

Um estudo de caso sobre as demandas de comunicação comercial em espanhol para o agronegócio brasileiro em suas relações com o mercado hispano americano

Karina Aparecida Fioretti¹, Edmary C. de G. Caetano², Adriano Virgílio³, Celso da Costa Carrer⁴, Marcelo Machado De Luca de Oliveira Ribeiro⁵

1 - ETEC PAULA SOUZA

2 - FZEA/USP

3 - FZE/USP

4 - FZEA/USP

5 - FZEA/USP

RESUMO - O presente projeto de pesquisa objetivou realizar um estudo de caso em duas indústrias da área animal que apresentam projeção no mercado internacional para expansão comercial, tendo em vista o mercado latino-americano em franca ascensão, e a importância de uma formação atualizada adequada ao mercado de trabalho. Assim, é essencial a conscientização sobre o fato de que o não domínio da língua espanhola na tradução técnica pode gerar barreiras ao sucesso do processo de negociação. Desta forma, este trabalho buscou mostrar a importância em aliar o conhecimento técnico ao conhecimento linguístico demonstrando assim a relevância da Língua Espanhola na formação do profissional da área de agronegócios. O estudo de caso tem como base o método científico qualitativo, pautado pela análise do discurso que prevalece nas falas dos entrevistados. Para tanto, foi usado um questionário como instrumento de pesquisa e posterior análise, por se entender que o mesmo será suficiente para sustentar a problemática apontada.

Palavras-chave: tradução técnica, língua espanhola, regulamentação de produtos, comércio exterior

A case study on the demands of commercial communication in Spanish for the Brazilian agribusiness in its relations with the American Hispanic market

ABSTRACT - This research project aimed to carry out a case study in two animal industries that show projection in the international market for commercial expansion, in view of the Latin American market on the rise, and the importance of an updated training adequate to the job market. Thus, it is essential to raise awareness about the fact that non-mastery of the Spanish language in technical translation can create barriers to the success of the negotiation process. In this way, this work tried to show the importance in allying the technical knowledge to the linguistic knowledge thus demonstrating the relevance of the Spanish Language in the formation of the professional of the agribusiness area. The case study is based on the qualitative scientific method, based on the discourse analysis that prevails in the interviewees' speeches. For that, a questionnaire was used as a research tool and later analysis, because it was understood that it would be enough to support the problem.

Introdução

Com a crescente demanda por inovação, reflexo de um mundo globalizado em que a informação e comunicação passam a ser elementos reais e de uso contínuo, surge a necessidade de estreitar as relações comerciais entre Brasil e outros países, para que haja essa inserção, é fundamental buscar qualificação, melhorando a qualidade dos produtos, adaptando-se às diferenças locais e culturais, intercambiando informações. Desta forma, é necessário que passemos a ver a comunicação como um dos pontos de grande importância nas relações comerciais entre Brasil e países da América Latina, que possuem o Espanhol como língua oficial. Como reflexo, já presenciamos o ensino de língua espanhola permeando a realidade das escolas brasileiras, de acordo com a sanção da Lei nº 11.161 (05/08/2005), projeto de Lei 3.987, de 2000, de autoria do Deputado Átila Lira (BRASIL, 2006, p. 128), com o intuito de que não haja ruído no processo de comunicação, possibilitando as relações sociais, culturais e comerciais entre os países. No âmbito acadêmico do futuro profissional da área de agronegócios, a presença da língua espanhola ainda não é uma realidade. Por isso, este estudo visa mostrar o quanto importante é aliar o conhecimento técnico ao conhecimento linguístico. A percepção da necessidade deste estudo surge a partir de um relatório de estágio apresentado no ano de 2014, por uma aluna do curso de graduação em Medicina Veterinária-USP, em que descreve o processo de elaboração de monografias as quais relatam e especificam características dos produtos a serem exportados, neste caso o país alvo será o Chile. A empresa em questão é uma multinacional que está entre as maiores representantes do gênero alimentício de pet, localizada na cidade de Descalvado, interior do Estado de São Paulo. Verificando, portanto essa situação é que surge a compreensão da possibilidade de se detectar um gargalo de estudo, no que se refere as possíveis dificuldades linguísticas encontradas no momento de realização de toda a documentação que vise a regularização dos produtos a serem exportados de acordo com as normas exigidas pelo país de destino no processo de exportação. A partir da identificação da problemática é que se determina que além da indústria citada, se elegeria também, outra grande empresa, contudo atuante no Mercado de Saúde Animal, situada na cidade de Cravinhos, interior de São Paulo. A possibilidade de analisar e identificar as dificuldades encontradas no momento de negociação com países hispano-falantes, em duas grandes representantes da indústria animal brasileira, vem de encontro aos anseios da problemática em questão.

Revisão Bibliográfica

A partir da compreensão do processo de comunicação em que o emissor buscará a eficiência da mensagem, tendo como alvo o receptor, é fundamental atentar-se para os possíveis ruídos que o “falso” domínio de línguas irmãs podem a vir causar, gerando verdadeiras armadilhas, neste caso em específico tomamos como exemplo a língua portuguesa e a língua espanhola, ambas línguas latinas que tem em sua raiz uma proximidade que faz com que muitos creiam que possuem o domínio, nos deparamos então com o Portunhol. Dominar uma língua envolve além do conhecimento linguístico, o feeling da cultura de um povo. Não se trata apenas de fazer traduções literais ou deduções de significados de palavras que parecem com o nosso vocábulo. Pela ilusão de que entende o espanhol, muitos brasileiros, ao que parece, têm “complexo” de que sabem espanhol ou castelhano, e acabam se envolvendo em situações embaraçosas [...] (NASCIMENTO, 1999, p. 4). No tocante ao desenvolvimento empresarial que vise a exportação de seus produtos, as novas tecnologias assumem um papel relevante, uma vez que permitem que haja maior conhecimento e promovam a inovação. No agronegócio não seria diferente, contudo é importante e pertinente a esta reflexão compreender que o desenvolvimento linguístico deve ocorrer concomitantemente ao tecnológico, atendendo a necessidade de uma comunicação que se aproprie de seus objetivos, segundo Nascimento (1999, p.12), “... dominar as tecnologias da informação e da comunicação é um objetivo estratégico mundial que vai se infiltrando gradativamente no domínio econômico e social, e que influi na competitividade da economia moderna [...]”. Traçando o caminho para o desenvolvimento e estreitamento de negócios com países hispano americanos é importante ressaltar o Cenário desenvolvido pelo Mercosul, ainda que as indústrias alvo desta investigação estabeleçam relações comerciais com países que não, necessariamente, compreendam o bloco econômico, decerto o Tratado de Assunção firmado em 1991, teve um papel fundamental para que o Brasil olhasse para os “vizinhos” como iminente mercado a ser explorado, ainda que não limitemos nosso olhar ao Mercosul é quase inevitável que o caminho a ser percorrido permeie o tema, tendo em vista a importância do desdobramento da temática sobre as diversas possibilidades promovidas pelo Regionalismo e seus reflexos na cultura, na sociedade e na linguagem. Um dos maiores desafios consiste na preparação para a inserção das empresas nos mercados mundiais. Significa, em linhas gerais, melhoria dos níveis de qualidade dos produtos, maior agressividade nas

vendas, rapidez na absorção de tecnologia, criação de joint-ventures, identificação de nichos de produtos e nichos geográficos, adaptação das empresas às diferenças locais, regionais e internacionais, melhor preparação de quadros e reorganização de estruturas internas com redução de organograma e simplificação de processos (VILLATORE, 1997). A mesma autora propõe em seu artigo algumas orientações para os que desejam estreitar relações comerciais com países pertencentes ao bloco, e que neste caso específico cabem também a América Latina como um todo, sendo as seguintes observações: - estabelecer um programa de treinamento da língua espanhola para os funcionários que vão atuar no novo mercado; - propiciar um canal de comunicação interdepartamental entre os diversos setores da organização que tiverem negociação ou experiência comercial no Mercosul; - fomentar os funcionários com todos os tipos possíveis de veículos de comunicação pertinentes sobre o mercado do Cone Sul; - estabelecer estratégias e metas específicas para as negociações nesse novo mercado, tendo em vista a heterogeneidade cultural entre o Brasil e os outros países do Mercosul. Em suma, recomendações que veem de encontro ao questionamento desta investigação sobre o quão seria importante o domínio linguístico e cultural sobre os países hispano falantes no processo de exportação. A contribuição da reflexão filosófica sobre a linguagem Bakhtina é sem dúvida, uma de seus maiores legados, ao perceber que dentro da língua é possível entender que existe algo mais amplo, que permeia o emissor, o receptor, o enunciado, contextos e as vozes que compõem a linguagem, sendo esta responsável pelas conexões e relações entre os seres humanos, ou seja não há discurso sem interação entre as partes pois é o meu receptor que me define e portanto a Linguagem passa a ser um processo de interação mediado pelo processo de comunicação dialógica. Importante ressaltar que, definido seu pensamento, é pertinente entendermos que Diálogo e diferente de Dialogismo, no primeiro caso subentendemos que duas pessoas, por exemplo, estabelecem, concordam, interagem com algo ou que seguem a mesma linha de raciocínio e ou que buscam um consenso, contudo quando pensamos em Dialogismo é necessário compreender, que não necessariamente, se tem uma consonância pois a partir do momento que o receptor se expressa através de suas falas ao mesmo já lhe foi atribuído suas experiências anteriores as quais não são as mesmas de seu receptor, o que portanto faz com que você enquanto emissor tenha a necessidade de conhecer o outro para então, a partir das inquietudes geradas neste processo possamos entender que a linguagem não é neutra. O diálogo, no sentido estrito do termo, não constitui, é claro, senão uma das formas, é verdade que das mais importantes, da interação verbal. Mas pode-se compreender a palavra “diálogo” num sentido amplo, isto é, não apenas como a comunicação em voz alta, de pessoas colocadas face a face, mas toda comunicação verbal, de qualquer tipo que seja. (Bakhtin, 2012, p. 117) Assim, a incorporação do receptor ou receptores no processo dialógico perpassa qualquer que seja a forma de comunicação pois somos, de acordo com Bakhtin constituído por vozes que veem de nossa constituição histórica. Desta forma, neste trabalho a interpretação dos dados, ocorre a partir do uso real da Língua espanhola; tendo como suporte a pertinência e entendimento do processo dialógico no momento de alinhar conhecimento técnico ao domínio do idioma em questão na regularização de produtos que pertencem a cadeia de agronegócios

Materiais e Métodos

O caminho a ser percorrido para esta investigação tem como foco o Departamento de “Regulatory Affair”, responsável pelos Assuntos Regulatórios, que responde pela imagem da empresa, bem como pelo cumprimento das exigências legais que regulamentam o setor alimentício animal. Sendo este um estudo de caso, a primeira fase consistiu em delimitar as empresas que seriam alvo e a elaboração dos questionários que foram estruturados, portanto identificando a população e o universo a ser estudado, o qual delimitou-se em três empresas, por entender que o caráter desta investigação será o qualitativo e não quantitativo e, principalmente por serem grandes empresas representantes da indústria animal pet, o que já seria suficiente para dar validade a esta pesquisa. A segunda fase foi por meio da coleta de informações, visando dados qualitativos, que foram colhidos por entrevistas formal, informal e questionários aplicados aos responsáveis pelo departamento de regulatórios das empresas pré-selecionadas. A característica predominante é a observação direta, com o propósito de coletar evidências e levantamento de dados, bem como do histórico empresarial. A terceira etapa consistiu na análise e interpretação dos dados para avaliar a importância do domínio do idioma espanhol para profissionais do agronegócio. Sendo relatado desde os primeiros contatos com as empresas até mesmo os pontos críticos no decorrer deste processo.

Resultados e Discussão

Partindo do pressuposto que o discurso não é fixo e que sua mudança ocorre em função do contexto determinado pela interpretação, é importante considerar o processo de Comunicação, em que ressaltamos o papel do Emissor, que busca, neste caso em específico, comprovar sua hipótese através de um questionário, e do outro lado, o do Receptor que deve ser sensibilizado de quão importante é seu papel para o desenvolvimento da pesquisa.

Emissor Transmitir Mensagem Receptor

Finalidade ----- A Mensagem ----- Interpretação do receptor. A partir desta consciência centramos nossas observações na produção de sentido que se dá ao questionário aplicado, o qual constituiu ferramenta cerne que valida a pesquisa. Assim, entendemos que as construções das questões devem não induzir as respostas, ainda que entendamos que a linguagem não é neutra. Importante ressaltar que neste caso o Emissor e Receptor se sustentarão por suas experiências de mundo e experiências no que diz respeito a questionamento central da investigação ou seja, o quão importante é ter o domínio da língua espanhola por um profissional do agronegócio no momento de regularização de produtos que serão exportados a países hispano-americanos. Isto posto, entendemos que a análise do discurso é uma análise de Interpretação e, se deve considerar também elementos linguísticos que nortearão a interpretação que se dará as respostas dadas, considerar as contradições, incoerências, ambivalências e pistas que sejam dadas no desenrolar das falas e, compreender que a Análise do Discurso é o entender do que está por trás da fala, e de que, o próprio discurso é quem sustentará esta fala. Em suma, considerando que a emissora das questões, é professora de Língua Espanhola e tem como principal hipótese o fato da importância do espanhol para as exportações, é que, entendemos que a análise do discurso a ser empregada pressupõe toda essa trajetória na produção dessas questões, confirmando mais uma vez a ausência de neutralidade, o que passamos a entender como algo inerente ao ser humano. Entendeu-se que a pesquisa qualitativa seria suficiente para sustentar a pesquisa por entender que duas empresas escolhidas são extremamente representativas no mercado nacional e de franca negociação com países latino americanos, portanto representativas. Por conseguinte, centremos neste momento, nossa análise no questionário desenvolvido. O questionário, pretenciosamente, considerou alguns aspectos como o de não levantar questões a respeito ao idioma em seu primeiro momento, entendendo que se era necessário iniciar-se conhecendo o histórico da empresa e do entrevistado, bem como a relação entre ambos, em um segundo momento, as questões estão diretamente relacionadas ao cotidiano e participação do mesmo no processo regulamentação de produtos a serem exportados. Somente a partir da sexta questão, é que a Língua Espanhola aparece e os questionamentos sobre os possíveis entraves que o não domínio da língua poderiam ocasionar.

Conclusões

Existe por parte dos entrevistados a percepção da dificuldade da verificação da autenticidade das informações recebidas na língua espanhola. Também se pode observar a necessidade de aliar conhecimento técnico específico e o conhecimento linguístico e que a falta dessa associação gera problemas em relação às embalagens e aos dados nelas contidos. Em especial, durante o processo de regularização de produtos o domínio da língua espanhola se constitui em enorme facilitador para o desenvolvimento do trabalho. Ainda, o Mercosul é efetivamente identificado como possibilidade de expansão comercial.

Referências

BAKHTIN, M. M. Estética da criação verbal. 5. ed. Trad. P. Bezerra. São Paulo: Martins Fontes, 2012. BRASIL. Secretaria de Educação Básica. Linguagens, códigos e suas tecnologias: orientações curriculares para o ensino médio. Brasília: MEC, 2006. NASCIMENTO, M. de J. Idiomas Espanhol e Português e a Democratização da Informação para o Mercosul. 1999. Disponível em: <www.ies.ufpb.br>. Acesso em: 20 abr. 2016. VILLATORE, K. Comunicação no Mercosul. Congresso Virtual de Comunicação Empresarial (CONVICOM), 2005. Disponível em: <http://www.comtexto.com.br/convicomativ_karin.htm>. Acesso em: 20 abr. 2016.