencial, e sim, uma necessidade para o nosso crescimento.
RESPONDENTE 6: Por conta da acessibilidade que há hoje em dia, eu acho que o inglês, no mercado de trabalho, é uma obrigação.

Fonte: Elaborado pelos autores (2025)

Os relatos evidenciam o papel do inglês no mundo contemporâneo, sobretudo como língua internacional, conforme apontam Souza e Santi (2022), ao ressaltarem a consolidação da língua como principal meio de interação profissional entre pessoas de diferentes países, mesmo quando não compartilham a mesma língua materna.

Essa ideia é complementada por Ferreira (2013), ao descrever o Brasil inserido no chamado círculo em expansão elaborado por Kachru (1985), que inclui países onde o inglês não é a língua nativa nem oficial, mas é amplamente utilizado como meio de comunicação internacional, especialmente em contextos comerciais, diplomáticos e corporativos. Essa perspectiva permite entender por que, no campo do secretariado executivo, a proficiência na língua não é mais uma competência opcional ou desejável, mas sim um requisito mínimo para quem deseja atuar nesse mercado caracterizado pela constante necessidade de comunicação com outras nações.

Para dar continuidade à discussão, foi formulada uma pergunta com o objetivo de compreender de que forma a proficiência em inglês contribui para a construção de relacionamentos eficazes entre expatriados e equipes locais, além de favorecer sua adaptação ao novo ambiente de trabalho.

Quadro 2 – Respostas à Pergunta 13 sobre o papel do inglês na construção de relacionamentos entre expatriados e equipes locais

PERGUNTA 13: Como você avalia a importância da proficiência em inglês para a construção de relacionamentos eficazes entre expatriados e equipes locais e para a adaptação dos expatriados ao novo ambiente de trabalho?

RESPONDENTE 1: A comunicação é essencial em qualquer relacionamento e no ambiente de trabalho, se não houver uma boa comunicação, o trabalho será muito prejudicado. No caso do expatriado, toda a equipe deve recebê-lo com acolhimento.

RESPONDENTE 2: Os funcionários saberem inglês facilita a comunicação e reduz o tempo de entendimento das informações trocadas.

RESPONDENTE 3: Proporcionando segurança e um ambiente mais acolhedor.

RESPONDENTE 4: O idioma é essencial para que possamos orientá-los em sua chegada e fase de adaptação em um país completamente estranho.

RESPONDENTE 5: Tive a sorte de trabalhar em ambientes bilíngues, problemas zero quanto à adaptabilidade. Se você arranca o inglês vai conseguir se comunicar com expatriados e isso te dará abertura para novas conexões.

Fonte: Elaborado pelos autores (2025)

A proficiência na língua facilita a integração com expatriados e equipes internacionais, sendo um fator determinante para a adaptação cultural e profissional dentro das organizações. Como ressaltado pelas RESPONDENTES 1, 2 e 3, a comunicação em inglês e o acolhimento são essenciais para o relacionamento com o expatriado, pois agilizam o entendimento das informações e proporcionam segurança em um ambiente mais acolhedor.

Conforme destacam Risso e Moura (2019), a língua inglesa, devido ao seu papel de poder político e econômico, ultrapassa fronteiras nacionais e influencia diretamente a forma como as empresas organizam suas atividades e operam globalmente. É possível observar isso na citação da RESPONDENTE 5, que relatou experiências positivas em ambientes bilíngues, observando que até mesmo um conhecimento básico em inglês já possibilita conexões interpessoais.

Essas percepções reforçam diretamente a discussão apresentada por Moraes (2024) sobre *hard skills* e *soft skills*. O inglês aparece nas respostas como um requisito técnico indispensável para acessar oportunidades e exercer funções básicas, mas os relatos também apontam para dimensões socioemocionais, como acolhimento, segurança e construção de confiança, que configuram as *soft skills* essenciais na atuação com expatriados. Assim, os dados mostram que a proficiência linguística não opera isoladamente e o seu impacto depende da capacidade de mediação, empatia e adaptabilidade.

Desenvolvimento das competências do secretariado para a comunicação internacional

A pergunta central que guiou este segmento da pesquisa foi: "De que maneira você utiliza o inglês para apoiar na adaptação dos expatriados ao novo ambiente de trabalho e cultura organizacional?". As respostas revelaram uma forte interdependência entre a proficiência em inglês e o

sucesso da adaptação dos expatriados, não apenas no que diz respeito ao ambiente profissional, mas também aos aspectos pessoais e culturais dessa transição.

Quadro 3 – Respostas à Pergunta 8 sobre o impacto do inglês no entendimento de aspectos culturais e comportamentais de expatriados

PERGUNTA 8: De que maneira você utiliza o inglês para apoiar na adaptação dos expatriados ao novo ambiente de trabalho e cultura organizacional?

RESPONDENTE 1: [...] O expatriado conta totalmente com sua secretária/assistente porque, além do apoio que damos ao expatriado no dia a dia de trabalho, apoiamos também sua família, esposa e filhos na adaptação ao novo país.

RESPONDENTE 2: [...] O inglês é utilizado em todas as questões de interesse deles, desde a chegada e recepção deles no Brasil, moradia, carro, escola das crianças, até as partes fiscais da empresa, RH, compras, manutenção etc.

RESPONDENTE 3: [...] Obviamente, quando eles chegam ao Brasil, o inglês não é lá aquelas coisas, pois assim como para nós, o inglês não é o idioma materno, portanto, muitos deles, não são fluentes e estão por muitas vezes longe de serem avançado.

Fonte: Elaborado pelos autores (2025)

A maioria das participantes destacou que o inglês é essencial para a comunicação com os expatriados em diversas frentes, desde questões de trabalho até aspectos mais pessoais, como mencionado pelas RESPONDENTES 1 e 2. Isso reflete a complexidade do papel desse profissional, e como ele é crucial para garantir uma adaptação cultural adequada, desde a escolha de moradia até a integração com a cultura local.

É relevante notar que a proficiência em inglês facilita essa comunicação multifacetada e permite que os expatriados se sintam mais seguros e integrados ao novo contexto. Contudo, a falta de fluência por parte de alguns expatriados, cuja língua nativa não é o inglês, foi identificada como um desafio. Esse ponto foi ressaltado pela RESPONDENTE 3, o que revela a necessidade de um suporte contínuo na melhoria das competências linguísticas desses expatriados, e a importância de uma iniciativa das duas partes para suavizar as dificuldades enfrentadas nesse processo.

Ainda sob esse ponto de vista, o quadro abaixo apresenta outra questão focada em entender como a proficiência em inglês facilita o desempenho das funções dos expatriados na empresa:

Quadro 4 – Respostas à Pergunta 15 sobre a contribuição do inglês para o desempenho funcional dos expatriados

PERGUNTA 15: Como você percebe que a proficiência em inglês facilita o desempenho das funções dos expatriados na empresa?

RESPONDENTE 1: Facilita ao passo que não preciso acionar uma empresa de tradução ou algum outro funcionário para entender as demandas do executivo, essa não terceirização do serviço acaba tornando mais ágil a resolução de problemas.

RESPONDENTE 2: A falta de proficiência, na verdade, atrapalha o ritmo convencional de trabalho. A menos que o expatriado fale o nosso idioma, o que é difícil, não há outra forma de se comunicar com ele a não ser falando a língua dele. Infelizmente, os expatriados não se interessam em falar português. A secretaria facilita a vida do expatriado e o desempenho de suas funções.

RESPONDENTE 3: Sem as devidas orientações, os expatriados não conseguiriam desenvolver suas funções no local. É necessário um onboarding como em toda empresa e em seu devido idioma para que a comunicação seja eficaz.

RESPONDENTE 4: O desempenho da função dos expatriados vai variar diretamente dependendo do nível de inglês das outras pessoas. De nada vai adiantar somente ele falar este idioma e o restante da empresa não tentar chegar a esse ponto de entendimento comum.

RESPONDENTE 5: Acho fundamental pois assim eles são compreendidos.

RESPONDENTE 6: Porque basicamente eles precisam se comunicar com outras pessoas e outras culturas, e obviamente se tiverem um inglês proficiente podem resolver questões simples de um jeito muito mais fácil, sem precisar ficar dependendo de outras pessoas para traduzir e explicar.

Fonte: Elaborado pelos autores (2025)

As respostas indicaram que o domínio da língua, por parte de todos melhora a comunicação e facilita a integração dos expatriados à rotina e ao ambiente de trabalho. A fluência em inglês é vista como um fator fundamental para que os expatriados sejam compreendidos e resolvam questões cotidianas de forma autônoma, com eficiência e sem a necessidade de intermediários, como destacaram as RESPONDENTES 1, 5 e 6.

Adicionalmente, a proficiência em inglês acelera a integração durante o *onboarding*, que é um processo de adaptação à cultura organizacional, conforme apontam as RESPONDENTES 2 e 3. A adequação ao ritmo do trabalho e o entendimento claro das responsabilidades tornam-se mais ágeis quando a comunicação ocorre em uma língua compartilhada. A RESPONDENTE 2 destaca que, na ausência do domínio da língua local por parte do expatriado, fato comum dentro desse contexto, a comunicação deve necessariamente ocorrer em inglês, sendo o profissional de secretariado um suporte essencial para viabilizar esse processo.

A RESPONDENTE 4 ressalta que o desempenho dos expatriados depende não só da proficiência, mas também do esforço coletivo da equipe para alcançar um entendimento comum em inglês. Nessa direção, as percepções reveladas pelas participantes demonstram que o apoio aos expatriados vai muito além das tarefas operacionais. Atualmente, o papel do profissional de secretariado é caracterizado como multifacetado, exigindo domínio técnico, sensibilidade cultural e, sobretudo, competências comunicacionais refinadas.

Levando em consideração tal complexidade na área, os respondentes revelam requisitos da profissão e sua evolução como descrita por Brancher e Santos (2007 apud GONÇALVES, 2016). Os autores destacam o salto qualitativo da atuação tradicional para um posicionamento estratégico, em que o profissional de secretariado assume funções que envolvem negociações internacionais, interações multiculturais e apoio à tomada de decisões.

Atrelado a isso, tais relatos materializam o que a teoria dos Círculos de Kachru (1985) descreve sobre o uso do inglês. Como o Brasil encontra-se no círculo em expansão e alguns expatriados também não pertencem ao círculo interno, a comunicação ocorre majoritariamente entre falantes não nativos, utilizando a língua inglesa como meio comunicacional predominante. Isso explica os desafios mencionados

quanto ao ritmo da fala, diferenças culturais e necessidade de acolhimento, pois a interação não segue um modelo padrão de inglês, mas envolve múltiplas variedades e negociações linguísticas.

Nesse cenário, a comunicação em inglês viabiliza o trabalho diário com expatriados, assim como potencializa a integração cultural e o desempenho profissional dentro da organização. Outro fator importante diz respeito às situações descritas pelas entrevistadas, as quais envolvem constante exercício de *soft skills*, como empatia, adaptabilidade e clareza na mediação de informações, características apontadas por Moraes (2024) como indispensáveis para a atuação moderna no secretariado. Dessa maneira, a intersecção entre competências comunicativas e habilidades comportamentais reforça o papel estratégico da profissão diante das demandas de um mercado globalizado e culturalmente diverso.

A importância da atuação estratégica do secretariado no contexto intercultural

A pergunta que conduziu esta etapa da pesquisa foi: "Qual é a principal dificuldade que você encontra ao usar o inglês no suporte a expatriados?". As respostas apontam que, embora o domínio da língua seja essencial para a comunicação com os expatriados, existem barreiras que vão além da gramática ou do vocabulário. Questões como sotaque, fluência verbal, ritmo de fala e expressões idiomáticas surgiram como desafios frequentes.

Quadro 5 – Respostas à Pergunta 9 sobre as principais dificuldades no uso do inglês para suporte a expatriados

PERGUNTA 9: Qual é a principal dificuldade que você encontra ao usar o inglês no suporte a expatriados?
RESPONDENTE 1: O sotaque de cada um pode ser um obstáculo inicial na comunicação. Uma outra coisa que eu notei foi que alguns aspectos sobre a cultura de cada país são muito difíceis de explicar, mesmo utilizando o idioma corretamente, então, mesmo que a explicação sobre algo cultural daqui tenha sido feita de forma clara e usando um bom vocabulário, não se tem um entendimento do que aquilo representa.
RESPONDENTE 2: A principal dificuldade é a cultural, algumas expressões idiomáticas.
RESPONDENTE 3: Às vezes o sotaque e a velocidade da fala deles.
RESPONDENTE 4: Dependendo do local de onde são, o sotaque pode ser uma barreira. Uma vez, por exemplo, um diretor veio diretamente de um vilarejo no interior da Inglaterra. Seu sotaque era extremamente diferente e de difícil compreensão.
RESPONDENTE 5: A dificuldade, às vezes, surge com os sotaques devido às variadas regiões.
RESPONDENTE 6: Os sotaques e diferenças culturais podem levar um tempo para se adaptar.
RESPONDENTE 7: A principal dificuldade, sem dúvida, é pela pronúncia deles, que é um pouco mais para dentro (forçando a garganta).

Fonte: Elaborado pelos autores (2025)

Um dos aspectos mais destacados foi a variação de sotaques entre os falantes de inglês, que pode dificultar a compreensão mesmo entre profissionais com boa proficiência na língua. A RESPONDENTE 4 relatou que a vinda de um diretor de um vilarejo no interior da Inglaterra tornou a comunicação mais difícil, já que o sotaque regional era muito diferente. Outro exemplo foi a observação

da RESPONDENTE 1, indicando que a variedade linguística do inglês falado ao redor do mundo representa uma barreira concreta no cotidiano profissional.

Além dos sotaques, a velocidade da fala e o uso de termos técnicos também foram citados como dificultadores pelas RESPONDENTES 2, 3, 5, 6 e 7. Em ambientes corporativos com jargões específicos, tanto expatriados quanto profissionais locais enfrentam obstáculos de entendimento, especialmente quando há pouca familiaridade com o vocabulário utilizado. Somam-se a isso o uso de expressões idiomáticas e os aspectos culturais, que nem sempre podem ser explicados de forma direta, mesmo quando a língua é bem utilizada, como relatado pela RESPONDENTE 1.

Esses relatos evidenciam que a comunicação efetiva com expatriados exige mais do que domínio técnico da língua. É necessário um entendimento cultural sensível e um esforço mútuo de adaptação. Isso inclui desde o preparo dos profissionais de secretariado para lidar com diferentes formas de fala e referência cultural, até o oferecimento de suporte contínuo aos expatriados que enfrentam a realidade de um novo país. Como apontado por Porter e Samovar (1994 *apud* FONSECA, 2011), a comunicação intercultural requer um entendimento profundo dos contextos culturais dos interlocutores, pois as diferenças culturais podem alterar a interpretação de mensagens e comportamentos.

Dessa forma, determinadas variedades linguísticas do inglês são entendidas como mais legítimas do que outras. Por isso, a aprendizagem da língua precisa ser acompanhada de conhecimentos interculturais que favoreçam a compreensão e a integração no ambiente de trabalho. Tais conhecimentos exigem uma postura estratégica, como a observada nas teorias sobre interculturalidade de Freitas (2008 *apud* PAULA; SAMPAIO, 2018), as quais enfatizaram que a comunicação eficaz no ambiente de trabalho depende da compreensão mútua e do respeito pelas diferenças culturais.

Os aspectos destacados pelas participantes dialogam com o reconhecimento de práticas plurilíngues e não apenas pela aderência a um modelo de inglês padronizado. Consequentemente, a perspectiva intercultural ganha relevância ao tratar, por exemplo, de valores, referenciais culturais e modos de interpretar o mundo que extrapolam os aspectos gramaticais da língua. Portanto, a articulação entre aspectos linguísticos e a competência intercultural é fundamental para que os profissionais de secretariado desempenhem a integração de expatriados ao novo ambiente de trabalho e à cultura organizacional de forma qualitativa.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa analisou a importância das competências linguísticas, interculturais e secretariais para os profissionais de secretariado que atuam no suporte a expatriados. Esses três pilares revelaram-se essenciais na mediação, comunicação intercultural e adaptação organizacional. Em

especial, a proficiência em inglês desponta como um fator determinante para o desempenho eficaz da função, enquanto os aspectos interculturais e secretariais mostraram-se diferenciais decisivos para superar barreiras culturais e fortalecer relações profissionais em contextos diversos.

Diante da contínua transformação do cenário global, o profissional de secretariado vem assumindo um papel cada vez mais estratégico, marcado pela atuação multifacetada e pela sensibilidade às demandas contemporâneas de inclusão, diversidade e sustentabilidade, alinhadas aos ODS da ONU (2015) e à Agenda 2030 para o desenvolvimento sustentável. A evolução da profissão hoje exige uma formação que une domínio de línguas e consciência cultural, favorecendo a integração de expatriados e contribuindo para ambientes de trabalho mais colaborativos, diversos e produtivos.

A partir desse entendimento, torna-se essencial que instituições de ensino e organizações empresariais integrem essas competências aos seus processos de formação e gestão, preparando profissionais capazes de atuar de forma dinâmica. Esse compromisso com o desenvolvimento humano favorece não apenas a eficiência operacional, mas também a construção de ambientes de trabalho mais acolhedores.

O incentivo à continuidade de pesquisas sobre adaptação intercultural no âmbito do secretariado pode ampliar o repertório teórico e prático da área, viabilizando estratégias mais eficazes de acolhimento em ambientes culturais variados. Consequentemente, para atender às demandas futuras, os profissionais devem estar preparados para aprimorar continuamente suas capacidades linguísticas, culturais e socioemocionais, acompanhando as transformações do mercado global e as necessidades específicas do suporte a expatriados.

Em síntese, este estudo colabora para o avanço do conhecimento no campo do secretariado executivo internacional, ao mesmo tempo em que proporcionou aos autores uma oportunidade valiosa de desenvolvimento acadêmico e profissional. Por meio do aprofundamento da compreensão sobre as demandas globais da área e a atuação estratégica do secretariado em contextos multiculturais, a pesquisa aponta caminhos de desenvolvimento contínuo de competências linguísticas, interculturais e secretariais que fortalecem o suporte a expatriados, assim como contribui para a atuação de profissionais e organizações diante de desafios futuros.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, P. B; Secretariando expatriados: soluções práticas no mundo da Global Mobility. In: LIMA, M. do C. F.; CHAVES, R. G. (Coords). Assessoria secretarial: contextos, diversidade, competências. São Paulo: Editora BOC, 2023.

CHIZZOTTI, A. Pesquisa em ciências humanas e sociais. 4. ed. São Paulo: Cortez editora, 2000. v. 16. E-book.

CRYSTAL, D. English as a global language. 2. ed. Cambridge, MA: Cambridge University Press, 2012. E-book.

FERREIRA, C. R. O profissional de secretariado executivo e a língua inglesa: importância e dificuldades. 2013. Monografia (Bacharelado em Secretariado Executivo) - Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2013.

FONSECA, A. C. P. D. Comunicação intercultural em uma empresa transnacional: a visão dos brasileiros sobre sua comunicação com os norte-americanos. Cad. EBAPE.BR, Rio de Janeiro, v. 9, n. 4, artigo 9, dez. 2011. DOI: <https://doi.org/10.1590/S1679-39512011000400010>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cebape/a/7HGvvDSvPCGjCng6KChvf4Q/>. Acesso em: 4 maio 2025.

GONÇALVES, O. B. A língua inglesa como ferramenta do secretário executivo. 2016. Monografia (Bacharelado em Secretariado Executivo) - Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2016.

LIMA, J. V. L.; SILVA, M. E. A. P.; MARQUEZZI, R. S.; VILLALVA, S. C. dos S.; MATHIAS, Y. B. Os desafios enfrentados pelo profissional de secretariado no assessoramento de expatriados. 2022. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Técnico em Secretariado Integrado ao Ensino Médio) - 186 - Escola Técnica Estadual - ETEC Tereza Aparecida Cardoso Nunes de Oliveira, São Paulo, 2022.

LOPES, J. C. B. O patrimônio vivencial no intercâmbio virtual: proposta de mobilidade na internacionalização do Ensino Superior Tecnológico. 2023. Tese (Doutorado em Linguística Aplicada e Estudos da Linguagem) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2023.

LOPES, R. S; BAUMGARTNER, C. T. Inglês como língua franca: explicações e implicações. The ESPecialist, [S. I.], v. 40, n. 2, 2019. DOI: <https://doi.org/10.23925/2318-7115.2019v40i2a2>. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/esp/article/view/37053>. Acesso em: 18 abr. 2025.

MARQUES, P. da S.; SOUSA, F. de F. de L.; BARROS, I. de C. A língua inglesa nos cursos de secretariado executivo. Revista Expectativa, [S. I.], v. 11, n. 12, p. 151-169, 2013. DOI: <https://doi.org/10.48075/revex.v12i1.7313>. Disponível em: <https://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/7313>. Acesso em: 29 abr. 2025.

MARTINS-SANTOS, E. B. Os trinta anos de regulamentação da profissão de secretário no Brasil (1985- 2015): contexto e desafios. Revista de Ciências Humanas, Viçosa, v. 15, n. 1, p. 9-23, jan./jun. 2015. Disponível em: <https://periodicos.ufv.br/RCH/article/view/3108>. Acesso em: 29 abr. 2025.

MINAYO, M. C. de S. (Org). Pesquisa Social: teoria, método e criatividade. 21. ed. Petrópolis: Editora vozes, 2002. E-book.

MORAES, E. D. S. Soft skills: a importância das habilidades comportamentais e socioemocionais para liderança nas organizações. 2024. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Currais Novos, 2024.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. Transformando Nossa Mundo: A Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável – versão em português. Tradução de Centro de Informação das Nações Unidas para o Brasil, Rio de Janeiro, 2015. Disponível em: <https://brasil.un.org/sites/default/files/2020-09/agenda2030-pt-br.pdf>. Acesso em: 18 jun. 2025.

PAULA, A. C. B; SAMPAIO, G. H. Comunicação intercultural e os desafios do profissional em secretariado executivo em organizações multinacionais. Revista de Gestão e Secretariado, São Paulo, v. 9, n. 2, p. 72-95, mai./ago. 2018. DOI: <https://doi.org/10.7769/gesec.v9i2.686>. Disponível em: <https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/686>. Acesso em: 4 maio 2025.

RISSO, A. B.; MOURA, S. A. Língua como poder de influência: o francês no cenário internacional. Revista Transformar, Itaperuna, v. 13, n. 1, jan./jul. 2019. Disponível em: <https://www.fsj.edu.br/transformar/index.php/transformar/article/view/225>. Acesso em: 19 abr. 2025.

SANTOS, M. P. Importância do domínio de línguas estrangeiras pelos profissionais de secretariado executivo para atuação no mercado de trabalho em tempos de globalização: uma abordagem crítico-reflexiva. Revista de Gestão e Secretariado, São Paulo, v. 3, n. 1, p. 94-108, jan./jun. 2012. DOI: <https://doi.org/10.7769/gesec.v3i1.82>. Disponível em: <https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/82>. Acesso em: 07 mar. 2025.

SOARES, T. M. Z. Língua e identidade nacional: a construção de imaginários pelas políticas linguísticas. Cadernos do CNLF, Rio de Janeiro, v. 13, n. 4, p. 704-716, 2009. Disponível em: http://www.filologia.org.br/xiiicnlf/XIII_CNLF_04/lingua_e_identidade_nacional_a_construcao_de_imaginarios_thereza.pdf. Acesso em: 18 abr. 2025.

SOUZA, I. S; SANTI, I. M. de O. O uso da língua inglesa pelos profissionais de secretariado executivo na assessoria a expatriados. Revista CBTecLE, São Paulo, v. 6, n. 1, p. 169-186, jul. 2022. Disponível em: <https://revista.cbtecle.com.br/CBTecLE/article/download/4/209>. Acesso em: 25 fev. 2025.

UNESCO. Investir na diversidade cultural e no diálogo intercultural: relatório mundial da UNESCO, resumo. [S. l.], 2009.

APÊNDICE A – PERGUNTAS DO QUESTIONÁRIO APLICADO NA PESQUISA

QUADRO A1 – Perguntas do questionário da pesquisa

1. Estou ciente e concordo que, ao responder este questionário, meus dados pessoais serão tratados, de acordo com o Aviso de Privacidade, para os fins mencionados.
2. Nome (opcional).
3. Qual é a sua atual empresa ou, caso prefira, forneça uma breve descrição dela.
4. Qual é a sua função atual e/ou setor?
5. Há quanto tempo você trabalha (ou trabalhou) com expatriados?
6. Como você classificaria seu nível em inglês?
7. Com que frequência você utiliza o inglês no seu trabalho?
8. De que maneira você utiliza o inglês para apoiar na adaptação dos expatriados ao novo ambiente de trabalho e cultura organizacional?
9. Qual é a principal dificuldade que você encontra ao usar o inglês no suporte a expatriados?
10. Você possui alguma certificação em inglês? Se sim, qual?
11. Quais recursos ou estratégias você utiliza para melhorar sua proficiência em inglês?
12. Por que você considera que a proficiência em inglês seja um diferencial importante para o seu desenvolvimento profissional como secretária(o)?
13. Como você avalia a importância da proficiência em inglês para a construção de relacionamentos eficazes entre expatriados e equipes locais e para a adaptação dos expatriados ao novo ambiente de trabalho?
14. Como a proficiência em inglês facilita o entendimento de aspectos comportamentais e culturais dos expatriados?
15. Como você percebe que a proficiência em inglês facilita o desempenho das funções dos expatriados na empresa?

Fonte: Elaborado pelos autores (2025)