UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
FACULDADE DE ZOOTECNIA E ENGENHARIA DE ALIMENTOS

EDMARY CRISTINA DE GODOY CAETANO

Levantamento das demandas de comunicação comercial em

Espanhol para o mercado Hispano-Americano: um estudo de
multicaso na indústria animal

EDMARY CRISTINA DE GODOY CAETANO

Levantamento das demandas de comunicação comercial em
Espanhol para o mercado Hispano-Americano: um estudo de multicaso
na indústria animal.

VERSÃO CORRIGIDA

Dissertação apresentada à
Faculdade de Zootecnia e
Engenharia de Alimentos da
Universidade de São Paulo, como
parte dos requisitos para a obtenção
do Título de Mestre em Ciências do
programa de Mestrado Profissional
em Gestão e Inovação na Indústria
Animal.

Área de Concentração: Gestão e
Inovação na Indústria Animal

Orientador: Profa. Dra. Fabiana
Cunha Viana Leonelli

Ficha catalográfica elaborado pelo
Serviço de Biblioteca e Informação, FZEA/US,
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

5891 Godoy Caetano, Edmary Cristina de
 Levantamento das demandas de comunicação
 comercial em Espanhol para o mercado Hispano-
Americano: um estudo de multicaso na indústria
animal. / Edmary Cristina de Godoy Caetano ;
orientadora Fabiana Cunha Viana Leonelli. --
Pirassununga, 2019.
54 f.

Dissertação (Mestrado - Programa de Pós-Graduação
em Mestrado Profissional Gestão e Inovação na
Indústria Animal) -- Faculdade de Zootecnia e
Engenharia de Alimentos, Universidade de São Paulo.

1. Conhecimento técnico. . 2. Língua Espanhola.
3. Regulamentação de produtos. 4. Agronegócio. I.
Cunha Viana Leonelli, Fabiana , orient. II. Título.

EDMARY CRISTINA DE GODOY CAETANO

Levantamento das demandas de comunicação comercial em espanhol para o mercado Hispano-Americano: um estudo multicaso na indústria animal

Dissertação apresentada à Faculdade de Zootecnia e Engenharia de Alimentos da Universidade de São Paulo, como parte dos requisitos para a obtenção do Título de Mestre em Ciências do programa de Mestrado Profissional em Gestão e Inovação na Indústria Animal.

Área de Concentração: Gestão e Inovação na Indústria Animal.

Data da aprovação ____/____/____

DEDICATÓRIA

Este trabalho é dedicado à minha mãe Maria (*in memoriam*), que se faz presente em todos os dias da minha vida, ao meu marido e meus filhos que dispensaram toda a paciência e incentivo.

AGRADECIMENTOS

A Profa. Dra. Fabiana Cunha Viana pela orientação e por compartilhar seu conhecimento e amizade, contribuindo desta forma para meu crescimento científico e pessoal.

A amiga Paula Meyer por ser e estar presente na minha vida.

Agradeço ao meu esposo e companheiro Márcio José pelo constante incentivo e apoio.

Aos meus filhos Cauê e Luan por serem inspiração.

E, por último, mas não menos importante, à minha companheira de sala que não me deixou desistir, Delaine G. Rocha, por cada mensagem de apoio e incentivo e a todos que, diretamente ou indiretamente, contribuíram para a finalização deste trabalho.

RESUMO

CAETANO, E. C. G. **Levantamento das demandas de comunicação comercial em espanhol para o mercado Hispano-Americano:** um estudo multicaso na indústria animal. 2019. 51 f. Dissertação (Mestrado Profissional) - Faculdade de Zootecnia e Engenharia de Alimentos, Universidade de São Paulo, Pirassununga, 2019.

O presente trabalho tem como objetivo avaliar a importância do domínio do idioma Espanhol em empresas ligadas à indústria animal, tendo em vista a importância econômica deste setor para o agronegócio brasileiro e a expansão do mercado latino-americano. Desta forma, este trabalho buscou levantar as demandas de comunicação comercial em Espanhol para o mercado Hispano-Americano, avaliando a importância do conhecimento técnico ao conhecimento linguístico, assim como a relevância da Língua Espanhola para profissionais do agronegócio que atuam no setor comercial e, sobretudo, na área de Assuntos Regulatórios. A metodologia eleita foi a de estudo multicase, método científico de pesquisa de abordagem qualitativa. O instrumento de pesquisa usado foi um questionário aplicado no segundo semestre de 2016, aos responsáveis pelos Departamentos de Assuntos Regulatórios que se relacionam comercialmente com países Hispano-Americanos. A pertinência desta pesquisa não se limitou a avaliar ou não o domínio da língua espanhola e, sim, à importância de se aliar o conhecimento técnico ao linguístico, quanto à regulamentação de produtos da indústria animal no contexto latino-americano. Sendo o espanhol o idioma dominante dos países da América Latina, é relevante entender a real necessidade da inserção deste conhecimento na formação do profissional que trabalha com esta cadeia de negócios, contribuindo para uma comunicação eficiente e para um resultado que não demande tanto tempo para a resolução de documentos e embalagens, no que diz respeito à tradução. Como resultado identificou-se a necessidade do domínio da língua espanhola, sobretudo no que tange a área de Assuntos Regulatórios, nas empresas ligadas à indústria animal que compuseram o estudo multicase deste trabalho.

Palavras-chave: Conhecimento técnico. Língua Espanhola. Regulamentação de produtos.

ABSTRACT

CAETANO, E. C. G.. Survey about the commercial communication demands in Spanish for the Hispanic American market: a multi-case study in animal industry 2019. 51 f. Dissertação (Mestrado Profissional) - Faculdade de Zootecnia e Engenharia de Alimentos, Universidade de São Paulo, Pirassununga, 2019.

The present study aimed to evaluate the importance of Spanish language domain in companies related to animal industry, considering the economic relevance of this sector for the Brazilian agribusiness and the expansion of Latin American market. Thus, this study sought to raise demands about commercial communication in Spanish for the Latin American market, assessing the importance of allying technical knowledge to linguistic knowledge, as well as the relevance of the Spanish language for professionals in the area of agribusiness, mainly in Regulatory Affairs. The chosen methodology was multi-case study, i.e. a scientific research method of qualitative approach. The research tool used was a questionnaire applied, during the second semester of 2016, to those responsible for the Commercial Regularization departments, which are commercially related to Hispanic American countries. The relevance of this research was not restricted to only assess the domain (or not) of the Spanish language, but the importance of allying the technical to the linguistic knowledge, concerning the regulation of products of the animal industry in Latin American context. Since the Spanish is the main language of the countries in the Latin America, it is relevant to understand the actual need to insert this knowledge in the training of the professionals who work in this business chain, contributing to an efficient communication, as well as to a result that does not require much time for the resolution of documentation and packaging, regarding the translation. As a result, the need of Spanish language domain was identified, especially with regard to Regulatory Affairs related to animal industry, that composed the multi-case study of this research.

Keywords: Technical knowledge. Spanish language. Product regulation.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1- Processo de Comunicação	14
Figura 2- Estimativa do número de falantes em espanhol.....	18
Figura 3- Exemplo Ilustrativo de Falso Cognato em Embalagem.....	20
Figura 4- Exemplo Ilustrativo de Heterotônicos em Embalagem	21
Figura 5- Diagrama Esquemático das Etapas da Pesquisa de Campo...	24
Figura 6- Representação das Repostas da Empresa 1	32
Figura 7- Representação das Respostas da Empresa 2	35
Figura 8- Representação das respostas da Empresa 3	38
Figura 9- Representação das Respostas dos Entrevistados	40

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	09
2 OBJETIVOS.....	12
2.1 OBJETIVO GERAL.....	12
2.2 OBJETIVO ESPECÍFICO	12
3 REVISÃO DE LITERATURA.....	13
3.1 A COMUNICAÇÃO	13
3.2 O PROCESSO DE COMUNICAÇÃO.....	15
3.3 RUÍDO.....	17
3.4 A IMPORTÂNCIA DA LÍNGUA ESPANHOLA NO MUNDO.....	18
3.5 ARMADILHAS	19
3.6 ANÁLISE DE CONTEÚDO SEGUNDO BARDIN	22
4 MATERIAL E MÉTODOS.....	23
4.1 PROCEDIMENTO.....	23
5 RESULTADOS E DISCUSSÃO	28
5.1 ESTUDOS DE CASO	28
5.1.1 Empresa 1	28
5.1.2 Empresa 2.....	32
5.1.3 Empresa 3.....	35
5.2 ANÁLISE AGREGADA DAS ENTREVISTAS	39
6 CONCLUSÃO.....	44
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	45
REFERÊNCIAS.....	46
APÊNDICE.....	49
ANEXO	53

1 INTRODUÇÃO

A importância da comunicação para o ser humano é vital para a sobrevivência e para o processo de evolução da sociedade. Portanto, observa-se que, a partir de um mercado de trabalho exigente e de sua própria internacionalização, o aperfeiçoar das habilidades comunicativas tem sido alvo das mais diferentes formações profissionais. Assim, o conhecimento e o domínio de uma segunda língua estrangeira são mais do que um item de formação curricular, são uma demanda atual para o desenvolvimento pessoal, profissional e cultural de indivíduos e nações.

Neste contexto, o pleno domínio de um idioma estrangeiro, ou seja, competência nas habilidades de ler, ouvir, escrever e falar, torna a comunicação, em uma língua estrangeira, sobretudo nas relações comerciais, um diferencial competitivo e uma habilidade profissional indispensável.

Embora a língua inglesa seja considerada como idioma universal, a adoção da língua hispânica como língua corrente tem crescido mundialmente, não se restringindo à América Latina e demais países que possuem o Espanhol como língua oficial. É importante ressaltar que o espanhol é considerado língua materna de mais de 420 milhões de pessoas e que, além de 21 países que o tem como língua oficial, o espanhol é considerado a segunda língua dos Estados Unidos, sendo um dos 6 idiomas oficiais da Organização das Nações Unidas (ONU) e da Comunidade Econômica Europeia (CEE), reforçando sua relevância (UNITED NATIONS, 2019).

Nos Estados Unidos, a língua espanhola é considerada uma língua de imigração, pois resulta da imensa comunidade latino-americana presente no país, levando consigo todos os aspectos culturais, suas histórias e seus idiomas.

No Brasil o ensino de língua espanhola tornou-se realidade das escolas brasileiras, de acordo com a sanção da Lei nº 11.161 (05/08/2005), projeto de Lei Federal 3.987, de 2000, de autoria do Deputado Átila Lira (BRASIL, 2006), que foi assinado em 2005 pelo então presidente Luiz Inácio da Silva. Esta lei determinou que as escolas de ensino médio privadas e públicas oferecessem o ensino língua espanhola até 2010, sendo a oferta obrigatória, porém, de caráter facultativo para os discentes.

Em 2017 foi decretada e sancionada pelo Presidente da República Michel Temer, a Lei nº 13.415, definindo mudanças para o ensino médio pela Base Nacional Comum (BNCC), em que somente as disciplinas de língua portuguesa e matemática serão obrigatórias nos três anos, e tendo quatro áreas do conhecimento, entre as quais o aluno deverá escolher, caso não opte pela formação técnica e profissional (BRASIL, 2017).

No tocante ao ensino de Línguas estrangeiras, a reforma propõe que a língua inglesa seja obrigatória desde o 6º ano do Fundamental até o Ensino Médio. No caso do espanhol, seria optativo, ficando sua oferta a critério dos sistemas de ensino.

§ 4o Os currículos do ensino médio incluirão, obrigatoriamente, o estudo da língua inglesa e poderão ofertar outras línguas estrangeiras, em caráter optativo, preferencialmente o espanhol, de acordo com a disponibilidade de oferta, locais e horários definidos pelos sistemas de ensino (BRASIL, 2017).

Assim, a relevância deste trabalho justifica-se não só pelas políticas de incentivo à Língua Espanhola, além do aspecto geográfico do Brasil, que faz fronteira com 7 países nos quais o Espanhol é idioma oficial, fato que potencializa as relações comerciais com vizinhos de língua hispânica.

A problemática explicitada se fortaleceu a partir de um relatório de estágio, realizado em um Departamento de Assuntos Regulatórios (“*Regulatory Affairs*”) em uma multinacional do gênero alimentício para “pet”, quando se apresentou a real necessidade de buscar maiores informações e dados alicerçando o objetivo deste estudo.

É de extrema relevância entender e identificar a importância do domínio de uma língua estrangeira como um facilitador para comunicação eficiente no processo de exportação. Esse estudo permitiu identificar o mercado regional latino-americano e avaliar se o idioma espanhol seria um elemento agregador na formação de profissionais do agronegócio e, sobretudo, para aqueles que pretendem atuar junto à área comercial e/ou de Assuntos Regulatórios (*Regulatory Affairs*).

A percepção da necessidade deste estudo manifesta-se, se fortalece e por fim, se consuma, com uma inquietação apontada no relatório das atividades desenvolvidas durante o Estágio Supervisionado na área de Assuntos Regulatórios de uma empresa de nutrição animal, em que Souza (2014), aluna do curso de graduação em Medicina

Veterinária da FZEA-USP, descreveu o processo de elaboração de monografias, relatando e especificando características dos produtos a serem exportados, tendo o Chile como país-alvo. Em seu relatório, a autora apontou as dificuldades encontradas, oriundas da falta de domínio do idioma espanhol.

Desta maneira o escopo da pesquisa foi sendo delimitado, tendo como centralidade identificar as dificuldades linguísticas no idioma espanhol, no momento de registros dos produtos a serem exportados, de acordo com as normas exigidas pelo país de destino no processo de exportação.

A partir da centralidade do problema, determinou-se que, além da indústria citada, se elegeriam também, ao menos, outras duas grandes empresas, tendo como premissa serem atuantes na Indústria Animal e exportarem para países de Língua Hispânica. Desta forma, a possibilidade de analisar e identificar as dificuldades encontradas no momento de negociação com países hispano-falantes, em três grandes representantes da indústria animal brasileira, vem de encontro aos anseios da problemática em questão.

É importante enfatizar que a escolha das empresas, além de sua importância no mercado nacional e internacional, foi reflexo da convergência e aderência aos propósitos da pesquisa, de maneira que as entrevistas pudessem ser efetivadas, de acordo com o critério de conveniência adotado.

Em suma, a presente pesquisa buscou responder a indagação feita sobre a demanda de tradução técnica em espanhol no mercado de indústria animal, a partir da formação de conhecimento e atuação da autora deste trabalho, que é licenciada em Espanhol/Português e especialista em Espanhol para Brasileiros. Ainda o tema está alinhado à linha de pesquisa de Inovação na Indústria Animal.

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 pode vir causar, gerando verdadeiras armadilhas. Neste caso, em específico, tomando como exemplo as línguas portuguesa e espanhola, ambas línguas latinas que têm raízes semânticas muito próximas, faz com que muitos creiam que possuem o domínio, o tão conhecido “Portunhol”.

2 OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GERAL

Levantar a demanda e a relevância do domínio da língua espanhola para profissionais da área de agronegócio, identificando o domínio e o alinhamento entre conhecimento técnico e linguístico.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Relatar situações e vivências para embasar esta pesquisa, no que diz respeito a sua problemática.
- Identificar e elencar casos com o perfil demandado para a pesquisa;
- Reconhecer, nessas empresas, as dificuldades e entraves encontrados pelos responsáveis diretos no processo de exportação de um produto, que tenham como destino final um país, no qual o espanhol seja seu idioma oficial;

3 REVISÃO DE LITERATURA

A revisão deste trabalho foi pautada em comunicação e análise de conteúdo, por entender que estes arcabouços permeiam o processo de comunicação e os problemas causados pelos possíveis ruídos advindos do não domínio da língua espanhola, dando sustentação teórica às análises e discussões dos dados obtidos por meio das entrevistas (estudo multicaso).

3.1 A COMUNICAÇÃO

A palavra Comunicação origina-se do Latim COMMUNICATIO, que significa repartir, ser compartilhado por vários públicos. Ou seja, “em sua acepção mais fundamental, o termo “comunicação” refere-se ao processo de compartilhar um mesmo objeto de consciência, exprimindo a relação entre consciências” (HOHLFELDT; MARTINO; FRANÇA, 2015).

Neste estudo, a importância da comunicação foi analisada dentro do processo de negociação em comércio exterior e de sua necessidade para a sobrevivência dentro de um mercado competitivo, tecnológico e cada vez mais veloz em suas informações.

Registros históricos revelaram que antes mesmo da fala, os povos mais primitivos já se manifestavam através de uma linguagem rupestre e de códigos linguísticos (HOHLFELDT; MARTINO; FRANÇA, 2015).

A habilidade de comunicação é inerente ao ser humano que, sendo um ser social, é incapaz de viver isoladamente, sendo, portanto, um fenômeno social que implica, ao menos, em um emissor e um receptor (HOHLFELDT; MARTINO; FRANÇA, 2015).

De acordo com estes autores, no capítulo 4, (*As origens Antigas: A comunicação e as Civilizações*), “(...) precisamos ter claro, contudo, é a existência de uma íntima relação entre os processos comunicacionais e os desenvolvimentos sociais”; o ser humano é sedento pelo ato de se comunicar e por isso busca, desde sempre, aprimorar as ferramentas para tornar o processo comunicativo cada vez mais eficiente e rápido. Os registros mostram a evolução desde os primeiros registros em cavernas que transpassaram pela escrita na argila, papiros evoluindo para o papel e, atualmente, para as mensagens eletrônicas.

Dentro do processo de comunicação depara-se com a língua e a linguagem. Pensemos na língua como um instrumento utilizado para a comunicação, que possui um conjunto de normas estabelecidas (gramática) e que tem como objetivo facilitar e padronizar o processo. Apesar da existência da Gramática Normativa, a língua está condicionada ao uso e seus usuários, por isso não é algo rígido e inalterável. É um elemento social que está subordinado aos modismos, regionalismos e neologismos, que reforçam a importância das interações sociais na comunicação (BAGNO, 2014).

A linguagem é um sistema que se utiliza da fala escrita ou oral para comunicar-se, podendo ser verbal (fala e escrita) ou não verbal (gestos). A linguagem sofre adaptações, assim como a fala de acordo com o contexto social; como por exemplo há a linguagem formal e a informal (BAGNO, 2014).

Partindo do pressuposto que a fala não é fixa e que sua mudança ocorre em função do contexto determinado pela interpretação, é importante considerar o processo de Comunicação. Neste processo, há 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, conforme ilustra a Figura 1.

Figura 1- Processo de Comunicação.

Fonte: Própria autoria

No tocante ao idioma, trata-se de uma língua genuína de um povo que representa a identidade e hábitos de uma nação. Ainda que dialetos representem as características de uma região ou grupo social que estão suscetíveis às variações linguísticas, é o idioma que representa e identifica um povo (BAGNO, 2014).

3.2 O PROCESSO DE COMUNICAÇÃO

A comunicação deve ser vista como elemento essencial, para que situações de uso inadequado e equivocado da língua não sejam vinculadas ao contexto profissional. Portanto, é fundamental que se elimine toda e qualquer dedução linguística que as línguas portuguesa e espanhola possam causar durante as relações comerciais no mercado hispano-americano.

A importância do domínio da língua espanhola não se limita às relações da América Latina na América do Norte. A demanda do domínio deste idioma é crescente e determinante no cotidiano dos E.U.A, de acordo com Bagno (2014, p.45):

“Nos Estados Unidos, a intensa imigração proveniente do México, Porto Rico e outros países latino-americanos está fazendo do espanhol uma língua com presença cultural e política: segundo recém fundado Observatório da Língua Espanhola e das Culturas Hispânicas nos Estados Unidos, sediado na Universidade de Harvard, o número de falantes do espanhol em território estadunidense poderá ultrapassar, em 2050, o da população total do México, que é hoje o maior país da língua espanhola (120 milhões de habitantes).”

Kotler (2000) afirmou que a compreensão cultural do país em que se desenvolvem as relações comerciais é de extrema importância, assim como o reconhecimento político e econômico são elementos fundamentais no momento de negociações internacionais.

“Entretanto, embora muitas nações e regiões integrem suas políticas e padrões comerciais, cada nação ainda possui características peculiares que precisam ser compreendidas. O estágio de preparação do país para a aceitação de produtos e serviços e sua atratividade como mercado para empresas estrangeiras dependem do ambiente econômico, político-legal e cultural” (KOTLER, 2000, p. 395).

Ainda, de acordo com Kotler (2000), a decisão de ingresso no mercado externo é reflexo de muito estudo, planejamento e arrojo empresarial, pois para uma inserção eficiente no país de destino, além dos aspectos burocráticos, situação econômica e aspectos de saúde animal, o domínio do idioma passa a ser uma ferramenta de grande valia. Ele permite uma comunicação clara e eficaz, fazendo necessário deixar a “zona de conforto” do idioma e cultura maternos e defrontar-se com novos aspectos.

“A maioria das empresas preferiria permanecer no mercado interno, se ele fosse grande o suficiente. Os gerentes não precisariam aprender outras línguas e leis, a lidar com moedas flutuantes e a enfrentar incertezas políticas e reais, nem alterar o design de seus produtos para adaptá-los às diferentes necessidades e expectativas e consumidores. Seria muito mais fácil e seguro fazer negócios” (KOTLER, 2000, p.389).

O Tratado de Assunção, firmado em 26 de março de 1991, deu origem ao Mercado Comum Sul (Mercosul), formado por Argentina, Brasil, Paraguai e Uruguai, posteriormente com adesão da Venezuela que se constituiu no primeiro Estado Latino-americano a aderir ao tratado constitutivo, em 2006; e, mais recentemente, a Bolívia, em 2015 (SIMÃO, 2009).

Este tratado teve um papel fundamental para que o Brasil identificasse seus “vizinhos” como iminente mercado a ser explorado. Mesmo não limitando o 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 desta década 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, 2005).

Villatore (2005) propôs, 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, tais como:

- 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, são recomendações que vem de encontro ao questionamento desta investigação sobre a importância do domínio linguístico e cultural sobre os países hispano-falantes no processo de exportação.

3.3 RUÍDO

De acordo com Gessner (2007), dentro do processo de comunicação encontram-se elementos fundamentais para o processo como emissor, mensagem e receptor. Porém, há um elemento que pode interferir na eficiência do processo, o ruído. O ruído é “uma perturbação indesejável em qualquer processo de comunicação, que pode provocar danos ou desvios na mensagem”. Estes danos podem ser irreversíveis e/ou deixar um rastro negativo, por isso, ainda que presentes em nosso cotidiano, devem ser temidos e evitados dentro de qualquer tipo de comunicação organizacional.

Não menos importante é a comunicação dentro de uma empresa, muitos problemas poderiam ser evitados com uma comunicação clara e objetiva, se os ruídos fossem evitados. Para tanto, Mendonça (2009) elenca exemplos de ruídos no processo de comunicação:

- Ambiente adverso – local em que há muito barulho, excesso de pessoas circulando poderá distrair a atenção do receptor, que por sua vez compreenderá apenas parte da mensagem emitida pelo emissor;
- O momento em que a mensagem está sendo passada – caso o receptor não esteja concentrado para obter as informações necessárias ou tenha sua atenção dividida em mais de uma atividade, a mensagem não será completamente entendida;
- Linguagem inadequada – uso de termos técnicos ou palavras em idioma desconhecido pelo receptor;
- Exposição descuidada – falar de temas que não são do interesse dos receptores, desviando assim a atenção, não centrando nos assuntos que são de fato importantes.

Assim sendo, é primordial questionar-se e refletir sobre a importância de evitar o ruído, especificamente na situação analisada neste trabalho, que trata sobre problemas de linguagem inadequada em outro idioma.

É extremamente relevante que os profissionais estejam atentos e preparados para evitar os ruídos, aprimorando o idioma materno e buscando novos conhecimentos, como um novo idioma, por exemplo.

3.4 A IMPORTÂNCIA DA LÍNGUA ESPANHOLA NO MUNDO

Apesar da dificuldade de precisar o número de idiomas existentes e, os mais falados no mundo, de acordo com anuário do Instituto Cervantes EL ESPAÑOL: UNA LENGUA VIVA, publicado em 2018 (VITORES, 2018), o idioma espanhol estaria em segundo lugar, sendo língua oficial em 21 países, resultando em 577 milhões de falantes.

De fato, tomando como base a metodologia utilizada para realizar o cálculo de falantes, as projeções indicam que a comunidade hispana falante continuará crescendo, assim, em 2050, cerca de 756 milhões de pessoas terão o domínio da língua espanhola. A Figura 2, a seguir, ilustra a projeção da comunidade hispana falante para as próximas décadas.

Figura 2- Estimativa do número de falantes de espanhol em 2050 e 2100 (em milhões de habitantes)

Fonte: VITORES, D. F. El español: una lengua viva. São Paulo: Instituto Cervantes, 2018.

A língua espanhola, presente nos Estados Unidos, é um reflexo do fenômeno chamado de línguas de imigração, que consiste em idiomas que são levados a outros

países por motivos diversos. Neste caso específico, é um reflexo do processo migratório a partir de países latino-americanos (BAGNO, 2014).

No Estado de São Paulo, os centros estrangeiros de línguas acolheram o papel de defesa da oferta da língua espanhola na rede pública paulista. A APEESP (Associação dos Professores de Espanhol do Estado de São Paulo), no dia 26 de junho de 2018, protocolou na Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo o projeto de lei que regulamenta a oferta de língua espanhola na rede pública estadual de São Paulo, apresentada pela Deputada Estadual Leci Brandão. O projeto já foi aprovado pela Comissão de Constituição, Justiça e Redação. Ainda terá que passar por mais duas comissões, a de Educação e Cultura e a de Finanças para, então, ser encaminhado para votação no plenário.

O Estado da Paraíba, por exemplo, de acordo com matéria publicada no portal de notícias G1, do dia 05 de setembro 2018 (PORTAL, 2018) prevê a oferta da disciplina de língua espanhola na grade curricular da rede estadual de ensino. Conforme o dispositivo nº 11.191, de autoria do deputado Anísio Maia (PT), a disciplina passa a ser facultativa nas escolas públicas estaduais de ensino fundamental. De acordo com a Lei, os sistemas de ensino e as unidades educacionais deverão adaptar seus currículos e grades curriculares para seu cumprimento a partir do ano letivo de 2019.

3.5 ARMADILHAS

Com o passar do tempo e do estudo do idioma Espanhol, é possível perceber que, como língua latina, tem em sua raiz arraigadas as conjugações, tempo e modos verbais, que deixam muitos estrangeiros temerosos. Por isso, quando se pensa nesse conjunto de palavras que se assemelham ao português, mas possuem outro sentido, percebe-se a necessidade de ter conhecimento e domínio do idioma (SELLANES, 2019).

Linguisticamente, existe um fenômeno denominado de falsos cognatos que, em espanhol, chamam-se de “Falsos Amigos”. Para muitos seriam as grandes armadilhas do idioma. A Figura 3 ilustra exemplo de falso cognato que será discutido na sequência.

Figura 3 - Exemplo ilustrativo de Falso Cognato em Embalagem.

Fonte: Imagem da internet (Madres y Cachorros). Acesso em 17 jan. 2018.

Nesta figura, para o leigo, a frase estaria no seu sentido literal dizendo “Mães e cachorros”. Contudo a palavra “cachorros” em espanhol significa filhotes, resultando na tradução de “mães e filhotes”.

Outro exemplo, encontrado na página de uma das empresas na Argentina, em suas orientações, consta: “*Respuesta nutricional perros mayores*”. Aqui, o termo “*mayor*” em espanhol refere-se à idade e não ao tamanho, portanto o sentido seria de “cachorros mais velhos”.

As armadilhas não se limitam ao aspecto semântico, como falsos cognatos. A língua tem uma estrutura verbal que requer especial atenção aos tempos e modos verbais. Existem os *heterogenéricos*, que são palavras em espanhol que se assemelham ao português, porém possuem gênero distinto. Um exemplo é a palavra leite, substantivo masculino em português que passa a ser um substantivo feminino em espanhol “la leche”.

Outro exemplo seria a palavra “ración” que deve ser usada no sentido de porção ou quantidade. Já para ração animal, o mais adequado seria usar “pienso”, não como verbo “pensar” em primeira pessoa e, sim, como substantivo, com o significado de ração. Neste caso, segue o exemplo com tradução “Es compatible con todos los ingredientes de los piensos para animales” (Compatível com todos os ingredientes da ração animal). Ainda para ilustrar segue: “una ración de leche y atún (uma porção de leite e atum).

A Figura 4 refere-se a orientações sobre o ciclo de um parasita em cachorro, identificado na página de uma das empresas analisadas. Encontra-se o termo “parásitos”, o que tem sua sílaba tônica em “ra”, enquanto em português o termo associado “parasita” tem sua sílaba forte em “si”. A palavra “período” em português tem a sílaba tônica no i, em espanhol passa a ter a sílaba forte em “o” (“peri^odo”). São detalhes, que ainda que pareçam pequenos, distinguem os dois idiomas demonstrando um exemplo do aspecto linguístico denominado em espanhol de *heterotônicos*, (*hetero* = diferente; *tônico* = referente à acentuação tônica). São palavras em português e espanhol que apresentam grafias semelhantes ou iguais, mas com tonicidades (sílabas tônicas) diferentes (CELADA, 2002).

Figura 4 –Exemplo Ilustrativo de Heterotônicos em Embalagem: ciclo de parásitos

Fonte: imagem da internet (Toxocara Canis). Acesso em: 17 out. 2018.

Por fim, o domínio de uma língua estrangeira perpassa as habilidades de ler, ouvir, falar e escrever, e o seu não-domínio da mesma pode resultar em equívocos linguísticos que, no caso de uma empresa que se dispõe a entrar mercado internacional, acaba se desdobrando em problemas com diferentes interfaces, sobretudo, no que tange às áreas de Assuntos Regulatórios e comercial.

3.6 ANÁLISE DE CONTEÚDO

A análise do conteúdo é um conjunto de instrumentos de cunho metodológico em constante aperfeiçoamento, que se aplicam a discursos (conteúdos e continentes) extremamente diversificados. Seu foco é na comunicação e tem como objetivo a manipulação de mensagem para afirmar os indícios que possibilitam depreender sobre outra realidade que não a da mensagem, ou seja, baseada na dedução: a inferência (BARDIN, 2011).

De acordo com a autora, na fase de pré-análise, o material deve ser organizado a partir da escolha dos documentos. O contato inicial com os documentos, a chamada “leitura flutuante” na qual se formulam hipóteses (explicações antecipadas do fenômeno observado) e estabelecem indicadores que guiam a interpretação final baseados nas seguintes regras, tais como:

- a) Exaustividade, sugere-se esgotar todo o assunto sem omissão de nenhuma parte;
- b) Representatividade, preocupa-se com amostras que representem o universo;
- c) Homogeneidade, nesse caso os dados devem referir-se ao mesmo tema, serem coletados por meio de técnicas iguais e indivíduos semelhantes;
- d) Pertinência, é necessário que os documentos sejam adaptados aos objetivos da pesquisa; e
- e) Exclusividade, um elemento não deve ser classificado em mais de uma categoria.

No momento da análise do material, os dados passam por um processo de codificação que se restringe ao recorte.

Desta forma, Bardin (2011) conceitua a entrevista como sendo um método de investigação e a classifica como fechadas e abertas, sendo esta última, de análise demasiada complexa.

4 MATERIAL E MÉTODOS

4.1 PROCEDIMENTOS

A abordagem metodológica empregada neste trabalho é de natureza qualitativa e caracteriza-se como exploratória, quanto aos seus objetivos, e descritiva, quanto aos procedimentos. Foram utilizados, para sua elaboração, tanto dados primários (entrevistas com os atores envolvidos), como dados secundários.

De acordo com Gil (2007), a pesquisa exploratória objetiva aprimorar ideias e tornar mais explícito o problema a ser estudado; neste caso, a relevância e pertinência do domínio do idioma espanhol para profissionais do agronegócio. Ainda, de acordo com o autor, o planejamento de um estudo exploratório tem grande flexibilidade, entretanto, geralmente assume a forma de estudo de caso ou pesquisa bibliográfica.

Segundo Yin (2001), os estudos multicaseos são caracterizados pelo maior foco na compreensão e na comparação qualitativa dos fenômenos, além de proporcionar uma maior abrangência dos resultados, não se limitando às informações de uma só organização.

Um estudo de caso pode ser caracterizado como o estudo de uma entidade bem definida, tal como um programa, uma instituição, um sistema educativo, uma pessoa ou uma unidade social (YIN, 2001). Visa conhecer em profundidade o como e o porquê de uma determinada situação que se supõe ser única em muitos aspectos, procurando descobrir o que há nela de mais essencial e característico. O pesquisador não pretende intervir sobre o objeto a ser estudado, mas revelá-lo tal como ele o percebe (YIN, 2001).

Neste sentido, este trabalho buscou identificar a real importância do domínio da Língua Espanhola para o profissional dentro do contexto da indústria animal, utilizando-se de estudo multicaseos como método de pesquisa qualitativa.

O estudo de casos múltiplos Segundo Yin (2001), podem ser restrito a uma ou a várias unidades, caracterizando-o como único ou múltiplo, tem provas mais convincentes, sendo visto como mais robusto, pois o estudo multicase possibilita levantar evidências relevantes e de maior confiabilidade se comparado aos estudos de casos únicos (YIN, 2001).

Para tornar mais visíveis os procedimentos adotados na pesquisa de campo, a Figura 5 ilustra as etapas percorridas no trabalho.

Figura 5- Diagrama esquemático das etapas da pesquisa de campo.

Fonte: Própria autoria.

a) Definição dos estudos de caso

Considerando este estudo como multicase, a primeira fase consistiu em delimitar as empresas que seriam foco da pesquisa. As escolhas das empresas tiveram quatro fatores determinantes:

- A existência de relação comercial com países hispano-americanos;
- A representatividade no mercado nacional e internacional;
- Atuação na indústria animal, por meio de produtos e/ou serviços que atendam tanto animais de companhia (pets), como animais de produção;
- Por questão de conveniência, delimitou-se a área geográfica do interior do Estado de São Paulo, particularmente, na região Sudoeste.

A partir dos critérios adotados, foram identificadas 6 empresas com as quais estabeleceu-se o contato inicial para convite à participação na pesquisa. Do universo abordado, três empresas concordaram em contribuir com o trabalho. Por entender que o caráter desta investigação é qualitativo e não quantitativo e, principalmente, por serem grandes empresas representantes da indústria de alimentação e saúde animal, considerou-se a amostra suficiente para validar o propósito da pesquisa.

Desta forma, determinou-se como foco o Departamento de “*Regulatory Affair*” (Assuntos Regulatórios), que administra a reputação da empresa e responde tecnicamente ao Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (MAPA), órgão responsável pela gestão das políticas públicas de estímulo à agropecuária, pelo fomento do agronegócio e pela regulação e normatização de serviços vinculados ao setor. Responde também ao Conselho Regional de Medicina Veterinária (CRMV), garantindo, assim, o cumprimento das exigências legais governamentais que regulamentam o setor de alimentação animal, respeitando as devidas atualizações da legislação.

A escolha deste departamento justificou-se pelo escopo de suas atividades, que demanda dos profissionais que atuam nesta frente, além de domínio técnico, amplo conhecimento jurídico e linguístico, sobretudo, no que tange ao registro de produtos em países estrangeiros.

b) Coleta de Dados

O contato com as empresas foi realizado, inicialmente, por contato pessoal com profissionais que atuam em outras áreas das empresas selecionadas e, posteriormente, por meio eletrônico com os profissionais da área de Assuntos Regulatórios.

Cabe ressaltar que o ingresso no departamento de Assuntos Regulatórios destas empresas foi um tanto difícil, uma vez que exigiu vários contatos por telefone e e-mails, até chegar aos responsáveis do setor. As entrevistas foram realizadas com profissionais que atuam em Assuntos Regulatórios, utilizando-se de meios eletrônicos, durante o primeiro semestre de 2018.

O instrumento de coleta foi um questionário composto por 15 questões, sendo algumas questões elaboradas em estrutura dicotômica, quando se tem apenas duas opções, como por exemplo “sim ou não”. As outras questões abertas possibilitaram que o representante da empresa relatasse e expressasse situações de forma mais completa, permitindo uma natureza mais exploratória dos dados. Houve o cuidado na elaboração e abordagem utilizada para que não houvesse indução das respostas, considerando que, para cada empresa, apenas um representante responderia as questões. Este cuidado foi tomado pois, mais do que colher um depoimento pessoal, o foco da pesquisa de campo foi captar uma voz corporativa.

Ainda que as questões abertas apresentem maior complexidade na análise das respostas, visto que exige do pesquisador uma análise mais interpretativa dos dados, mostrou-se um recurso importante, permitindo inferências mais profundas.

O questionário foi elaborado visando não levantar questões a respeito do idioma espanhol em um primeiro momento; entendeu-se que era necessário, inicialmente, conhecer o histórico da empresa e do entrevistado, bem como a relação entre ambos. Em um segundo momento, as questões foram diretamente relacionadas ao cotidiano e à participação do mesmo no processo de regulamentação de produtos a serem exportados. Somente a partir da questão 06, aparecem a Língua Espanhola e os questionamentos sobre os possíveis entraves que o não domínio da língua poderiam ocasionar. O questionário formulado completo pode ser encontrado no Apêndice A.

c) Análise dos dados

Através da análise interpretativa das entrevistas, objetivou-se a apropriação dos sentidos que as palavras representam e, principalmente, aproximar a compreensão da fala do outro, compreendendo a importância da comunicação.

Sendo assim, a análise e interpretação dos dados para avaliar a importância do domínio do idioma espanhol para profissionais do agronegócio foi realizada com base no arcabouço teórico de Análise de Conteúdo e com o auxílio do software NVIVO (recurso gráfico de nuvem de palavras).

O software NVIVO permite a organização e categorização das informações que foram pautadas nas especificações de não ter um limite de 200 palavras e a inclusão, apenas, de palavras com no mínimo 3 caracteres.

A partir das entrevistas armazenadas no NVIVO, realizou-se o primeiro processo de codificação, assim a fala de cada entrevistado foi codificada, contendo somente o seu conteúdo, separando as perguntas ou intervenções do entrevistador. Desta forma, optou-se por criar uma nuvem de palavras (recurso do NVIVO) com as falas individuais de cada empresa e, posteriormente, uma nuvem sintetizando as representações das três vozes corporativas.

Por fim, realizou-se a observação da nuvem de palavras analisando os indicadores, a partir da problemática levantada sobre a demanda e relevância da língua espanhola no relacionamento institucional e comercial entre empresas ligadas à indústria animal no mercado hispano-americano.

5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Para realizar o processo de análise dos resultados obtidos por meio das entrevistas, optou-se por apresentar e discutir, concomitantemente, os respectivos estudos de caso. A escolha por este formato possibilitou maior fluidez na compreensão dos contextos e, conseqüentemente, na análise de conteúdo das entrevistas. Posteriormente, um quadro síntese dos estudos de caso e uma análise agregada são apresentados ao final do capítulo.

Ressalta-se que, por questões de confidencialidade expressas no Termo Circunstanciado Livre e Esclarecido (TCLE) da pesquisa, os nomes das empresas, bem como dos profissionais respondentes, foram omitidos.

A concepção da importância da língua espanhola para a comunicação mundial é real e evidente, a partir não só de dados numéricos, mas vivenciado no cotidiano brasileiro e mundial, em que se observa a invasão do idioma, nas músicas, filmes, séries e cultura que atraem cada vez mais adeptos do idioma.

5.1 ESTUDOS DE CASO

5.1.1 Empresa 1

A empresa 1 é uma multinacional de origem francesa, instalada no interior de São Paulo, na região de São Carlos, desde 1990, e conta com o apoio logístico de 36 distribuidores exclusivos. A empresa tem um portfólio de produtos com cerca de 150 alimentos destinados a cães e gatos, incluindo produtos específicos para raças, portes, idades, estilos de vida, necessidades específicas, cuidados especiais e auxiliares no tratamento de algumas doenças. Seus produtos estão disponíveis em canais especializados, entre os quais, clínicas veterinárias e *pet shops* em mais de 15 mil pontos de vendas no Brasil.

Atualmente, a empresa mantém relações comerciais com Argentina e Chile que possuem a língua espanhola como língua oficial, exportando para estes países alguns alimentos secos completos e coadjuvantes para cães e gatos.

A partir de várias trocas de e-mails com o departamento de Assuntos Regulatórios, a gerente da área, formada em Medicina Veterinária com especialização

em Administração de Empresa e seis anos de atuação no setor, concordou em contribuir com a pesquisa.

De acordo com o relato da profissional, o idioma espanhol foi exigido em rótulos, embalagens e fichas dos produtos para exportação, tendo ela participado diretamente no processo de regularização dos produtos. No caso específico do Chile, a profissional atuou na elaboração do dossiê técnico de registro de produto e obtenção do Certificado de Livre Venda e preparo de ficha com informações nutricionais. Quanto à Argentina, atuou na obtenção do Certificado de Livre Venda, envio de embalagens dos produtos e preparo de ficha com informações nutricionais.

Durante todos estes processos, a língua espanhola se fez necessária; os produtos exportados sofreram adequação de todas as informações contidas nas embalagens, sejam estas de cunho técnico ou mercadológico. A tradução das informações descritas nos rótulos, em alguns casos, foi feita localmente e validada com a equipe de Assuntos Regulatórios da filial da empresa na Argentina e, em outros casos, a própria equipe de Assuntos Regulatórios daquele país traduziu e adequou a documentação pertinente.

Desta forma, percebe-se que o domínio da língua espanhola é um fator relevante e que houve a necessidade de apoiar-se nas equipes dos países, a serem exportados, no momento da tradução de toda documentação, bem como das informações contidas nas embalagens. Importante aqui refletir sobre qual o nível de domínio do Português dos profissionais da equipe argentina.

No tocante à regulamentação, ocorreram trâmites internos e externos para a adequação de embalagens. Nas palavras da entrevistada “(...) *houve troca de informações entre as equipes de Assuntos Regulatórios da Argentina, Chile e Brasil sobre os requisitos necessários na embalagem. Um modelo de planilha Excel formatado para conter todo o texto necessário em 3 línguas (português, espanhol e inglês) foi desenvolvido e os times trabalham com esse mesmo modelo para compilação das informações técnicas e de textos de marketing que constam nas embalagens*”.

Neste momento, em específico, ficou claro que as equipes dos países envolvidos buscaram amenizar qualquer tipo de problema e/ou ruído no que se refere

à comunicação, construindo um Campo Semântico¹ com os principais termos utilizados nos três idiomas, promovendo assim uma padronização de terminologias e informações técnicas.

Sobre o questionamento de algum problema relatado durante ou posteriormente ao lançamento destes produtos no exterior, a entrevistada relatou que *“(...) houve certa preocupação com a identificação de transgênicos nas embalagens brasileiras, visto que no Brasil a identificação é mandatória, ao passo que no Chile e Argentina tal identificação poderia gerar questionamentos por parte dos consumidores daqueles países. Porém, passado algum tempo desde a primeira importação, a impressão que se tem é que não houve qualquer impacto negativo”*.

No que diz respeito à adequação da língua, a mesma relatou que *“(...) para o Chile o processo foi tranquilo. Para a Argentina, onde é necessária a apresentação da embalagem fisicamente ao órgão regulador (SENASA), não se pode fazer qualquer alteração no texto, após o registro do produto naquele país (caso seja necessário, o registro tem que ser adequado e solicitar uma nova tramitação de processo)”*.

O fato, evidenciado acima, aumenta a necessidade de uma rigorosa análise linguística e de terminologias técnicas, já que a necessidade de qualquer correção/alteração implica em nova tramitação de documentos, acarretando em custos adicionais e atraso na liberação do produto para o mercado. Isso demonstra o quanto válido é aliar o conhecimento da língua espanhola ao conhecimento técnico.

Em busca de aclarar essa ideia de comunicação eficiente relacionada ao conteúdo técnico – ainda que a empresa tenha recorrido aos conhecimentos dos seus parceiros da Argentina e Chile no momento da tradução – é importante enfatizar que houve a interferência de um profissional da área de tradução. Portanto, o conhecimento linguístico aliado ao conhecimento técnico foi um facilitador no processo de adequação e autenticidade das informações. Quando perguntada sobre recorrer à auxílio de serviços de tradução profissional, a entrevistada respondeu que *“(...) certamente isto facilita. No entanto, por vezes a tradução pode estar certa do ponto de vista linguístico, mas não ser um termo técnico que a empresa costuma utilizar”*.

¹ Campo semântico trabalha com os sentidos que uma única palavra apresenta quando inserida em contextos diversos. Ele é, portanto, o conjunto dos diversos sentidos que uma única palavra pode apresentar.

A representante da empresa não tem fluência em Língua Espanhola. Quando interpelada sobre não ter o domínio da língua espanhola durante o processo de regularização e sobre os possíveis entraves para o desenvolvimento do trabalho, a mesma afirmou que *“(...) as línguas são muito parecidas e é muito fácil cometer erros. Por isso, a etapa de validação do texto pela equipe argentina é fundamental”*.

Neste momento, é válido analisar a fala das “línguas serem muito parecidas”, ainda que se esteja falando de línguas que tem a mesma raiz latina, cada idioma possui sua normativa, sua fonética e suas particularidades.

Ressalta-se também que a presença da equipe argentina foi fundamental para diluir possíveis ruídos de comunicação em relação ao espanhol. Este fato reforça a ideia de que o domínio da língua espanhola para os profissionais que atuam na área de Assuntos Regulatórios vem a agregar e ser um fator importante para que se evitem ruídos comunicativos e possíveis prejuízos à empresa.

Enquanto a representante da empresa exteriorizou a importância do idioma para o profissional da indústria animal, relatou que participaria de cursos relacionados ao ensino da língua espanhola por entender que *“(...) apesar de as línguas serem muito parecidas, toda a comunicação com as equipes do Chile e Argentina é feita em inglês. E por não ser nossa língua nativa ou até por nem todos terem um domínio avançado do idioma inglês, a comunicação muitas vezes pode não ser tão eficiente. Certamente se falássemos espanhol fluentemente ou em um nível avançado, facilitaria nossa comunicação”*.

A Figura 7, ilustra as respostas do representante da empresa 1, evidencia-se a palavra Argentina e Chile em destaque, países os quais a empresa se relaciona e possuem o espanhol como língua materna. A nuvem de palavras permite visualizar o campo semântico das respostas e como elas convergem para uma melhor análise desta pesquisa.

O aspecto de tradução das informações descritas no rótulo, de acordo com o entrevistado, é de responsabilidade do departamento de Assuntos Regulatórios, bem como *“(...) validar todas as informações contidas nos rótulos e nas embalagens com o país importador, para que não haja problemas no momento da exportação/importação, inclusive traduções para inglês e espanhol”*.

Quando questionado sobre quais os maiores problemas identificados no tocante à adequação da língua, sua resposta foi *“(...) alguns termos técnicos que possam causar confusão ao consumidor”*, comprovando que o aspecto da proximidade dos idiomas pode induzir a “armadilhas” no momento da real compreensão semântica de uma palavra e do contexto como um todo. Cabe agregar que, ainda que haja o auxílio de profissional da área de tradução, o mesmo reconheceu que *“(...) sim, conhecimento técnico facilita muito na tradução eficiente das informações”*.

O entrevistado relatou não ter domínio da Língua Espanhola e que se apoia no fato de português e espanhol serem língua-irmãs no tocante às habilidades de escrita e leitura de documentos: *“(...) não possuo espanhol fluente, porém sempre consegui me comunicar com nativos dos países da América Latina. A semelhança entre o português e o espanhol ajuda bastante na comunicação, principalmente na escrita (troca de e-mails) e leitura (entendimento de legislação internacional e elaboração de documentos)”*.

Entretanto, enfatizou que, no momento do desenvolvimento oral, situações de uso efetivo e imediato podem apresentar problemas: *“(...) em teleconferência com colegas de outros países, o não domínio do idioma passa a ser um aspecto problemático dentro do processo de comunicação; muitas vezes uma comunicação mais efetiva é necessária, por telefone, por exemplo. Neste momento um nível de intermediário ao avançado é muito importante para melhor compreensão”*.

Na questão 7, a respeito de problemas relatados durante o lançamento destes produtos no exterior, o entrevistado deixou este campo em branco.

Por entender que o momento das respostas é único, não houve nenhum tipo de interpelação por parte do entrevistador sobre ausência de resposta a esta questão.

Ademais, o entrevistado destacou que *“a capacidade de compreensão e comunicação em língua espanhola são ferramentas importantes para aumentar a produtividade no trabalho”*. Confirmou, também, a hipótese de que há uma demanda de profissionais para a indústria animal que possuam domínio da língua inglesa e espanhola: *“(…), ainda que sendo línguas muito difundidas no mundo, ainda percebo certa dificuldade em encontrar profissionais capacitados e seguros para utilizar os idiomas inglês e espanhol em suas rotinas de trabalho, logo o domínio das mesmas ainda é apontado como diferencial ou limitante para um currículo profissional ou, ainda, uma alavanca ou barreira para o desenvolvimento de uma carreira”*.

Os maiores problemas identificados com relação à adequação da língua foram referentes a termos técnicos que poderiam causar alguma confusão para o consumidor. O mesmo afirmou que o *“conhecimento técnico facilita muito na tradução eficiente das informações”*, ou seja, confirmando a tese de que ainda que haja a interferência de um profissional da área de tradução, o domínio linguístico conciliado ao conhecimento técnico seria um facilitador no processo de adequação e autenticidade das informações.

É interessante observar na resposta acima o fato de o profissional reconhecer a dificuldade de se encontrar profissionais que tenham a consciência do mercado hispano-americano em franca expansão, e que carece de profissionais fluentes em espanhol.

A Figura 8, ilustra as respostas do representante da empresa 1, a palavra Espanhol, assim como Importador e Documentos aparecem em evidência. A composição de palavras mais citadas nas respostas do representante da empresa 2 corrobora para melhor interpretação dos dados.

Assim como as palavras em tamanho menor que ajudam a compor todo o contexto em que as respostas colaboraram com esta investigação, como por exemplo: departamento, importante, compreensão e comunicação.

Regulatórios Internacionais, Médica Veterinária, que atua na empresa há 1 ano e 8 meses.

Em sua rotina administrativa, participou do processo de regularização dos produtos exportados aos países mencionados acima, atuando no conhecimento da regulamentação vigente em cada país, da elaboração dos processos para solicitação de registro e dos contatos com prestadores de serviço locais.

Os produtos em questão sofreram adequação em relação ao registro, e aos dados contidos nas embalagens. A responsabilidade de tradução das informações descritas nos rótulos coube aos colaboradores designados para exercer tal função, ou seja, aos tradutores externos. De acordo com a entrevistada: *“(...) no tocante à regulamentação foi necessária adequação das informações técnicas de forma a cumprir com as regulamentações pertinentes, além de adequação de layout (cores e pictogramas)”*.

Quando abordada sobre algum tipo de problema durante e/ou posteriormente ao lançamento dos produtos no exterior, a resposta foi negativa. Contudo, sobre problemas identificados com respeito à adequação da língua, evidenciou o desconhecimento de vocabulário técnico em língua espanhola, em específico, à: *“(...) falta de conhecimento de vocabulário técnico e palavras mais usuais em cada país”*.

Deste modo, salienta-se que nesta empresa ocorreu a interferência de profissionais da área de tradução, considerando a não-fluência da entrevistada (questão 10) e da equipe técnica da empresa, especificamente da área de Assuntos Regulatórios. Claramente, observa-se na resposta à questão 9 que se houvesse uma comunhão entre o profissional da área de tradução e do conhecimento técnico seria, inquestionavelmente, um elemento facilitador no processo de adequação e autenticidade das informações.

Esta situação foi reafirmada pela entrevistada quando afirmou que *“(...) em alguns momentos sim; o fato de não ter o domínio da língua espanhola foi um entrave para o desenvolvimento do trabalho”*.

Observa-se na fala da entrevistada que, durante sua formação acadêmica, não foi fomentado o aprendizado da língua espanhola e, sim, o de língua inglesa e, ainda

de acordo com a entrevistada, isto ocorreu, principalmente, no momento de iniciação científica.

Este fato se justifica, pois, dentro do universo acadêmico, há uma certa narrativa que um texto científico, para se ter valor e ser de relevância deve ser feito em língua materna e inglês ou somente em inglês. Contudo NASSI-CALÒ (2016) relatou que: “ (...) os pesquisadores concluíram que os pares de artigos não apresentavam diferenças evidentes quanto aos parâmetros analisados e, assim, não foi possível afirmar que artigos escritos em espanhol eram de qualidade inferior àqueles em inglês, como havia sido sugerido”.

Este artigo abre uma “brecha” sobre a relevância de se considerar um artigo independente de seu idioma, considerando, preferencialmente, sua relevância científica e pertinência de informações, criando um movimento no sentido de que o espanhol, assim como o inglês, é idioma universal.

Sendo um idioma universal, fica clara a vivência da língua espanhola no relato da entrevistada em que diz: “(...) trabalhamos diariamente com prestadores de serviço que falam espanhol, além da necessidade de conhecer este idioma para leitura e redação de e-mails, interpretação de regulamentações e recebimento de fiscais e pesquisadores de países da América Central e do Sul”.

Desta forma, ela acredita ser importante o domínio deste idioma para o profissional da indústria animal e afirma que já participa de aulas de espanhol como forma de promover sua capacitação e auxiliar em sua rotina de trabalho: “(...) já estudo espanhol, a fim de melhorar a capacidade de comunicação com prestadores de serviço e elaboração de documentos e e-mails. ”

É importante enfatizar que, neste caso, o Emissor e o Receptor se sustentaram por suas experiências de mundo e experiências que dizem respeito ao questionamento central da investigação, ou seja, o quão importante é ter o domínio da língua espanhola por um profissional técnico, no momento de regularização de produtos que serão exportados a países hispano-americanos.

5.2 ANÁLISE AGREGADA DAS ENTREVISTAS

Após expor a análise das três empresas separadamente, segue um quadro de análise comparativa que visa destacar e confrontar as respostas que possibilitam identificar elementos que comprovam a demanda da língua espanhola.

Quadro 1 - Quadro Comparativo das Respostas dos Entrevistados

ASPECTOS OBSERVADOS	ESTUDOS DE CASOS		
	1	2	3
Nacionalidade da empresa	Origem francesa	Origem norte-americana	Origem brasileira
Ramo de Atividade	Nutrição Animal	Serviços e produtos alimentícios e agrícolas	Produtos destinados à saúde animal
Países de língua espanhola para os quais exporta	Argentina e Chile	Países da América Latina	Bolívia, Colômbia, Equador, Costa Rica, Guatemala, Honduras, México, Nicarágua, Panamá, Paraguai e Venezuela
Possui filial em país de língua espanhola	Sim	Sim	Não
Necessidade de tradução técnica especializada	Não, porém contou com ajuda da filial na Argentina	Sim	Sim
Perfil do entrevistado	Médica Veterinária, responsável pelo Departamento de Assuntos Regulatórios	Médica Veterinária. Analista de Assuntos Regulatórios	Médica Veterinária, responsável pelo Departamento de Assuntos Regulatórios
Domínio da língua espanhola	Não	Não	Não
Conhecimento Técnico aliado ao domínio da língua espanhola	<i>“Sim, certamente. E por vezes a tradução pode estar certa do ponto de vista linguístico, mas não ser um termo a empresa costuma utilizar”</i>	<i>“Sim, conhecimento técnico facilita muito na tradução eficiente das informações”</i>	<i>“Elemento facilitador no processo de adequação e autenticidade das informações”</i>

Fonte: Própria autoria.

Em tamanhos maiores, aparecem as palavras que permitem constatar a ideia central que sintetiza e evidencia a proposição deste trabalho: informações, espanhol, documentos e necessário. Destaca-se que uma palavra, por exemplo, citada 276 vezes vai ter um tamanho proporcionalmente maior do que uma palavra citada 154 vezes; assim, a importância de cada *tag* (palavra) é mostrada com tamanho ou cor da fonte.

As palavras expressam o conteúdo e o contexto que permeou a análise. O campo semântico demonstra a frequência de termos que estão relacionados com a temática central e, que indicam similaridades nas respostas no tocante à demanda da língua espanhola evidenciada pelo destaque dado a termo ESPANHOL.

Importante ressaltar que as palavras em tamanho menor também alicerçam a análise pois estão estritamente relacionadas a temática, como por exemplo: importante, domínio, técnicas, capacidade, conhecimento, necessidade e comunicação.

Contrastando os três estudos de caso, é possível fazer considerações que vão de encontro com a indagação inicial deste trabalho, sobre a demanda da língua espanhola para o profissional da área animal. A necessidade da língua espanhola foi evidenciada durante o momento de registro dos produtos, da adequação dos rótulos e embalagens às exigências técnicas, mas também de identificação do produto com um novo público e idioma.

Para Black (2001), a regulação é um tipo de instrumento legal que envolve um processo complexo, que inclui desde o controle, a facilitação, a coordenação e a padronização, e resulta da interação de atores, redes e "forças", sendo o idioma uma destas forças. Esta autora corrobora com os resultados deste estudo pois verifica-se a real importância de se entender e vivenciar o processo de regulamentação por completo.

Das três empresas estudadas, apenas a empresa 3 evidenciou a necessidade de recorrer a um profissional tradutor especializado. A empresa 1 apoiou-se em seus profissionais alocados na filial localizada na Argentina para auxiliarem na tradução dos documentos de registro e exportação destinados ao Chile. A empresa 2, além do apoio de seus parceiros Argentinos, criou planilhas para padronizar os termos técnicos nos dois idiomas, português e espanhol.

Apenas um entrevistado está estudando espanhol; os outros dois não, apesar de afirmarem que gostariam. Observou-se um paradoxo pois, mesmo havendo a demanda interna por parte das respectivas empresas em virtude das relações comerciais com países de língua hispânica, observa-se que o aprofundamento do idioma espanhol ainda não é efetivo.

O entrevistado da empresa 1, contrariando os demais entrevistados, neste caso, afirma ter tido o incentivo ao estudo de Inglês e espanhol e que pôde vivenciar dentro da empresa a necessidade de uso do espanhol *“para elaboração de documentos em espanhol, teleconferência com colegas de outros países, contato por e-mail, e leitura de documentos em espanhol”*.

As empresas, neste caso, poderiam criar programas e cursos de língua espanhola durante o próprio período de trabalho, entendendo não haver perda de tempo ou de dinheiro e, sim, um investimento de real valia para as negociações com o mercado hispano-americano e Europeu. Considerando o fato da importância de ter uma equipe estimulada a novos desafios e em constante evolução, o domínio do idioma acarreta em um melhor desenvolvimento das atividades internas bem como no atendimento aos clientes.

Verificou-se o quão importante é aliar o conhecimento linguístico ao conhecimento técnico no momento de transferência de informações do Português ao Espanhol, tendo em vista a necessidade da fidedignidade das informações e de ausência de ruídos dentro do processo de comunicação. O emissor deve entender que seu foco deve ser sempre seu receptor, assim considerando não somente os aspectos linguísticos, pertinentes ao país de destino, como a cultura e hábitos que permeiam o público-alvo em questão.

Levando-se esse aspecto em consideração, é grande a importância das correções de embalagens, por exemplo, não somente no tocante à composição e validade, como também a importância da ortografia e da parte semântica estarem de acordo com as regras que regem determinado idioma. Um ruído dessa dimensão poderá trazer sérios problemas para imagem da empresa e do produto que buscam inserção em um novo mercado.

A necessidade de entender as variantes que a Língua Espanhola apresenta tem grande importância, haja vista que uma mesma palavra pode ter variações de um

país para outro. Em adição, o domínio do espanhol por parte do profissional responsável pelo registro e regularização de produtos que serão exportados contribui para uma comunicação mais eficiente e eficaz, seja no desembaraço da documentação pertinente, seja nos aspectos legais e de comunicação com o público nas embalagens dos produtos.

Aos empresários cabe a responsabilidade de instigar a aprendizagem da língua espanhola, principalmente para empresas que possuem parcerias com países hispanos, tendo em vista os prejuízos possíveis a serem criados pela simples falta de investimento e incentivo ao ensino e aprendizagem de um idioma.

É primordial entender que o domínio de um idioma está relacionado a ter a plena competência sobre as habilidades de ler, ouvir, falar e escrever em uma língua estrangeira.

Portanto, desmistificar que frases como “eu leio apenas” ou “eu entendo, mas não falo” não compreende o universo de alguém que possui fluência em língua estrangeira pois a dimensão de quem tem fluência em um idioma compreende as habilidades de ler, ouvir, falar e escrever.

6 CONCLUSÃO

Com o objetivo de levantar a demanda e relevância do domínio da língua espanhola para profissionais da área de agronegócio evidenciou-se que os representantes corporativos, através de situações e vivências relatadas no questionário, constataam o domínio da língua espanhola como um facilitador durante o processo de exportação dos produtos das empresas ligadas à indústria animal no mercado hispano-americano. Ainda que se tenha o apoio de especialistas tradutores ou de colaboradores das respectivas filiais em países de língua hispânica para a tradução de documentos, contar com profissionais que possuem domínio técnico e domínio do idioma espanhol é um ativo estratégico, sobretudo, na área de Assuntos Regulatórios.

Desta forma, a partir da análise dos dados, identificou-se a relevância e a demanda da língua espanhola, com destaque às áreas de Assuntos Regulatórios e Comercial, em empresas da indústria animal.

Verificou-se, assim, a importância do domínio da Língua Espanhola aos atuais e futuros profissionais do Agronegócio, como reflexo de uma política de expansão comercial, tendo como objetivo o estreitamento comercial com países hispano-americanos.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Importante afirmar que não se buscou, neste trabalho, eximir o papel do profissional de tradução e, sim, constatar que quando o profissional especialista da área animal possui domínio da língua espanhola, este poderá, em consenso com um profissional tradutor e/ou com seus parceiros comerciais, contribuir e ser um facilitador no processo em que ambos possuem o mesmo objetivo: a eficiência da tradução.

Por fim, buscar-se-á fazer sugestão à comunidade acadêmica de disciplina da Língua Espanhola nos cursos de atuação profissional que trabalham na área do agronegócio, tendo em vista a expansão comercial entre Mercosul e União Europeia.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO DOS PROFESSORES DE ESPANHOL DO ESTADO DE SÃO PAULO – APEESP. Disponível em: <www.apeesp.com.br/conheca-o-projeto-de-lei-que-instala-a-obrigatoriedade-da-oferta-da-lingua-espanhola-na-rede-estadual-de-sp />. Acesso em: 17 out. 2018.

BAGNO, M. **Língua, linguagem e linguística**: pondo os pingos nos ii. São Paulo: Parábola, 2014.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BLACK, J. **Decentring regulation**: Understanding the role of regulation and self-regulation in a “Post-Regulatory” world. *Current legal problems*, v. 54, n. 1, p. 103–146, 2001.

BRASIL. Lei n. 11.161, de 5 de agosto de 2005. **Dispõe sobre o ensino da língua espanhola**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 8 ago. 2005. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/lei/l11161.htm>. Acesso em: 19 abr. 2019.

BRASIL. Lei n. 13.415, de 16 de fevereiro de 2017. Altera as leis n. 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as Diretrizes e Bases da Educação Nacional, e 11.494, de 20 de junho 2007, que regulamenta o Fundo de Manutenção e Desenvolvimento da Educação Básica e de Valorização dos Profissionais da Educação, a Consolidação das Leis do Trabalho — CLT, aprovada pelo decreto-lei n. 5.452, de 1º de maio de 1943, e o decreto-lei n. 236, de 28 de fevereiro de 1967; revoga a lei n. 11.161, de 5 de agosto de 2005; e institui a **Política de Fomento à Implementação de Escolas de Ensino Médio em Tempo Integral**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 17 fev. 2017.
Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13415.htm>. Access em: em 20 mar 2018.

BRASIL. Secretaria de Educação Básica. **Linguagens, códigos e suas tecnologias**: orientações curriculares para o ensino médio. Brasília: MEC, 2006.

CELADA, M. T. **O espanhol para o brasileiro**: uma língua singularmente estrangeira. 2002. 1v. em 2. Tese (Doutorado) - Instituto de Estudos da Linguagem, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2002. Disponível em: <<http://www.repositorio.unicamp.br/handle/REPOSIP/270701>>. Acesso em: 2 jan. 2018.

GESSNER, G. **Comunicação** (documento online). 2007. Disponível em: <www.artigos.com/artigos/sociais/administracao/comunicacao-1511/ar>. Acesso em: 26 ago. 2018.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

PORTAL G1 PARAÍBA. **Lei prevê língua espanhola no ensino fundamental das escolas estaduais da PB:** escolas devem ser adequar para começar a ofertar a disciplina no ano letivo de 2019. 2018. Disponível em: <<https://g1.globo.com/pb/paraiba/noticia/2018/09/05/lei-preve-lingua-espanhola-no-ensino-fundamental-das-escolas-estaduais-da-pb.ghtml>>. Acesso em: 17 jan. 2019.

HOHLFELDT, A.; MARTINO, L. C.; FRANÇA, V. V. **Teorias da comunicação:** conceitos escolas e tendências. São Paulo: Vozes, 2015.

KOTLER, P. **Administração de marketing**. 10. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

MENDONÇA, M. (2009). **Comunicação eficaz na empresa:** a estória do cometa Halley. 2009. 2 vídeos (18min). Disponível em: <www.youtube.com/watch?v=P-MWX4Az8bY&feature=related>. Acesso em: 26 ago. 2018.

NVivo. QRS International. NVivo11Plus. Doncaster: QSR International, 2017.

NASSI-CALÒ, L. **Estudo aponta que artigos publicados em inglês atraem mais citações** [online]. SciELO em Perspectiva, 2016. Disponível em: <https://blog.scielo.org/blog/2016/11/04/estudo-aponta-que-artigos-publicados-em-ingles-atraem-mais-citacoes>. Acesso em 22 jan. 2019.

SELLANES, R. B. G. **Los falsos amigos**. Brasil Escola. Disponível em: <<https://brasilescola.uol.com.br/espanhol/falso-amigo.htm>>. Acesso em: 12 jun. 2019.

SIMÃO, A. K. G. Traduzir a língua espanhola no Brasil: estereótipos sobre a proximidade e o MERCOSUL. **Digilenguas**, Córdoba, v. 1, n. 3, p. 291-313, 2009. Disponível em: <<http://publicaciones.fl.unc.edu.ar/sites/publicaciones.fl.unc.edu.ar/files/DigilenguasN3.pdf>>. Acesso em: 14 abr. 2019.

SOUZA, S. G. **Relatório das atividades desenvolvidas durante o estágio supervisionado do curso de graduação de medicina veterinária**. Pirassununga, FZEA- USP, 2014.

SPINK, M. J. Práticas discursivas e produção de sentido: apontamentos metodológicos para a análise de discursos sobre a saúde e a doença. **Saúde e Sociedade**, São Paulo, v. 3, n. 2, p. 149-171, 1994.

UNITED NATIONS. **Official languages**. Disponível em: <<https://www.un.org/en/sections/about-un/official-languages/>>. Acesso em: 12 jan 2018.

VILLATORE, K. **Comunicação no Mercosul**. In: CONGRESSO VIRTUAL DE COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL (CONVICOM), 2, 2005. Disponível em: <<File:///C:/Users/educa/Desktop/A%20comunica%C3%A7%C3%A3o%20no%20Mercosul.html>>. Acesso em: 20 abr. 2016.

VITORES, D. F. **El español:** una lengua viva. São Paulo: Instituto Cervantes, 2018.

YIN, R. K. **Estudo de caso:** planejamento e métodos. Porto Alegre: Bookman, 2001.

APÊNDICE

**APÊNDICE A – Questionário sobre a domínio da comunicação em espanhol na
Indústria Animal**

Este questionário faz parte de uma pesquisa de Mestrado Profissional em Gestão e Inovação na Indústria Animal, sua participação é extremamente importante. Responda de forma a relatar suas experiências e a contribuir com esta investigação.

1) A empresa mantém relações comerciais com países que possuem a língua espanhola como língua oficial?

() Sim Quais? _____

() Não

2) Quais produtos são exportados a estes países?

3) Você participou do processo de regularização dos produtos que estão sendo exportados a estes países.

() Sim Não ()

Em caso afirmativo relate qual foi sua participação neste processo.

4) Os produtos em questão sofreram adequação em relação à embalagem e aos dados contidos. A quem coube a responsabilidade de tradução das informações descritas no rótulo?

5) Houve algum tipo de problema relatado posterior ao lançamento destes produtos?

6) Quais os maiores problemas identificados no tocante a adequação da língua?

7) Supondo que houve a interferência de um profissional da área de tradução, você acredita que se o mesmo tivesse além, do conhecimento linguístico, o conhecimento técnico seria um facilitador no processo de autenticidade das informações?

8) Você tem fluência em Língua Espanhola?

() Sim () Não

Em caso afirmativo:

Durante o processo de regularização, **ter o domínio** da língua espanhola foi um elemento relevante para o desenvolvimento do trabalho?

Em caso negativo:

Durante o processo de regularização, **não ter o domínio** da língua espanhola foi um entrave para o desenvolvimento do trabalho?

9) No período de sua formação acadêmica, houve incentivo ao estudo de uma língua estrangeira.

() Sim Qual? _____

() Não

10) Ainda no período de sua formação acadêmica, houve necessidade ou incentivo ao estudo da língua espanhola?

() Sim () Não

11) Dentro desta empresa, você já vivenciou situação em que necessitou do domínio da Língua Espanhola.

() Sim () Não

Em caso afirmativo relate como foi essa situação.

12) Sendo o Mercosul uma possibilidade de expansão comercial, você acredita ser importante o domínio da Língua Espanhola para o profissional da indústria animal?

() Sim Não ()

13) Como responsável pelo departamento de regulatória desta empresa participaria aulas de espanhol para promover sua capacitação se tivesse oportunidade?

() Sim Não ()

Em caso afirmativo, como este conhecimento agregaria em sua rotina de trabalho?

ANEXO

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Título do Projeto de Pesquisa: “Levantamento das demandas de comunicação em espanhol para o mercado Hispano-Americano: um estudo multicaso na indústria animal”

Pesquisador Responsável: Edmary Cristina de Godoy Caetano, portadora do RG 27.695.452-X, CPF192.024.508-11, com domicílio na Rua Bento Dix, 888, Bairro do Rosário, em Pirassununga - SP – Aluna de Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Gestão e Inovação da Indústria Animal da Faculdade de Zootecnia e Engenharia de Alimentos da Universidade de São Paulo.

Orientadora da Pesquisa: Profa. Dra. Fabiana Cunha Viana Leonelli.

Prezado(a) Participante.

Você está sendo convidado como voluntário a participar da pesquisa, **“Levantamento das demandas de comunicação em espanhol para o mercado Hispano-Americano: um estudo multicaso na indústria animal”**, que tem como objetivo compreender a importância do domínio da língua espanhola para a indústria animal.

A pesquisa será conduzida no mais absoluto sigilo e todos os dados, assim como os resultados da pesquisa, estarão à disposição dos participantes tempestivamente e de forma plenamente esclarecida.

O Sr.(a) poderá deixar de participar da pesquisa, quando entender que algum ponto esteja sendo violado, ou esteja sendo prejudicado.

Para participar deste estudo, o Sr. (a) terá total garantia do sigilo de sua participação e não terá nenhum custo, nem receberá qualquer vantagem financeira. Será esclarecido sobre o estudo em qualquer aspecto que desejar e estará livre para participar ou recusar-se a participar, retirando seu consentimento ou interrompendo sua participação a qualquer momento. A sua participação é voluntária e a recusa em participar não acarretará qualquer penalidade ou modificação na forma em que é atendido pelo pesquisador.

Este termo de consentimento encontra-se impresso em duas vias, sendo que uma será arquivada pelo pesquisador responsável, na Faculdade de Zootecnia e Engenharia de Alimentos da Universidade de São Paulo – Pirassununga – SP e a outra será fornecida ao participante.

Portanto, eu XXXXXXXXXXXX, portador do RG XXXXXXXXXXXXX fui informado dos objetivos do estudo, de maneira clara e detalhada e esclareci minhas dúvidas. Concordo que os materiais e as informações obtidas poderão ser utilizados em atividades de natureza acadêmico-científica, desde que assegurada a preservação de identidade. **Deste modo, declaro que concordo em participar desse estudo e recebi uma via deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.**

Local e data

ASSINATURA

NOME DO ENTREVISTADO