

**UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE – UNESC**

**CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO**

**DARLENE CARDOZO DA SILVA**

**A TRADUÇÃO ONLINE DE TEXTOS DA ÁREA DE SECRETARIADO  
EXECUTIVO: ERROS E ACERTOS**

**CRICIÚMA**

**2011**

**DARLENE CARDOZO DA SILVA**

**A TRADUÇÃO ONLINE DE TEXTOS DA ÁREA DE SECRETARIADO  
EXECUTIVO: ERROS E ACERTOS**

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

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

**CRICIÚMA**

**2011**

**DARLENE CARDOZO DA SILVA**

**A TRADUÇÃO ONLINE DE TEXTOS DA ÁREA DE SECRETARIADO  
EXECUTIVO: ERROS E ACERTOS**

Trabalho de Conclusão de Curso aprovado pela Banca Examinadora para obtenção do Grau de Bacharel, no Curso de Secretariado Executivo da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Criciúma, 28 de Novembro de 2011.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof<sup>a</sup>. Maria Cristina Keller Frutuoso – Mestre – UNESC - Orientadora

---

Prof<sup>a</sup>. Dóris de Oliveira Guglielmi – Especialista - UNESC

---

Prof<sup>a</sup>. Jucelia da Silva Abel – Especialista - UNESC

**Dedico este trabalho à minha mãe Salete, aos meus irmãos Eivaldo e Edevaldo e as minhas queridas sobrinhas Emili, Victória e Sophia por me amarem e estarem sempre comigo.**

## AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por me dar forças e iluminar meu caminho nos momentos mais difíceis dessa caminhada. Obrigado pai do céu por me ajudar a chegar ao final dessa jornada.

À minha amada mãe Salete, pela infinita compreensão e pela paciência que teve comigo nos momentos mais estressantes deste TCC.

Ao meu pai Rogério (In memoriam), eu sei que do jeito dele eu sempre fui amada e ele sempre torceu por mim.

Ao meu irmão Erivaldo, pois ele foi a mola propulsora para eu iniciar uma graduação. Obrigado meu irmão querido por todo o amor que você tem por mim.

Ao meu irmão Edevaldo, pois nunca me negou nada, sempre que eu preciso de ajuda ele está pronto a me ajudar.

À minha sobrinha Emili, embora ainda seja muito novinha ela me ajudou muito, pois o seu jeitinho carinhoso e o seu olhar terno renovam minhas forças.

A toda minha família, o meu muito obrigado pelo fato de vocês existirem e serem partes da minha vida.

À minha orientadora Cris Keller, que com todo seu conhecimento me auxiliou no desenvolvimento deste trabalho. A você Cris, muito obrigada.

A todos meus amigos e colegas que conviveram comigo e me apoiaram, me deram força e ânimo para superar mais este obstáculo.

Enfim, a todos que, direta ou indiretamente, me ajudaram dando força em todos esses anos de estudo, até a conclusão. A todos, minha eterna gratidão.

**“Pedi, e dar-se-vos-á, buscai, e encontrareis, batei, e abrir-se-vos-á. Pois aquele que pede, recebe; o que busca, encontra; e ao que bate, se abre.”**

**Mateus. 7: 7-8**

## RESUMO

Esta pesquisa visou investigar as traduções realizadas por programas de tradução *online*, bem como, avaliar a qualidade, credibilidade e os equívocos da tradução textual obtida a partir de recortes de correspondência empresarial submetidos ao sistema de tradução *online* do *Google*. Buscou-se deste modo identificar quais as vantagens de sua utilização por profissionais da área de Secretariado Executivo. Para desenvolver essa pesquisa bibliográfica, optou-se por uma metodologia de pesquisa qualitativa e para obter os dados foram selecionados 6 exemplos de *e-mails* e traduzidos da Língua Inglesa para a Língua Portuguesa. Diante dos dados, constataram-se alguns problemas nas traduções feitas pelo referido sistema, mas que não interferem no sentido geral da mensagem. Concluindo-se, portanto, que agregado ao conhecimento do profissional de Secretariado Executivo sobre a Língua Inglesa, a ferramenta *Google Tradutor* pode agilizar seus afazeres diários em relação à tradução.

**Palavras-Chave:** Tradução. Correspondência. Sistema de Tradução. Secretariado Executivo

## **ABSTRACT**

This research aimed at investigating the translations made by translation online programs as well as evaluating the quality, credibility and the mistakes of textual translation obtained from business correspondence cuttings submitted to the Google's translation system. Thus, this study tried to identify the advantages executive secretaries take by using translation online programs. This research was based on a qualitative approach and to collect data, 6 examples of emails were selected and translated from English to Portuguese. Data analysis showed there were some problems in the translations made by that system, but that did not interfere in the general sense of the message. Therefore, due to the Executive Secretary professional knowledge about English Language, the Google Translator can accelerate their daily tasks in relation to translation.

**Keywords:** Translation. Correspondence. Translation System. Executive Secretary



## RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo investigar las traducciones realizadas por los programas de traducción *online*, así como evaluar la calidad, la credibilidad y los equívocos de la traducción textual obtenidas a partir de recortes de correspondencia empresarial sometidos al sistema de traducción *online* del *Google*. Se buscó de este modo identificar las ventajas de su utilización por los profesionales del área de Secretariado Ejecutivo. Para desarrollar esta investigación bibliográfica, se optó por una metodología de investigación cualitativa y para obtener los datos fueron seleccionados 6 ejemplos de *e-mails* y traducidos del inglés al portugués. Ante los datos, se constataron algunos problemas en las traducciones hechas por el referido sistema, pero que no interfieren en el sentido general del mensaje. Se concluyó, por tanto, que agregado al conocimiento del profesional de Secretariado Ejecutivo sobre la lengua inglesa, la herramienta *Google Traductor* puede agilizar sus tareas diarias en relación con la traducción.

**Palavras-Chave:** Traducción. Correspondencia. Sistema de Traducción. Secretariado Ejecutivo

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Mais gente, mais idiomas.....	37
Figura 2 - Um exemplo do círculo virtuoso do tradutor digital .....	39
Figura 3 - A perfeição não existe.....	41

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - E-mail solicitando informações sobre pedidos .....	45
Quadro 2 - E-mail de resposta ao anterior .....	46
Quadro 3 - E-mail solicitando pagamento atrasado .....	47
Quadro 4 - E-mail de resposta ao anterior .....	48
Quadro 5 - E-mail de reclamação de pedido .....	48
Quadro 6 - E-mail de resposta ao anterior .....	49

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

FENASSEC – Federação Nacional das Secretárias e Secretários

LA – Língua Alvo

LE – Língua Estrangeira

LI – Língua Inglesa

LP – Língua Portuguesa

TA – Texto Alvo

TP – Texto de Partida

UFSC – Universidade Federal de Santa Catarina

## Sumário

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>14</b>
1.1 TEMA .....	15
<b>1.1.1 Delimitação do Tema</b> .....	<b>15</b>
1.2 PROBLEMA .....	15
1.3 OBJETIVOS .....	15
<b>1.3.1 Objetivo geral</b> .....	<b>15</b>
<b>1.3.2 Objetivos específicos</b> .....	<b>15</b>
1.4 JUSTIFICATIVA .....	16
<b>2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b> .....	<b>18</b>
2.1 PROFISSIONAL DE SECRETARIADO: ORIGENS DA PROFISSÃO .....	18
<b>2.1.1 Evolução da Profissão no Brasil</b> .....	<b>20</b>
2.2 PERFIL DA SECRETÁRIA EXECUTIVA.....	21
2.3 HABILIDADES ESSENCIAIS PARA O SECRETÁRIO EXECUTIVO NO EXERCÍCIO DA PROFISSÃO .....	24
<b>2.3.1 Assessor</b> .....	<b>25</b>
<b>2.3.2 Gestor</b> .....	<b>28</b>
<b>2.3.3 Empreendedor</b> .....	<b>29</b>
<b>2.3.4 Consultor</b> .....	<b>29</b>
<b>2.3.5 Agente de Mudanças</b> .....	<b>30</b>
2.4 A IMPORTÂNCIA DO INGLÊS PARA O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO.....	31
2.5 TRADUÇÃO DE TEXTOS POR MEIO DE FERRAMENTAS DE TRADUÇÃO ONLINE .....	33
<b>2.5.1 Tradução automática: breve histórico</b> .....	<b>35</b>
2.6 TRADUTOR GOOGLE.....	36
<b>3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b> .....	<b>42</b>
3.1 TIPOS DE PESQUISAS .....	43
3.2 AMOSTRA.....	43
3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS .....	44
3.4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS .....	44
<b>4 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS</b> .....	<b>45</b>

4.1 ANÁLISE GERAL DA PESQUISA.....	50
<b>5 CONCLUSÃO .....</b>	<b>53</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>55</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Desde que uma grande parcela da população mundial teve acesso a *Internet*, sua utilização tem sido para os mais diversos fins, já que a quantidade de recursos disponíveis na rede é imensurável. No meio profissional, pode-se afirmar que o advento da *Internet* impôs um novo ritmo as transações financeiras e comerciais entre os países. E para que a comunicação durante as negociações, seja de forma escrita ou oral, ocorra de forma eficaz se faz necessário utilizar a língua universal, o inglês. Mas ainda são muitos os profissionais de variados setores empresariais que não possuem o domínio desse idioma ou sentem-se inseguros durante o uso da língua inglesa (LI).

Assim para conseguir entender as informações que chegam nessa língua, profissionais recorrem a *Internet* e as diversas ferramentas de tradução que nela, hoje, estão disponíveis e que permitem passar trechos, parágrafos e até sites inteiros para outros idiomas.

Essas ferramentas online para tradução de línguas podem ser vistas como aliadas, mas é preciso investigar e desmistificar pressupostos extremistas de que tais ferramentas online são vilãs ou salvadoras.

Diante do exposto, o presente estudo tem como temática, estudar quais os padrões de tradução utilizados por essas ferramentas, em especial a ferramenta de tradução *online Google Tradutor*.

Deste modo a estrutura do trabalho se dará da seguinte forma:

Inicialmente se caracterizara o estudo descrevendo seu tema, problema, objetivo geral, objetivos específicos e justificativa. No segundo capítulo, há uma análise da fundamentação teórica apontando conceitos sobre a profissão de secretário executivo, a importância da LI e pressupostos sobre ferramentas de tradução *online*. O terceiro capítulo apresenta os procedimentos metodológicos que foram utilizados para a execução da pesquisa, e encaminhando para a análise dos resultados expostos.

Por fim, o quarto capítulo traz a apresentação dos resultados obtidos neste estudo, pontuando os dados mais significativos à luz dos autores referenciados nesta pesquisa.

## 1.1 TEMA

Ferramentas de tradução *online*

### 1.1.1 Delimitação do Tema

Verificar quais os padrões de tradução apresentados com a utilização do *Google Tradutor* em textos secretariais.

## 1.2 PROBLEMA

Diante do grande número de software em tradução disponíveis na *Internet*, pretende-se estudar uma delas, nesse caso, a ferramenta de tradução *online Google Tradutor*, para responder a seguinte questão: Qual o padrão de precisão linguística nas traduções obtidas em textos traduzidos pelo *Google*?

## 1.3 OBJETIVOS

Os objetivos indicam o que se pretende com o desenvolvimento da pesquisa e mostram quais os resultados que se procura alcançar.

### 1.3.1 Objetivo geral

Analisar o padrão de tradução da ferramenta *Google Tradutor*.

### 1.3.2 Objetivos específicos

- Analisar como funciona o sistema de tradução do *Google Tradutor*;
- Investigar os equívocos encontrados nas traduções realizadas por esse tradutor *online*;
- Avaliar a qualidade e a credibilidade da tradução textual obtida por meio da utilização dessa ferramenta;
- Identificar quais as vantagens da utilização de uma ferramenta de tradução *online* por profissionais da área de Secretariado Executivo e afins.



## 1.4 JUSTIFICATIVA

Devido ao grande processo globalizacional que ocorre mundialmente, muitas barreiras culturais e linguísticas estão sendo derrubadas, facilitando assim a integração mundial. Assim, para que a comunicação entre as nações aconteça, há a necessidade de se adotar uma língua para fortalecer essa integração de forma eficiente. Desta forma, a LI veio a se constituir em língua franca, já que a mesma circula nos quatro cantos do mundo. Ao assumir este papel de língua global, o inglês torna-se uma das mais importantes ferramentas, tanto acadêmica quanto profissional.

Por isso, aprender esse idioma se tornou indispensável para profissionais de diversas áreas e para aqueles que, ainda se preparam para ingressar em um mercado de trabalho cada vez mais competitivo.

Se, além disso, pensarmos que a grande fonte de informações atualmente é a *Internet*, e que esta é esmagadoramente constituída por textos em Inglês, então está mais que justificada a necessidade de se aprender este idioma. Mas, apesar de se saber que nos dias atuais o conhecimento em inglês é imprescindível, ainda são muitos os profissionais que não possuem domínio dessa língua e quando se deparam com textos ou informações em inglês recorrem a *Internet* e as diversas ferramentas de tradução que nela estão disponíveis.

Cada vez mais numerosos, os tradutores *online* têm auxiliado muitos profissionais, mas deixam a desejar quando o quesito é a precisão da tradução textual. As ferramentas de tradução *online* até podem ser aliadas no processo de tradução, mas apresentam equívocos que necessitam, por sua vez, da interferência do usuário. Faz-se necessário portanto, de um olhar mais detalhado sobre o produto final da tradução. A tradução textual exige cuidados específicos em relação a gramática, sintaxe e semântica da LA. O uso indiscriminado de tradutores *online* pode fornecer informações insuficientes, confusas ou até mesmo erradas na LA. Para o usuário leigo, que não é um conhecedor mais atento da LI, um sistema de tradução automática serve apenas para que ele perceba o assunto do texto na língua estrangeira, nada mais que isso.

Com o objetivo de entender melhor os programas de auxílio à tradução, particularmente, a ferramenta de tradução *Google Tradutor*, a pesquisa visa averiguar porque muitas vezes essa ferramenta não nos fornece uma tradução

precisa, ou seja, quais os equívocos e porque eles acontecem. Assim o tema escolhido é de relevância, porque contribuirá para se ter uma posição quanto à qualidade e a credibilidade da tradução textual obtida por meio da utilização dessa ferramenta e quais as vantagens e cuidados de sua utilização por profissionais da área de Secretariado Executivo e afins.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo apresenta-se a fundamentação teórica, abordando pressupostos relevantes para os objetivos dessa pesquisa.

### 2.1 PROFISSIONAL DE SECRETARIADO: ORIGENS DA PROFISSÃO

Segundo Ribeiro (2002) não se sabe a data exata do surgimento da profissão de secretário, porém pode-se pressupor seu início dentro de um período histórico. Autores como Sabino e Rocha (2004), descrevem que foi na época da Dinastia Macedônica, quando Alexandre Magno (356 a.C – 323 a.C), passou a reinar. Nessa época Alexandre Magno partia para batalhas e cercava-se de secretários, que o serviam tanto na composição de seus exércitos, como também nos registros escritos de suas conquistas.

Ainda de acordo com os autores Sabino e Rocha (ibid.), os primeiros secretários da história foram os escribas que, por terem amplos conhecimentos nas mais diversas áreas, usufruíam da oportunidade de carreiras no serviço público, ou ainda, como administradores de propriedades.

Para qualificar-se como escriba, o indivíduo freqüentava importantes escolas como de Mênfis ou Tebas. Formar-se escriba significava ingressar na classe oficial culta, isentando-se do trabalho servil e vislumbrando a possibilidade de ocupar os mais elevados cargos públicos. (p. 5).

Os Escribas eram pessoas muito cultas e, uma de suas práticas estava ligada ao Secretariado; assessorando diretamente seu superior, principalmente na escrita, tomando ditado de seus superiores (RIBEIRO, 2002).

Já a origem da palavra secretário vem do latim secretum que significa lugar retirado, retiro, solidão, audiência. Também temos, secreta que significa: particular, segredo, mistério.

De acordo com informações retiradas do site Portal do Secretariado Executivo, na Idade Média a função do secretário ficava restrita aos monges. Sua função era fazer cópias e arquivos de documentos. Já na época da Revolução Industrial, ocorrida na Inglaterra, a partir de 1760, instalou-se uma nova estrutura empresarial onde funções novas como: assessoria administrativa, fortaleceram o

papel do profissional de secretariado.

Nessa época a profissão secretarial, segundo Sabino e Rocha (2004), era exercida exclusivamente pelo sexo masculino, sendo que a primeira tentativa da mulher de ingressar na profissão foi em 1812, quando Napoleão Bonaparte partiu em batalha para invadir a Rússia e levou consigo uma secretária a fim de registrar seus feitos. Contudo, Josefina sua esposa, não gostou da idéia, levando Napoleão, em 1816, substituir a secretária por um homem.

A tentativa de ingresso feminino na profissão só tem seu êxito a partir das duas grandes Guerras Mundiais. Segundo Sabino e Rocha (ibid.) devido à falta de mão de obra masculina, que fora direcionada para os campos de batalha, a profissão passou a contar predominantemente com a mão-de-obra feminina.

Tal fator estimulou a contratação feminina, e o trabalho, que inicialmente era nas máquinas de tecelagem, foi aos poucos ganhando os escritórios das fábricas. O talento e as habilidades da mulher em organização (já exercida em seus lares) passaram a ser valorizados na administração das companhias têxteis. (p. 8).

As mulheres assumem seus papéis profissionais de uma forma mais liberada, passam a conquistar espaços e, desta forma, os homens se afastam da profissão. Os autores supracitados ainda reforçam que em 1940 já com a presença de mais de 20 milhões de secretarias no mundo, a profissão torna-se exclusivamente feminina.

Ainda para os autores um fato que confirma o reconhecimento da profissão como designada às mulheres foi que em homenagem ao centenário de nascimento de Lillian Sholes (primeira datilógrafa), as empresas fabricantes de máquinas de escrever, fizeram, em 30 de setembro de 1950, o primeiro concurso para escolher a melhor datilógrafa. Dado o grande número de secretárias que participaram do concurso, o dia passou a ser conhecido como “Dia das Secretárias”.

A figura masculina só retorna a profissão anos mais tarde, por volta da década de 80.

Basicamente podemos descrever o desenvolvimento da profissão de secretariado assim:

- na Idade Antiga até o início do século XX a profissão foi exclusivamente masculina;

- a partir da década de 30 até os nossos dias, a profissão tornou-se predominantemente feminina;

- atualmente, nota-se um despertar do interesse masculino pela profissão.

Desde os remotos dias de Alexandre Magno, quando a profissão surgiu, até os dias atuais o percurso foi longo, repleto de transformações. A profissão conquistou e estruturou sua posição, atendendo as qualidades exigidas pelo mercado de trabalho, e assim correspondendo ao desenvolvimento mundial.

### **2.1.1 Evolução da Profissão no Brasil**

No Brasil, a profissão acompanhou e correspondeu à altura as novas exigências e imposições do mundo do trabalho, atendendo e possuindo todas as habilidades necessárias para a consolidação no mercado.

Segundo os autores Natalense (1995) e Ribeiro (2002) a evolução da profissão de secretariado no Brasil aconteceu da seguinte forma:

Anos 50: o papel da secretária era muito limitado, cabia a ela executar apenas algumas das técnicas secretariais como: datilografia, taquigrafia, organização de arquivos, anotações de recados e atendimentos telefônicos.

Anos 60: com o início do treinamento gerencial, começam a ocorrer mudanças no perfil dos administradores e gerentes. Nesta época ter uma secretária passou a ser símbolo de *status* nas empresas brasileiras.

Em 1969 é criado na Universidade Federal da Bahia, em Salvador, o 1º Curso Superior em Secretariado Executivo, mas foi reconhecido somente em 1998.

Anos 70: mudanças importantes acontecem na profissão. A secretária é incorporada na equipe gerencial, participando de programas de desenvolvimento mais elaborados e com isso ganhando respeito nas organizações.

Anos 80: tem-se o despertar para a Era da Qualidade. Um movimento renovador invade as empresas, fazendo com que se perceba a importância da ação conjunta entre gerentes e secretárias.

Em 30 de Setembro de 1985 a profissão é regulamentada pela Lei nº 7.377, posteriormente complementada pela Lei nº 9.261, de 11/01/1996.

Em 1988 é criada a FENASSEC – Federação Nacional das Secretárias e Secretários.

Em 07/07/1989, é publicado o Código de Ética Profissional, criado pela União dos Sindicatos.

É também nessa década que a presença masculina, depois de muitos anos longe da profissão, ressurgiu e torna-se notável.

Anos 90: o grande avanço tecnológico e a busca pela excelência mudaram a forma de trabalhar nos escritórios fazendo com que o perfil do profissional fosse substituído de elegante, bem vestido e ótimo datilógrafo por um perfil empreendedor, ou seja, pessoas polivalentes e atualizadas, produtoras de lucros e resultados.

Nos anos 90, presenciou-se um dos melhores momentos da profissão de Secretário. Com o avanço dos recursos tecnológicos, mudou a forma de trabalhar no escritório, as organizações passaram a buscar intensamente a qualidade total e a valorização do cliente. Tais transformações ocorreram principalmente com a introdução da reengenharia, que redefiniu o papel dos que secretariam, atribuindo a estes mais autonomia na execução das tarefas. (RIBEIRO, 2002, p. 37).

Ano 2000: espera-se que o profissional de secretariado seja empreendedor, assessor, executante, polivalente e que tenha uma visão holística.

A história secretarial brasileira, de acordo com Garcia e D' Elia (2005), é constituída por muitas décadas de conquistas, a profissão de secretária acompanhou, com mérito, a evolução gradativa da história e criou sua própria.

Sabino e Rocha (2004) descrevem que atualmente os profissionais da área são reconhecidos mundialmente e indispensáveis em qualquer organização, pois contribuem consideravelmente para o sucesso da empresa. A determinação desse profissional em entender o seu mundo e seu tempo, edificou o perfil da profissão: capaz, culta, essencial e atualizada. Assim, o Secretariado chega ao século XXI com uma cultura generalista, tendo uma visão do todo empresarial, permitindo a expansão de limites.

## 2.2 PERFIL DA SECRETÁRIA EXECUTIVA

No mercado de trabalho não há espaço para aqueles profissionais que

não desenvolvem a empregabilidade<sup>1</sup>. A empregabilidade desenvolvida permite ao profissional adaptar-se com mais facilidade as mudanças que ocorrem nas empresas. Para conseguir um lugar no mercado é indispensável ter conhecimentos, habilidades e experiências que permitam oferecer serviços necessários (RIBEIRO, 2002).

Partindo desse princípio, Sabino e Rocha (2004) descrevem que o profissional de secretariado deve ter capacidade empreendedora, ser capaz de trabalhar em grupo, ter postura ética, ser determinado para conseguir seus objetivos, ousado na hora de apresentar suas idéias e objetivo nas suas ações.

O mundo vive uma nova Era, onde as gestões são baseadas na informação e no conhecimento. A sobrevivência das empresas no terceiro milênio depende da capacidade de renovação, através de profissionais dinâmicos, flexíveis e atualizados. Desta forma o futuro do empregado sujeita-se à própria capacidade de adaptação ao seu tempo, aos novos modelos de gestão, às novas ferramentas para o trabalho e à postura de parceiros nos objetivos de sua empresa. (p. 97).

Ribeiro (ibid.) enfatiza que o profissional executivo precisa estar sempre melhorando seu perfil para atender às necessidades da empresa, pois na busca da competitividade, as organizações estão se reestruturando, exigindo profissionais polivalentes que tenham uma visão do todo e assim descartando aqueles que não desenvolvem novas habilidades.

Ainda de acordo com Ribeiro (2002), o profissional precisa ser produtivo, preocupar-se com a qualidade dos serviços que presta e com o lucro da empresa, precisa também ter iniciativa para solucionar problemas, administrador de tempo, rotinas, de comunicações, de soluções, deve ter conhecimento para assessorar qualquer área da empresa e atuar em vários campos.

Para Garcia e D'Élia (2005, p. 11) “o perfil da profissão mudou, ampliando-se as competências e o nível de responsabilidade, contribuindo para que se percebesse a importância do profissional no cenário mundial.”

E de acordo com Natalense (1995) temos que nos preparar para vivenciar

---

<sup>1</sup> Conceito no qual se estabelece para os profissionais, empregados ou não, a obrigatória preocupação no sentido maior de se manterem permanentemente atualizados e empregáveis, diante das exigências de formação, em face das habilidades, especializações e talentos que o mercado de trabalho requer (CARVALHO, 2002).

este novo perfil da seguinte forma:

a) Enfrentando as mudanças e os conflitos – estamos permanentemente sujeitos a ameaças e oportunidades, por isso devemos passar constantemente por um processo de reciclagem se quisermos sobreviver neste mercado altamente competitivo. O profissional que está sempre em busca de novos conhecimentos dificilmente é surpreendido por um fato novo e o que poderia ser uma ameaça se transforma em oportunidade.

b) Transformando a subordinação em pró-ação – durante muitos anos o profissional secretarial vem lamentando sua posição de subordinação, mas o que esses profissionais precisam entender é que subordinação não significa ter que fazer somente o que os executivos pedem, podemos transformar a subordinação em condição para a ação dos nossos executivos, assim, valorizamos nosso papel.

c) Buscando o respeito profissional – não iremos ocupar um cargo porque alguém nos dará, podemos até conseguir, mas dificilmente ficaremos ali por muito tempo se não tivermos capacidade para tanto. O respeito profissional depende do desenvolvimento dos talentos e competências.

d) Vivendo o futuro – vivemos no futuro que já acontece hoje, e o mercado de trabalho não aceita profissionais passivos a suas constantes mudanças, devemos enfrentar as mudanças culturais, econômicas, sociais e profissionais para poder agir com competência.

e) Assumindo um compromisso consigo mesma – devemos nos perguntar por que somos secretárias e em seguida responder essa pergunta. Isso nos fará pensar sobre o papel profissional.

f) Conhecendo a vocação e a missão da nossa empresa – para poder assessorar uma empresa é preciso conhecer seus objetivos, metas, visão, missão, enfim sua estrutura geral. Mas não é apenas isso, é preciso também, saber se o que motiva o profissional está de acordo com a cultura da empresa em que atua.

g) Conhecendo a vocação e a missão da secretária – a secretária é de extrema valia para a empresa, ela atua como uma agente facilitadora, compreendendo a empresa, oferecendo assim melhoria contínua da qualidade, através de um assessoramento inovador praticado dentro dos princípios da ética profissional.

O profissional de secretariado deve estar atento a essas novas exigências do mercado global, para não compor a lista dos que foram excluídos por falta de



especialização (SABINO; ROCHA, 2004).

Se por um lado a tecnologia agilizou o processo produtivo [...], ao mesmo tempo trouxe novos desafios para os profissionais. A atualização contínua é condição imperativa à empregabilidade. Aos resistentes às mudanças resta a margem do mercado de trabalho. Aos que adquirem novos conhecimentos e buscam a permanente qualificação profissional, o mercado oferece as oportunidades trazidas pelas inovações. (p. 99).

Garcia e D'Élia (2005), ao abordar sobre o processo de mudança, destacam que a secretária deve ser a primeira a entender, aceitar e praticar, pois ela atua ao lado das pessoas que promovem as mudanças e que esperam que suas secretárias sejam as principais apoiadoras nesse processo.

Nesse sentido, Sabino e Rocha (ibid., p. 100) destacam que devido ao grande número de competências que é atribuído ao profissional de secretariado, ele tem o privilégio de poder atuar em qualquer área do mercado. Mercado esse que agora está se tornando digital, e para atuar neste novo cenário as empresas estão transformando suas estruturas administrativas, financeiras e de relacionamento. “Os profissionais da Era digital devem estar capacitados para a atuação presencial e virtual.” Nesse contexto é primordial que a secretária admita a tecnologia como parte das técnicas secretariais, pois ela pode se beneficiar prestando serviços de consultoria, de organização e assessorando projetos virtuais.

### 2.3 HABILIDADES ESSENCIAIS PARA O SECRETÁRIO EXECUTIVO NO EXERCÍCIO DA PROFISSÃO

A Profissão de Secretariado Executivo esta em constante transformação e adaptação, pois devido à globalização necessita inovar constantemente sua forma de atuação por meio do desempenho de profissionais preparados e capacitados para superarem as adversidades do mundo dos negócios.

Sabino e Rocha (2004, p. 94) citam que:

O secretário é hoje definido por associações internacionais como “um profissional administrativo que possui um domínio de habilidades de escritório, demonstra a habilidade para assumir responsabilidade sem supervisão direta, iniciativa de exercícios e julgamento, e toma decisões dentro do âmbito de autoridade.”

Com o avanço da tecnologia, o profissional foi buscar conhecimentos

necessários e fundamentais para tornar seu trabalho ágil, conseguindo assim, mais tempo para desenvolver outras atividades. Deixou de ser somente apoio, para introduzir novas metodologias e exercer funções criativas, atendendo assim, as necessidades das organizações.

Essas novas metodologias, segundo Sabino e Rocha (ibid., p. 94), são:

- Assessor, através da atuação adjunta aos órgãos deliberativos.
- Gestor, através da aplicação de técnicas secretariais que auxiliam no desenvolvimento e implementação de trabalhos (organização, planejamento, controle e avaliação).
- Empreendedor, através da promoção e implementação de soluções que otimizem o trabalho, tanto no aspecto individual, quanto no coletivo;
- Consultor, através da análise e entendimento da cultura organizacional, identificando pontos críticos e propondo estratégias de melhorias.

O profissional do Secretariado Executivo, como assessor e facilitador, vêm sendo o elo entre a empresa e seus clientes internos e externos. Ora, como coordenador de informações administra relacionamentos e conflitos, ou seja, o secretário do terceiro milênio trabalha para a organização e não somente para o executivo.

Enfim, o Secretário Executivo precisa agir de forma autônoma, competente, polivalente e flexível sempre apoiado em sua formação profissional, seus conhecimentos e habilidades descritas a seguir.

### **2.3.1 Assessor**

O profissional de Secretariado Executivo, com toda sua bagagem comportamental, cultural, intelectual e profissional, desenvolveu-se em sua atuação e inseriu-se no meio organizacional posicionando-se perante a alta Chefia Executiva como Assessor.

Para Alonso (2002, p. 23),

É muito importante que o Assessor/Secretário Executivo entenda todo o processo no qual trabalha e participa ativamente dele, pois haverá situações que ele e/ou sua equipe terão de substituir o executivo de nível hierárquico maior e, conseqüentemente, liderar situações e tomar as decisões por ele.

Conforme Bastos (2008), para que uma assessoria seja de fato atuante, todo profissional de secretariado precisa dominar as técnicas secretariais, possuir

sólidos conhecimentos acerca das atividades empresariais, desenvolver as práticas de comunicação e de liderança e atuar de forma ética.

Para assessorar, o Secretário Executivo, precisa possuir conhecimento, controle e influência sobre:

a) visão organizacional: é indispensável que o profissional tenha uma visão generalista da organização em que atua, deve ter ciência do negócio, conhecimento das estruturas hierárquicas, de seu leque de produtos e serviços. Garcia e D'Elia (2005, p. 39), citam que “é recomendável que a secretária conheça como as normas e os procedimentos da empresa em que atua estão organizados, sejam eles formais ou informais. Essas normas/procedimentos são as diretrizes para várias ações no seu cotidiano.”

Também deve conhecer os concorrentes, pois dessa forma consegue visualizar como sua empresa esta situada no mercado.

O mercado é o termômetro do negócio. Ele dita as regras e apresenta os indicadores de competitividade. Permanecer no mercado é o desafio de todas as empresas.

Existe uma busca incessante para conquistar vantagens competitivas, para vencer a acirrada concorrência.

A profissional secretária precisa acompanhar o movimento desse mercado, de acordo com o segmento da sua empresa. (GARCIA; D'ELIA, 2005, p. 32).

b) comunicação: o secretário executivo, para Sippel e Guedes (2010), é considerado um agente facilitador dos processos, pois é ele quem faz a ponte entre os clientes internos e externos com o executivo, procurando antes fazer uma triagem das informações que devem ser analisadas por ele, desde documentos, e-mails e telefonemas. Portanto, o profissional de secretariado precisa ser eficaz ao se expressar, porque assim ele garante a relação entre os funcionários, fornecedores, acionistas e clientes, fazendo da comunicação um meio para conseguir a interação necessária com todos os envolvidos com a empresa.

Para Garcia e D'Elia (2005, p. 69):

A comunicação é um dos instrumentos mais importantes, pois nenhuma relação verdadeira é estabelecida, a menos que os envolvidos realmente compreendam o significado original e a intenção de quem fala ou escreve. No plano interpessoal, trata-se de dirigir e controlar as relações de uma pessoa com as outras e de garantir a sua produtividade. O investimento é feito, nesse caso, sob a forma de tempo e esforço comunicativo.

Comunicação é, pois, o único meio de que dispomos para fazer contatos humanos cooperativos ou produtivos.

No contexto empresarial, trata-se de determinar o sistema de comunicação que capacite a empresa para lidar com o meio em que atua, manter seu funcionamento interno e estar bem informada para executar as modificações.

Para que o processo de comunicação aconteça com eficiência, segundo Garcia e D'Elia (2005), é preciso saber ouvir, “procure o significado real do que está sendo dito pelo emissor, ouvindo além das palavras em si”, e sempre dar *feedback*<sup>2</sup>. Uma vez que a comunicação adequada garante relacionamentos interpessoais saudáveis e comprometidos, possibilita a aprendizagem, gera autoconhecimento, proporciona maior segurança e melhoria das ações e atitudes, parcerias, metas e objetivos comuns com o envolvimento de toda a organização.

Alonso (2002, p. 37), corrobora com a idéia de que “a arte de comunicar está em identificar os aspectos favoráveis, selecionar o tratamento adequado aos seus diversos públicos e escolher o melhor ou melhores veículos para tingi-los de forma positiva”.

c) liderança: liderar segundo Natalense (1995, p. 54), “é guiar, dirigir, ter capacidade para obter resultados, comandar, persuadir, ser capaz de estabelecer metas-objetivos e fazer um grupo esforçar-se para atingi-los, ter capacidade de motivar.”

Para o secretário praticar a liderança além de conhecer as técnicas e métodos de trabalho de cada setor e a política geral da empresa, ele também precisa ter uma postura segura, pois dessa forma pode provocar o real engajamento dos subordinados no objetivo da empresa.

Alonso (2002, p. 37), enfatiza que:

A liderança desempenha papel fundamental na motivação dos empregados e no alcance dos objetivos da empresa, aprendendo a confiar e ser confiável. Os líderes usam seu tempo para influenciar e dar direção às pessoas, construir relacionamentos e parcerias.

d) ética: a ética serve para que haja um equilíbrio e bom funcionamento

---

<sup>2</sup> É uma palavra inglesa, traduzida por realimentação que significa “verificar o próprio desempenho e corrigi-lo, se for necessário”. (GARCIA; D'ELIA, 2005, p. 70).

social, possibilitando que ninguém saia prejudicado. É dever do profissional de secretariado agir eticamente no desempenho de seu trabalho, já que segundo Sabino e Rocha (2004, p. 38) “[...] ele assume a figura de “elo” entre a alta administração e o restante da empresa [...]”, contribuindo como facilitador do despertar da consciência ética em seus colegas.

O comportamento ético da Secretária edifica-se através da conjunção de uma série de fatores, iniciando pelo conhecimento profundo dos regulamentos da sua empresa. A consciência do ambiente organizacional, suas normas, seu modelo de comunicação e tramitação dos assuntos são aspectos que exigirão especial atenção na atuação responsável da profissão. (p. 39).

Conforme determina o Código de Ética da classe é compromisso do profissional de Secretariado Executivo zelar pela profissão e por seu exercício ético, pois por suas mãos circulam informações de toda a empresa e, muitas vezes, é de sua responsabilidade o manuseio e a guarda desses documentos. Assim se faz necessário manter sigilo sobre as informações e documentações aos quais tem acesso.

### **2.3.2 Gestor**

Para atuar como gestor o profissional secretarial deve ser capaz de tomar decisões, de exercer a liderança com clientes internos e externos, de planejar as ações a serem executadas e de controlar e organizar seu ambiente de trabalho. Com a qualidade de gestor, esse profissional deixou de trabalhar apenas para o executivo, e passou a trabalhar para a empresa.

[...]. Com uma ação participativa, atua de modo a aprimorar o processo de gestão de desenvolvimento nas instituições, é responsável por grande parte das intermediações entre elas e desenvolve um trabalho de parceria tanto com a direção da empresa e demais funcionários, clientes internos, como com os clientes externos. [...]. (ALONSO, 2002, p. 19).

Assim, para desenvolver seu trabalho de maneira estratégica faz-se necessário que o secretário esteja ciente dos objetivos da empresa, como ela pretende alcançá-los, conhecer a estrutura, o organograma, precisa conhecer os principais clientes, saber as prioridades da empresa e estar interessado em

contribuir para o crescimento da organização. Mas, também deve dominar as etapas básicas da gestão, por meio de planejamento, organização, controle e direção de suas atividades, responsabilidades e deveres.

### **2.3.3 Empreendedor**

Empreendedor é aquele que cria algo novo ou inova o que já existe, está sempre em busca de novos negócios e oportunidades com a preocupação na melhoria dos produtos e serviços.

Na área secretarial, segundo Kuzminskio e Santos (2007), o empreendedorismo surgiu como caminho para o sucesso, pois os profissionais aperfeiçoaram seu perfil deixando de ser um simples auxiliar para tomar lugar ao lado dos executivos, tornando-se pessoas com autonomia para tomar decisões ou participar delas.

A secretária executiva que tem espírito empreendedor, desenvolve capacidades de liderança, faz melhor o seu trabalho e cria coisas novas para ajudar no crescimento da empresa e tem consciência de que, para obter eficácia máxima, é necessário interrogar-se sempre sobre o próprio procedimento quanto à realização de tarefas. A busca constante pelo aperfeiçoamento é que diferencia um profissional altamente técnico, habilitado a resolver problemas de maneira racional, e um profissional que sabe analisar a melhor solução e o melhor caminho para desenvolver seu trabalho. (p. 6).

Para empreender satisfatoriamente o profissional de Secretariado Executivo, além de todas as atividades que normalmente já exerce, também tem que ter conhecimentos nas áreas comerciais, administrativas, financeiras, de logística, exportação, de recursos humanos e jurídicas, ser capaz de inovar, criar, controlar situações difíceis, ser auto motivado, aprender com os erros, colaborar com os outros, saber tomar decisões, ser determinado e dinâmico, planejar e assumir riscos calculados .

### **2.3.4 Consultor**

Consultor pode ser considerado um agente de mudanças, que pode ajudar tanto na identificação de oportunidades de melhoria como na implantação de novas metodologias e sistemas.

Sícoli (2001, p. 3) cita que o consultor deve:

- Ajudar o cliente a organizar os temas mais relevantes e essenciais
- Ir além das intervenções no processo, atuar também no conteúdo (não aquele de conteúdo técnico específico de outra área)
- Entender o “bom senso” da empresa ou o “non-sense”
- Oferecer alternativas substantivas
- Desenvolver convicções nas pessoas e nas lideranças
- Recomendar e implementar diretamente algumas ações
- Pensar e agir como parte da organização
- Não se contaminar com os “jogos” psicológicos existentes nas empresas
- Buscar atingir os interesses maiores dos proprietários
- Atuar num contexto ético e dentro de uma visão social, econômica e política íntegra.

O Secretário Executivo, por sua formação multidisciplinar, está capacitado para atuar na empresa como consultor.

Nesse sentido Conceição e Brito (2009) destacam que por ser um profissional globalizado, multicultural e dinâmico o secretário está preparado para desenvolver uma consultoria eficiente, sugerindo, realizando e proporcionando as alterações necessárias para o alcance dos objetivos da organização e dos executivos.

### **2.3.5 Agente de Mudanças**

As organizações estão sofrendo mudanças constantes, devido às exigências impostas pelo novo cenário empresarial. Os secretários executivos precisam estar sempre acompanhando essas mudanças, “pois sua posição estratégica faz com que atue ao lado das pessoas que promovem as mudanças nas organizações.” (GARCIA; D’ELIA, 2005, p. 119)

Além de estar ao lado do centro das mudanças, em todas as empresas, o perfil de assessoramento aos níveis decisórios exige da secretária uma postura de parceria, o que envolve, nesse aspecto das mudanças, ser a primeira profissional a atendê-las, aceitá-las, praticá-las e, principalmente, que seja uma agente multiplicadora.

Logo, escolher entender a mudança não é um desafio similar àquele dos demais profissionais. É maior, uma vez que existe uma expectativa dos executivos de que a sua secretária seja a sua principal apoiadora nesse processo. (p. 119).

Mas as mudanças nem sempre são bem vistas, pois as pessoas temem o desconhecido, sentem-se desconfortáveis diante da sua ocorrência, pois ela provoca

dúvidas, questiona os hábitos comuns e exige novas posturas e novos rumos. Conforme Garcia e D'Elia (ibid., p.120), “[...] a atuação da secretária é determinante para que haja adesão dos demais profissionais e, principalmente, para que exista um clima propício de assimilação, ajustes e que dê visibilidade dos benefícios da mudança.”

E dentro dessas habilidades exigidas do profissional de Secretariado Executivo, destaca-se como um eixo crucial, sua capacidade e agilidade de trabalhar com correspondência empresarial na Língua Inglesa.

## 2.4 A IMPORTÂNCIA DO INGLÊS PARA O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Embora o mundo viva em constante tensão, as transações comerciais entre países continuam crescendo, mas para que essas transações ocorram sem dificuldades se faz necessário utilizar uma língua em comum no momento da negociação, seja ela direta, em reuniões presenciais, em teleconferências, via *e-mail* ou por telefone.

Durante e Scariot (2008, p. 9), relatam que “Com a expansão das atividades científicas, técnicas e econômicas, [...] foi necessária a utilização de uma linguagem comum entre todos os países. Assim, o inglês passou a ser utilizado como língua franca.”

Ao tratar do assunto Barreto (2005) afirma que, atualmente, em qualquer continente, existem países que adotam o inglês como língua oficial, e por ser a língua mais conhecida no mundo, tornou-se a solução mais viável para a comunicação internacional e, portanto, adquiriu o status de língua franca.

O artigo de Denise Farias Rocha (2001, p. 1) deixa claro:

A crescente internacionalização dos mercados levou as nações a adotarem o Inglês como o idioma oficial do mundo dos negócios e considerando a importância econômica do Brasil como país em desenvolvimento, dominar o Inglês se tornou sinônimo de sobrevivência e integração global.

Sendo o inglês o idioma escolhido como ferramenta de comunicação entre os povos, aprendê-lo é uma necessidade básica para profissionais de várias áreas e para o profissional de Secretariado Executivo faz-se indispensável o domínio da habilidade oral e escrita do inglês nos seus afazeres diários.



Pilatti e Santos (2008) corroboram com a idéia de que para o profissional de Secretariado Executivo a fluência na LI é um conhecimento indispensável no currículo, já que tarefas como recepção a visitantes estrangeiros, contatos via telefone ou *e-mail*, reuniões, viagens, entre outras atividades conferidas ao profissional secretarial, podem necessitar da fluência do inglês.

Segundo o artigo *O Secretário Executivo e a Atual Importância do Domínio da Língua Inglesa*, publicado no site Portal do Secretariado Executivo, o domínio do inglês é hoje uma das mais importantes qualificações profissionais exigidas para se ter uma boa oportunidade no mercado de trabalho. Sendo assim, o domínio do inglês se faz crucial para o desempenho do profissional em suas funções no que diz respeito às informações e negociações internacionais.

Hoje, o avanço tecnológico aliado ao domínio do Inglês, faz do Secretário Executivo um verdadeiro Assessor do Executivo, tornando-a uma profissional indispensável e cada vez mais valorizada dentro das empresas. Por isso, é necessário que estes profissionais percebam que seus conhecimentos e a velocidade da tecnologia, da informação e da linguagem precisam ser compatíveis para que se obtenha o sucesso profissional. (JORNAL O ESTADO DE SÃO PAULO, 1999 APUD PORTAL DO SECRETARIADO.COM.BR, 2011).

Os argumentos supracitados ressaltam a importância do profissional de Secretariado Executivo ter o domínio da língua universal, pois, a não fluência implica em uma desvantagem significativa no posicionamento e valorização desse profissional no mercado de trabalho.

E como o secretário é o cartão de visitas da empresa, cabe a ele realizar, na maioria das vezes, os primeiros contatos com os clientes, inclusive com estrangeiros. Portanto, para este profissional, é preciso ter pleno conhecimento da LI, estudando-a e analisando-a profundamente, para que não venham ocorrer problemas na comunicação que possam causar constrangimentos para organização (PILATTI; SANTOS, 2008).

Ao abordar sobre comunicação na língua universal, Oliveira (2008 apud PILATTI; SANTOS, 2008, p. 29) sustenta que:

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.

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.

Conforme, Cado et al. (2010, p. 21):

A qualificação é uma ferramenta essencial para o mercado de trabalho, devido ao avanço tecnológico e a velocidade de informações. A escolha por profissionais qualificados tem se tornado cada vez mais um fator determinante para contratação e permanência no mercado de trabalho.

Deste modo, todo sacrifício e investimento feito na busca por fluência da LI é recompensado, pois, o domínio da língua shakespeariana, tanto oral como escrita, oferece vantagens competitivas para os profissionais que a dominam e garante destaque na hora de uma promoção. (PILATTI; SANTOS, 2008).

Santos, Magda e Santos, Maria (2008) mencionam que devido o secretário executivo buscar constantemente qualificações profissionais, entre elas, o aperfeiçoamento da LI, o torna um profissional com perfil cada vez mais bem preparado para a participação ativa no mercado de trabalho.

Em suma, para os profissionais que querem alcançar sucesso na atuação de suas atividades nas organizações, é primordial acompanhar as novas exigências do mercado em relação as suas habilidades, entre elas a exigência pelo falar o idioma universal, pois esta se tornou uma tarefa comum na rotina de muitas organizações.

## 2.5 TRADUÇÃO DE TEXTOS POR MEIO DE FERRAMENTAS DE TRADUÇÃO ONLINE

Desde que a LI passou a ser utilizada para a comunicação mundial, aprendê-la, se tornou necessidade básica, já que esse idioma, junto com a informática e a *Internet*, é crucial para as empresas.

Com o advento da *Internet* a propagação da informação por meio dessa ferramenta se estabelece em uma velocidade nunca vista, permitindo assim compartilhar informações mundialmente em questões de segundos. Mas quando falamos sobre *Internet* nos deparamos novamente com a LI, por ser a língua mais utilizada na rede. Por isso, na maioria das vezes, quando pesquisamos *online* nos

deparamos com informações nesse idioma, no entanto por não ter o conhecimento necessário dessa língua muitas vezes recorreremos a ferramentas de tradução *online* para conseguir entender as informações contidas nos textos escritos em inglês.

Ao abordar sobre tradução, Lopes (2005, p. 109) afirma:

[...] ela é absolutamente necessária, pois permite ao leitor ler uma obra literária, poética, científica, escrita num idioma que não é o seu, como se do seu se tratasse, produzindo nele quase as mesmas emoções e conhecimento que produz no leitor de obras escritas na língua de partida.

Para Costa (2001) a tradução ocupa um lugar de destaque no mundo virtual, já que o português é uma língua minoritária na rede e os *sites* mais interessantes, na maioria das vezes, estão em inglês. Por isso ao pesquisar na rede as chances de se deparar com um *site* na LI são muito grandes, fazendo com que se recorra aos programas de tradução automática oferecidos.

Santos (2009) define a tradução automática como o processo de tradução de um idioma original para outro por meio do computador. Para o autor a tradução é necessária já que vivemos em uma tendência globalizante. “Atualmente, é quase inconcebível se pensar em tradução sem o auxílio de máquinas, em face do crescente volume de trabalho nesse campo.”

De acordo com Araújo (2002) essas ferramentas de tradução automática ainda não oferecem um resultado exato, devido ao fato de que na linguagem humana as palavras assumirem diferentes significados dependendo do contexto em que são empregadas. Por isso o texto traduzido precisa ser freqüentemente revisado por um tradutor humano, que tenha fluência na leitura da LA.

Perissé (2011, p. 1) cita que:

Uma boa tradução requer a capacidade exclusivamente humana de identificar aspectos e nuances fonéticos, sintáticos e semânticos que a mais sofisticada "inteligência" artificial jamais identificará, pelo simples fato de que tal inteligência não é inteligente, não é lógica - lógica no sentido do termo grego *lógos*, envolvendo linguagem, razão, explicação e capacidade de argumentação.

Porém Alfaró e Dias (1998) defendem que um sistema de tradução automática pode ser útil para um usuário leigo, que não tem conhecimento da língua para qual pretende versar, pois serve para que ele perceba o assunto na língua estrangeira. E para o usuário que possui conhecimento da LA, um sistema de

tradução automática é uma ferramenta válida, pois pode lhe fazer ganhar tempo e eficiência.

Hoje, por exemplo, já estão disponíveis sistemas de memória de tradução como *Wordfast* e *Omega+* que são de grande valia para profissionais de empresas envolvidas em importação e exportação.

### **2.5.1 Tradução automática: breve histórico**

Há mais de 50 anos, vêm sendo desenvolvidos sistemas de tradução por máquina. Assim que surgiram, esses sistemas eram limitados a entidades de pesquisa ou a empresas e órgãos que os financiavam e usavam de forma restrita. Como o custo desses sistemas era muito alto, poucos usuários fora desse círculo tinham acesso a eles.

Alfaro e Dias (1998) em seu artigo, *Tradução Automática: Uma Ferramenta de Auxílio ao Tradutor*, publicado no site da UFSC, descrevem um pouco da história desses programas.

Na década de 40, a recém-introduzida área da Ciência da Computação apresenta a primeira aplicação não numérica da época, invento do inglês Booth e do americano Warren Weaver, que desenvolveram uma calculadora científica capaz de realizar traduções usando palavra por palavra, sem considerar questões sintáticas ou de ordem lexical. Esta aplicação computacional ganhou força com o início da guerra fria, pois americanos e ingleses, com o objetivo de conseguir informações da inteligência soviética, patrocinam a idéia.

Nas décadas de 50 e 60 apesar de todos os desenvolvimentos feitos no campo da tradução automática, os resultados não satisfaziam e os estudiosos da área não conseguiam explicar uma série de problemas. Assim, em 1966 a Academia de Ciências America publica um relatório desacreditando a tradução automática. Esse fato provoca um corte de verbas governamentais.

Na década de 70 quase todas as pesquisas nessa área foram desativadas.

A década de 80 trouxe vários fatores que revitalizaram o interesse pela tradução por máquina, entre eles a explosão da informatização. Mas essa retomada só foi possível porque houve uma mudança de expectativa quanto a esses programas. “Nesta época já se descartava a esperança de obtenção de um tradutor

automático ótimo, e se passava a confiar na utilidade de um programa de tradução, mesmo que imperfeito.” (ibid., p. 1)

[...] a idéia disseminada em meados dos anos 50 de que o computador pudesse traduzir de forma satisfatória foi completamente descartada nos anos 80. Neste período, os objetivos já eram desenvolver aplicativos computacionais que auxiliassem a tradução e programas de TA que previssem a intervenção humana. (GARRÃO, 2011, p. 1).

Nos anos 90 com a proliferação da *Internet*, estes programas são utilizados de forma exaustiva, pois estão disponíveis na rede.

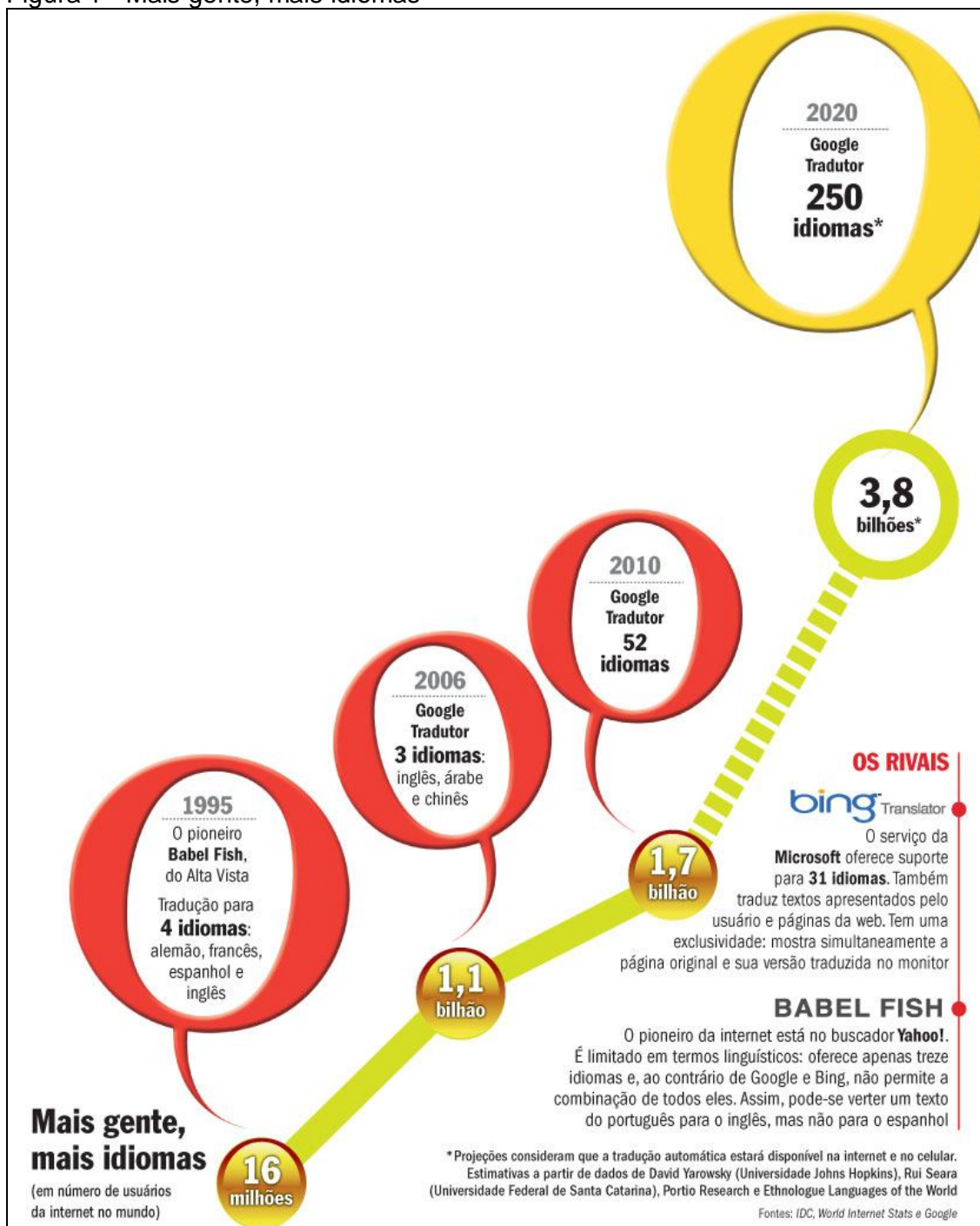
Atualmente, embora já se tenha ultrapassado meio século do surgimento das ferramentas de tradução automáticas, esses programas ainda continuam passando por aperfeiçoamento para que resultados mais precisos sejam obtidos. Porém, vale salientar que é indispensável que o usuário de ferramentas de tradução saiba ler, compreender, interpretar, analisar, decidir e adequar termos, enunciados e palavras para obter uma tradução mais próxima possível da original na língua pretendida.

## 2.6 TRADUTOR GOOGLE

Hoje o sistema de tradução do *Google* permite a tradução instantânea de textos escritos em 52 idiomas, de acordo com Franceschini, Goulart e Jelin (2010) é como estar diante de uma biblioteca sem fim e descobrir que todas as publicações estão em português. Acredita-se que em dez anos o número de línguas contempladas já chegue a 250.

As informações supracitadas estão representadas no quadro abaixo:

Figura 1 - Mais gente, mais idiomas



Fonte: ([http://veja.abril.com.br/050510/popup\\_internet3.html](http://veja.abril.com.br/050510/popup_internet3.html))

Segundo Franceschini, Goulart e Jelin (2010), a ferramenta *Google Tradutor* se constitui de conhecimento acumulado em inteligência artificial (IA).

Em entrevista concedida a revista *online* Escola, artigo de Josimare

Santos, Marcelo Módolo<sup>3</sup> explica que “não existe uma definição para inteligência artificial (IA), mas várias. Basicamente, IA é fazer com que os computadores pensem como os seres humanos ou que sejam tão inteligentes quanto o homem.”

Pesquisas buscam aprimorar e desenvolver novos programas que auxiliem as pessoas nos mais diversos setores da sociedade. Ainda, conforme Sato (2009) “o objetivo final das pesquisas sobre IA é conseguir desenvolver uma máquina que possa simular algumas habilidades humanas e que os substitua em algumas atividades.”

Todas as traduções do *Google* são feitas automaticamente, por meio de computadores potentes e com grande capacidade de processamento. O sistema analisa os próprios textos traduzidos que se encontram na rede, por isso, quanto mais traduções disponíveis, melhor para o sistema. Uma vez que o computador encontra um padrão definido, ele utiliza o mesmo padrão para traduzir outros textos no futuro. A partir do momento em que a máquina analisa bilhões de padrões em bilhões de traduções diferentes, ela possui uma grande variedade de dados para escolher a melhor possível. Pode-se inferir que o *Google* acessa um corpora vasto que resulta em possibilidades inúmeras na busca do melhor vocábulo, frases e situações de uso.

Assim, o sistema é capaz de, em menos de um segundo, montar textos em 52 línguas, cada vez que um usuário o requisita.

O quadro a seguir apresenta um exemplo de como funciona o sistema de tradução do *Google*:

---

<sup>3</sup> Marcelo Módolo - Professor de Sistemas de Informação da Universidade Metodista de São Paulo.

Figura 2 - Um exemplo do círculo virtuoso do tradutor digital



Fonte: ([http://veja.abril.com.br/050510/popup\\_internet2.html](http://veja.abril.com.br/050510/popup_internet2.html))

O banco de dados do *Google* cresce continuamente, desde sua primeira formatação em 2006, com textos oficiais da ONU traduzidos para seis idiomas. Logo após, a empresa recorreu a documentos bilíngües de arquivos públicos e finalmente mergulhou na *Internet*. Hoje são seus próprios usuários que ajudam a ampliar o banco de dados, sugerindo traduções alternativas àquelas que lhes são apresentadas pela ferramenta.

De acordo com Jelin, Franceschini e Goulart (2010), uma pesquisa, patrocinada pelo governo americano aponta que a ferramenta de tradução do *Google* está à frente das concorrentes, superando com frequência os tradutores de outras empresas e universidades.



Em entrevista concedida a revista *online* *Veja*, artigo de Jelin, Franceschini e Goulart, Helena Caseli<sup>4</sup> explica que “hoje, a potência da ferramenta está relacionada ao tamanho de seu banco de dados. E também ao uso de supercomputadores, com sua imensa capacidade de processar informações.”

Apesar de já ter evoluído muito, as traduções do sistema *Google* ainda apresentam tropeços gramaticais, por isso vem sendo estudada a inclusão de regras gramaticais no programa: ele usaria essas regras para compor textos mais fluentes.

O quadro a seguir apresenta a escala usada por lingüistas e cientistas para medir a eficiência de um tradutor automático:

---

<sup>4</sup> Helena Caseli - Pesquisadora do Laboratório de Lingüística Computacional da Universidade Federal de São Carlos.

Figura 3 - A perfeição não existe



Fonte: ([http://veja.abril.com.br/050510/popup\\_internet1.html](http://veja.abril.com.br/050510/popup_internet1.html))

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este capítulo mostrará os procedimentos metodológicos adotados para a realização da pesquisa, sendo que o foco foi verificar quais os padrões de tradução utilizados pela ferramenta de tradução *online Google Tradutor* em gêneros textuais que transitam nas empresas de exportação.

Para Vianna (2001, p. 95) “metodologia pode ser entendida como a ciência e a arte do como desencadear ações de forma a atingir objetivos propostos para as ações que devem ser definidas com pertinência, objetividade e fidedignidade.”

Já o método serve como caminho para elaboração de uma pesquisa científica, trata-se do conjunto de processos ou operações mentais que serão empregados na pesquisa.

Segundo Lakatos e Marconi (1995) método é o conjunto de atividades ordenadas e lógicas que, com maior segurança e economia, deve-se aplicar na investigação, mostrando o caminho a ser seguido, detectando os erros e auxiliando as decisões do investigador, permitindo assim alcançar os objetivos propostos.

Para Rudio (2007) o pesquisador deve adotar as fases do método como um caminho, mas não deve tornar da pesquisa um simples resultado automático de normas cumpridas ou roteiro seguido. A pesquisa “deve ser considerada como obra de criatividade, que nasce da intuição do pesquisador e recebe a marca de sua originalidade, tanto no modo de empreendê-la como no de comunicá-la.”

Para Minayo (1993, p. 23):

A pesquisa é como uma atividade básica das ciências na sua indagação e descoberta da realidade. É uma atitude e uma prática teórica de constante busca que define um processo intrinsecamente inacabado e permanente. É uma atividade de aproximação sucessiva da realidade que nunca se esgota, fazendo uma combinação particular entre teoria e dados.

Esta pesquisa se constitui em uma exploração intensiva sobre os padrões de tradução utilizados pela ferramenta de tradução *online Google Tradutor*, para tanto foi escolhido o método de pesquisa qualitativa que permite avaliar de uma forma mais aprofundada as traduções feitas por esse programa.

Vianna (2001, p. 122) cita que:

Na pesquisa qualitativa você analisará cada situação a partir de dados descritivos, buscando identificar relações, causas, efeitos, consequências, opiniões, significados, categorias e outros aspectos considerados necessários à compreensão da realidade estudada e que, geralmente, envolve múltiplos aspectos.

### 3.1 TIPOS DE PESQUISAS

Para a obtenção de dados existem vários tipos de pesquisa, nesse estudo as pesquisas utilizadas foram a exploratória e a descritiva. A pesquisa exploratória visa proporcionar maiores informações sobre determinado assunto.

De acordo com Vianna (2001, p. 130) se utiliza a pesquisa exploratória para “[...] uma explicação maior e um aprofundamento de estudos sobre um determinado assunto ou área, com vistas ao seu entendimento mais qualificado ou à descoberta de novas relações.”

É descritiva porque descreve o processo da pesquisa.

A pesquisa descritiva não propõe soluções, apenas descreve os fenômenos tal como são vistos pelo pesquisador, o que não significa que não serão interpretados, mas somente que a contribuição que se deseja dar é no sentido de promover uma análise rigorosa de seu objeto para, com isso penetrar em sua natureza (pesquisa quantitativa) ou para dimensionar sua extensão (pesquisa qualitativa). Descrição permite diagnóstico do problema, o que é sempre muito importante e tarefa procedente. (MEZZARROBA, 2004, p. 117).

Quanto aos procedimentos, trata-se de pesquisa bibliográfica. A pesquisa bibliográfica conforme Oliveira (2002, p. 119) “tem por finalidade conhecer as diferentes formas de contribuição científica que se realizaram sobre determinado assunto ou fenômeno.”

Para melhor compreensão deste estudo, foi feita uma ampla pesquisa em livros, sites e outros materiais que contenham os assuntos relacionados com os temas abordados.

### 3.2 AMOSTRA

Amostra é parte da população ou do universo, selecionada de acordo com uma regra ou plano.

Lakatos (2001, p. 108) ao abordar sobre amostra descreve:

Só ocorre quando a pesquisa não é censitária, isto é, não abrange a totalidade dos componentes do universo, surgindo a necessidade de investigar apenas uma parte dessa população. [...], e a partir dos resultados obtidos, relativos a essa parte, pode inferir, o mais legitimamente possível, os resultados da população total, se essa fosse verificada.

No presente estudo para amostra foi utilizado o gênero *e-mails*, no total de 06 exemplos, já que essa forma de comunicação é muito usada pelo profissional de Secretariado Executivo. Para isso buscou-se primeiramente a permissão de utilização de *e-mails* autênticos oriundos de empresas da região. Contudo, tal permissão foi negada e optou-se por exemplos de textos do livro *How to Write a Business Letter*, obra de Mariza Kindlé Speller (2010).

### 3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

A definição do instrumento de coleta de dados dependerá dos objetivos que se pretende alcançar com a pesquisa e do universo a ser investigado.

De acordo com o tipo de informações que se deseja obter, há uma variedade de instrumentos que podem ser utilizados e maneiras diferentes de operá-los. Os instrumentos mais úteis à pesquisa são os que, além de assinalar a presença ou ausência de um fenômeno, são ainda capazes de qualificá-lo, dando-nos uma medida sobre o mesmo. (RUDIO, 2007, p. 111).

Para essa pesquisa a coleta de dados se deu a partir do próprio sistema de tradução on-line do *Google*. Os *e-mails* selecionados foram inseridos no tradutor do *Google*, e traduzidos da LI, identificado como texto de partida (TP), para a língua portuguesa (LP), identificado como texto alvo (TA), com o objetivo de verificar determinados fenômenos tradutórios como omissão, acréscimo, equívocos gramaticais e possíveis padrões na tradução com o auxílio da ferramenta *Google*.

### 3.4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Os dados coletados foram expostos lado a lado, e analisados de acordo com as normas da sintaxe (parte da gramática que estuda a disposição das palavras na frase, bem como a relação lógica das frases entre si) e semântica do português. Dessa forma foi possível avaliar com maior ênfase a qualidade e a credibilidade da tradução textual obtida por meio da utilização dessa ferramenta.

## 4 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Neste capítulo, serão apresentados os dados obtidos e as interpretações dos resultados da pesquisa.

O corpora da pesquisa foi formado por textos retirados do livro *How to Write a Business Letter*, obra de Mariza Kindlé Speller (2010). Esses textos foram submetidos à ferramenta de tradução on-line do *Google* e traduzidos do inglês para o português a fim de obter dados para a pesquisa. Vale ressaltar que os textos submetidos para análise serão denominados de *e-mails*, já que os assuntos inerentes são atualmente utilizados via *e-mail* e não mais por cartas. Os textos analisados foram sobre informações e reclamações sobre pedidos e informação de pagamento atrasado.

Quadro 1 – E-mail solicitando informações sobre pedidos

Texto Original	Tradutor Google
Dear Sirs,	Prezados Senhores,
We were impressed by the selection of sweaters that were displayed on your stand at the 'Menswear Exhibition' that was held in Hamburg last month.	Ficamos impressionados com a seleção de blusas que foram exibidos em seu estande na "Exposição Moda Masculina", que foi realizada em Hamburgo no mês passado.
We are a large chain of retails and are looking for a manufacturer who could supply us with a wide range of sweaters for the teenage market.	Somos uma grande cadeia de varejo e estão à procura de um fabricante que poderia fornecer-nos com uma grande variedade de blusas para o mercado adolescente.
As we usually place very large orders, we would expect a quantity discount in addition to a 20% trade discount off net list-prices, and our terms of payment are normally 30-day bill of exchange, documents against acceptance.	Como costumamos fazer pedidos muito grande, esperaríamos um desconto de quantidade, além de um desconto comercial de 20% off net-lista preços e nossas condições de pagamento são normalmente de 30 dias letra de câmbio, documentos contra aceite.
If these conditions interest you, and you can meet orders of over 1000 garments at one time, please send us your current catalogue and price-list. We hope to hear from you soon.	Se estas condições lhe interessam, e você pode satisfazer as encomendas de mais de 1000 peças de uma só vez, por favor envie-nos o seu catálogo atual e lista de preços. Esperamos ouvir de você logo.
Yours faithfully, I. Crane Chief Buyer	Com os melhores cumprimentos, I. Guindaste Comprador chefe

Fonte: SPPELER, Maria Kindlé. *How to Write a Bussiness Letter: business correspondence for a foreign traders and secretaries*. 3. ed. São Paulo: Aduaneiras, 2003.

A tradução apresentada pela ferramenta *Google* traz alguns equívocos quanto a conjunção verbal como na frase “somos uma grande cadeia de varejo e estão à procura”, bem como na inadequação do uso de conjunções e colocação

pronominal na frase “de um fabricante que poderia fornecer-nos com uma grande”. Percebe-se ainda que a tradução de palavra por palavra não consegue dar fluência a língua escrita no TA e a partícula *if* (se) no TP interfere na tradução como no caso da frase traduzida “Se as condições lhe interessam e você pode satisfazer as encomendas”. Indicando que a escolha do tempo verbal de uma máquina difere das regras gramaticais aplicáveis do português, a saber: a partícula “se” junto a verbos no infinitivo nos daria a construção “Se você estiver interessado e conseguir fornecer a encomenda”. Ainda é possível verificar que o programa não conseguiu identificar que “Crane” é um nome próprio e traduziu como “guindaste”.

Quadro 2 – E-mail de resposta ao anterior

Texto Original	Tradutor Google
<p>Dear Mr. Crane,</p> <p>We are pleased to receive your inquiry, and to hear that you liked our range of sweaters.</p> <p>There would be no trouble in supplying you from our wide selection of garments for all age groups.</p> <p>We can offer you the quantity discount you asked for which would be 5% off net prices for orders over £2,000.00, but the usual allowance for a trade discount in our country is 15%, and we always deal on payment by sight draft, cash against documents.</p> <p>Enclosed you will find our summer catalogue and price-list quoting prices C.i.f. London. We are sure you will find a ready sale for our products in England as have other retailers throughout Europe and America, and we do hope we can reach an agreement on the terms quoted.</p> <p>Thank you for your interest; we look forward to hearing from you soon.</p> <p>Yours sincerely, D. Causio</p>	<p>Caro Sr. Crane,</p> <p>Temos o prazer de receber o inquérito, e por saber que você gostou do nosso leque de suéteres.</p> <p>Não haveria problemas no fornecimento-lo de nossa ampla seleção de peças de vestuário para todas as faixas etárias. Podemos oferecer-lhe o desconto de quantidade que você pediu que seria 5% de desconto preços líquidos para compras acima de R \$ 2.000,00, mas o subsídio normal para um desconto comercial no nosso país é de 15%, e nós sempre acordo sobre o pagamento por saque à vista, em dinheiro contra os documentos.</p> <p>Fechado, encontrará o nosso catálogo de verão e lista de preços citando preços Cif Londres. Temos certeza que você vai encontrar uma venda pronto para nossos produtos na Inglaterra como têm outros varejistas em toda a Europa e América, e nós esperamos que nós podemos chegar a um acordo sobre os termos entre aspas.</p> <p>Obrigado pelo seu interesse; estamos ansiosos para ouvir de você em breve.</p> <p>Atenciosamente, D. Causio</p>

Fonte: SPPELER, Maria Kindlé. How to Write a Bussiness Letter: business correspondence for a foreign traders and secretaries. 3. ed. São Paulo: Aduaneiras, 2003.

Na tradução apresentada aqui, o programa de tradução, por questões óbvias, não apresenta escolha contextual para o usuário desta forma “your inquiry” aparece na TA como “o inquérito”, que remete a interrogatório, sindicância, dando uma significação diferente a “sua solicitação”. Sendo que os termos enclosed e

quoted também foram traduzidos fora do contexto como “fechado” e “aspas”. Ainda, a tradução apresenta equívocos na colocação pronominal e na escolha de preposição como na frase “Não haveria problemas no fornecimento-lo de nossa”. Desta forma, a busca pela preposição correta também se apresenta como um problema na tradução, ora pela escolha equivocada, ora pela omissão de preposições como no exemplo “Podemos oferecer-lhe o desconto de quantidade que você pediu que seria 5% de desconto preços líquidos” A conjugação verbal em português, como pode-se inferir pela sua complexidade, também leva a possíveis equívocos quanto a concordância verbal como nas frases “nós sempre acordo” e “nós esperamos que nós podemos”.

Quadro 3 – E-mail solicitando pagamento atrasado

Texto Original	Tradutor Google
Dear Mr. Hughes,  I am writing to ask why you have not settled our invoice No. H931 for £519.63, a copy of which is enclosed.  I know that since we began trading you have cleared your accounts regularly on the due dates. That is why I wondered if any problems have arisen which I might be able to help you with. Please let me know if I can be of assistance.  Yours sincerely, R. Cliff	Caro Sr. Hughes,  Estou escrevendo para perguntar por que você não tenha resolvido o nosso No. fatura H931 para £ 519,63, cuja cópia está fechado.  Sei que desde que iniciou a negociação de ter limpo suas contas regularmente sobre as datas de vencimento. É por isso que eu me perguntava se algum problemas surgiram que eu poderia ser capaz de ajudá-lo. Por favor me avise se eu puder ser útil.  Atenciosamente, R. Cliff

Fonte: SPPELER, Maria Kindlé. How to Write a Business Letter: business correspondence for a foreign traders and secretaries. 3. ed. São Paulo: Aduaneiras, 2003.

Os tradutores automáticos produzem com rapidez, mas percebe-se no e-mail acima, falham na fluência escrita no TA. No primeiro parágrafo, um usuário do sistema de tradução mais atento pode detectar problemas de aspectos sintáticos e semânticos, e erros de preposição. Novamente o termo enclosed apareceu como fechado, enquanto que o certo é: “em anexo”. Nota-se, então, um padrão do sistema. No segundo parágrafo a tradução está confusa, apresentando equívocos que perpassam desde a conjugação verbal até ordem das palavras, mostrando mais uma vez que a escolha lexical de um tradutor automático não pode ser comparada com a de um usuário, falante da língua portuguesa.



Quadro 4 – E-mail de resposta ao anterior

Texto Original	Tradutor Google
Dear Mr. Cliff,  I was surprised to receive your letter of 20th September in which you said you had not received payment for invoice S 39077.  I instructed my bank, The Welsh Co-operative Bank, Swansea, to credit your account in Barnley's Bank, Cardiff, with the £519.63 some time ago.  Could you please check with Barnley's if the said amount has been credited to your account? If there are any problems let me know, so I can make inquiries here.  Yours sincerely, R. Hughes	Dear Mr. Cliff,  Fiquei surpreso ao receber a sua carta de 20 de setembro em que você disse que não tinha recebido o pagamento de fatura S 39.077.  Ensinei meu banco, The Co-operative Bank País de Gales, Swansea, ao crédito a sua conta no Banco do Barnley, Cardiff, com a 519,63 libras há algum tempo.  Você poderia por favor verificar com Barnley, se o referido montante foi creditado na sua conta? Se houver algum problema me avise, para que eu possa fazer perguntas aqui.  Atenciosamente, R. Hughes

Fonte: SPPELER, Maria Kindlé. How to Write a Business Letter: business correspondence for a foreign traders and secretaries. 3. ed. São Paulo: Aduaneiras, 2003.

Nesse caso o programa não traduziu a saudação “Dear Mr.”. Há equívoco de preposição na frase “pagamento de fatura S39.077”. No segundo parágrafo percebe-se que o tradutor não fez a escolha correta quando traduziu “I instructed” como “Ensinei”, e na frase “The Co-operative Bank País de Gales, Swansea” há o acréscimo de informação que não aparecem no TP. Também é possível verificar a problemática do uso do “to” no TP “I instructed my bank... to credit your account” e que na versão em português pode remeter a erros como “ao crédito” ao invés de “creditar”.

Quadro 5 – E-mail de reclamação de pedido

Texto Original	Tradutor Google
Dear Sirs,  <b>Order No. 3124. Your invoice No. 86342</b>  We have today received the three pieces Bouclé which we ordered on 3 April.  On examination we find that two pieces do not correspond to the original pattern, as the color is much paler. This gives them a greyish shade which looks most unattractive. We still have half a piece of February delivery in stock and we want to use this with the new pieces, but the difference in color makes this quite impossible.  We are therefore returning the pieces to you, carriage forward, and would ask you send us your Credit Note.	Prezados Senhores,  <b>Despacho n. ° 3124. No. 86342 factura</b>  Que temos hoje recebeu os três Bouclé peças que ordenou em 03 de abril.  No exame, descobrimos que duas peças não correspondem ao padrão original, como a cor é muito pálida. Isto dá-lhes um tom acinzentado que parece mais atraente. Ainda temos um pedaço de meia fevereiro de entrega em estoque e queremos usar isso com as novas peças, mas a diferença de cor faz isso muito impossível.  Estamos, portanto, de retornar as peças para você, de carro para a frente, e gostaria de pedir que você nos enviar sua nota de crédito.

Yours faithfully, F. R. Beach & Sons L. Beach	Com os melhores cumprimentos, F. R. Beach & Filhos L. Praia
---	---

Fonte: SPPELER, Maria Kindlé. How to Write a Bussiness Letter: business correspondence for a foreign traders and secretaries. 3. ed. São Paulo: Aduaneiras, 2003.

O *Google* traduziu “Order” como “Despacho” e “Your invoice” como “factura” deixando a frase de uma forma totalmente distorcida. Na frase “Que temos hoje recebeu os três Bouclé peças que ordenou em 03 de abril.” observa-se uma tradução sem coerência, já que o TP apresenta o tempo verbal Present Perfect. “We have today received” o qual não apresenta uma equivalência no português, dificultando a compreensão do parágrafo. Bem como apresentou equívocos quanto ao gênero e ordem das palavras na frase “os três Boucle peças”. Na tradução feita pelo programa para a palavra “On examination” como sendo “No exame” pode-se mais uma vez confirmar a teoria de que um tradutor automático não consegue identificar as nuances de uma língua, pois a tradução correta de acordo com o assunto deste e-mail é “Na verificação” ou “Na inspeção”. Também é possível perceber que o tradutor automático não processou o significado do adjetivo “unattractive” no TP, deixando a frase no TA com outro significado equivocado “Isto dá-lhes um tom acinzentado que parece mais atraente”. Na frase “Ainda temos um pedaço de meia fevereiro de entrega em estoque e queremos usar isso com as novas peças, mas a diferença de cor faz isso muito impossível.”, o *Google* não conseguiu identificar a ordem das palavras e por conseguinte o assunto do texto. Desta forma, mudou completamente o teor da explicação, inclusive o produto em questão. Percebe-se ainda total falta de concordância no último parágrafo como no caso da frase “Estamos, portanto, de retornar as peças para você, de carro para a frente”

#### Quadro 6 – E-mail de resposta ao anterior

Texto Original	Tradutor Google
Dear Sirs,  <b>Order Nr. 3124 Our invoice No. 86342</b>  We very much regret to learn from your letter of 10 May, 1990, that two pieces of our delivery of 3 May were unsatisfactory.  While slight differences in color are unavoidable, we appreciate your problem in matching the pieces with part of our previous delivery and	Prezados Senhores,  <b>Nr ordem. 3124 Não. Nosso factura 86342</b>  Nós lamentamos muito a aprender com a sua carta de 10 de maio de 1990, que dois pedaços de nossa entrega de 3 de Maio foram insatisfatórios.  Embora pequenas diferenças de cor são inevitáveis, agradecemos o seu problema em

<p>shall, of course, take the two pieces back. We are expecting new deliveries next week and shall then carefully select two pieces which are completely identical with the original.</p> <p>We hope that this will meet your wishes and apologize for the inconvenience you have been caused.</p> <p>Yours faithfully, D. Astin / Sales Manager</p>	<p>combinar as peças com uma parte da nossa entrega anterior e, naturalmente, tomar as duas peças de volta. Estamos esperando novas entregas na próxima semana e deve então selecionar cuidadosamente duas peças que são completamente idênticos com o original.</p> <p>Desejamos que este irá satisfazer as suas vontades e desculpas pela inconveniência de ter sido causado.</p> <p>Com os melhores cumprimentos, D. Astin / Gerente de Vendas</p>
--	---

Fonte: SPPELER, Maria Kindlé. How to Write a Bussiness Letter: business correspondence for a foreign traders and secretaries. 3. ed. São Paulo: Aduaneiras, 2003.

Na primeira linha além de traduzir “Order” e “Our invoice” de forma equivocada o programa não reconheceu que “No.” no TP significa número e traduziu no TA como “não”, alterando o sentido da informação. No segundo parágrafo a tradução do verbo “to learn” foi apresentada de uma forma não usual para a língua do TA, o correto de acordo com o parágrafo é “em saber”. Também é possível perceber erro de conjugação verbal na frase “Estamos esperando novas entregas na próxima semana e deve então selecionar”, além de problema de escolha lexical no último parágrafo, mostrando que distinções simples podem ser complexas demais para o tradutor automático.

Dessa forma, após a análise de cada um dos *e-mails* é possível dizer que, apesar dos problemas que *Google Tradutor* apresentou nas traduções expostas anteriormente, essa ferramenta pode ser entendida como uma aliada na tradução, pois os erros apresentados não interferem no sentido da mensagem. Assim os pontos positivos são:

- Facilitação da tradução humana
- Útil quando o volume de texto é muito grande
- A tradução *online* da uma visão geral do assunto e ainda
- O profissional de Secretariado pode otimizar o seu tempo.

Contudo, vale ressaltar que, o *Google Tradutor* pode ser uma ferramenta útil em uma tradução, desde que o usuário possua conhecimento da língua de partida e da língua alvo para assim conseguir identificar os equívocos apresentados na tradução e adequá-los.

#### 4.1 ANÁLISE GERAL DA PESQUISA

A pesquisa realizada com o *Google Tradutor* buscou observar os problemas mais frequentes encontrados na tradução desse sistema *online*. Os dados obtidos por meio da pesquisa mostraram que a ocorrência de acréscimo ou a omissão de preposições ocorreu em diferentes momentos dentro gênero *e-mail*, corroborando assim para a afirmação do tradutor Ricardo Avelar de Souza, artigo de Vicentin (2010, p. 1), que “[...] nenhum tradutor *online* faz o acabamento do texto da maneira correta”, apenas criam pontes permitindo ao usuário o entendimento da mensagem.

A tradução automática é basicamente a tradução de um idioma original para outro com a ajuda de um computador, este parece um processo simples, mas de acordo com Bernabio (2010, p. 17) esse é “[...] um processo extremamente complexo que envolve um grande conhecimento linguístico das duas línguas a serem traduzidas”. Ao analisar os dados também é possível perceber em um dos *e-mails* apresentou problemas de tradução de nome próprio, isso acontece porque o programa traduz palavra por palavra, ou seja, não é capaz de diferenciar o contexto do texto. Segundo Santos (2009, p. 1) “o texto não pode ser traduzido tendo como referencial apenas a tradução de palavras isoladas, uma vez que este *método* pode acarretar a perda do sentido proposto no texto de origem.”

No que se refere aos problemas semânticos que acontecem em algumas das traduções, vem de encontro com afirmação de Perissé (2011) ao citar que um sistema de tradução automática não é capaz de identificar aspectos e nuances fonéticos, sintáticos e semânticos, pelo simples fato de essas serem habilidades exclusivamente humanas.

Quanto aos problemas de coerência textual foi possível observar em todas as traduções, mostrando que essa é uma questão ainda pouco assimilada por este sistema de tradução. Bernabio (2010, p. 17) cita que “[...] as línguas não podem ser simplesmente codificadas e decodificadas como fazem geralmente as máquinas. Os sistemas não possuem experiência de mundo, esbarrando facilmente em questões contextuais e/ou culturais.”

Contudo, cabe ressaltar que a ferramenta *Google Tradutor* pode ser de muita valia quando o volume textos a ser traduzido for muito grande, facilitando a tradução humana e dando uma visão geral do assunto. De acordo com Alfaro e Dias (1998) um sistema de tradução automático pode ser útil para um usuário leigo, que não tem conhecimento da língua para a qual pretende versar, pois serve para que

ele perceba o assunto na LE. E para o usuário que possui conhecimento da LA, um sistema de tradução automática é uma ferramenta válida, pois pode lhe fazer ganhar tempo e aumentar a produtividade.

Assim, é possível perceber as limitações que esta ferramenta apresenta, mas para um usuário que possui conhecimento da língua de partida e chegada seu uso pode ser altamente benéfico em termos de rapidez e praticidade.

## 5 CONCLUSÃO

Esse trabalho de conclusão de curso teve como principal objetivo analisar o padrão de tradução da ferramenta *Google Tradutor* e assim apontar as vantagens de sua utilização por profissionais da área de Secretariado Executivo, visto que com a globalização as empresas desenvolvem atividades em diferentes territórios. E esse profissional muitas vezes precisa recorrer a uma ferramenta de tradução *online* para conseguir entender com rapidez as informações que chegam em outro idioma.

Na fundamentação teórica, foram selecionados os principais tópicos tratados para a obtenção do objetivo deste trabalho. Incluindo um breve histórico da profissão secretarial, perfil, habilidades técnicas e linguísticas, ferramenta de tradução *online* e *Google tradutor*. Ora, o profissional de Secretariado Executivo tem que estar sempre em constante aprendizado seja das técnicas secretariais ou aperfeiçoando sua habilidade de comunicação linguística, também tem que levar em conta o avanço tecnológico e tirar proveito de todas as ferramentas disponíveis, entre elas o tradutor *online* que pode ser de grande valia, otimizando o tempo de uma tradução e aumentando sua produtividade.

O tradutor *online* do *Google* ainda não é uma ferramenta 100 % confiável, mas este software vem sofrendo constantes aperfeiçoamentos, a fim de apurar a busca do contexto de cada palavra, e assim melhorar a tradução. Deste modo, seu uso pode ser de grande ajuda para a realização do processo tradutório, bastando que posteriormente se realize uma revisão da tradução processada pela ferramenta. A pesquisa teve como objetivo investigar os equívocos encontrados nas traduções realizadas por este software, desta forma, os dados obtidos mostraram que essa ferramenta de auxílio ao tradutor não é capaz de realizar o processo tradutório sozinha, e ainda está muito longe de substituir o tradutor. Pode-se perceber na análise de cada tradução que, o *Google* apresenta alguns problemas quanto ao acréscimo ou omissão de preposição, concordância verbal, não tradução de algumas palavras e principalmente coerência textual, mas o sentido geral da mensagem sempre é mantido. Assim analisando cada tradução, pode-se dizer que sim, é possível ter uma noção do conteúdo da mensagem e que a ferramenta *online* disponibilizada pelo *Google* pode ser grande aliada num processo tradutório.

Concluindo pode-se dizer que, devido o Secretariado Executivo ser um profissional bilíngue ele pode se beneficiar do uso de um sistema de tradução *online*,

pois seu conhecimento em outros idiomas, entre eles o inglês, lhe permite avaliar os erros que acontecem ao converter uma informação da LI para a LP com o auxílio de tais sistemas. A realização desta pesquisa tem seu mérito uma vez que contribui para desmistificar a idéia de que tradutores *online* não podem ser usados para fins profissionais, e serve também para incentivar a continuidade da pesquisa na área, assim as análises realizadas poderão ser futuramente revistas, aprofundadas e discutidas conforme os novos avanços nas tecnologias em tradução.

## REFERÊNCIAS

ALFARO, Carolina; DIAS, Maria Carmelita P.. Tradução automática: uma ferramenta de auxílio ao tradutor. **Cadernos de Tradução**, Florianópolis, 1998. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/traducao/article/view/5392/4936>>. Acesso em: 05 de junho de 2011.

APPOLINARIO, Fabio. **Metodologia da Ciência**: filosofia e prática da pesquisa. São Paulo: Pioneira, 2006.

ARAÚJO, José Paulo. Tradutores experientes falam sobre a tradução automática. **Comunicar**, 2008. Disponível em: <[http://www.comunicar.pro.br/artigos/tradut\\_exp.pdf](http://www.comunicar.pro.br/artigos/tradut_exp.pdf)>. Acesso em: 05 de junho de 2011.

BARRETO, Antônio Ivan R. Globalização e língua franca. **Universidade Estácio de Sá**, 2005. Disponível em: <[http://www.estacio.br/rededelettras/numero17/postudo\\_extudo/texto02.asp](http://www.estacio.br/rededelettras/numero17/postudo_extudo/texto02.asp)> Acesso em: 15 de maio de 2011.

BERNABIO, Gilberto Filgueiras. **A Tradução Automática**: O desempenho dos sistemas Google Translate e Babelfish, Bauru, 2010. Disponível em: <<http://lucivillelatranslation.files.wordpress.com/2011/01/gilberto-monografia1.pdf>>. Acesso em: 03/11/2011.

CADO, Carla Tatiane et al. A importância da língua estrangeira no mercado de trabalho. **Secretariado em Revista**, Paraná, 2010. Disponível em: <[http://www.iessa.edu.br/cursos/secretariado/revista\\_eletronica\\_2010.pdf#page=19](http://www.iessa.edu.br/cursos/secretariado/revista_eletronica_2010.pdf#page=19)>. Acesso em: 18 de maio de 2011.

CARVALHO, Pedro Carlos. **Empregabilidade**: tópicos atuais em administração. 3.ed. Campinas, São Paulo: Editora Alínea, 2002.

CONCEIÇÃO, Marcela Silva; BRITO, Victor Marcelino. **O Secretário Executivo Como Consultor de Gestão da Marca**, Pará, 2009. Disponível em: <<http://www.marcelaconceicao.com/wp-content/uploads/2009/07/Secret%C3%A1rio-Executivo-Como-Consultor-de-Gest%C3%A3o-da-Marca.pdf>>. Acesso em: 16/10/2011.

DURANTE, Daniela Giareta; SCARIOT, Taísa. Comércio Internacional: uma Perspectiva Profissional ao Secretário Executivo. **Secretariado Executivo em revista**, Passo Fundo, 2008. Disponível em: <<http://www.upf.br/secretariado/download/revista-n4.pdf>>. Acesso em: 15 de maio 2011.

FRANCESCHINI, Manuela; GOULART, Nathalia; JELIN, Daniel. A língua do Google. **Veja**, 2010. Disponível em: <<http://veja.abril.com.br/050510/lingua-google-p-122.shtml>>. Acesso em: 03 de jun. 2011.



GARCIA, Edméa; D'ELIA, Maria Elizabete Silva. **Secretária executiva**. São Paulo: IOB Thomson, 2005.

LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico**: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2001.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia científica**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1991.

LOPES, Lina Gameiro. A Tradução de textos: dificuldades e problemas. **Confluências**, 2005. Disponível em: <<http://www.confluencias.net/n2/lopes.pdf>>. Acesso em: 24 de maio 2011.

KUZMINSKI, Christiane Aparecida; SANTOS, Flávia Sachetto. **Como a Secretária Executiva Tornou-se Empreendedora**, 2007. Disponível em: <<http://www.unifil.br/docs/simposio/XV/Anais%20Secretariado.pdf>>. Acesso em: 16/10/2011

NATALENSE, M. Liana Castro. **Secretária Executiva**: manual prático. São Paulo: IOB, 1995.

MEZZARROBA, Orides. **Manual de metodologia da pesquisa no direito**. 2.ed. São Paulo: Saraiva, 2004.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento**: pesquisa qualitativa em saúde. 2. ed. São Paulo: Hucitec, 1993.

OLIVEIRA, Silvio Luiz. **Tratado de metodologia científica**: projetos de pesquisas, TGI, TCC, monografias, dissertações e teses. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 2002.

O SECRETÁRIO Executivo e a Atual Importância do Domínio da Língua Inglesa. **Portal do Secretariado Executivo**. 2011. Disponível em: <<http://www.portaldosecretariado.com.br/?page=FormacaoLinguas>>. Acesso em: 20 de maio 2011.

PERISSÉ, Gabriel. A lógica do Tradutor Automático. **Translation News**, 2011. Disponível em: <<http://www.translationnews.com.br/pt/artigos/pratica-da-traducao/61-a-logica-do-tradutor-automatico>>. Acesso em: 02 de outubro de 2011.

PILATTI, Andrieli; SANTOS, Maria Elizabete Mariano. O Domínio da língua inglesa como fator determinante para o sucesso profissional no mundo globalizado. **Secretariado Executivo em revista**, Passo Fundo, 2008. Disponível em: <<http://www.upf.br/secretariado/download/revista-n4.pdf>>. Acesso em: 15 de maio 2011.

RIBEIRO, Nilzenir de Lourdes Almeida. **Secretariado**: do escriba ao gestor. 2.ed. São Luis: Socingra, 2002.

ROCHA, Denise Farias. A importância do inglês no mundo. **Flash UCG**, Goiás, 2001. Disponível em: <<http://www2.ucg.br/flash/artigos/AlmportanciaIngles.htm>>. Acesso em 05 de maio de 2011.

RUDIO, Franz Victor. **Introdução ao projeto de pesquisa científica**. 34.ed. Petrópolis: Vozes, 2007.

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

SANTOS, Josimare. Os limites da tradução automática. **Web Artigos**, 2009. Disponível em: <<http://www.webartigos.com/articles/19033/1/OS-LIMITES-DA-TRADUCAO-AUTOMATICA/pagina1.html#ixzz1OVS9lfmD>>. Acesso em: 05 de junho de 2011.

SANTOS, Magda Elisabete dos; SANTOS, Maria Elisabete Mariano dos. Qualificação profissional e aquisição de fluência da língua inglesa através de programas de intercâmbio. **Secretariado Executivo em revista**, Passo Fundo, 2008. Disponível em: <<http://www.upf.br/secretariado/download/revista-n4.pdf>>. Acesso em: 15 de maio 2011.

SATO, Paula. O que é inteligência artificial? Onde ela é aplicada?. **Revista Escola**, jun. 2009. Seção Ciências. Disponível em: <<http://revistaescola.abril.com.br/ciencias/fundamentos/inteligencia-artificial-onde-ela-aplicada-476528.shtml>>. Acesso em: 12 de junho de 2011.

SÍCOLI, Carlos R.. **Consultoria Externa: os dilemas das empresas e dos consultores**. 2001. Disponível em: <[http://gestaodepessoas.com.br/artigos\\_arquivos/ARTIGO-CONSULTORIA\\_EXTERNA-Dilemas\\_Empresas\\_Consultores.pdf](http://gestaodepessoas.com.br/artigos_arquivos/ARTIGO-CONSULTORIA_EXTERNA-Dilemas_Empresas_Consultores.pdf)>. Acesso em: 16/10/2011.

SIPPEL, Ritiele Jocelaine; GUEDES, Rosa Maria. **Relações Humanas: um enfoque no gerenciamento de conflitos**. 2010. Disponível em: <<http://www.upf.br/seer/index.php/ser/article/view/1791>>. Acesso em: 14/10/2011.

SPPELER, Maria Kindlé. **How to Write a Bussiness Letter: business correspondence for a foreign traders and secretaries**. 3. ed. São Paulo: Aduaneiras, 2003.

VIANNA, Ilca Oliveira de Almeida. **Metodologia do trabalho científico: um enfoque didático da produção científica**. São Paulo: E.P.U. 2001.

VICENTIN, Carolina. **Ferramentas tecnológicas buscam melhorar desempenho dos tradutores online**. 2010. Disponível em: <<http://www.correioweb.com.br/euestudante/noticias.php?id=10156&tp=21>>. Acesso em: 02/11/2011.