

A IMPORTÂNCIA DA LÍNGUA INGLESA PARA O PROFISSIONAL DE LOGÍSTICA INTERNACIONAL

Aluna: Martina de Freitas Boneberg

Orientador: Prof. Antônio Sebastião Ferrari Junior

RESUMO

Este artigo teve como objetivo geral identificar os envolvidos no processo de logística internacional e qual a real importância da língua inglesa para os profissionais desta área. Através da fundamentação teórica, verificou-se a importância do idioma inglês em um âmbito geral, o que é a logística internacional, as atividades dos profissionais desta área e, por fim, as competências necessárias para se desenvolver suas funções. Esta se caracterizou por ser pesquisa descritiva quantitativa, na qual foi aplicado um questionário em 21 profissionais que trabalham com logística internacional, de diferentes empresas e setores de atuação. A partir dos resultados apresentados, pode ser identificado quem são os profissionais envolvidos no processo de logística internacional, o contato dos mesmos com a língua inglesa, que ocorre através de *e-mail*, telefone ou documentos de trabalho e a importância dada pelos entrevistados para o idioma inglês. Conclui-se que, com a globalização, as operações de logística internacional não se restringem a apenas alguns países, mas diversos outros, muitas vezes até pelo fato de as empresas serem multinacionais. O profissional executa as atividades que vão, desde a aquisição de mercadorias, até a entrega em seu destino final, por isto precisa conhecer o idioma inglês para poder realizar o seu trabalho com eficiência.

PALAVRAS CHAVE: Logística. Língua inglesa. Competências. Trabalho

INTRODUÇÃO

O inglês se tornou a língua estrangeira mais ensinada em mais de 100 países, como China, Rússia, Alemanha, Espanha, Egito e Brasil. Nestes países, está emergindo como a

principal língua estrangeira a ser encontrada nas escolas, em muitos casos, substituindo outra língua no processo (CRYSTAL, 2003).

Nos dias de hoje, o inglês não é mais um diferencial para o profissional, acabou se tornando necessidade, seja qual for a área de atuação, e a globalização é um dos fatores que desencadeou este processo, junto à necessidade de uma linguagem eficaz de comunicação.

Por conseguinte, os profissionais de logística internacional não podem fugir a esta realidade e necessitam ter este diferencial – e o inglês é pré-requisito nesta área – já que são eles os intermediadores de todo o processo, que começa, muitas vezes, antes do embarque do produto do fornecedor e só é finalizado quando entregue ao cliente.

Os problemas de pesquisa deste estudo são, portanto, saber quem são os envolvidos no processo de logística internacional e qual a importância da língua inglesa para estes profissionais? Para responder a estes questionamentos, a investigação tem como objetivo geral verificar a importância e a necessidade da língua inglesa para o profissional de Logística Internacional desenvolver as suas atividades. O primeiro objetivo específico é verificar se os profissionais de logística internacional estão utilizando o idioma inglês no seu âmbito profissional, bem como se realmente é necessária a língua inglesa para essa área de atuação.

A importância de saber quem são os envolvidos no processo de logística internacional trará a verdadeira realidade das competências que o profissional deve desenvolver em sua área de atuação, mensurando qual é a real importância da língua inglesa em seu ambiente profissional.

1 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

1.1 A LÍNGUA INGLESA NO MERCADO DE TRABALHO INTERNACIONAL

No referencial teórico, busca-se trazer a importância do conhecimento da língua inglesa, o conceito de logística, a logística internacional e o entendimento das atividades destes profissionais da área, as suas funções e atribuições, utilizando-se da língua inglesa.

Rocha (2001) define o aprendizado do inglês como uma abertura de portas para o desenvolvimento pessoal, cultural e, o mais importante, o profissional. O mercado atualmente está considerando, como requisito básico, na hora da contratação de um colaborador, o domínio pelo inglês. Muitas vezes, o conhecimento do idioma significa um salário de até 70% maior, se comparado ao mesmo profissional sem esta competência.

Já Gonçalves (2009) sugere que a língua inglesa está presente em todas as áreas de trabalho. Mas, para os profissionais de comércio exterior, ela é fundamental, porque os cursos, os artigos e as matérias desta área são em inglês. A comunicação, de forma correta e precisa, é de suma importância para estes profissionais, pois é da comunicação, da formação e da capacidade dos funcionários que depende o avanço e o sucesso das empresas. Isso vai desde a microempresa até as multinacionais e, em todas elas, se faz necessário falar uma segunda língua.

Observando os comentários de ambas as autoras, percebe-se a semelhança entre as idéias de ambas: uma mostra como está o mercado atualmente em um âmbito geral e o significativo aumento no salário de profissionais com conhecimento no idioma, a outra completa apresentando a realidade do profissional da área de logística internacional.

Crystal (2003) diz que, se inglês não é a nossa língua materna, vamos ser fortemente motivados a aprendê-la, porque seremos colocados em contato com mais pessoas de qualquer outra língua, e este será a língua utilizada nesta comunicação. Mas, ao mesmo tempo em que se compreende a necessidade de aprender este idioma, sabe-se também do grande esforço necessário para dominá-la.

O autor também apresenta estatísticas que mostram que cerca de um quarto da população do mundo já é fluente ou competente no uso da língua inglesa, e este número não para de crescer. No início do ano de 2000, representava 1.5 bilhões de pessoas. Nenhuma outra língua pode corresponder a esse crescimento, nem mesmo o chinês, conhecido por 1,1 bilhões de pessoas.

O autor do livro “English as a global language”, David Crystal, faz constatações, através de pesquisas, estatísticas e estudos realizados, o que acaba complementando o que os outros autores já haviam falado – sobre a importância do idioma inglês seja qual for a área de atuação, pois a pessoa esteja onde estiver não terá problema algum se esta tiver domínio da língua inglesa, porque se tornou uma língua global.

1.2 LOGÍSTICA

Quanto à logística, para entender melhor o seu conceito, Gaither e Frazier (2001, p. 483) a definem como “a administração do movimento de materiais dentro da fábrica, ao embarque de materiais que chegam dos fornecedores e ao embarque de produtos que saem para os clientes”.

Closs (2009, p. 19) destaca que: “Poucas áreas de operações que envolvem a complexidade ou abrangem o escopo geográfico característico da Logística. O objetivo da logística é tornar disponíveis produtos e serviços no local onde são necessários, no momento em que são desejados”.

Percebe-se que os conceitos de logística de cada autor são apresentados de forma distinta, um o considera um processo que ocorre de forma clara e simples, o outro assinala a complexidade que existe dentro de todo o sistema, já que o processo logístico não para e não pode parar. É através da logística que a fábrica recebe suas matérias, o fornecedor recebe a matéria prima, e o cliente os seus produtos, a partir daí podemos entender a importância da logística seja você como fornecedor, fábrica, ou cliente.

Depois de compreendido o que é a logística, é fundamental entender como é o procedimento na logística internacional e quais são os seus objetivos. Moura (2007 pg. 1) explica que ela é um “ramo da logística, cujo objetivo principal é melhorar a importância dos “sistemas logísticos externos” que ligam o fabricante aos seus parceiros da rede industrial, como fornecedores, transportadores e operadores”.

David e Stewart (2010) colocam a logística internacional como vantagem competitiva, desde que ofereça serviços que se diferenciem frente aos dos concorrentes. Destacam a importância do sistema métrico e a fluência em diferentes idiomas para o profissional que atua nesta área. Eles explicam que o inglês internacional e o inglês especial são técnicas de comunicação em inglês que eliminam ambigüidades, de modo que a comunicação possa ser entendida por pessoas com limitação de conhecimento em outro idioma que não o nativo, diferente do inglês.

Keedi (2008 p. 15) mostra que:

A atividade do comércio exterior de mercadorias possibilita a integração dos povos, através do envio e recebimento desses bens. Uma das funções mais importantes nesse processo é, sem dúvida, o seu transporte, que feito de maneira correta e adequada às condições necessárias, possibilitando o seu incremento e a sua melhoria na maneira como é realizado.

Conforme o autor, o transporte representa uma das etapas mais importantes e fundamentais nas operações de comércio exterior, podendo tanto favorecê-las como colocá-las em risco. Nos últimos 30 anos, houve um aumento significativo por parte do comércio internacional, e, segundo Ballou (2004), o êxito alcançado pelas indústrias dos transportes na propagação de um sistema confiável e eficiente contribui muito para o nível de expansão exibido pelo comércio internacional. Um dos transportes que mais vem se destacando no

transporte internacional, é o transporte marítimo que representa mais de 50% do volume do comércio em dólares e 99%, do peso total. O setor aéreo movimenta 21%, restando os outros 29% para os transportes rodo/ferro/duto viário.

Dentro da logística internacional, é importante conhecer o trabalho das empresas, chamadas de “*tradings*”, as quais atuam como canais de *marketing* ou distribuição que podem ser entendidos da seguinte maneira: “um conjunto de organizações interdependentes envolvidas no processo de tornar o produto ou serviço disponível para consumo ou uso”. (STERN, 1996, p. 576). Este tipo de empresa nada mais é do que um intermediário no processo da logística internacional, atuando como um canal de distribuição de seus fornecedores e agente de compras de seus clientes.

Através dos conceitos apresentados pelos autores sobre logística internacional, transportes, *tradings* e comércio exterior, entende-se que a logística internacional é a ligação da produção com o consumidor final. Porém, esta, particularmente, se dá em países diferentes, o que acaba por ter uma maior complexidade no gerenciamento das operações.

Abaixo a Figura 1 ilustra melhor este processo da logística internacional.

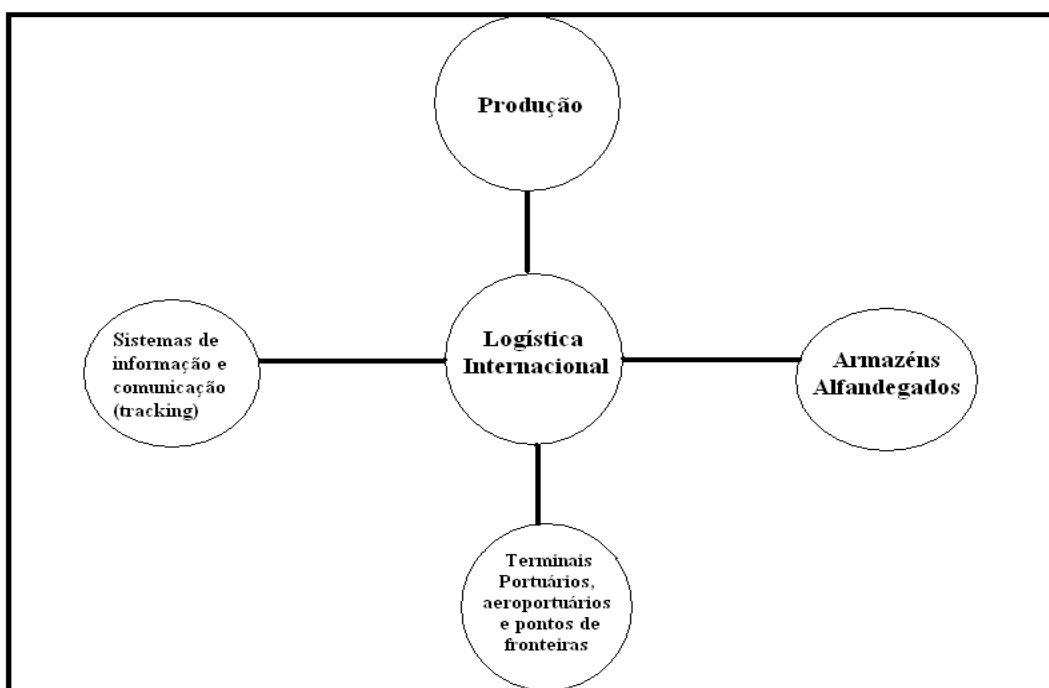


Figura: Processo da logística internacional

Fonte: http://www.exportmanager.com.br/pages/titulos/pdf/logistica_internacional.pdf

Pode ser observado, de forma clara, na descrição deste processo, que a logística internacional é o centro de todos os processos, então é imprescindível saber qual o papel e as atividades dos profissionais desta área. Pudo (2010), profissional de logística internacional, aponta as responsabilidades de quem atua nesta área: gerenciamento da operação de importação e exportação; e identificação dos melhores meios de transporte com menor custo e com qualidade nos serviços, seja marítimo, ferroviário, aéreo, rodoviário, entre outros. Este profissional também é responsável pelos trâmites legais do processo, que vai, desde o seguro das cargas, até os documentos, exigido para a liberação dos produtos nas alfândegas dos países.

1.3 COMPETÊNCIAS DO PROFISSIONAL DA LOGÍSTICA INTERNACIONAL

Ballou (2009, p. 376) comenta sobre o profissional de logística, dizendo que este:

deve tratar com as peculiaridades de demanda, concorrência e legislação, que variam de país a país. Isto restringe o projeto do sistema logístico a um menor número de alternativas do que no caso doméstico. Ao mesmo tempo, força a se operar o sistema logístico de modo diferente, mesmo quando os produtos são iguais.

Closs (2009) diz que o executivo principal de logística assume a iniciativa de aumentar as fronteiras empresariais, facilitando, desta forma, o relacionamento na cadeia de suprimentos. O obstáculo deste executivo é evitar a visão limitada em relação ao modelo mental que ao qual se está presos, normalmente inadequados para a orientação funcional. A alta administração da logística tem como função a coordenação por processos, com uma visão ampla de um todo.

Os autores sugerem que as atividades dos profissionais de logísticas são complexas, cheias de desafios, requerem postura, porque é ele o responsável por todo o processo de logística internacional dentro da empresa. Este não é, portanto, um processo simples, pois, quando se está falando de outros países, é preciso considerar outras leis, cultura, forma de trabalho, moeda. Sendo assim, do executivo requer-se um conhecimento amplo em assuntos diversos e, como citado anteriormente, o conhecimento do idioma inglês elimina as diferenças entre outros países e culturas, de modo que a comunicação aconteça de forma natural.

O profissional de logística internacional, como qualquer outro, necessita de competências para desempenhar as atividades requeridas. Nesse sentido, Zafirian (2001) define a expressão “competência profissional” como uma combinação de conhecimentos da

área, do saber-fazer, das experiências e os comportamentos exercidos no contexto determinado.

Já Silva (2004, p.1) define a competência como o “conhecimento da língua, isto é, das suas estruturas e regras, bem como do desempenho no uso real da língua em situações concretas, numa construção marcadamente parecida, sem qualquer preocupação com a função social da língua”.

Seguindo a mesma linha, Schermerhorn, Hunt e Osborn (1999) acreditam que a competência é uma capacidade técnica baseado na realização de tarefas determinadas. Tal habilidade se dá com conhecimento, especialização obtida por meio da educação ou da experiência. Estas capacidades envolvem conhecimentos no uso de métodos específicos, processos e demais procedimentos, para realizar os trabalhos determinados. Trabalhos estes que possuem elementos de capacidade técnica. Em determinadas situações, requer educação preparatória, já outros exigem habilidade desenvolvidas através de um treinamento característico e/ ou a experiência no cargo.

Todos os autores apresentados acima definem a competência de forma similar, e, mesmo sendo expostas de maneiras diferentes, elas acabam se completando. Percebe-se que as definições para competência, apresentadas pelos autores, se dão no quesito profissional, no conhecimento da língua e também na habilidade técnica, todos expõem o conceito da competência de acordo com o que é buscado. Nestes conceitos, é ressaltada a importância do desenvolvimento de competências para os profissionais, indiferente da área, e a forma como estas podem ser adquiridas. No caso do profissional de logística, pode-se ligar a competência à habilidade na realização das tarefas, agregado, muitas vezes, a experiência do profissional e o conhecimento da língua.

Dutra (2004), ao definir a competência, diz que ela é um grupo de qualificações que permite ao indivíduo um desempenho maior em situações ou determinados trabalhos. Acrescenta ainda que não seja possível pensar nas competências individuais de forma genérica, mas, sim, interligadas às competências essenciais de um profissional para a organização. Por isso o compromisso das pessoas deve estar focado no que é necessário, desta maneira, elas estarão mais bem orientadas em suas tarefas, no seu desenvolvimento e nas possibilidades de desenvolvimento da carreira dentro da empresa

Já Reis (2003), aprofundando mais o assunto, define competência como saber atuar de forma responsável, o que envolve capacidade, habilidade, aptidão, movimentação, integração,

transferência de conhecimento e recursos, que levam a uma execução superior a esperada. Esta pode ser mensurada, quando comparada aos padrões estabelecidos e desenvolvida por meio de capacitação.

Quanto ao profissional de logística internacional, ele, por meio de um conjunto de habilidades e conhecimentos, pode se destacar no trabalho, cujas qualificações vão desde o saber agir de forma responsável, até a integrar-se com os colegas de trabalho.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Por intermédio dos procedimentos metodológicos, será verificado quem são os envolvidos no processo de logística internacional, os quais têm necessidade do conhecimento da língua inglesa e o grau de importância do idioma inglês para estes profissionais que atuam nesta área.

O tipo de pesquisa utilizado foi a descritiva quantitativa, pois é aquela em que as informações e os dados podem ser mensurados e quantificados. Os dados coletados, neste tipo de pesquisa, passam por um filtro, são tabulados, organizados e, somente após estes procedimentos, é que são submetidos a testes de estatísticos (MARTINS, THEÓPHILO, 2007).

Cruz (2009, p. 20) aborda sobre o uso da pesquisa quantitativa, o qual “é indicado quando há necessidade de quantificar e/ou medir opiniões, atitudes e preferências ou comportamentos. Seus resultados auxiliam o planejamento de ações coletivas e produzem resultados passíveis de generalização”.

A pesquisa descritiva tem como objetivo principal, segundo Gil (ano, 2010 p.28), “a descrição das características da população escolhida ou fenômeno ou até mesmo o estabelecimento de relação entre variáveis. Contudo, entre as pesquisas descritivas, tornam-se bem visíveis aquelas cujo propósito é estudar as características de um grupo em específico”.

Esta pesquisa foi aplicada em profissionais que trabalham com empresas prestadoras de serviços de logística, importação, exportação e transportadoras, dentro do Estado do Rio Grande do Sul.

A definição da amostra utilizada foi a não-probabilística, que consiste em escolher, de forma aleatória, o público alvo, de qualquer forma não se permitindo generalizar os resultados das pesquisas na população escolhida. A técnica de amostragem aplicada foi a intencional, na

qual se determinam critérios e é escolhido intencionalmente um grupo da população representativo a todo ele.

O instrumento para a coleta de dados foi um questionário, aplicado em 25 profissionais que trabalham com logística internacional. O questionário foi estruturado com 13 questões, sendo 3 dissertativas e 10 objetivas, e estas perguntas vão desde a área de atuação do entrevistado, até o grau de importância do idioma inglês no ambiente profissional do mesmo. A coleta de dados foi realizada mediante o contato telefônico, explicando os objetivos da pesquisa e, na sequência, após a disponibilidade do profissional em responder ao questionário, enviou-se o mesmo por *e-mail*.

A análise e a interpretação se deram de forma descritiva e, através de gráficos; os resultados foram pontuados de acordo com as respostas de cada questão, podendo, assim, mensurar, de forma adequada, as respostas dos entrevistados.

3 RESULTADOS

Dos 25 profissionais, contatados por telefone, e posteriormente enviados os *e-mails*, 21 responderam ao questionário, o que corresponde a 84%, dos outros 16% não se obteve retorno. Conforme Gráfico 1.

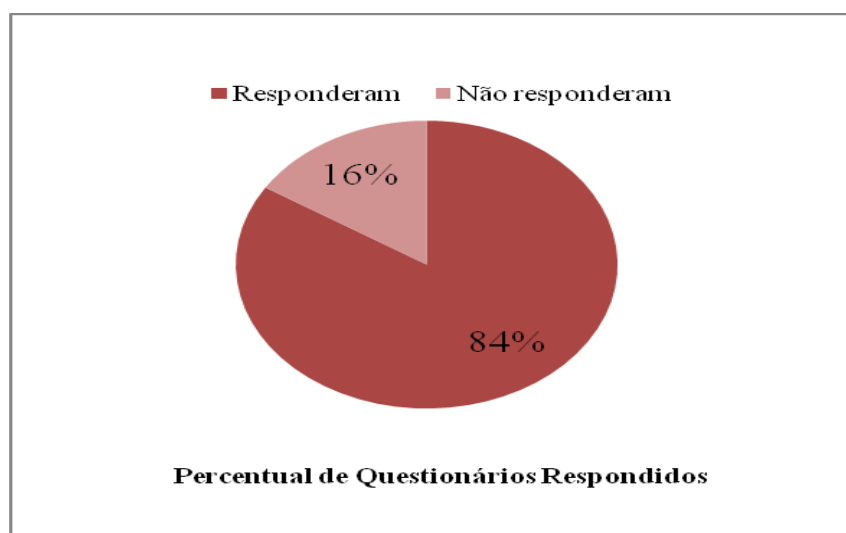


Gráfico 1: Percentual de pesquisas Respondidas

Fonte: A autora

A primeira pergunta do questionário teve como objetivo verificar a profissão destes profissionais, cujos resultados são mostrados no Gráfico 2;

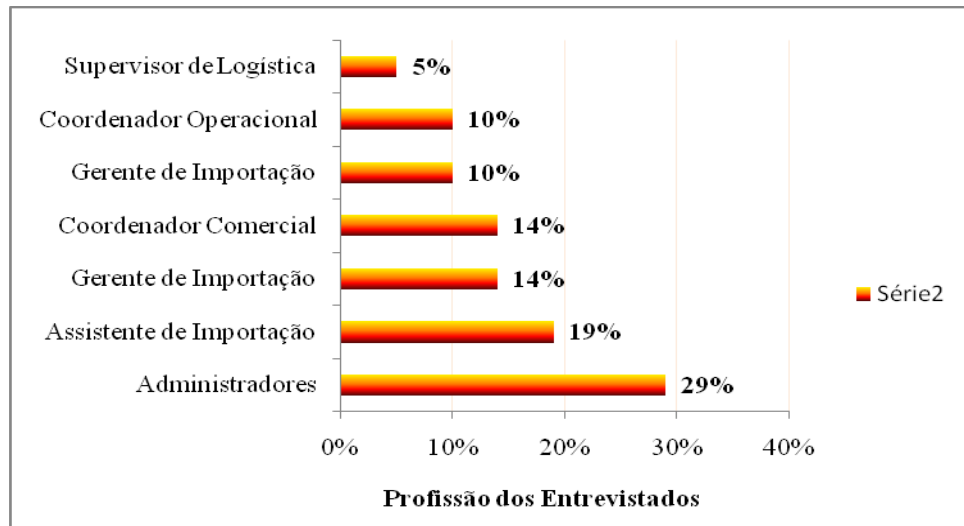


Gráfico 2: Profissão dos entrevistados

Fonte: a Autora

Conhecer quem são os envolvidos no processo de logística internacional é um dos objetivos deste estudo, esta primeira pergunta mostrou as profissões dos entrevistados. Todos os profissionais que responderam a este questionário trabalham com comércio exterior, logística internacional, e a profissão que obteve o maior percentual foi de administradores, com 29%, seguido por assistentes de importação 19%, na área comercial. Tanto os coordenadores quanto executivos representam 14%; os gerentes de importação e coordenadores operacionais, 10% cada; e o supervisor de logística, 5% do total.

A questão dois identificava a empresa em que estes profissionais atuam. Os nomes das mesmas não serão divulgados, por questões confidenciais, entretanto todas são empresas prestadoras de serviços de logística, importação, exportação e transportadoras que englobam os diferentes modais de transporte.

A área de atuação dos profissionais que responderam a pesquisa era o questionamento da pergunta 3, que está exposta no Gráfico 3.

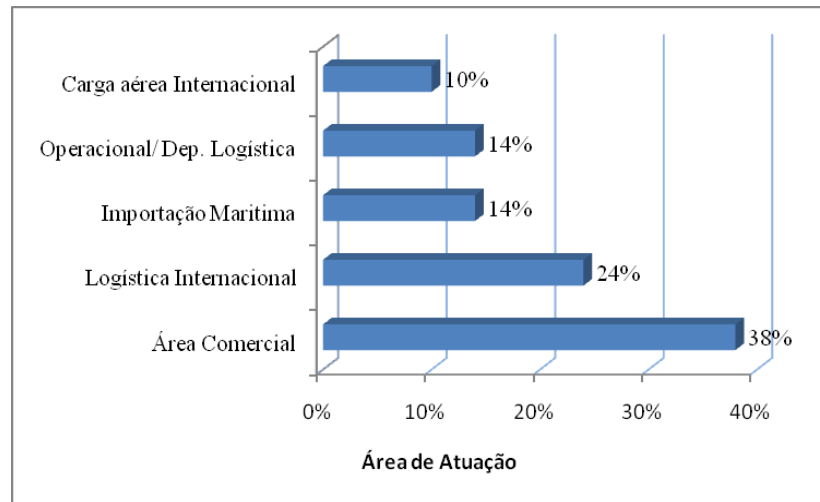


Gráfico 3: Área de atuação dos profissionais

Fonte: A autora

O maior percentual, quanto à área de atuação dos profissionais, foi a comercial, com 38%; a logística internacional, 24%; a importação marítima e a parte operacional do departamento de logística ambas, com 14% cada; restando 10% para a área de carga aérea internacional.

O tempo que cada profissional trabalha na sua área de atuação era o pergunta da questão 4, cujos resultados são expostos no Gráfico 4.

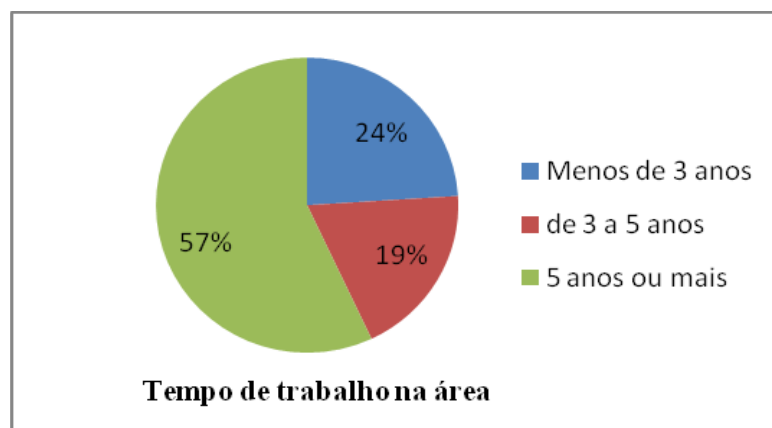


Gráfico 4: Tempo de trabalho na área

Fonte: A autora

A partir destes resultados, pode ser observado que grande parte, isto é, 57% dos profissionais de logística internacional já trabalham há mais de 5 anos na área; 19% atua no ramo entre 3 a 5 anos; e outros 24% estão inseridos neste mercado há menos de 3 anos.

O objetivo de algumas questões é identificar o contato do profissional com a língua inglesa em vários quesitos. Na questão 5, a abordagem era a realização ou não de viagens internacionais. O percentual foi de 71% dos que não realizam viagens internacionais e 29 % dos que reponderam afirmativamente. O profissional que respondesse esta questão de forma positiva, deveria descrever a frequência das realizações destas viagens, e os resultados foram os seguintes:

- 50 % uma vez ao ano
- 33% 2 vezes ao ano
- 17% 5 vezes ou mais por ano.

Saber se os profissionais falam ou não a língua inglesa foi à abordagem da questão número 6, sendo os resultados apresentados a seguir, no Gráfico 5.

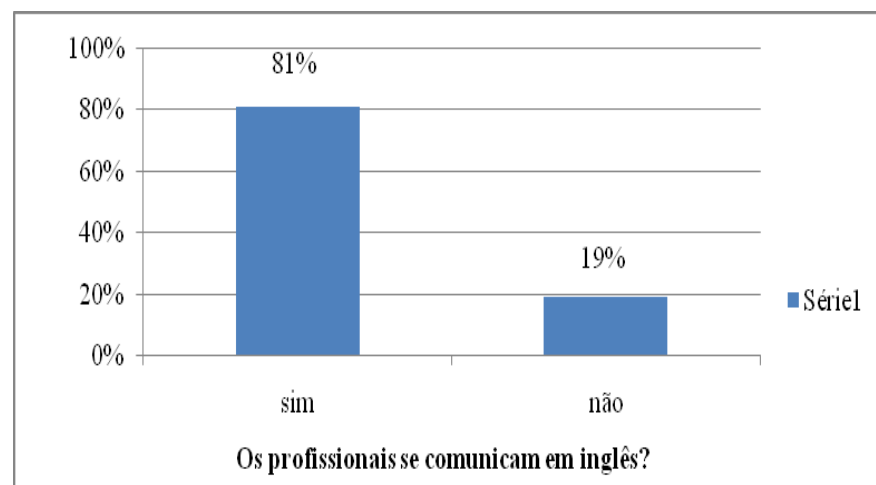


Gráfico 5: Os profissionais se comunicam em inglês?

Fonte: A autora

O Gráfico 5 mostra que 81% dos entrevistados falam inglês, um número significamente alto, o que aponta a relevância dada ao idioma por estes profissionais, sendo que somente 19% não falam o idioma, percentual este que corresponde a 4 pessoas de um total de 21.

As questões 7, 8 e 9 averiguaram qual era o contato que os entrevistados tinham com o idioma inglês no trabalho, seja através da comunicação via *e-mails*, contato telefônico e ou documentos de trabalho, de acordo com o que está exposto nos Gráficos 6, 7 e 8.

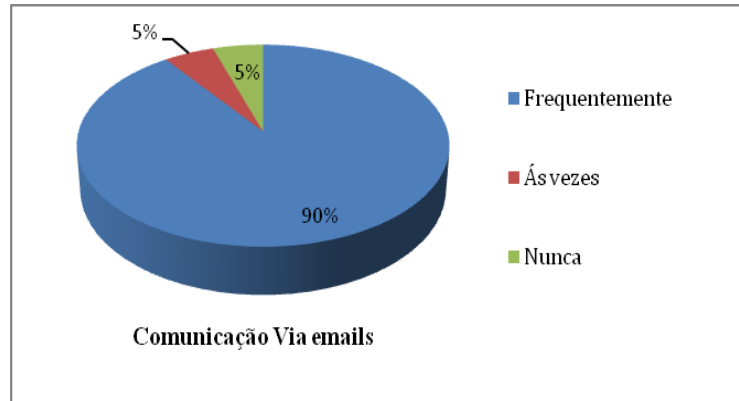


Gráfico 6: Comunicação Via *Emails*.

Fonte: A autora

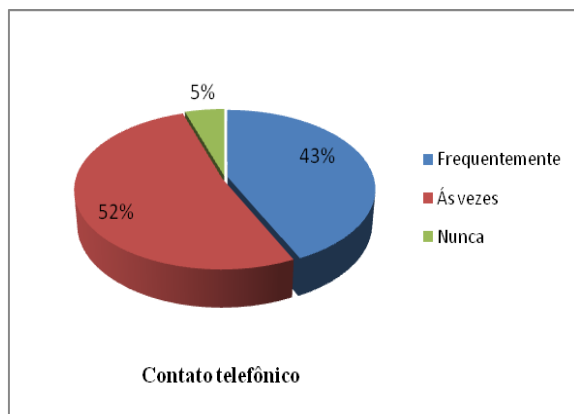


Gráfico 7: Comunicação via contato telefônico

Fonte: A autora

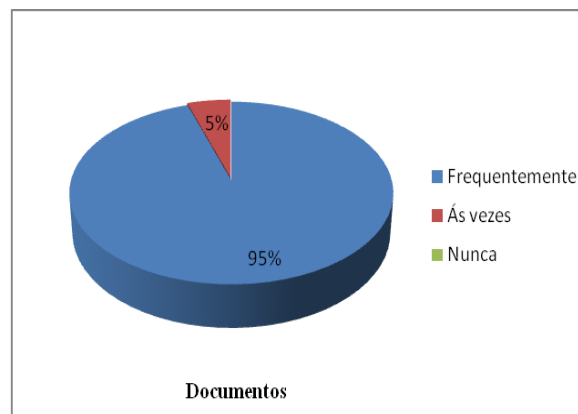


Gráfico 8: Contato com Doc's de trabalho

Fonte: A autora

Os resultados apresentados graficamente apresentam que o maior contato dos profissionais com a língua inglesa é realizado por *e-mails* e documentos no trabalho.

Na comunicação por *e-mail*, 90 % responderam que o contato ocorre frequentemente por esta via, restando apenas 5% para a opção “às vezes”; e outros 5 %, para “nunca”. O contato telefônico teve respostas equilibradas: 43% dos profissionais têm contato frequentemente; 52%, às vezes, somente 5 % nunca tiveram contato. Os resultados destas abordagens demonstram que o contato por *e-mail* tem um maior percentual, comparado ao contato telefônico. Este resultado se dá pelo avanço da tecnologia e pela redução de custos

que isto proporciona para as empresas, já que as ligações internacionais têm um custo elevado, e a comunicação através de *e-mails* não gera custos para elas e com um recebimento praticamente instantâneo.

Documentos de trabalho lideram as respostas, quanto ao contato dos profissionais através dos mesmos, com 95% para frequentemente; 5 %, às vezes; e 0%, para nunca. Entende-se por este resultado que os documentos de trabalho em inglês estão inseridos na rotina diária dos profissionais de logística internacional, visto que os trâmites, os documentos de liberação de cargas e os demais procedimentos, em sua maioria, é documentado na língua inglesa.

Depois de identificar se os profissionais se comunicam ou não em inglês, foi verificado, na questão 10, o nível de conhecimento do idioma apresentado por cada um, conhecimento este que se dá a partir do nível básico chegando até ao fluente, conforme o exposto no Gráfico 9.

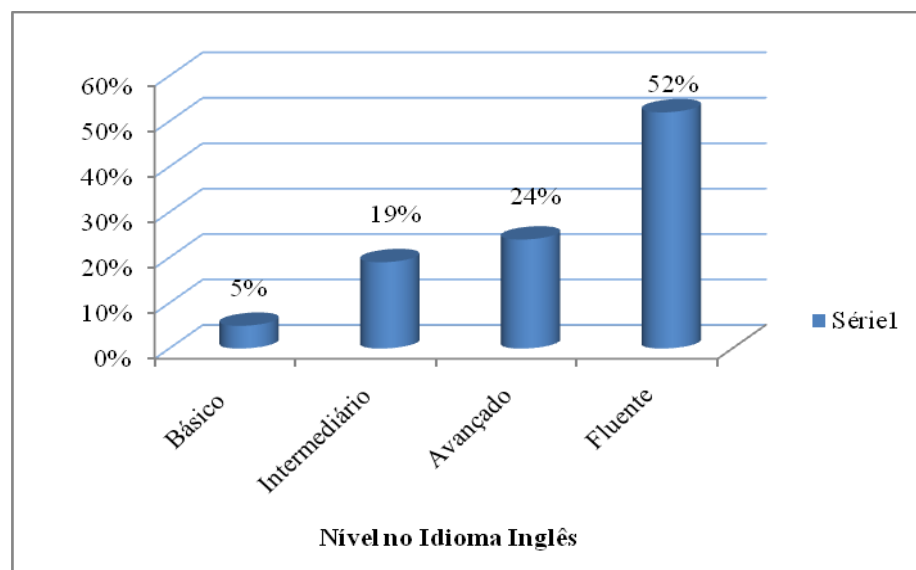


Gráfico 9: Nível quanto ao conhecimento da Língua Inglesa.

Fonte: A autora

O percentual de profissionais que fala inglês fluentemente é 52%, mais da metade dos entrevistados; sendo que 24% se considera avançado; 19%, intermediário; e somente 5%, o que corresponde a 1 profissional, se considera básico, quanto ao nível do idioma.

A necessidade ou não do idioma na área de atuação de cada entrevistado era o objetivo de identificação da questão 11, e, para as questões respondidas com “sim”, deveriam ser justificadas, de acordo com o que mostra o Gráfico 10.

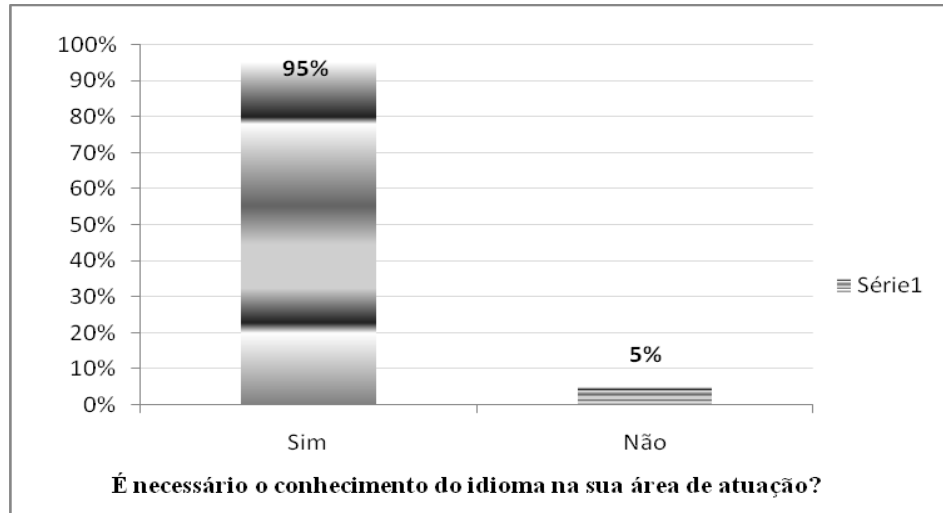


Gráfico 10: A necessidade ou não do Inglês na área de atuação.

Fonte: A autora

As respostas desta questão mostram claramente a necessidade dos profissionais quanto ao conhecimento da língua inglesa, pois 95% responderam a este questionamento com “sim”, sendo que somente 5% não têm a necessidade do mesmo.

As justificativas foram diversas, alguns citaram o fato de o inglês ser uma língua universal que norteia a comunicação; de haver negociações internacionais e contato com agentes de carga no exterior; ou, em algumas situações, a própria empresa em que o profissional trabalha ter escritório fora do país, sendo a língua inglesa o idioma utilizado nestas comunicações.

À questão número 12, responderam parcialmente ao problema desta pesquisa, pois é, através dela, que se pôde saber se os profissionais consideram ou não importante o conhecimento da língua inglesa, e qual é o grau de importância apresentado por cada um deles, conforme está sendo mostrado no Gráfico 11.

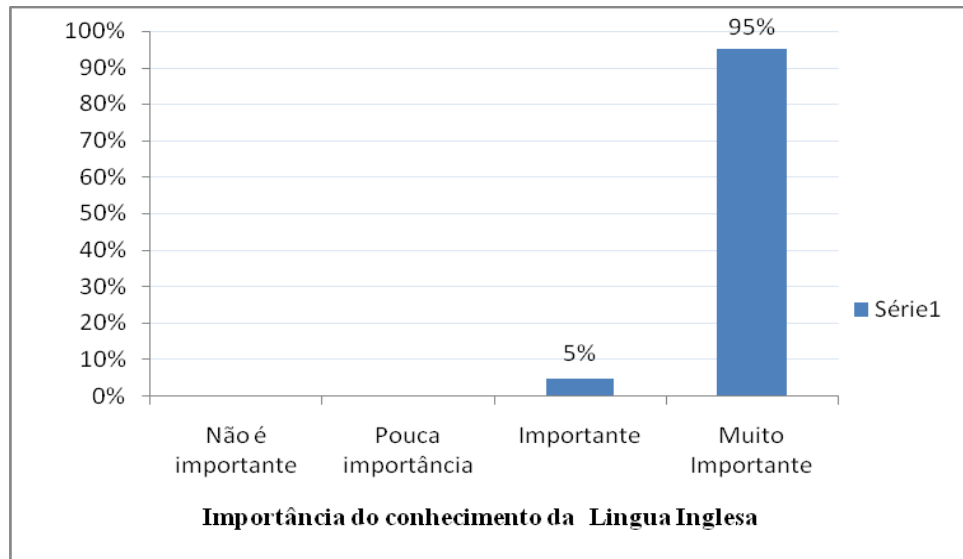


Gráfico 11: Grau de importância quanto ao conhecimento da língua inglesa.

Fonte: A autora

Os resultados foram praticamente unânimes, já que 95% consideram o conhecimento da língua inglesa muito importante, restando apenas 5% que consideram importante, nenhum dos resultados desta questão apresentou a pouca importância ou a não importância do idioma inglês.

As bibliografias apresentadas mostram muito sobre a importância de ter o conhecimento e se comunicar no idioma inglês, contudo há muitos profissionais que perdem oportunidades ou possibilidades de crescimento dentro da própria empresa, por não terem o conhecimento do idioma. Então à questão de número 13 tinha o objetivo de saber um pouco mais sobre esta realidade.

Dos 21 profissionais que responderam ao questionário, 45% já perdeu alguma oportunidade de trabalho, por não ter o conhecimento da língua inglesa, os outros 55% nunca perderam nenhuma oportunidade.

A partir dos resultados apresentados, identifica-se que os profissionais envolvidos no processo de logística internacional sejam da área comercial, ou operacional, que inclui transportes importação e exportação, 81% têm o conhecimento do idioma, um número que justifica as fundamentações teóricas de nossos autores, os quais apresentam a importância do conhecimento do idioma inglês em diversas áreas de atuação, enfatizando esta área em questão. O nível de conhecimento apresentado variou um pouco, no entanto ainda foram maioria, com 52%, os que responderam ser fluentes no idioma.

O contato que estes profissionais têm com a língua inglesa é um fator que justifica o conhecimento do idioma, já que todos têm algum tipo de relação, no seu trabalho, com a língua, e o maior índice de frequência apresentado foi através de documentos de trabalho, com 95%; por *e-mail*, representa 90%; e o contato via telefone foi um índice menos expressivo, apenas 43% dos entrevistados se comunicam frequentemente por telefone. Contudo, verifica-se, também, que uma minoria quanto aos que realizam viagens internacionais com frequência, apenas 29%.

Como apresentado por alguns autores, às tarefas do profissional de logística são diversas e variam de acordo com a área de atuação de cada um, entretanto, em qualquer procedimento, estes profissionais têm um contato com o idioma inglês, segundo os resultados desta pesquisa. É através dos documentos que é feita toda a tramitação do processo de logística internacional, desta forma pode ser compreendido o motivo pelo qual os entrevistados mostraram a maior frequência para esta comunicação.

Importante fator, quanto à importância do conhecimento, seja para o profissional em si, ou devido ao ambiente de trabalho, este teve resultados semelhantes, pois 95% consideram importante o conhecimento da língua na sua área de atuação; e 95%, muito importante o conhecimento. Ambas as perguntas tinham o mesmo objetivo, mas o propósito de uma era saber se havia ou não a necessidade do idioma, já a outra complementava com o grau de relevância desta importância, ambas tiveram resultados iguais.

A partir destes resultados, pode se constatar o fato de a utilidade e a necessidade do idioma inglês ter sido gerada, quando houve a perda de oportunidades de trabalho por parte destes profissionais, já que 45% deles afirmaram que já perderam alguma oportunidade de trabalho por não ter o conhecimento do idioma inglês.

CONCLUSÃO

Observou-se que a importância da língua inglesa para os 21 profissionais de logística internacional de diferentes empresas é evidente, a partir dos resultados apresentados pelos entrevistados, pelo fato de o idioma nortear a comunicação dos processos da área.

Todos os envolvidos no processo de logística internacional sejam da área comercial, logística internacional, importação marítima, ou da parte operacional, consideram muito importante o conhecimento do idioma inglês para sua área de atuação, evidenciando que, sem

este conhecimento, ficam praticamente inviáveis as negociações e demais tramitações serem efetuadas, já que a língua utilizada nesta comunicação é o inglês.

Nas fundamentações teóricas apresentadas, constata-se que o mercado de atuação está cada vez mais exigindo o conhecimento do idioma inglês, não importando a área de atuação. Mas, quando se menciona o comércio exterior ou a logística internacional, este conhecimento acaba não somente sendo um diferencial profissional, mas também, uma exigência de mercado, pois o profissional vai estar em contato com fornecedores ou clientes de diversos países. Como mencionado por alguns entrevistados, este contato, às vezes, se dá com a própria empresa em que trabalham, já que as mesmas possuem escritórios ou representantes em outros países.

Uma língua global é a forma pela qual os entrevistados denominam a língua inglesa, indo esta idéia ao encontro com as do autor David Crystal (2003) em seu livro “English as a Global Language”. O índice de 81% dos profissionais que disseram se comunicar em inglês pode ser considerado expressivo, mas, quando se apresenta o nível de conhecimento, não se observa o mesmo, pois metade dos respondentes, ou seja, 52% são fluentes no conhecimento da língua inglesa. Conclui-se que este percentual ainda precisa melhorar, já que a comunicação, de forma correta e precisa, é uma competência fundamental nas negociações realizadas por estes envolvidos.

Na análise feita dos resultados, compreendeu-se que a importância dada ao conhecimento da língua inglesa se dá pelo fato de quase a metade destes profissionais já terem perdido alguma oportunidade de trabalho, por não possuírem o conhecimento da língua inglesa. No entanto, esta realidade, por parte de alguns entrevistados, foi superada, visto que somente 19% ainda não se comunicam em inglês.

Verificar se os profissionais tinham o conhecimento quanto à importância da língua inglesa era um dos desafios deste artigo, e, através dos resultados do cruzamento destes com a fundamentação teórica, conclui-se que tal importância é reconhecida por eles, de modo que, mesmo os que não apresentam conhecimento do idioma, reconhecem a importância do mesmo. Sendo assim, espera-se que os resultados da pesquisa deste artigo sirvam para apontar as consequências para os profissionais quando não se tem o conhecimento da língua inglesa, bem como para um aprofundamento futuro acerca deste tema tão importante para profissionais da área da logística internacional.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ASSUMPÇÃO, Maria Rita Pontes. Logística Internacional. Universidade Católica de Santos, Revista eletrônica, Patrimônio e Lazer, v.7 2010
- BALLOU, Ronald H. Logística Empresarial: Transportes, Administração de materiais e distribuição física. São Paulo: Atlas, 2009
- BALLOU, Ronald H. Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos/ Logística Empresarial. Porto Alegre: Bookman, 2004.
- CLOSS, David J. Logística Empresarial: p processo de integração da cadeia de suprimento. São Paulo: Atlas, 2009.
- CRUZ, Vilma Aparecida Jimenez Da. Metodologia da pesquisa científica. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.
- CRYSTAL, David. English as a global language. Cambridge: Cambridge University Press, Second Edition, 2003.
- DAVID Pierre, STEWART Richard. Logística Internacional tradução da 2 ed. Norte americana. São Paulo: Cengage Learning 2010.
- DUTRA, Joel Souza. Competências: conceitos e instrumentos para a gestão de pessoas na Empresa Moderna. São Paulo: Atlas, 2004
- GAITHER Norman, FRAZIER Greg. Administração de produção e operações. 8 ed. São Paulo: Thomson, 2001.
- GIL, Antonio Carlos. Métodos e técnicas de Pesquisa Social. 6ª ed. São Paulo: Atlas 2010
- GONÇALVES, Milena Queiróz. Por que falar inglês se tornou imprescindível. [S.l.]: 2009 Disponível em: <http://www.artigonal.com/carreira-artigos/por-que-falar-ingles-se-tornou-imprescindivel-712653>. Acesso em: 1 abr. 2011.
- KEEDI, Samir. Transportes, Unitização e seguros internacionais de carga. 4 ed. São Paulo: Aduaneiras, 2008.
- MARTINS, Gilberto de Andrade; THEÓPILO Carlos Renato. Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas. São Paulo: Atlas, 2007.
- MOURA, Reinaldo A. Logística Internacional. [S.l.]: 2007. Disponível em: <http://www.portogente.com.br/portopedia/texto.php?cod=29> Acesso em: 28 mar. 2011.
- PUDO, Ana Paula. Conheça o trabalho de Logística Internacional. [S.l.]: 2010. Disponível em: <http://mais.uol.com.br/view/upifzulho2vu/ikwa--conheca-o-trabalho-de-logstica-internacional-0402183168C4910326?types=A&>. Acesso em: 4 abr. 2011.
- REIS, Valéria dos. A entrevista de seleção com foco em competências comportamentais Rio de Janeiro: Qualitymark, 2007

ROCHA, Denise Farias. A importância do inglês no Mundo. Universidade Católica de Goiás, 2001. Disponível em: <http://www2.ucg.br/flash/artigos/AImportanciaIngles.htm>. Acesso em: 21 mar. 2011.

SCHERMERHORN John, HUNT James, OSBORN Richard. Fundamentos de comportamento organizacional. Porto Alegre: Bookman, 1999

SILVA Vera Lúcia Teixeira Da. Competência comunicativa em língua estrangeira (Que conceito é esse). Revista Soletas v. 8 Rio de Janeiro: Universidade estadual do Rio de Janeiro, 2004.

STERN, L. & EL-ANSARY, A.I. & COUGHLAN, A. Marketing Channels. Prentice Hall, 5th Edition, 576 pg., 1996.

SOARES Cláudio César. Logística Internacional. Disponível em http://www.exportmanager.com.br/pages/titulos/pdf/logistica_internacional.pdf. Acesso em 08 abril 2011.

ZAFIRIAN, Philippe. Objetivo Competência: por uma nova lógica. São Paulo: Atlas, 2001

APÊNDICE A- Questionário Pesquisa TCC

1- Qual sua profissão?

2- Qual a empresa em que você trabalha?

3- Qual é sua área de atuação na empresa?

4- Há quanto tempo trabalha nesta área?

☐ Menos de 3 anos ☐ De 3 a 5 anos ☐ 5 anos ou mais

5- Você realiza viagens internacionais com frequência?

☐ Sim

☐ Não

Se sim, que frequência _____

6- Você fala inglês?

☐ Sim

☐ Não

7- Com que frequência você tem contato com a língua inglesa por *e-mail*?

☐ Frequentemente ☐ Às vezes ☐ Nunca

8- Com que frequência você tem contato com a língua inglesa por telefone?

☐ Frequentemente ☐ Às vezes ☐ Nunca

9- Com que frequência você tem contato com o inglês através de documentos no seu trabalho?

☐ Frequentemente ☐ Às vezes ☐ Nunca

10- Qual seu nível no idioma inglês?

☐ Básico ☐ Intermediário ☐ Avançado ☐ Fluente

11- É necessário o conhecimento do idioma na sua área de atuação?

☐ Sim

☐ Não

Se sim, por quê? _____

12- Você considera importante o conhecimento da língua inglesa?

☐ Não é importante ☐ Pouca importância

☐ Importante ☐ Muito importante

13- Você já perdeu alguma oportunidade por não ter conhecimento na língua inglesa?

☐ Sim

☐ Não