



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA, CONTABILIDADE
E SECRETARIADO EXECUTIVO.
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO
CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

OTÁVIO BESSA GONÇALVES

A LÍNGUA INGLESA COMO FERRAMENTA DO SECRETÁRIO EXECUTIVO

FORTALEZA

2016

OTÁVIO BESSA GONÇALVES

A LÍNGUA INGLESA COMO FERRAMENTA DO SECRETÁRIO EXECUTIVO

Monografia apresentada ao Curso de Secretariado Executivo do Departamento de Administração da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para obtenção do Título de Bacharel em Secretariado Executivo.

Orientador: Prof. Dr. Paulo Roberto Nogueira de Andrade.

FORTALEZA

2016

Página reservada para ficha catalográfica que deve ser confeccionada após apresentação e alterações sugeridas pela banca examinadora.

Para solicitar a ficha catalográfica de seu trabalho, acesse o site: www.biblioteca.ufc.br, clique no banner Catalogação na Publicação (Solicitação de ficha catalográfica)

OTÁVIO BESSA GONÇALVES

A LÍNGUA INGLESA COMO FERRAMENTA DO SECRETÁRIO EXECUTIVO

Monografia apresentada ao Curso de Secretariado Executivo do Departamento de Administração da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para obtenção do Título de Bacharel em Secretariado Executivo.

Aprovada em: ___/___/_____.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Paulo Roberto Nogueira de Andrade (Orientador)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof^a. Me. Joelma Soares da Silva
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof^a. Dra. Dolores Aronovich Agüero
Universidade Federal do Ceará (UFC)

A Deus. A Fernanda Bessa, Antônio Osmar,
Flávia Bessa e Adelia Karolynne, por sempre
me apoiarem e acreditarem no meu sucesso.

AGRADECIMENTOS

A minha família, que me criou e educou intelectualmente e principalmente moralmente.

A Adelia Karolynne, a mulher da minha vida.

Aos meus amigos, que me proporcionaram felicidade e crescimento pessoal.

Ao meu orientador: Prof. Dr. Paulo Roberto Nogueira de Andrade, pelo direcionamento nessa produção.

Aos professores participantes da banca examinadora: Joelma Soares da Silva e Dolores Aronovich Agüero pela disponibilidade, pelas valiosas colaborações e conhecimentos repassados.

Aos profissionais entrevistadas, pelo tempo e informações cruciais concedidas nas entrevistas.

Aos professores do curso de Secretariado Executivo, em especial a professora Daniela Giareta Durante pelo acompanhamento e instrução em produção acadêmica como bolsista de extensão e durante todo o curso.

Aos meus colegas do CRC-CE, por proporcionar meu crescimento profissional no meu período como estagiário.

Aos colegas da turma de graduação, por todos os momentos e experiências que dividimos juntos.

E todos os outros não citados anteriormente que contribuíram para que eu chegasse onde estou hoje.

“A vida não é apenas sobre transmitir seus genes. Podemos deixar para trás muito mais do que apenas DNA. Através da fala, música, literatura e filmes... o que vimos, ouvimos, sentimos... raiva, alegria e tristeza ... estas são as coisas que eu vou passar. É para isso que eu vivo.”

(Metal Gear Solid 2: Sons of Liberty, 2001).

RESUMO

O inglês é atualmente a língua mais utilizada quando se trata do mundo corporativo do Ocidente em uma escala internacional. Desta forma, se torna necessário que os profissionais do meio organizacional procurem o domínio da língua. Essa necessidade da maestria da mesma; se torna ainda mais relevante quando tratamos da profissão de secretariado executivo, que lida com aspectos da linguagem dentro da empresa. Para averiguarmos quais exatamente são essas atribuições incumbidas a essa classe, este trabalho tem o intuito de apontar as aplicações da língua inglesa para o secretariado; qual o perfil procurado pelo mercado e como se dá a formação deste profissional bilíngue. Posterior a um levantamento bibliográfico fundamental para mapear o tema a ser estudado, foi-se então conduzida uma entrevista qualitativa com duas secretárias executivas bilíngues com perfis distintos para coleta de experiências reais dentro do mercado de trabalho e a visão das mesmas a respeito desta ferramenta, seu uso e os efeitos da língua inglesa na formação e área de atuação do secretariado. As respostas das participantes foram então analisadas individualmente, entre si e com os estudos bibliográficos, interpretados no seu impacto para a profissão. Muitos aspectos respondidos coincidiam com a pesquisa documental, assim como as funções e aplicabilidade do inglês para o secretariado. Porém, uma grande discrepância foi encontrada na formação acadêmica em questão regional e às demandas do mercado corporativo. Descobriu-se uma disfunção em parte das cadeiras de inglês da graduação em preparar os estudantes para as necessidades do mercado de trabalho, tendo esses que procurarem meios externos para suprir essa carência. Levando-se em conta tais aspectos, foram apresentadas hipóteses baseadas nos dados levantados sobre a ferramenta do inglês e como ela influencia a profissão do secretário executivo.

Palavras-chave: Secretário Executivo. Bilíngue. Inglês.

ABSTRACT

English is currently the language most utilised in the western corporative scene on a global escale. This way, it becomes necessary that the professionals of the business market try to master it. This need to improve themselves becomes even more relevant when speaking of the executive secretaryship job, which deals with the aspects of the language in a organization. To discover what exactly are these atributions of the class, this research has the intent of pointing the applications of the English language for the executive secretary, what is the profile looked for in the market and how the academic formation of this bilingual professional is. After a fundamental bibliographical research to map the theme to be studied, a qualitative interview was conducted with two bilingual executive secretaries with a profile distinct to gather real experiences from inside an organization and their visions about this tool, its use and effect on the academic formation and area of application of the job. The participants' answers were then analised individually, between each other and with the bibliographical studies and interpreted within the impact to the profession. Many aspects answered coincided with the documental research like the functions and aplicabilities of the enligsh language for a secretary. However, a big discrepancy was found on the matter of the academic formation, the demands from the market and regional differences. A disfunction in the graduation's English classes was found in preparing the students for the market's demands, making the bachelors have to look for external meanings to supply these needs. Taking into account these aspects, there were presented hypothesis based on the data found about the English language as a tool and how it influences the executive secretaryship profession.

Keywords: Executive Secretary. Bilingual. English.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico - Países de destino do Ciência sem fronteiras	
1	16

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Competências do profissional de Secretariado por categoria	20
Tabela 2 - Comparação entre o método quantitativo e o método qualitativo	30

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

UFBA	Universidade Federal da Bahia
FENASSEC	Federação Nacional das Secretárias e Secretários
FFB	Faculdade Farias Brito
UFCA	Universidade Federal do Cariri
CLT	Configuração das Leis Trabalhistas
UFC	Universidade Federal do Ceará
IES	Instituição de Ensino Superior
MBA	Master of Business Administration

LISTA DE SÍMBOLOS

% Porcentagem

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	14
2	CONCEITOS E VISÕES DO INGLÊS PARA O SECRETÁRIO EXECUTIVO	17
2.1	O perfil contemporâneo do Secretário Executivo	17
2.2	O inglês como ferramenta de trabalho no mundo corporativo	20
2.3	O Secretário Executivo e o uso da língua inglesa	24
3	METODOLOGIA.....	29
4	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	32
5	CONCLUSÃO	44
	REFERÊNCIAS	47
	APÊNDICE - QUESTIONÁRIO APLICADO AOS SUJEITOS DA PESQUISA	49

1 INTRODUÇÃO

A linguagem é uma das ferramentas mais necessárias e empíricas para o ser humano e todo o conceito de sociedade moderna existente. É com esta ferramenta que temos a capacidade de interagir, organizar, compreender, discorrer e repassar todas as informações e experiências que encontramos, tornando a linguagem um elemento básico para nos relacionarmos uns com os outros.

Esse instrumento, que apesar de presente desde o início da história moderna da humanidade de diversas formas em diversos códigos e interações diferentes, continua sempre volátil e tendencioso a mudanças e adaptações; continuando sempre a se alinhar às culturas, estilos, diferenças e peculiaridades que as pessoas tendem a apresentar com o tempo.

Sua natureza de contato e troca de dados entre indivíduos leva a mesma a ser de constante uso em várias profissões e atividades. Desde seu uso mais rústico no contato direto entre pessoas pelo ato da fala direta em ocupações, onde é notável a interação de fâmulos entre si ou com a sociedade, até sua função no momento de armazenar conhecimentos e técnicas aplicadas no ambiente de trabalho para posteridade de seu uso a ser repassada para futuros funcionários ou até mesmo para ser estudado e teorizado seu conteúdo para título de conhecimento e melhoria de ofício.

Desses ofícios que necessitam tão veementemente da proficiência da linguagem aplicada, a classe do Secretário Executivo se destaca na sua utilização de diversas formas, visto que a natureza multifuncional e volátil de sua aplicação profissional e no mercado de trabalho o torna um usuário constante da linguagem no exercer de suas atividades.

Mais especificamente, na visão atual do mercado de trabalho e perfil profissional e acadêmico de um Secretário Executivo no Brasil, é mister focar-se no uso das Línguas Portuguesa e Inglesa.

Devido à razões políticas, históricas, econômicas, entre outras, tanto o português como o inglês são primordiais para um Secretário Executivo que deseja se sobressair na era da informação e no mercado de trabalho globalizado; visto que as organizações atuais procuram profissionais cada vez mais atualizados e capazes de inter-relacionar-se com outros colaboradores, outras entidades e para com a sociedade em geral de modo eminente com sua visão e valores.

No cenário brasileiro, além do bom domínio do português, língua materna, em aspectos como a boa escrita de textos pertinentes ao cenário organizacional tais como e-mails, atas, comunicados e conhecimento das terminologias específicas de áreas de secretariado, gestão, direito, psicologia e até mesmo vocábulos inerentes a determinadas organizações; está sendo cada vez mais notável a procura, priorização e normatividade do requerimento de profissionais em Secretariado Executivo com domínio em inglês.

Essa busca por secretários com proficiência em inglês pode ser diretamente interligada a vários aspectos que estão culminando no mercado de trabalho, principalmente no início deste milênio, a atualização do perfil do secretário executivo para um modelo de profissional no nível estratégico da organização, com conhecimentos nas áreas de: assessoria, gestão, tomada de decisões, relações interpessoais, intérprete de línguas, entre outros.

Devido à atualizações constantes dos meios de comunicação, transporte e informática houve um aumento da competição entre organizações e alcance dessas com diversos públicos, transformando o mercado em um cenário globalizado onde as barreiras de alcance geográficos estão cada vez menores; tornou-se tendência no Ocidente o uso do inglês como a língua neutra entre nações que não possuem a mesma língua materna no momento de se comunicarem, parâmetro esse utilizado e ratificado principalmente quando se trata de relações econômicas.

Com uma visão do inglês como linguagem universal no mundo corporativo ocidental (CRYSTAL, 2003) esse se torna um fator diferencial, ou até mesmo crítico, na composição de um empregado nesta área. Mas de que forma esse conhecimento adicional impacta nas atividades, funções, perfil, formação acadêmica e de currículo para um profissional em Secretariado Executivo?

Para encontrar estas informações, foi realizada uma entrevista, de nicho qualitativo, com duas profissionais graduadas em Secretariado Executivo que se utilizam da língua inglesa diariamente em suas rotinas de trabalho. Com o intuito de obter dados baseados em exemplos e situações reais; vivenciadas pelas mesmas em suas atuações dentro da profissão, composto por perguntas que variam de temas que capturem as visões mercadológicas e acadêmicas a respeito das atividades, funções, perfil, formação acadêmica e de currículo. Posterior à entrevista, foi realizada uma interpretação e análise das respostas, com base nas informações

bibliográficas levantadas, para compreendermos exatamente como, porquê e de que forma a língua inglesa impacta nas atividades de um secretário executivo.

2 CONCEITOS E VISÕES DO INGLÊS PARA O SECRETÁRIO EXECUTIVO

Com base nos conhecimentos acadêmicos previamente levantados, foi realizada uma pesquisa dos conceitos que formam a identidade do Secretariado Executivo, conceitos de linguagem e da língua inglesa como ferramenta de trabalho no mundo corporativo e a relação entre esses dois elementos e como isso impacta na formação acadêmica e profissional da classe, tornando este estudo fundamental para percepção da importância do aprendizado da língua inglesa em qualquer profissão, sendo ressaltado neste o trabalho do Secretário Executivo.

Neste capítulo são estudados três pontos distintos: o perfil do profissional em secretariado executivo e como o mesmo apresenta sua identidade perante as mudanças do mercado; o inglês como ferramenta de trabalho no mercado de trabalho atual globalizado; e como se dá a relação do secretário executivo com o uso da língua inglesa.

2.1 O perfil contemporâneo do Secretário Executivo

A classe do Secretário Executivo, apesar de ter um grupo de funções e atividades condizentes, modernas e atualizadas com as necessidades do mercado de trabalho vigente, tem sua origem datada das civilizações antigas com seu título primitivo de escriba. São muitas as atribuições do profissional de Secretariado que podem ser relacionadas com as atividades desenvolvidas pelos escribas.

Levando em conta as necessidades e tecnologias da época, podemos remeter as atividades dessa profissão histórica como um legado para o que catalogamos hoje de funções do secretariado. Ao compararmos seus principais ofícios de natureza intrínseca, ambas as funções inerentes dos seus conhecimentos em línguas, escrita, assessoria, delegação de tarefas, entre outras, apresentam similaridades históricas (GUIMARÃES, 2007).

O cargo passou então por constantes atualizações com o passar dos anos, principalmente decorrente de eventos históricos como a alteração do quadro de funcionários homens e mulheres, com o aumento de colaboradoras femininas, no início do século XX, devido aos impactos sócio-demográficos resultantes da Primeira e Segunda Guerra Mundial; e da imposição do acompanhamento das novas tecnologias e inventos dentro das áreas corporativas, principalmente nos setores de comunicação, administração e informática (NONATO, 2009).

Contudo, a imagem moderna que temos do perfil do Secretário Executivo no Brasil foi se culminar no final do século XX, tendo seu primeiro curso superior iniciado em 1969 na UFBA, com a regulamentação da profissão pela Lei nº 7.377 de 30 de setembro de 1985 e a Lei nº 9.621 de 10 de janeiro de 1996, com a criação da FENASSEC em 31 de agosto de 1988, a legalização da profissão em 07 de março de 1990 pelo Ministério do Trabalho, entre outros eventos que caracterizam a profissão no mercado hoje.

Durante sua trajetória foram muitas as conquistas obtidas pela área de Secretariado, onde podemos citar a regulamentação da profissão, a criação de um código de ética e da FENASSEC. Outro aspecto marcante para o secretário executivo é o fato de que antes somente os homens atuaram nesta profissão, em seguida, houve o domínio das mulheres exercendo a profissão de Secretária Executiva, e nos últimos anos, os homens voltaram a exercê-la de forma mais igualitária entre ambos os sexos.

Houve mudanças também nas atribuições do profissional de Secretariado Executivo, pois logo que teve início o mesmo desenvolvia basicamente atividades que requeriam conhecimentos técnicos. Essa revolução moderna das atividades do secretário executivo distanciou esse profissional de funções voltadas ao operacional e o introduziu a cargos de natureza mais tática e estratégica.

Para garantir uma boa atuação do secretário executivo, é necessário que o profissional esteja adequadamente preparado. E ainda, vale ressaltar que o mercado procura profissionais capacitados. O profissional de Secretariado pode optar por construir uma carreira profissional em diferentes áreas, onde podem ser diversos os fatores que o influenciam a seguir. É nesse sentido que

cada vez mais o mercado tem exigido profissionais de formação acadêmica específica e direcionada à área de atuação em Secretariado Executivo, que devem ser aptos a atuarem como: a) Assessor Executivo - sendo o agente executor e multiplicador mais próximo dos executivos nas organizações; b) Gestor - veicular a prática do exercício de atribuições e responsabilidades, das funções de Secretariado Executivo, exercendo as funções gerenciais como: capacidade de planejar, organizar, implantar e gerir programas de desenvolvimento; c) Empreendedor - promover as idéias e as práticas inovadoras, com competência para implantar resoluções alternativas e inovadoras, bem como capacidade crítica, reflexiva e criativa; d) Consultor - estender à empresa e à sua cadeia produtiva, seus objetivos e políticas, trabalhar com a cultura da organização, transformando-as em oportunidades. (ALMEIDA, 2011, p.20)

A possibilidade de atuação do secretário executivo como assessor, gestor, empreendedor e consultor se deve à evolução do perfil deste profissional, que partiu de um trabalho estritamente técnico, para uma atuação profissional mais estratégica. Esse fator possibilitou que o mesmo pudesse desenvolver novas competências e habilidades que serão necessárias para o desempenho de suas atividades. Durante (2012) aglomera e classifica as atividades previamente citadas, de forma mais específica em três categorias: competências analíticas e de ação, técnicas e comportamentais e organizacionais. Ressalte-se a presença do item idiomas estrangeiros.

Tabela 1 - Competências do profissional de Secretariado por categoria

Competências técnicas	Competências analíticas e de ação	Competências comportamentais e relacionais
Idiomas estrangeiros	Controle	Comunicação
Técnicas secretariais	Estratégia	Criatividade
Uso de tecnologias	Organização	Ética
	Planejamento	Flexibilidade
	Proatividade	Relação interpessoal
	Tomada de decisão	Liderança
	Visão sistêmica	Negociação
		Trabalho em equipe

Fonte: Durante (2012)

De acordo com Brancher e Santos (2016), antigas técnicas secretariais, tais como taquigrafia, datilografia e cópias mimeográficas, hoje foram substituídas. Os atuais livros, manuais e até os professores de faculdades ou de cursos técnicos já nem falam mais no assunto. Atualmente, fala-se em competências e habilidades. Há a necessidade de um profissional flexível, competente, pró-ativo e com conhecimentos e habilidades em equipamentos tecnológicos.

São diversas as competências que o profissional nesta função de secretário executivo tem a oportunidade de desenvolver durante sua formação acadêmica. Abraão (2013, p. 225) afirma que são muitas as competências do profissional de Secretariado, mas enfatiza algumas delas como o relacionamento interpessoal, a resiliência, a ética e a necessidade de conhecer novos perfis, valores e expectativas das diversas gerações.

Com esse novo grupo de atividades realizadas pelo secretário executivo, é notável o enfoque maior no profissional que detenha habilidades não somente técnicas, mas também humanas que o auxiliem na tomada de decisões e assessoria para as camadas superiores das organizações. Sendo assim,

O secretário moderno atua fazendo a conexão dos processos da organização com o mundo globalizado: a) como elo entre os relacionamentos da empresa; b) gerenciando as informações; c) administrando os processos de trabalho e; d) preparando e organizando os meios para que as soluções sejam efetivas. (COSTA, 2015, p.29).

Todo esse refinamento das competências e habilidades do Secretário Executivo levam à evolução de sua área de atuação expandida para outros mercados. Da mesma forma que uma organização aumenta sua rede de contato; é necessário que os seus profissionais ampliem seus horizontes de conhecimentos, para da mesma forma poderem expandir sua atuação e relacionamentos profissionais.

Com essa breve análise foi possível perceber as diversas mudanças sofridas pelo perfil do secretário executivo ao longo dos anos. Dessa forma, é notório que as exigências requeridas do profissional de Secretariado contemporâneo são diferentes das que eram exigidas no passado e incorporam o idioma estrangeiro, em particular, para este estudo da língua inglesa.

2.2 O inglês como ferramenta de trabalho no mundo corporativo

A linguagem é elemento essencial quando se trata de relações de trabalho. Desde seu uso por canais formais entre funcionários de uma organização com a intenção de alcançar objetivos profissionais, aos métodos mais informais, mas que retêm natureza fundamental nos relacionamentos diários no mercado de trabalho. Segundo Macedo (2012), nota-se que atualmente a língua estrangeira moderna mais globalizada é a Língua Inglesa, a qual num ritmo acelerado está, amplamente, sendo usada em todo o mundo.

A corrente fase da globalização está mudando o mundo em três distintas maneiras: Diminuindo espaço: A vida, trabalho, renda e saúde das pessoas são afetadas por eventos no outro lado do globo, geralmente por eventos que elas mal percebem. Diminuindo tempo: mercados e tecnologias agora mudam numa velocidade imprescindível, com ações a distância acontecendo em tempo real e com impactos na vida de pessoas distantes. Dispersando bordas: Bordas nacionais estão se destruindo, não somente para negócios, capital e informações mas também por ideais, normas, culturas e valores. (KUMARAVADIVELU, 2006, p. 2, tradução nossa).

O crescimento da globalização no mundo; o poder político, econômico, bélico de nações como Estados Unidos e Inglaterra e a necessidade de uma linguagem que fosse eficiente para a comunicação de uma forma mais prática fizeram com que a língua inglesa se instituísse fundamental em todos os aspectos do cotidiano, tornando-se a língua base para inúmeras situações ao redor do mundo. Para o secretário executivo, o domínio deste idioma significa melhores condições de acompanhar as mudanças que vêm ocorrendo no mundo dos negócios. O conhecimento da língua inglesa tornou-se um atributo necessário para ingressar no mercado de trabalho, levando o candidato mais além a altos cargos de gestão que exigem um maior nível de instrução (CABRAL, 2014).

Com a chegada da era da informação, essa utilização da linguagem com intuito de comunicação se tornou cada vez mais intensa. Tanto o ritmo como a diversidade de canais, métodos, tipos e naturezas da linguagem vem se adaptando a um mercado de trabalho mais exigente por informações de qualidade e agilidade. Sendo assim,

Com o surgimento da Internet, os conhecimentos de inglês tornaram-se fundamentais para quem quer ter acesso à informação e quer, por exemplo, fazer uma pesquisa eficiente na Web. A Internet, como um dos mais poderosos instrumentos tecnológicos aptos a trazer e levar informações, irá enfatizar a importância da língua. O inglês é a língua da Informática, do cinema mundial, dos desportos internacionais, da aviação, dos encontros científicos, do comércio internacional e do turismo. Tem uma função social comunicativa. Tornou-se o veículo do intercâmbio cultural (CABRAL, 2014, p. 1-2).

Dentre essas circunstâncias acarretadas pela modernização nas organizações, podemos ressaltar a importância da língua inglesa como ferramenta de trabalho do secretário executivo, pois se tornou quase que uma exigência a fluência na língua para diversas atividades dentro do ramo corporativo. Devemos levar em consideração que o acesso às línguas estrangeiras está cada vez mais fácil, pois vemos principalmente o inglês em vários momentos

do nosso dia-a-dia e com a crescente atualização dos nossos meios tecnológicos esse acesso à informação se torna mais alcançável.

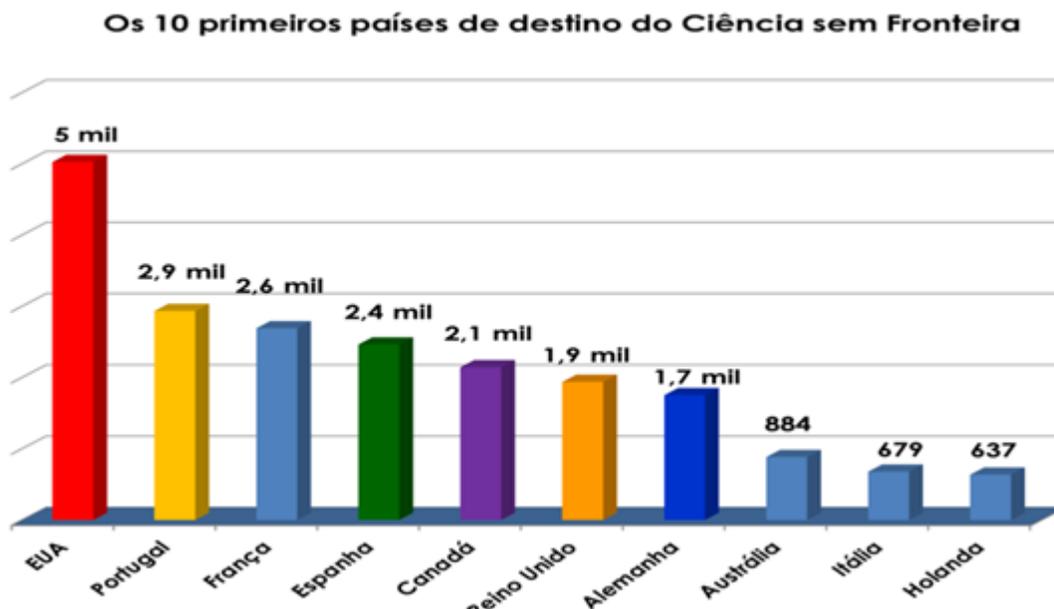
No Brasil, é de fácil percepção a presença de diversos elementos estrangeiros na televisão, música, culinária, entre outros. Esses elementos estão sendo cada vez mais inseridos na nossa cultura de forma abrangente fazendo com que a população mais jovem cresça habituada à presença do inglês além de sua língua materna. Algumas escolas já estão investindo em um modelo de ensino bilíngue para incentivar essas crianças e prepará-las para o mercado de trabalho que está em constante atualização, tornando o inglês, que para muitos ainda é de certa forma considerado facultativo, um requisito obrigatório em qualquer currículo. É nesse sentido que

hoje não se pensa a necessidade do inglês apenas para quem trabalha com Comércio Exterior ou Relações Internacionais. Com o avanço das oportunidades de estudar e trabalhar no exterior, ser bilíngue é uma vantagem competitiva para um profissional de qualquer campo (KLEIN, 2015).

Atualmente, com as transformações ocorridas no mundo devido à globalização, possuir conhecimentos de idiomas estrangeiros tornou-se uma necessidade, principalmente sobre a língua inglesa, pois esta é usada mundialmente, seja para fins de estudo ou de trabalho. Desta forma, um profissional bilíngue nas organizações possui muitas vantagens em um mercado tão competitivo, seja qual for a área em que a empresa esteja situada.

Podemos ressaltar que a procura por profissionais com conhecimento em inglês é bem maior que relacionado a outros idiomas, inclusive nas universidades é perceptível que os programas de incentivo ao estudo e intercâmbios têm uma procura maior por jovens formados em inglês, tornando as chances de morar e trabalhar fora mais altas para uma pessoa que já tenha conhecimento na língua. De acordo com o seguinte gráfico, é possível notarmos que no programa Ciência sem Fronteiras, um programa de incentivo à formação acadêmica no exterior criada em 26 de julho de 2011 pelo Governo Federal brasileiro, o país com o maior índice de envio de estudantes é o Estados Unidos da América.

Gráfico 1 - Países de destino do Ciência Sem Fronteiras



Fonte: MEC (2013)

Além de possuir grande importância para facilitar a comunicação nas relações de negócios das organizações, o uso de uma língua estrangeira também é importante para que como membros da sociedade, possamos estabelecer comunicação com falantes de um idioma diferente do nosso. No caso do inglês, que é usado mundialmente, tanto para relações comerciais quanto para fins de convivência social, torna-se ainda mais necessário o domínio dessa língua. Com isso conclui-se que:

falar inglês, na Idade contemporânea, é o mesmo que abrir os portões do mundo, uma vez que, qual for a língua nativa de um país, temos a certeza de que as chances de encontrarmos alguém que fale ou mesmo entenda este idioma é de 90%. Sendo assim, percebemos que, pela aquisição do adequado conhecimento linguístico, o indivíduo pode apropriar-se de saberes, transmitir sua cultura e estabelecer vínculos com outras, ampliando seus horizontes e intercambiando culturas. (MACEDO, 2012)

O processo de aprendizagem de um idioma pode ter início por diversos motivos: pode ser por necessidade para fins de trabalho ou estudos, e também por desejo de obter novos conhecimentos. Em alguns casos há a desistência durante o processo de aprendizagem, isso acontece pois muitos ainda consideram difícil o aprendizado de outro idioma, no entanto, o professor pode influenciar os alunos a terem motivação, utilizando-se de diferentes formas de lecionar, para que esse índice de desistência, seja na escola, faculdade ou em outros ambientes,

diminua de forma significativa, tornando a absorção de uma nova língua; algo cada vez mais atrativo e procurado.

Marques, Barros e Sousa (2013) afirmam que o professor tem sua contribuição no processo de motivação do aluno, por isso é importante que ele desenvolva métodos de ensino que além de conduzir para um conhecimento, desperte nos discentes o interesse por uma nova língua. No entanto, mesmo cientes da importância de conhecer a língua inglesa, muitas vezes os estudantes não demonstram interesse em aprender este ou outro idioma. O ensino de uma nova língua pode acontecer de diversas maneiras. Dessa forma,

Será através da abordagem do inglês instrumental que os discentes desenvolverão habilidades indispensáveis e de grande importância para o processo de aprendizagem em um idioma, desenvolvendo capacidades importantes como a leitura, escrita e as oralidades voltadas a sua área profissional. (MARQUES; SOUSA; BARROS, 2013, p.5).

Assim como o aprendizado de qualquer outro novo conhecimento, aprender outro idioma também pode causar certa insegurança e desmotivação. Com isso, a forma com que o conteúdo é abordado pode contribuir para o processo de aceitação do aluno para com a nova língua. De acordo com Marques, Sousa e Barros(2013, p. 16) “as vantagens e os resultados da utilização do inglês Instrumental, trarão melhores resultados e uma adequação mais satisfatória no meio profissional”.

É possível absorver mais conhecimentos acerca da importância de conhecer outro idioma, mais precisamente, a língua inglesa. No subtópico seguinte será possível associar o idioma ao secretário executivo, pois este, ao desempenhar as atribuições que são próprias da profissão, em determinados casos necessita fazer uso do inglês.

2.3 O Secretário Executivo e o uso da língua inglesa

A habilidade de se comunicar está ligada à profissão do Secretário Executivo. Não somente como auxílio no exercer de suas outras funções diversificadas, mas também como ferramenta estudada e moldada para o aumento da eficiência e eficácia nos relacionamentos do profissional para com outros colaboradores, clientes, corpo gestor, outras organizações e até a sociedade em geral. Desse modo compreende-se que:

A comunicação envolve muito mais do que apenas palavras. Na verdade, as palavras representam apenas uma pequena parte de nossa forma de expressão como pessoa. Estudos demonstram que a comunicação não verbal, aquela que se realiza através do tom de voz e da expressão corporal, tem um impacto bem maior na influência que exerce nas pessoas do que as palavras utilizadas. A persuasão é um componente específico da comunicação e visa fazer as pessoas agirem apelando não apenas para o seu lado racional, mas também para suas emoções. (SILVA; SILVA, 2013, p.8).

A comunicação é uma das habilidades do profissional de Secretariado Executivo que, no meio organizacional, se for bem aplicada pode facilitar o andamento das tarefas. Levando em conta esse uso idôneo da comunicação e a imposição do mercado para com a língua inglesa como língua global, é natural que para a formação de um profissional apto a suprir as demandas do mercado ele tenha conhecimentos gerais, gramaticais e técnicos em inglês.

A língua inglesa é de grande importância para o secretário executivo acompanhar a evolução das organizações e destacar-se. Desse modo, é importante que os cursos de Secretariado ofereçam a disciplina de inglês, a fim que em meio a um mercado tão competitivo, este profissional esteja apto para encarar os desafios e as situações em que será necessário o uso do inglês (MARQUES, SOUSA E BARROS, 2013).

O fato de um profissional nesse ramo deter tais conhecimentos é tão meritório que a profissão pode ser intitulada entre profissionais em Secretariado Executivo, Secretariado Executivo bilíngue, Secretariado Executivo trilíngue e assim sucessivamente. Desse modo,

A descrição da ocupação de Secretário (a) Executiva (o), segundo o Ministério do Trabalho e Emprego, 2010 é: Esses profissionais assessoram os Executivos no desempenho de suas funções, gerenciando informações, auxiliando na execução de suas tarefas administrativas e em reuniões, marcando e cancelando compromissos. Coordenam e controlam 24 equipes (pessoas que prestam serviços à secretária: auxiliares de secretária, officeboys, copeiras, motoristas) e atividades; controlam documentos e correspondências. Atendem clientes externos e internos; organizam eventos e viagens e prestam serviços em idiomas estrangeiros. Podem cuidar da agenda pessoal dos Executivos. O exercício dessas ocupações requer curso superior em Secretariado e áreas afins. Já os profissionais bilíngues ou trilíngues possuem a seguinte descrição: Para as secretárias bilíngues e trilíngues é fundamental fluência em dois ou três idiomas estrangeiros. O pleno desenvolvimento das atividades ocorre após dois ou três anos de experiência. Esses profissionais trabalham nas mais variadas atividades econômicas da indústria, comércio e serviços, além da administração pública, como assalariados com carteira assinada, estatutários, ou autônomos, sob supervisão ocasional. Atuam de forma individual ou em equipe, em ambientes fechados e em horários diurnos. Podem permanecer em posições desconfortáveis por longos períodos. Assessoram chefias, atendendo mais de um diretor ou uma área. As secretárias bilíngues-trilíngues realizam as mesmas atividades que as secretárias

executivas e se diferenciam nas atividades que requerem fluência em língua estrangeira. (BEZERRA, 2014, p.23 e 24).

São muitos os conhecimentos do profissional de Secretariado Executivo, dentre eles está o da língua inglesa. Essa gama de saberes próprios da formação do secretário executivo exige que o mesmo esteja apto para desempenhar diversas atribuições no meio empresarial. Em um mercado de trabalho extremamente competitivo e que busca profissionais preparados, o conhecimento de um idioma estrangeiro é uma vantagem para quem detém esse saber.

A língua inglesa é um diferencial para o profissional de Secretariado envolvido no mundo dos negócios, pois após sua formação, o mesmo se depara com uma realidade em que as organizações interagem com diversos países. Por isso é muito importante que o mesmo possua uma boa fluência oral e escrita em línguas estrangeiras, seja em inglês ou em qualquer outro idioma (BRANCHER; SANTOS, 2007).

De acordo com Marques, Sousa e Barros (2013) uma das características do profissional de Secretariado é a ampla diversidade de funções. Uma delas é o domínio da língua inglesa, que é fundamental para o mesmo no mercado de trabalho. Dessa forma,

Para o profissional que é responsável pelo atendimento e recepção a clientes e executivos estrangeiros, assim como redigir e traduzir documentos em inglês, faz-se primordial o uso em sala de aula de uma abordagem mais ampla e que realmente atenda os principais anseios dos alunos de Secretariado a um mercado tão competitivo, em que ter o domínio da língua inglesa é um importante diferencial. (MARQUES, SOUSA e BARROS, 2013, p.16).

A língua inglesa é um diferencial para o profissional de Secretariado envolvido no mundo dos negócios, pois, após sua formação, o mesmo se depara com uma realidade em que as organizações interagem com diversos países. Por isso é muito importante que o mesmo possua uma boa fluência oral e escrita em línguas estrangeiras, seja em inglês ou em qualquer outro idioma (BRANCHER; SANTOS, 2007). É nesse sentido que:

No meio organizacional, a comunicação do secretário sempre foi uma constante. Antigamente, atendendo ao telefone e anotando recados e, atualmente, fazendo negociações internacionais, ligando para qualquer parte do mundo ou tomando importantes decisões. E com certeza, a comunicação, que se tornou muito mais rápida que antigamente, através do desenvolvimento da tecnologia, transformou os profissionais que usam a comunicação, seja ela escrita ou oral, em pessoas com grandes habilidades lingüísticas – sejam elas na língua materna ou em idioma estrangeiro - e com alto poder de persuasão (BRANCHER; SANTOS, 2007).

Desde que começou sua atuação nas organizações, o secretário executivo desenvolveu uma característica que é marcante em sua rotina, que é a comunicação. Essa habilidade é importante para bem desempenhar suas funções gerenciais e operacionais, pois o profissional de Secretariado faz o intermédio entre gestores e funcionários, lida com negociações, atende telefones, redige documentos, dentre outras atividades. Essa comunicação que o secretário estabelece pode ser tanto na língua materna quanto em um idioma estrangeiro.

Compreendida a importância do conhecimento de novos idiomas para o Secretariado, mais especificamente do inglês, percebe-se que é necessário que o curso que forma secretários executivos forneça estes conhecimentos. Com isso,

é de grande importância nos cursos de Secretariado Executivo a aquisição de um aprendizado eficaz da língua inglesa, cabendo à Unidade de Ensino distribuir este idioma em disciplinas obrigatórias, preferencialmente em um número satisfatório de períodos e com uma carga horária que proporcione um ensino contínuo, para que este profissional esteja apto a enfrentar as situações de negociação e rotinas internacionais que certamente irão surgir dentro de organizações que o profissional secretário esteja inserido.(MARQUES, SOUSA e BARROSO, 2013, p.17)

Partindo do fato de que o perfil do secretário executivo evoluiu ao longo dos anos, e que este é responsável por diversas atividades que envolvem comunicação, e dependendo do porte da organização, o mesmo pode estabelecer relações internacionais. Desse modo, o uso do inglês, que é um idioma usado mundialmente, torna-se ainda mais relevante. Se o profissional secretário for fluente na língua inglesa, ele estará apto para desenvolver com eficiência as atividades que lhe forem confiadas, e para bem se posicionar diante das diversas situações que este encontrará em sua prática profissional.

3 METODOLOGIA

Com a necessidade inquisitória do trabalho a respeito da busca pelas informações mais profundas e complexas girando em torno do assunto, é compreendido que a pesquisa tenha natureza de abordagem qualitativa, aplicada, exploratória e documental. Essa caracterização é acompanhada de técnicas de captação de dados que procuram uma diversidade maior de informações, com uma intenção menor de limitar as respostas de sua amostra e aplicação da pesquisa em escala menor e mais focada, tendo em vista os objetivos traçados e resoluções procuradas ao desfecho desta pesquisa. Nesse sentido,

a investigação científica depende de um conjunto de procedimentos intelectuais e técnicos para que seus objetivos sejam atingidos: os métodos científicos. Método científico é o conjunto de processos ou operações mentais que devemos empregar na investigação. É a linha de raciocínio adotada no processo de pesquisa. (PRODANOV; FREITAS, 2013 p.126)

Levando em conta as aspirações deste trabalho em captar elementos como aplicações, formação de padrões e de perfis, visões e compreensões do Secretariado Executivo e suas relações com a língua inglesa, o texto possui elementos qualitativos para melhor compreensão dos dados levantados, onde cada réplica é analisada individualmente e comparada aos conhecimentos previamente estipulados. Nesse contexto,

os pesquisadores que utilizam os métodos qualitativos buscam explicar o porquê das coisas, exprimindo o que convém ser feito, mas não quantificam os valores e as trocas simbólicas nem se submetem à prova de fatos, pois os dados analisados são não-métricos (suscitados e de interação) e se valem de diferentes abordagens.(SILVEIRA;CÓRDOVA, 2009, p.31)

Devido ao universo da pesquisa, secretários executivos que utilizam o inglês como ferramenta de trabalho, ser um nicho especializado e bem singular, priorizou-se um modelo de pesquisa por meio do qual seja possível se aproveitar o máximo possível das informações providenciadas da amostra embora essa seja delimitada; do contrário da pesquisa quantitativa, como mostra o quadro a seguir:

Tabela 2 - Comparação entre o método quantitativo e o método qualitativo

Pesquisa Quantitativa	Pesquisa Qualitativa
Focaliza uma quantidade pequena de conceitos	Tenta compreender a totalidade do fenômeno, mais do que focalizar conceitos específicos
Inicia com ideias preconcebidas do modo pelo qual os conceitos estão relacionados	Possui poucas ideias preconcebidas e salienta a importância das interpretações dos eventos mais do que a interpretação do pesquisador
Utiliza procedimentos estruturados e instrumentos formais para coleta de dados	Coleta dados sem instrumentos formais e estruturados
Coleta os dados mediante condições de controle	Não tenta controlar o contexto da pesquisa, e, sim, captar o contexto na totalidade
Enfatiza a objetividade, na coleta e análise dos dados	Enfatiza o subjetivo como meio de compreender e interpretar as experiências
Analisa os dados numéricos através de procedimentos estatísticos	Analisa as informações narradas de uma forma organizada, mas intuitiva

Fonte: POLIT et al, 2004

Outros elementos metodológicos característicos deste trabalho incluem sua pesquisa aplicada, por nele se tratarem profissionais, organizações, atividades e experiências reais. É uma pesquisa exploratória, pelo seu estudo de caso voltado à descoberta de novas informações sobre determinado assunto com o fim de familiarizar esta área do conhecimento. Já em relação aos procedimentos do trabalho, ele é de cunho bibliográfico, pelo embasamento teórico por livros, artigos e revistas científicas utilizados para fundamentar as perguntas da entrevista; e também considerado pesquisa de campo pela sua índole inquisitiva e investigativa do assunto de maneira prática, baseada em eventos reais com profissionais que realmente passaram por experiências na atuação da profissão dentro do mercado.

Nesta pesquisa, o universo da mesma é composto por profissionais de Secretariado Executivo bilíngue que utilizam a língua inglesa como ferramenta de trabalho e a amostra compõe das duas profissionais que com as quais foram realizadas a entrevista.

O questionário ocorreu com duas secretárias executivas bilíngues: entrevistada 1, Assessora Executiva há um ano da empresa X na sua sede em Fortaleza, Ceará; pós-graduada em gestão empresarial pela FFB. E a entrevistada 2, Secretária Executivo na UFCA por 2 anos e

previamente atuando no mercado privado em duas empresas como secretária executiva bilíngue e outra empresa como assistente executiva bilíngue por 3 anos. Ambas são graduadas pela UFC em Secretariado Executivo.

É importante ressaltar a dificuldade em encontrar secretários executivos bilíngues que possuíssem esse perfil com experiência e vivência da profissão no exercer do uso da língua inglesa.

Foram realizadas uma série de perguntas contendo em torno de 23 perguntas, levando também em consideração novas questões que foram abordadas durante a entrevista de temas variados com o intuito de coletar não somente dados, fatos e informações, mas também a opinião das entrevistadas a respeito dos assuntos inerentes à pesquisa. O questionário foi aplicado individualmente com cada entrevistada para preservar as respostas únicas de cada uma com o objetivo de identificar as atividades, aplicações, formação e perfil das profissionais. O questionário utilizado engloba questões mais voltadas aos aspectos da passagem acadêmica, atuação no mercado profissional, suas opiniões sobre os temas discutidos sobre o inglês como ferramenta para um secretário executivo, entre outras.

Ao finalizar os questionários, foi elaborado um comparativo das respostas adquiridas pelo questionário e dos levantamentos bibliográficos para se analisar; caso haja uma discrepância ou semelhança entre o que se acredita ser verdade no teor da literatura e o que foi levantado das experiências em campo da amostra.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

A entrevista começa identificando a empresa em que cada profissional trabalha atualmente. A entrevistada 1 está atualmente na empresa X, firma multinacional, com filial em Fortaleza, de serviços de seguros, assessoria fiscal, financeira, legal, consultoria, entre outros; com sede em vários locais do globo com mais de 231 mil colaboradores e com receita de 29.6 bilhões de dólares americanos no ano de 2016. A entrevistada 2 atua como secretária executiva dentro do setor público, na UFCA . Ela também já trabalhou em três empresas em São Paulo como secretária executiva bilíngue e assistente executiva bilíngue.

É possível notar a área de atuação dessas profissionais condizentes com o perfil padrão de um secretário executivo; sistemas compostos com setores administrativos onde os colaboradores deste meio gerenciam a organização para maximizar a qualidade de suas produções e serviços.

A entrevistada 1 diz trabalhar em sua atual função desde julho de 2015 mas afirma já ter trabalhado em outra função, previamente de assistente financeira por três anos. Já a entrevistada 2 tomou posse do seu cargo público por meio de concurso que deu o parecer de sua portaria em 15 de junho de 2015. Ela também afirma ter ficado nos cargos anteriores de secretária executiva bilíngue por três anos e como assistente executiva bilíngue por três meses.

Em seguida, foi perguntado qual era o título que constava na carteira de trabalho das mesmas. O ponto deste questionamento é fazer uma comparação dos cargos que um profissional em secretariado executivo bilíngue pode atuar tendo a sua formação. Entrevistada 1 tem seu título como assessora executiva. Como a entrevistada 2 está atualmente no setor público cita: “Atualmente não trabalho com carteira assinada. Como sou concursada, sou regida pela lei nº 8112 e não pela CLT.”. Segundo a mesma (BRASIL, 1990) que dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais, se encontra no artigo primeiro: “Esta Lei institui o Regime Jurídico dos Servidores Públicos Civis da União, das autarquias, inclusive as em regime especial, e das fundações públicas federais.”

Pelo que se foi levantado nas pesquisas bibliográficas em questão das áreas de atuação do secretário executivo, ambas as entrevistadas estão atuando em cargos e organizações

onde esse profissional está contribuindo no nível estratégico da organização; reflexo de suas formações e conhecimentos em diversas áreas como gestão e assessoria (NONATO, 2009).

Podemos ver que não somente no setor privado, como já se foi registrado em trabalhos prévios na área, mas também no setor público percebemos a requisição do profissional com conhecimentos em secretariado executivo do nível estratégico.

Analisando o depoimento da entrevistada 1 que documentalmente a mesma consta como assessora executiva. Assessoria essa que consta como função inserida no profissional em secretariado executivo. Vale ressaltar também, o fato de não constar em sua carteira de trabalho o título bilíngue, apesar de se utilizar da língua estrangeira nas suas funções.

Seguindo adiante com a entrevista, foi inquirido quais eram as funções que constavam na vaga de emprego e se havia alguma função específica sobre o nível ou qualidade da língua inglesa dos participantes. Essa questão tem o intuito de verificar que tipo de habilidade os profissionais interessados na vaga devem oferecer e o que o mercado e as organizações procuram para integrar em seu quadro de colaboradores. Entrevistada 1 constatou: “Na verdade eu fui convidada pela empresa a participar da seleção, não havia um anúncio de vaga.”. A entrevistada 2, como tomou posse do seu cargo por meio de um concurso, possui no edital como atribuições do cargo: Assessorar direções, gerenciando informações, auxiliando na execução de tarefas administrativas e em reuniões, marcando e cancelando compromissos; coordenar e controlar equipes e atividades; controlar documentos e correspondências; atender usuários externos e internos; organizar eventos e viagens, prestar serviços em idioma estrangeiro e assessorar nas atividades de ensino, pesquisa e extensão.

Pode-se observar pelas respostas da entrevistada 1 que, no âmbito privado, na verdade ocorreu uma busca direta e pessoal da organização pela profissional ao invés da disseminação em massa por meio de disputa de vagas. Isso pode ser atribuído à questão previamente estipulada da singularidade de profissionais em secretariado executivo bilíngue, gerando assim um arranjo diferente dos processos de procura por profissionais nessa área.

Já na situação da entrevistada 2, onde identifica-se mais claramente o que a organização buscava ao integrar um secretário executivo no seu quadro de colaboradores, podemos apontar nitidamente as funções esperadas por esse profissional. Além das diversas atividades fundamentais do cargo na sua visão contemporânea como assessoria, gestão, controle de documentos, entre outros, pode-se notar a menção de prestar serviços em idioma estrangeiro.

Podemos, assim, perceber que mesmo dentro de encargos públicos, ainda há um interesse e necessidade dos conhecimentos de línguas como o inglês nesse meio.

Continuando com as perguntas a respeito da atuação das entrevistadas em suas organizações, perguntamos qual exatamente era a posição das mesmas no organograma da empresa em que estão. Essa pergunta tem o intuito de apurar quais as relações de subordinação e chefia dentro da organização e como as profissionais entrevistadas se encaixam na pirâmide organizacional. A entrevistada 1 respondeu estar: “Abaixo do Sócio Líder e dos sócios minoritários, pois assessoro os sócios de Fortaleza.”. A entrevistada 2 respondeu explanando que é a secretária executiva da reitora: “Abaixo do reitor funciona o gabinete da reitoria, incluindo o chefe de gabinete. A secretaria funciona dentro do gabinete.”

As respostas confirmam o que já foi previamente apresentado em relação à postura como auxiliar na tomada de decisão, assessorando a alta gestão e pertencentes ao nível estratégico do organograma. No cenário da entrevistada 1, a mesma assessora toda a cadeia de sócios da filial da empresa X na região de Fortaleza, tendo então que lidar com atividades em escalas regionais do que se refere às tomadas de decisões dos sócios dessa dependência. E estudando o cenário da entrevistada 2, vimos que essa também se encontra assessorando o topo do organograma, tendo um contato direto com a própria reitora de sua IES, portanto, interagindo os demais gabinetes e setores administrativos que compõem a organização.

Continuando, para analisar como eram as relações dentro das organizações, foi perguntado quais são os setores que as entrevistadas têm relação no exercer de suas funções. A entrevistada 1 respondeu interagir mais com o setor de auditoria, pois apesar de não atuar com auditoria em si, declara fazer o controle de todos os contratos dos laudos de auditoria emitidos, incluindo: numeração, controle de entrega aos clientes, prazos, assinaturas pelo sócios, entre outros aspectos. A entrevistada 2 respondeu que levando em conta como é disposto os setores administrativos de uma IES, ela se relacionava com todos: “como sou responsável pelos memorandos e recebemos demandas em geral, não há nenhum setor com o qual não nos relacionamos”.

Mais uma vez é possível notar, aspectos levantados na pesquisa bibliográfica dentro das respostas das entrevistadas. Além de atuarem nas funções técnicas de secretarias executivas, as entrevistadas também exercem atividades distintas, que apesar de escaparem da estampa de um secretário executivo ainda estão ligadas ao interesse organizacional de cada cenário e

relevante à atuação de um profissional que atua na área de gestão. Por parte ainda mais clara do edital que a entrevistada 2 ingressou, o qual cita a participação na assessoria em atividades de ensino, pesquisa e extensão da IES e a atividade de gerir as demandas dos gabinetes e coordenações em gerais que tratem de assuntos com a reitoria.

Em seguida, foi perguntado, no geral, quais eram as funções das entrevistadas dentro de suas organizações. A primeira afirmou:

[...] emissão de passagens, hospedagem, agenda, controle de contratos e relatórios de auditoria, arquivamento, atendimento em inglês (clientes e ligações), pois a telefonista não possui domínio, prestação de conta dos sócios (saúde e viagem), organização de reuniões, treinamentos e eventos.

A segunda relatou um perfil não muito diferente de atividades no seu cargo atual, sendo:

Acompanhar a agenda do reitor, agendar férias, solicitar passagens, fazer relatórios de viagens, atas de reuniões, organizar o ambiente, liderar a equipe de apoio, arquivar documentos, preparar ofícios e memorandos, receber visitantes, orientar os serviços de copa e motorista da reitoria, e demais atividades solicitadas ocasionalmente pelo Reitor.

Tanto a entrevistada 1 como a 2 exercem cargos principalmente voltados à assessoria; visto que suas posições nas organizações são como assessoras dos principais tomadores de decisões em cada cenário e ainda podemos ver que a entrevistada 1, realiza atendimentos na língua inglesa devido ao profissional responsável nomeado para essa atividade, não ter habilidade com a língua estrangeira.

Seguindo então com as perguntas sobre as funções de cada cargo, questionamos a entrevistada 2 a respeito de seu emprego anterior no setor privado. Ela replicou que: “além dessas atividades que desenvolvo na UFCA, no emprego anterior eu era responsável pelo budget anual da diretoria. Isso implicava em calcular a média de gastos e projetar as despesas do ano seguinte. Além disso, era responsável pelas compras e organizações de eventos do setor. Utilizava o inglês diariamente, mas com mais frequência quando havia eventos com os clientes, ou quando precisava providenciar a inscrição da minha chefe em eventos internacionais.” Nesse

cenário anterior que a entrevistada 2 se encontrava, é perceptível que a mesma exercia atividades voltadas especialmente a esta empresa, tendo que focar seus conhecimentos mais especificamente em certas funções; como em controle de despesas, o que não realiza em seu cargo atual.

Podemos também identificar o uso do inglês aparecendo de forma mais proeminente, tanto no cotidiano das atividades, como em ocasiões mais específicas. Retornando ao ponto do uso do inglês não somente como meio de comunicação dentro de uma empresa com públicos internos e externos que se utilizem do mesmo, mas também como ferramenta própria na atuação desse profissional; podendo ser encontrada em aspectos como redação de textos, agendamentos, entre outras funções que comportam a essência da profissão atualmente.

Aprofundando-se no tema da língua inglesa, perguntamos a entrevistada 1 se existiam atividades que necessitavam especificamente do uso do inglês. A mesma disse que; em boa parte nos treinamentos realizados em inglês, no atendimento telefônico e pessoal a clientes estrangeiros e “boa parte dos comunicados gerais (mundiais) da empresa são em inglês”.

Como podemos ver, as atividades ligadas ao uso do inglês geralmente giram em torno do uso instrumental da língua, interna e externa, da organização. Podemos observar ainda mais nitidamente no exemplo da entrevistada 1, que atua em um ramo multinacional onde se faz necessário profissionais que além de dominarem sua língua nativa, terem domínio do inglês para que assim possam se comunicar entre as filiais e clientes que não compartilham a mesma língua oriunda da região.

Continuando, foi perguntado como é realizada a aplicação da língua inglesa, se ela engloba termos mais técnicos ou gerais da língua. A entrevistada 1 afirma que para ela o uso é de modo geral. Já a entrevistada 2 afirmou, que durante seu período no mercado privado, também usou o inglês de maneira mais simples pois apesar de ser ela quem tinha o contato com os clientes de sua empresa, somente o serviço em si, “o material que disponibilizamos para os clientes continha as informações técnicas. Esse material era feito por uma equipe de relações com investidores. Como um serviço terceirizado.”

Na situação da entrevistada 1, é perceptível que o uso do inglês de maneira mais geral visto que a mesma afirma ter contato com públicos, tanto por telefone como pessoalmente, que são considerados clientes da sua corporação. Desse modo, a comunicação deve ser feita de

maneira mais compreensível e abrangente. O cenário da entrevistada 2 é ainda mais pertinente. Nele podemos ver, além das atividades semelhantes apresentadas pela entrevistada 1, que havia uma tarefa com o uso do inglês, mas que devido a natureza dos termos provenientes do ramo da organização, que escapam das atividades inerentes ao cargo da entrevistada 2, o qual é terceirizado para outro profissional redigir.

Em relação ao estudo das entrevistadas, foi questionado onde cada uma realizou sua formação de secretário executivo e em qual período de tempo. As duas entrevistadas afirmaram ter estudado na UFC, entrevistada 1 ingressando em 2010 e entrevistada 2 no ano de 2002. Ambas as profissionais foram formadas pela mesma IES, a UFC.

Para obter mais detalhes sobre o ensino do inglês dentro da graduação das entrevistadas, perguntamos se na grade curricular do curso, na época em que elas cursaram, haviam disciplinas onde era lecionado a língua inglesa e quantas eram durante todo o curso. Ambas responderam que sim; a entrevistada 1 tinha em sua grade curricular 6 disciplinas de inglês instrumental obrigatórias. Levando em conta que o curso tem um período de 4 anos e é dividido em 8 semestres, o curso possui 75% dos seus semestres com alguma lecionando inglês.

Porém, a entrevistada 2 passou pelo seu período na graduação com 2 disciplinas de inglês instrumental obrigatórias; tendo também 2 de espanhol instrumental, que foram retiradas como obrigatórias das grades curriculares futuras, tornando-se optativas. É intrigante o aumento de aulas de inglês dentro no curso durante esses 8 anos de diferença, no período de ingresso de cada entrevistada na graduação da UFC. Podemos associar esse aumento de ensino do inglês por parte da universidade para com as demandas do mercado por profissionais bilíngues, interesse esse mais especificamente da língua inglesa, como vemos pela mudança das 2 disciplinas de espanhol obrigatórias, tornando-se optativas.

Ao informamos a entrevistada 2 dessa mudança na grade curricular, ela nos disse que achou uma boa mudança da parte do curso, em sua opinião as 2 disciplinas de inglês não eram proveitosas tanto para quem já tinha conhecimentos prévios de inglês e esperava aulas voltadas ao estudo necessário para a atuação profissional como alunos sem experiência, que esperavam aprender todo o inglês necessário desde o início. A entrevistada 2 afirmou: “Eu já sabia inglês, então não aprendi muita coisa na faculdade. Quem não sabia, continuou sem saber. Todos achávamos que deveríamos ter disciplinas de inglês em todos os semestres do curso. Não só o básico. Algo de concreto para agregarmos ao currículo.”

Perguntamos então, se alguma das entrevistadas já tinha conhecimento em inglês prévio à graduação; como curso técnico da língua, vivência no exterior, aprendeu por si mesma, etc. A entrevistada 1 disse que sim, que já tinha feito um curso de inglês prévio à universidade e que já tinha vivência com nativos da língua, “morei 6 meses no exterior estudando inglês (Canadá)”. A entrevistada 2 respondeu que sim, por meio de: “Cursos de inglês [...] no colégio, em cursinhos e também cursei na Casa de Cultura Britânica.” Pelas respostas das entrevistadas, podemos perceber que ambas possuem um conhecimento suplementar da língua inglesa.

Perguntamos então, se as participantes passaram por algum outro curso na área do secretariado, como por exemplo o técnico. Ambas as entrevistadas informaram que não haviam passado.

Continuando com o tema de ensino, perguntamos se as mesmas já passaram, ou estão cursando alguma outra graduação ou pós-graduação. A entrevistada 1 diz que sim; “Concluí pós graduação em Gestão Empresarial na FFB.” E a entrevistada 2 disse estar finalizando “o MBA em Assessoria Executiva pela Estácio”.

Em relação ao domínio da língua; perguntamos primeiramente se as entrevistadas acreditavam dominar a linguagem técnica em Secretariado ou então se elas também tinham maestria na linguagem técnica de secretariado em inglês. A entrevistada 1 afirma que sim para ambas as perguntas e a entrevistada 2 respondeu ter um maior domínio da língua portuguesa, querendo ainda aperfeiçoar mais o seu inglês.

Para termos uma ideia mais precisa de onde elas adquiriram essa perícia, questionamos se as entrevistadas consideram ter aumentado seu nível em linguagem técnica em secretariado e inglês primordialmente na academia em cursos ou na atuação da profissão. A entrevistada 1 diz ter obtido esse conhecimento “através das disciplinas de *Business English*” fora da sua graduação em Secretariado.

Já a entrevistada 2 cita ter aprendido mais por meios externos à academia, segundo ela pelo cotidiano; registrando que: “Como falei, o inglês oferecido pela faculdade não agregou muito.” Retomando o levantamento bibliográfico que afirma que a língua inglesa já estar inserida naturalmente na cultura Ocidental.

Partimos então, para as questões mais voltadas ao mercado de trabalho. A primeira pergunta foi: na opinião das entrevistadas, qual seria a imagem de um Secretário Executivo pelo o qual mercado procura atualmente. A entrevistada 1 diz: “acredito que o mercado busca

pessoas que não se limitem ao escopo de funções do secretário, que busque desafios para aprender novas funções e se adequar ao ramo da empresa, podendo contribuir muito além da assessoria.”. Podemos perceber por essas respostas que a entrevistada 1 acredita que a multifuncionalidade do secretário executivo é uma das principais habilidades para o mesmo se manter no mercado competitivo atual, se adaptando e adquirindo conhecimentos que vão além da assessoria, tais como perceber as peculiaridades do ramo em que sua organização está atuando e diligenciar seus estudos nesta área do conhecimento.

A entrevistada 2 responde:

Isso varia de acordo com a região do Brasil [...]No Ceará o mercado é cruel. Há poucas vagas, os profissionais são subvalorizados e o salário beira o ridículo. Em São Paulo a realidade é oposta [...] eles realmente buscam um líder de equipe, braço direito do gestor, alguém capaz de distribuir atividades e dar feedback e tomar decisões na ausência de seu superior. Infelizmente em Fortaleza ainda me deparo com quem peça para a secretária fazer café. Inclusive, aceitei um emprego que constava na minha carteira de trabalho como recepcionista bilíngue, mas desempenhava papel de secretária executiva [...] é uma profissão ainda pouco valorizada.

A mesma deixa bem claro na sua visão, que há uma diferenciação no mercado de regiões diferentes dentro do Brasil. Não somente se tratando de escopo de atividades, mas inclusive no reconhecimento da profissão.

Continuamos com o questionário perguntando a visão das entrevistadas a respeito do quão influente elas acham que a língua inglesa é para essa profissão atualmente e na busca por vagas de emprego na área. A entrevistada 1 afirma que: “muito influente [...] devido ao reduzido número de pessoas com habilitação profissional em secretariado que possuam fluência.” Concordando com o que foi previamente levantado na pesquisa: o elemento da língua inglesa é um fator determinante para a profissão de secretariado. O fato de haver uma pequena quantidade de profissionais formados em secretariado executivo com conhecimento profissional do inglês em relação àqueles que têm domínio somente de uma língua, causa esse destaque da aptidão. A entrevistada 2 demonstra uma opinião semelhante a da primeira entrevistada, de que o inglês oferece novas possibilidades nas áreas de atuação, e que também é um fator de destaque em geral; “quem não fala inglês não vai poder se candidatar a uma vaga bilíngue. Quem tem o conhecimento tem a vantagem nas vagas que não exigem inglês, como um diferencial [...] ou seja, quem fala inglês sempre vai ter uma vantagem.”

A opinião das entrevistadas é bastante peculiar, pois nos deparamos novamente com a ideologia de que o inglês foi uma ferramenta de trabalho que com o passar do tempo tornou-se quase uma obrigatoriedade, quando tratamos de profissões do meio organizacional. Porém, esse pensamento se conflita com o cenário que temos do número de profissionais em secretariado com aptidão em inglês, tendo em visto a dificuldade de encontrar secretários que possuam um currículo com os conhecimentos em inglês para responder o questionário, e o cenário de vagas para profissionais em secretariado executivo em comparação com as vagas para secretários executivos bilíngues.

Seguimos as perguntas a respeito de formação, perguntando se as entrevistadas consideram suas formações em inglês dentro da graduação, suficiente para as suas atuais funções em seu emprego. O intuito desta questão é averiguar se os conhecimentos oferecidos somente na graduação, sem contar os adquiridos externo ao curso, podem suprir os requerimentos das atividades das entrevistadas. A entrevistada 1 respondeu:

Não, pois em geral as aulas de inglês na universidade são em grandes turmas, o que dificulta o aprendizado, e devido aos diferentes níveis de inglês na mesma turma, as pessoas não conseguem praticar ao máximo e tirar maior proveito das aulas. Assim sendo, quase impossível adquirir fluência na língua cursando apenas as disciplinas obrigatórias da faculdade.

Esse feedback é extremamente interessante visto que uma das maiores críticas apresentadas pela respondente é o fato das turmas de graduação serem muito populosas e complexas, com alunos partindo de diversos pontos diferentes em relação ao seu conhecimento em inglês. Segunda a mesma, essa maneira dificulta a didática por parte do professor, que tanto precisa atentar-se para alunos com discrepantes níveis de conhecimento.

Isso gera um subaproveitamento das aulas que não podem ao mesmo tempo, serem usadas para focar somente nos alunos que já têm uma ideia básica do inglês e procuram aprimorar o necessário para atuar na profissão, como os termos e textos técnicos exigidos no exercer da função de secretário executivo como e-mails, memorandos, atas, etc. Mas que também, impossibilita ensinar nesse período de seis disciplinas, o equivalente de um curso integral de inglês fora os conhecimentos de Business English. A entrevistada 2, de forma semelhante afirma que o ensino do inglês no seu período de graduação não seria suficiente para realizar suas atividades nas organizações privadas em que passou.

Para finalizar, perguntamos às entrevistadas se elas consideram a formação em inglês dentro da graduação do curso de secretário executivo, suficiente para atender o perfil procurado pelo mercado de um Secretário Executivo bilíngue. A entrevistada 1 diz que não, levando em conta os mesmos aspectos apresentados na questão anterior. A entrevistada 2 responde de maneira equivalente, ainda sugerindo:

O ideal seria que o aluno de secretariado tivesse vaga garantida e obrigatória na casa de cultura britânica. Dessa forma, ficaria garantida a formação bilíngue. Inclusive, defendo que fossem feitas apresentações de trabalhos totalmente em inglês. Porque a realidade é essa. Ou você é capaz de se comunicar em outro idioma, ou não é. Não existe um meio termo.

Podemos perceber, que as respostas dessa pergunta estão intrinsecamente ligadas à da questão anterior. Algo que surgiu frequentemente durante as pesquisas bibliográficas, é o aumento nas exigências do mercado de trabalho por profissionais versáteis e com um portfólio de conhecimentos cada vez maior. Isso é, considerando que quando tratamos de organizações multinacionais e que lidam com um público variado de diversas partes do globo.

Para alcançar esse currículo abundante, podemos ver pelos exemplos apresentados em cenários reais, que um profissional proveitoso das oportunidades irá aperfeiçoar suas habilidades, onde cabe as necessidades do mercado, levando em consideração a demanda e procura do mesmo. No cenário dos profissionais de secretariado executivo, podemos ver isso manifestar-se em profissionais que atualmente buscam a proficiência do inglês.

Assim como para a atuação no mercado privado, também no setor público existe essa demanda de profissionais bilíngues que possam realizar atividades como redações de textos técnicos em inglês como e-mails, atas e memorandos; agendamentos de eventos, hospedagens, passagens em serviços estrangeiros; interações com o público externo e interno às organizações que utilizam o inglês para se comunicarem; entre outras funções que requerem um domínio da língua não somente de maneira abrangente, mas também conhecimentos de Business English e até de termos específicos do ramo da organização.

Como o que foi apresentado pelas entrevistadas desta pesquisa; ambas afirmam ter conhecimento na área de inglês e citam o quão importante essa habilidade é em suas carreiras.

Podemos ver isso refletido em suas atuais atividades dentro de suas organizações renomadas, cargos em níveis estratégicos e renome na classe secretarial.

Pelo que foi analisado das respostas, nota-se que as duas entrevistadas possuem um amplo conhecimento da língua inglesa, por atuarem ou já terem exercido o papel de secretarias executivas bilíngues. Porém, ambas as entrevistadas afirmam que esse entendimento da língua não foi adquirido dentro do seu período de graduação.

Apesar de ambas terem passado por modelos diferentes do curso, a entrevistada 1 tendo seis cadeiras de inglês instrumental e a entrevistada 2 tendo duas cadeiras de inglês instrumental, as duas não consideram os conhecimentos ensinados nessas aulas, o suficiente para atenderem as demandas do mercado e para realizarem suas funções como secretarias executivas bilíngues. Para complementar seus conhecimentos, ambas afirmam terem passado por cursos técnicos de línguas, vivenciado contato com nativos, aprimorarem seus conhecimentos na cultura estrangeiras e demais opções externas a graduação.

Podemos perceber que IES mostra interesse em suprir essa carência pela adição das outras quatro cadeiras de inglês na grade curricular, mas pela declaração das entrevistadas podemos ver que essa alternativa não está surtindo muito efeito. Visto esses resultados, pode-se concluir então que apesar do número de disciplinas, aumentar as maneiras como são aplicadas é que estão impactando a situação.

Uma das principais adversidades apresentadas pelas entrevistadas é a diferença no nivelamento das turmas, no qual estudantes com graus de conhecimentos em inglês distintamente variados são todos agrupados para as mesmas aulas; forçando os professores a se comprometerem, tendo que decidir focarem em temas mais complexos que alunos com menos experiência não irão captar, ou aulas mais básicas que geram um desaproveitamento para os alunos mais adiantados.

No cenário moderno corporativo, onde os profissionais devem ter seus conhecimentos cada vez mais diversificados e preparados para interagir com as diversidades apresentadas pelo mundo globalizado, o conhecimento da língua inglesa se faz necessário para qualquer profissional atualizado. Tornando-se ainda mais presente, para uma profissão como o do secretariado executivo.

5 CONCLUSÃO

O mercado de trabalho é um ambiente extremamente volátil e em constante adaptação aos elementos que afetam os meios sociais, políticos, econômicos, acadêmicos, entre outros. Com o intuito de compreender melhor a posição da profissão do secretariado nessa área tão competitiva e como atividades se relacionam com o meio acadêmico e a imagem da classe em geral, realizamos o apuramento dos dados desta pesquisa para tornar claro ao público o elemento do inglês, ferramenta essa fundamental nos currículos de profissionais atualizados da área, e como o domínio dessa habilidade pode moldar a própria essência do secretariado executivo.

Percebemos pela pesquisa bibliográfica levantada; que desde o passado remoto dos seus tempos como escriba, até o perfil globalizado do século XXI, o elemento da linguagem está ligado às atividades dos secretários executivos. Mas conforme o cenário corporativo foi se atualizando com novas tecnologias e técnicas na área de gestão organizacional, essa ferramenta de trabalho também foi renovada para as novas demandas.

Com o interesse de aprofundar os conhecimentos sobre o tema de forma mais tática com informações vindas de experiências vividas na área, procedemos com a entrevista qualitativas com profissionais exímias no papel de secretárias executivas bilíngues que utilizam do inglês nas suas atuações.

Realizando perguntas que inquiram sobre fatos e opiniões das entrevistadas sobre temas como: a aplicação do inglês na profissão, as atividades realizadas pelas mesmas, a formação desse profissional e perfil do mesmo perante o mercado de trabalho, coletamos esses dados do campo e comparamos o mesmo entre as duas entrevistadas e o que já havia sido levantado bibliograficamente para compreendermos esse nicho único que é o de secretários executivos bilíngues.

O que se foi processado se trata de um apanhado de informações que, em parte concorda com o que se já era acreditado no meio acadêmico, demonstrando em uma forma mais explícita de que maneira esse profissional se dá em suas funções e perfil no mercado voltadas especificamente em organizações modernas e de naturezas privadas e públicas. A exposição de críticas à elementos como a atual visão do profissional em determinados mercados regionais e da sua formação acadêmica.

Apesar de realmente existirem secretários executivos bilíngues que realizam atividades, possuem competências e capacitação para suprir as demandas do mercado em relação ao seu uso do inglês e o mesmo apresentar interesse nesse gênero de profissionais versáteis e modernos; foi encontrado uma grande discrepância dentro desta relação.

Em ambos os casos podemos encontrar descontentes opiniões das entrevistadas quando se trata do ensino do inglês dentro da academia. As duas cursaram suas graduações na UFC e apesar de terem ingressado em períodos distintos, onde uma estudou em 2 cadeiras de inglês instrumental e a outra cursou 6, as reclamações a respeito da debilitação no curso quando se trata do ensino em inglês para a área, são idênticas.

Podemos ainda apontar como reflexo dessa lacuna, um mercado de trabalho onde as oportunidades e benefícios para esse profissional afetado com a falta de instrução necessária tendo que recorrer para meios externos como cursos técnicos em inglês, vivências no exterior, autodidatismo, entre outros. Enquanto que essas são alternativas que ainda são utilizadas por muitos profissionais que procuram se atualizarem, seria mais interessante englobar esses aspectos tão valiosos já na graduação do curso.

É possível ver interesse dos responsáveis pela formação da grade curricular do curso, pelo aumento de disciplinas de inglês instrumental nos anos seguintes do curso. Porém, como podemos tirar da fala das entrevistadas, a quantidade aumentada não surtiu muito efeito na qualidade das aulas em si.

As entrevistadas deram sugestões de melhorias desse cenário, como vínculo da IES com cursos técnicos externos para descontos e acompanhamentos suplementares do assunto, nivelamento das turmas por nível de conhecimento de cada aluno, diferente do modelo atual que agrupa todos os alunos do semestre que estão cursando determinado semestre, aumentar o contato das coordenações que fornecem os professores e a do curso de secretariado ou até mesmo a opção de chamarem um professor específico para o curso com conhecimentos no Business English da área.

Este trabalho tem o intuito de capturar os elementos da língua inglesa para o profissional de secretariado executivo bilíngue de maneira à agregar a produção de conhecimentos, pavimentar o caminho com dados para a conscientização atual dessa profissão no mercado e academicamente. Pelo apresentado, podemos observar que a classe se impõe cada vez mais como um artifício essencial no mercado de trabalho moderno e que procura

constantemente a evolução e adaptação, academicamente e fundamentalmente, mantendo sua natureza como profissão diversificada e ao mesmo tempo heterogênea e única.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Kildare Ferreira de. **Avaliação do perfil do Secretário Executivo classe “E” da Universidade Federal do Ceará.** Fortaleza, 2011.

BEZERRA, Lia Gonçalves Gondim. **O domínio da língua inglesa como diferencial para a atuação do secretário executivo no Ceará.** Fortaleza, 2014.

BRASIL. Lei nº 8112, de 11 de dezembro de 1990. Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais. **DOU** de 12 de dezembro de 1990. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8112cons.htm>. Acesso em: 25 set. 2016.

COSTA, Jucélia Ferreira da Silva. **A atuação do secretário executivo na gestão de conflitos.** Fortaleza, 2015.

CRYSTAL, David. **English as a Global Language.** 2. Ed. Cambridgeshire: Cambridge University Press, 2003.

DURANTE, Daniela Giareta. **Tópicos especiais em técnicas de Secretariado.** Curitiba: IESDE Brasil S.A, 2012.

GUIMARÃES, Márcio Eustáquio. **O livro azul da secretária moderna.** 24. Ed. São Paulo: Érica, 2007.

KLEIN, Ana Cristina. **Ser Bilíngue me Inspira, O Bilinguismo e o Mercado de Trabalho.** IENH: Rio Grande do Sul, 2015. Disponível em <<http://faculdade.ienh.com.br/br/noticia-5764>> Acesso em 04 Set. 2016.

KUMARAVADIVELU, B. **A linguística aplicada na era da globalização.** 1. Ed. São Paulo: Parábola Editorial. 2006.

MACEDO, Emilda Brito Guimarães de. **Língua inglesa: importância, hegemonia e constância no dia a dia dos brasileiros.** Brasil S.A, 2012. Disponível em: <http://www.cdn.ueg.br/arquivos/ipora/conteudoN/976/CE_2012_35.pdf>. Acesso em 09/12/2016.

MARQUES, Priscila da Silva; SOUSA, Francisca de Fátima de Lima; BARROS, Idna de Carvalho. **A Língua Inglesa nos Cursos de Secretariado Executivo.** Brasil S.A, 2013.

MEC. **Bolsas Concedidas pela CAPES e pelo CNPq, por modalidade e por país, no Programa Ciência sem Fronteiras.** Brasil S.A, 2013. Disponível em: <<http://www.cienciasemfronteiras.gov.br/web/csf/estatisticas-e-indicadores#sthash.jiJyAvUg.dpuf>>. Acesso em: 14 out. 2016.

NONATO JUNIOR, Raimundo. **Epistemologia e Teoria do Conhecimento em**

Secretariado Executivo. Brasil S.A, 2009.

POLIT, D.F. ; BECK, C.T. ; HUNGLER, B.P. **Fundamentos de Pesquisa em Enfermagem métodos:** avaliação e utilização. 5. ed. Porto Alegre Artmed, 2004.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico:** métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. Edição. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

SILVA, Glauce Corciolli; SILVA, Samira Gama. **A Evolução do Profissional do Secretariado Executivo e a Inteligência Emocional;** Brasil S.A, 2013.

SILVEIRA, Denise Tolfo; CÓRDOVA (org.).**Métodos de pesquisa.** Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

APÊNDICE - QUESTIONÁRIO APLICADO AOS SUJEITOS DA PESQUISA

Nome:

Cargo:

1 - Em qual empresa você trabalha?

2 - Desde quando você trabalha nessa empresa?

3 - Você ocupou alguma função antes desta? Qual(is) e por quanto tempo?

4 - Qual o título que consta em sua carteira de trabalho?

5 - Quais funções que constavam na vaga de emprego? Alguma específica sobre o nível ou qualidade da língua inglesa?

6 - Qual a sua posição no organograma da empresa?

7- Com quais setores da empresa você se relaciona nas suas funções como secretário?

8 - Quais suas funções dentro da empresa?

9 - Alguma(s) delas envolvem o uso da língua inglesa? Quais?

10 - Como é a aplicação da linguagem? Ela engloba termos mais técnicos ou gerais da língua?

11 - Onde você realizou sua formação de secretário executivo? Durante qual período de tempo?

12 - Havia cadeiras de inglês na sua graduação? Quantas?

13 - Você já tinha algum conhecimento em inglês prévio a sua graduação (cursos de línguas ou de vivência no exterior, etc.)?

14 - Você fez algum outro curso na área de Secretariado? Algum em língua inglesa, como Letras Inglês?

15 - Você já fez /está cursando alguma outra graduação ou pós-graduação?

16 - Você acredita dominar a linguagem técnica em Secretariado?

17 - Você acredita dominar a linguagem técnica em Secretariado em inglês?

18 - Você considera ter aumentado seu nível em linguagem técnica em secretariado e inglês primordialmente em cursos ou na atuação da profissão?

19 - Como você vê o mercado de trabalho para um profissional de Secretariado Executivo? Como você considera o uso do inglês como diferencial na procura de uma posição no mercado?

20 - Qual a imagem de um Secretário Executivo que você acha que o mercado de trabalho procura atualmente?

21 - O quão influente você acha que a língua inglesa é para essa profissão atualmente e na busca por vagas de emprego na área?

22 - Você considera sua formação em inglês dentro da graduação suficiente para as suas atuais funções em seu emprego?

23 - Você considera a formação em inglês dentro da graduação do curso de secretário executivo suficiente para atender o perfil procurado pelo mercado de um Secretário Executivo bilíngue?