



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

CHEILA RODRIGUES FERREIRA

O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO E A LÍNGUA INGLESA:
IMPORTÂNCIA E DIFICULDADES

FORTALEZA
2013

CHEILA RODRIGUES FERREIRA

O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO E A LÍNGUA INGLESA:
IMPORTÂNCIA E DIFICULDADES

Monografia apresentada ao Curso de Secretariado Executivo da Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo.

Orientadora: Profa. Dra. Diana Costa Fortier
Silva

FORTALEZA
2013

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Biblioteca da Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade

F44p Ferreira, Cheila Rodrigues.
O profissional de Secretariado Executivo e a língua inglesa: importância e dificuldades /
Cheila Rodrigues Ferreira - 2013.
68 f.: il.

Monografia (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia,
Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de Secretariado Executivo. Fortaleza, 2013.
Orientação: Profa. Dra. Diana Costa Fortier Silva.

1.Globalização 2.Secretariado 3.Formação profissional. 4.Língua inglesa I. Título

CDD 651.3741

CHEILA RODRIGUES FERREIRA

O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO E A LÍNGUA INGLESA:
IMPORTÂNCIA E DIFICULDADES

Monografia apresentada ao Curso de Secretariado Executivo da Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo.

Orientadora: Profa. Me. Diana Costa Fortier Silva

Aprovada em: ____/____/____.

BANCA EXAMINADORA

Profa. Me. Diana Costa Fortier Silva
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof. Me. Daniela Giareta Durante
Universidade Federal do Ceará (UFC)

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

A Deus.

À minha mãe, aos meus irmãos e aos meus amigos.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, dono de toda sabedoria, dono da minha vida, a quem serei eternamente grata.

À minha família, minha primeira escola. Agradeço, em especial, à minha mãe, que me mostrou o valor dos estudos e me ensinou os valores cristãos. Estou certa de que suas orações me sustentaram durante esse percurso.

Aos meus amigos, com quem pude contar nas horas difíceis e dividir as alegrias nos momentos bons.

A Daniel Bessa Fernandes, pessoa com quem amo partilhar a vida. Seu companheirismo, apoio e cuidado me trouxeram paz nos momentos mais difíceis.

Às amigas Denise Landim, Cinara Teixeira, Késsia Fernandes e Emanuelle Vidal, levarei vocês para sempre em meu coração, pois a amizade firmada em Deus nunca morre.

À professora Diana Costa Fortier Silva, por seus ensinamentos e confiança ao longo do desenvolvimento desse trabalho.

Às professoras Joelma Soares e Conceição Barros, vocês me ensinaram a amar o Secretariado Executivo.

À professora Daniela Giareta Durante, seu amor pela profissão me contagiou e levarei seus ensinamentos para sempre na minha atuação.

Ao professor Paulo Andrade, exemplo de profissional que me inspira. É um prazer tê-lo na minha banca examinadora.

Por fim, agradeço a todos que de alguma forma fazem parte da minha vida e também estão felizes com esta conquista.

“Cada sonho que você deixa para trás, é um
pedaço do seu futuro que deixa de existir.”

(Steve Jobs)

RESUMO

Este trabalho tem por objetivos identificar a necessidade do domínio da língua inglesa, pelo profissional de Secretariado Executivo, além das possíveis dificuldades e barreiras que impedem ou dificultam este aprendizado. Salienta-se, também, a importância do domínio da língua inglesa como fator determinante na atuação dos profissionais que necessitam de tal habilidade linguística em diversos momentos da rotina empresarial, em especial o profissional de Secretariado Executivo devido às suas atribuições diárias que podem envolver contato indireto e até direto com o idioma. Para identificar a necessidade da língua e as barreiras foi elaborado um levantamento bibliográfico e questionários enviados a alunos e ex-alunos do Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará, que estão ativos no mercado de trabalho. O que se percebeu, através das respostas dos participantes, foi que o conhecimento da língua inglesa nesses tempos de globalização é um diferencial bastante apreciado pelas empresas e, também, que, neste quesito, todos foram unânimes em afirmar que, infelizmente, o curso não os qualificou de forma satisfatória.

Palavras-Chave: Língua inglesa. Secretário Executivo. Globalização. Diferencial.

ABSTRACT

This paper aims at evaluating the English language levels of performance necessary for Executive Secretaries' professional success, as well as the possible difficulties met by those professional when trying to reach the required proficiency levels. The importance of the English language for professionals in business – related careers, such as Executive Secretaries, is therefore stressed, given the daily activities, which may request close develop by secretaries contact with English, in written and spoken forms. In order to fulfill the objectives above mentioned, a field research was conducted by means of a questionnaire filled in by professionally active secretaries who hold a BA in Executive Secretary ship who still students of the course. The data thus gathered points out to the increasing importance of mastering the English language for those engaged in corporate jobs in a globalized market. This fact is stressed by the consideration, on the part of the participants, of the high appreciation of companies of professionals who present good English knowledge levels. It is also important to notice that in spite of this scenario, participants were unanimous to declare that they were not prepared to meet the market's standards in terms of linguistic abilities in English, resulting from insufficient study of the language both during and after participants' Executive Secretary ship studies at UFC.

Keywords: English language. Executive Secretary. Globalization. Differential.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Evolução do Secretariado	18
Figura 2 - Modelo dos “Três Círculos do Inglês” de Kachru	28

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Distribuição mundial das línguas presentes na Internet	39
Gráfico 2	Qualificação auto imposta: Graduated e Não Graduated	46
Gráfico 3	Outras formações acadêmicas	47
Gráfico 4	Utilização do inglês na função que exerce: Graduated e Não Graduated	49
Gráfico 5	Nível de conhecimento pessoal da língua inglesa	50
Gráfico 6	Conhecimento curso de inglês exclusivo para secretários: Graduated e Não Graduated	51
Gráfico 7	Barreiras para o aprendizado do inglês: Graduated e Não Graduated	52
Gráfico 8	Graduated: Ensino do inglês em seu curso lhe qualificou?	54
Gráfico 9	Não graduated: Ensino do inglês em seu curso lhe qualificou?	54
Gráfico 10	O que melhorar nas disciplinas de inglês?: Graduated	55
Gráfico 11	O que melhorar nas disciplinas de inglês?: Não graduated	55
Gráfico 12	Oportunidade de emprego perdida por falta do idioma inglês: Graduated e Não graduated	56
Gráfico 13	Graduated: Benefícios do conhecimento do idioma inglês	58
Gráfico 14	Graduated: Problemas da falta de conhecimento do inglês	58
Gráfico 15	Não Graduated: Benefícios do conhecimento do idioma inglês	58
Gráfico 16	Não Graduated: Problemas da falta de conhecimento do inglês	59
Gráfico 17	Graduated: Intenção de continuar investindo no aprendizado do inglês	60
Gráfico 18	Não Graduated: Intenção de continuar investindo no aprendizado do inglês ..	60

LISTA DE TABELAS

Tabela 1	Predicados, conhecimentos e posturas do secretário, segundo as empresas contratantes	22
Tabela 2	Mitos e refutações relacionados ao desempenho do secretário	25
Tabela 3	Perfil dos participantes graduados	44
Tabela 4	Perfil dos participantes não graduados	44
Tabela 5	Nível de qualificação auto imposto	46
Tabela 6	Etapas na formação profissional	47
Tabela 7	Necessidade da língua inglesa no trabalho/Grau de importância	48
Tabela 8	Nível de conhecimento pessoal da língua inglesa/Locais de estudo?.....	50
Tabela 9	Existem cursos de inglês específicos para secretários executivos?	51
Tabela 10	Principais barreiras para o aprendizado do inglês	52
Tabela 11	Grau de satisfação com as disciplinas de inglês ofertadas no curso de Secretariado	53
Tabela 12	Lacunas das disciplinas de inglês no curso de Secretariado	55
Tabela 13	Oportunidades de emprego perdidas por falta de conhecimento do inglês	56
Tabela 14	Benefícios profissionais relacionados ao conhecimento do inglês	57
Tabela 15	Intenção e forma de investir no estudo do idioma inglês	59

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

LDB	Lei de Diretrizes e Bases da Educação
LE	Língua Estrangeira
OCEM	Orientações Curriculares para o Ensino Médio
PCNLE	Parâmetros Curriculares do Ensino Fundamental para as Línguas Estrangeiras
PCNEM	Parâmetros Curriculares Nacionais para o Ensino Médio

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	14
1.1	Objetivo	14
1.2	Questão norteadora	14
1.3	Questões específicas	14
1.4	O trabalho	15
2	TRAJETÓRIAS DA PROFISSÃO	17
2.1	Evolução profissional	17
2.2	No Brasil	19
2.3	Perfil profissional exigido pelo mercado	22
3	CONJUNTURA ATUAL DA LÍNGUA INGLESA NO MUNDO	27
3.1	No mercado e nas profissões	28
3.2	Desafios para o aprendizado do idioma	31
3.2.1	<i>Conceituação de língua (idioma)</i>	31
3.2.2	<i>Origem das línguas: português e inglês</i>	31
3.2.3	<i>Dificuldades específicas</i>	32
3.2.3.1	<i>Na articulação dos sons</i>	32
3.2.3.2	<i>Nas diferenças de pronúncia</i>	33
3.2.3.3	<i>Na correlação pronúncia x ortografia</i>	33
3.2.3.4	<i>Na sinalização fonética e tonicidade</i>	34
3.2.3.5	<i>No ritmo e no método</i>	34
3.2.3.6	<i>Culturais</i>	35
3.2.3.7	<i>Curricular histórica brasileira</i>	35
3.3	Surge um aliado: o inglês instrumental	37
3.4	A contribuição da internet e das mídias sociais	38
3.4.1	<i>O método tandem</i>	39
4	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	41

4.1	Delineamento da pesquisa	41
4.2	Instrumento de pesquisa	42
4.3	Sujeitos da pesquisa	43
4.4	Análise dos dados	43
5	ANÁLISE E RESULTADOS DA PESQUISA	44
5.1	Caracterização dos entrevistados	44
5.2	Qualificação profissional	45
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	61
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	62
	APÊNDICE - QUESTIONÁRIO APLICADO A ALUNOS E EX-ALUNOS DO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ	65

1 INTRODUÇÃO

1.1 Objetivo

Este trabalho busca identificar todos os aspectos que fazem o aprendizado da língua inglesa ser fundamental para o currículo e a qualificação do profissional de Secretariado Executivo, assim como, as dificuldades no seu aprendizado.

A partir deste trabalho pretende-se mostrar que o mercado busca e privilegia profissionais com conhecimentos da língua inglesa, desde o nível básico até o fluente, pois, com o advento da globalização, que não é mais nenhuma novidade, cada vez mais as empresas têm alargado suas fronteiras comerciais e isso exige profissionais qualificados em diversas áreas, principalmente no conhecimento de outros idiomas, especialmente o inglês. O conhecimento ou fluência em outro idioma deixou de ser um diferencial, passando a ser considerado fundamental.

Através de pesquisa realizada com profissionais graduandos e graduados pela Universidade Federal do Ceará que atuam na área, além de consulta a fontes bibliográficas, este trabalho pretende verificar a situação do ensino da língua inglesa no curso de Secretariado Executivo, e o impacto decorrente de possíveis deficiências no dia a dia destes profissionais.

Inicialmente é abordado o referencial teórico sobre o profissional de Secretariado Executivo e sobre a língua inglesa, a importância do conhecimento desse idioma para a atuação desse profissional. Na continuidade do trabalho é apresentado o procedimento metodológico adotado na pesquisa para mapear algumas das principais barreiras encontradas no aprendizado do idioma.

1.2 Questão Norteadora

Quais as maiores dificuldades para o profissional de Secretariado Executivo em relação ao uso da língua inglesa no exercício de suas atividades?

1.3 Questões Específicas

1. O conhecimento do idioma inglês é realmente imprescindível para o profissional de Secretariado Executivo?

2. Que tipo de profissional de Secretariado Executivo as empresas estão procurando? Qual o perfil desejado?

3. Qual a importância do domínio da língua inglesa para o currículo do profissional de Secretariado Executivo?

1.4 O trabalho

Inicia-se o presente trabalho com um breve histórico sobre a origem do secretário, cujos primórdios remontam ao antigo Egito, onde existia a figura do escriba. O escriba possuía conhecimentos em diversas áreas, como: matemática, contabilidade, processos administrativos, etc. Os escribas eram considerados de uma classe superior (oficial e culta), e faziam suas carreiras no serviço público ou administrando propriedades.

Viu-se que, a partir da leitura de diversas fontes bibliográficas, tais como: (PEREIRA, 2005; SABINO; ROCHA, 2004), durante a Idade Média a função de escriba quase desapareceu sendo, este papel, assumido pelos monges, apesar de atuarem principalmente como copistas.

Somente a partir da Primeira Guerra Mundial, as mulheres passaram a exercer a função de secretárias, em virtude das vagas deixadas pelos homens que estavam concentrados nos esforços de guerra; durante a Segunda Guerra Mundial, as mulheres passaram a monopolizar a profissão secretarial.

A partir de então, o Secretariado Executivo não parou de evoluir e tornou-se uma função que exige constantes investimentos em formação e capacitação.

Em relação ao Brasil, é importante mencionar a criação de associações de secretárias, além da promulgação de leis; como a Lei 6.556/78, que dispõe sobre a atividade dos secretários, e a Lei 7.377/85, sobre o exercício da profissão. O jornal inglês “*The Guardian*”, afirma que o Brasil é o país que possui o Secretariado mais avançado do mundo, principalmente devido à regulamentação da profissão e ao grau de qualificação desses profissionais, pois é necessária a formação superior para o seu exercício.

O perfil do profissional de Secretariado Executivo exigido pelo mercado é tão vasto e abrangente que, se levado ao pé da letra, ninguém conseguiria atingi-lo. As exigências vão desde a boa aparência à disponibilidade de tempo, muitas vezes fora do expediente normal de trabalho. Tantas exigências e qualificações fariam com que essa pessoa não fosse humana, mas “[...] seria um robô ou o estereótipo da supersecretária, com visão paranormal para prever as crises do escritório”. (GARCIA, 2000, p. 21).

No terceiro capítulo, do presente trabalho, tratamos da atual conjuntura do uso do idioma inglês no mundo: sua abrangência e, entre outras circunstâncias, como esse idioma chegou ao status de “língua universal”.

A língua inglesa é identificada como a linguagem universal da divulgação do conhecimento científico, das transações comerciais e da internet e, até, como influenciadora de culturas, por meio de cenários como o musical e o cinematográfico. Além disso, observamos a importância do idioma inglês nos mercados e funções profissionais, como empresas de *call center* e turismo, e a relevância das funções exercidas por seus profissionais.

Ainda neste capítulo, tratamos das dificuldades envolvidas no aprendizado do idioma inglês: dificuldades históricas - de colonização, dificuldades linguísticas (articulação dos sons, ortografia etc.), além de dificuldades culturais e curriculares. Relatamos o surgimento de metodologias para facilitar o trato com o idioma, como o inglês instrumental, e que a internet e as redes sociais contribuem para facilitar o aprendizado do idioma por exigir o uso constante e rotineiro do mesmo, e há, ainda, a oportunidade de intercâmbio linguístico, através de programas de aprendizagem cooperativa em que duas pessoas trocam conhecimentos sobre o seu próprio idioma, de forma que uma ensina à outra a sua língua materna, através de encontros periódicos e regulares, online ou presenciais.

No quarto capítulo, tratou-se dos procedimentos metodológicos que formaram o conjunto da pesquisa: suas delimitações e forma de coleta de dados. O quinto capítulo expõe a análise dos dados obtidos referentes à pesquisa realizada através de questionários entregues a egressos e formandos do Curso de Secretariado Executivo da UFC.

O sexto e último capítulo apresenta as considerações finais onde estão expostas as dificuldades encontradas na aprendizagem e a importância do conhecimento da língua inglesa para o exercício da função secretarial.

2 TRAJETÓRIAS DA PROFISSÃO

2.1 Evolução profissional

A profissão de secretário remonta ao antigo Egito, e sua origem está associada à figura do escriba que, com suas “[...] atribuições de administrar, escrever, ler e gerir processos

relaciona-se com as funções secretariais”. (SABINO; ROCHA, 2004 *apud* SILVA, 2006, p. 23).

Os escribas, assim como os secretários executivos atuais, frequentavam importantes escolas e tinham conhecimentos em várias áreas, como matemática, contabilidade, processos administrativos, entre outras. Segundo Sabino & Rocha (2004, p. 5), “formar-se escriba significava ingressar na classe oficial, culta [...]”. Os escribas faziam suas carreiras no serviço público ou administrando propriedades.

Durante a Idade Média, devido às condições políticas e sociais da época, a função de escriba/secretário praticamente desaparece. Apenas os monges exerciam, em parte, essas funções, agindo principalmente como copistas. (PEREIRA, 2005, pg. 8).

A partir de 1914, durante a I Guerra Mundial, as mulheres passaram a exercer a função de secretárias, preenchendo as lacunas deixadas pelos homens que, em sua grande maioria, estavam envolvidos no conflito (SABINO; ROCHA, 2004, p. 8). Em 1945, após o término da II Guerra Mundial, as mulheres passaram a monopolizar a profissão secretarial. Sabino e Rocha (2004 *apud* Silva, 2006) relatam que,

[...] um fato da história confirma o reconhecimento da profissão como designada às mulheres: em homenagem ao centenário de nascimento de Lílian Sholes (primeira datilógrafa), as indústrias fabricantes de máquinas de escrever organizaram em 1950, o primeiro concurso de datilógrafos (uma das inúmeras denominações que o Secretariado ganharia ao longo da sua história). Dada a presença maciça de mulheres ao concurso realizado em 30 de setembro, instaurou-se o Dia da Secretária. (SABINO; ROCHA, 2004 *apud* SILVA, 2006).

No início, os secretários realizavam tarefas limitadas, além de datilografar os textos ditados por seus chefes, e serviam água, café e tratavam pequenas incumbências. Com o passar do tempo, aconteceram muitas mudanças em relação ao trabalho dos secretários e eles deixaram de ser, apenas, exímios datilógrafos e taquígrafos. Atualmente, os secretários assumem uma posição mais independente que lhes permite filtrar o que deve ou não chegar às mãos de seus superiores.

O secretário, hoje, exerce a função de assessor da presidência ou diretoria para a qual trabalha. Também administra a vida e a agenda particular dos Executivos, o que faz com que a função de secretário seja de extrema confiança, alcançada através da adoção de uma postura diligente e discreta. Entretanto, segundo Sabino e Rocha (2004 *apud* SILVA, 2006),

[...] mesmo com todo o histórico de evolução, o Secretariado sofre com preconceitos e o desconhecimento de muitos empresários. São Executivos que, desconhecendo a capacidade de suas secretárias, delegam tarefas simplistas às suas assistentes. Em vez de confiar no potencial das profissionais, esses líderes preferem centralizar neles a decisão e gerenciamento de rotinas que poderiam ser perfeitamente administradas

por suas assistentes. O resultado dessa atitude é a sobrecarga de compromissos, papéis e decisões ao Executivo, enquanto que a sua secretária está, indevidamente ocupada em servir cafezinho aos visitantes. (SABINO; ROCHA, 2004 *apud* SILVA, 2006).

Figura 1 - Evolução do Secretariado.



Fonte: Adaptado de (NONATO JÚNIOR, 2009).

A verdade é que o profissional de Secretariado Executivo, dentro das empresas, vem ocupando lugar de destaque cada vez maior. As empresas estão, cada vez mais, profissionalizando suas atividades, seus métodos e conceitos, e isso se reflete na quebra de paradigmas e tabus muito antigos. Um deles, diz respeito ao papel do profissional de Secretariado Executivo, suas atribuições, limites, participação e proatividade. Neiva e D'Elia (2004 *apud* PEREIRA, 2005, p. 9) informam que

Uma pesquisa feita nos EUA e publicada no Brasil, num artigo do jornalista Gilberto Dimenstein, em abril de 1995, comprova que a profissão de Secretariado Executivo é a terceira que mais cresce no mundo, perdendo, apenas, para a de vendedor e de professor, primeiro e segundo lugares, respectivamente. (NEIVA; D'ELIA, 2004 *apud* PEREIRA, 2005, p. 9).

Em oposição a essa informação, Garcia (2000 *apud* PEREIRA, 2005), declara que, “a inquietação fica por conta de como projetar o futuro profissional da secretária, pois a maioria das pessoas afirma que esta profissão não tem futuro, e entre elas podemos citar Bill Gates, que chegou a apregoar o seu fim”. (GARCIA, 2000 *apud* PEREIRA, 2005).

Após todas as evoluções sofridas pela profissão, a função de secretário passou a exigir do profissional de Secretariado Executivo investimentos em sua formação e

capacitação, tanto nas áreas administrativas quanto nas tecnológicas, adquirindo conhecimento e informações que beneficiarão a si mesmo e aos executivos que se utilizam de seus serviços.

2.2 No Brasil

A demanda por profissionais de Secretariado Executivo, no Brasil, aumentou com a chegada das empresas multinacionais na década de cinquenta. Entretanto, foi na década de setenta que os secretários foram notados como membros ativos da gerência, angariando o respeito tão merecido.

Ainda na década de setenta, foram criadas a Associação das Secretárias do Rio de Janeiro, a Associação Brasileira de Entidades das Secretárias (ABES), e foi promulgada a Lei 6.556/78 a qual dispõe sobre a atividade dos Secretários. Na década seguinte, anos oitenta, foi promulgada a Lei 7.377/85, sobre o exercício da profissão – Técnico em Secretariado e Secretariado Executivo, complementada pela Lei 9.261/96, além disso, foi aprovado o Código de Ética de Secretária Brasileira. Após a regulamentação, em 1988, foi criada a FENASSEC - Federação Nacional de Secretárias e Secretários em Curitiba, Paraná. (REIS, 2010, p. 17).

O jornal inglês *“The Guardian”*, em sua edição de 30/04/2001, afirma que o Brasil é a nação que possui o Secretariado mais avançado do mundo. E entre as razões apresentadas pelo jornal estão a regulamentação da profissão e a necessidade de curso superior para os profissionais da área. Silva (2006) informa que

O Secretariado Executivo no Brasil é uma profissão regulamentada, através da Lei 7.377/85. Esta legislação impõe que os indivíduos estejam habilitados, por meio de registro na Delegacia Regional do Trabalho, para o exercício no mercado. No entanto, para obter tal registro o Secretário Executivo deve apresentar diploma de curso superior ou específico. Assim, a qualificação para a profissão ocorre através da graduação na área. (SILVA, 2006, p. 25).

As Diretrizes Curriculares Nacionais instituídas pelo Ministério da Educação e do Desporto – MEC, afirmam que a formação do profissional de Secretariado Executivo deve ocorrer nos seguintes campos:

- I - Conteúdos básicos: estudos relacionados com as ciências sociais, com as ciências jurídicas, com as ciências econômicas e com as ciências da comunicação e da informação;
- II - Conteúdos específicos: estudo de técnicas secretariais, da gestão secretarial, da administração e planejamento estratégico nas organizações públicas e privadas, de organização e métodos, de psicologia empresarial, de ética geral e profissional, além do

domínio de, **pelo menos, uma língua estrangeira** e do aprofundamento da língua nacional; (grifo nosso).

III - Conteúdos teórico-práticos: laboratórios informatizados, com as diversas interligações em rede, estágio curricular supervisionado e atividades complementares, especialmente a abordagem teórico-prática dos sistemas de comunicação, com ênfase em softwares e aplicativos. (Fonte: DOU nº 121, de 27/06/2005, Seção 1, página 79/80 - MEC/CES. Resolução 3/2005 - Art. 5).

Como vimos acima, nos conteúdos específicos, o conhecimento de “pelo menos, uma língua estrangeira” (REIS, 2010, p.18). Conforme Sabino (2006, p. 83 *apud* SILVA, 2006, p. 26), os conhecimentos administrativos e de idiomas são bases para a composição das técnicas secretariais. No exemplar “Secretariado em Revista”, do ano de 2009, foi apresentada a seguinte definição da missão do profissional de Secretariado Executivo:

Atuar como agente facilitador, consultor e empreendedor, compreendendo a empresa, sua cadeia produtiva, sua razão de ser e seus objetivos, oferecendo dessa maneira melhoria contínua da qualidade, por meio de um assessoramento inovador e proativo praticado dentro dos princípios da ética profissional, capaz de desenvolver uma gestão competente de controle e cooperação entre os setores e as pessoas, acompanhando as mudanças de paradigmas organizacionais na busca de aperfeiçoamento e agregação de valores, sob uma visão holística e criativa, auxiliando assim a administração executiva na organização do fluxo da informação e do tempo, para a consecução eficaz dos objetivos e metas da empresa, praticando com dinamismo e comprometimento seu papel multifuncional, dentro de um ambiente cordial e agradável (SECRETARIADO EM REVISTA, 2009, p. 69 *apud* REIS, 2010, p. 19).

O primeiro Curso Superior de Secretariado Executivo do Brasil foi o da UFBA - Universidade Federal da Bahia, criado em 1969, para atender às necessidades da comunidade empresarial, cujo crescimento decorria principalmente da implantação do Polo Petroquímico de Camaçari, Bahia. Inicialmente de curta duração, este curso teve a sua plenificação aprovada pela Câmara de Ensino de Graduação da UFBA em 27.08.1992, passando a vigorar o novo currículo a partir do primeiro semestre de 1993. O reconhecimento se deu pela Portaria nº 927/98 de 21.08.98, do MEC, através do parecer nº 331/98, publicado no D.O.U. - Diário Oficial da União, de 24.08.1998. (Fonte: <http://www.adm.ufba.br/pt-br/curso/graduacao-Secretariado>. Acesso em: 16 ago. 2013). E “a primeira universidade do Brasil a ter o curso superior em Secretariado reconhecido oficialmente foi a Universidade Federal de Pernambuco, em 1978”. (Fonte: <<http://www.sisergs.com.br/formacao.html>>. Acesso em 10 ago. 2013).

Na página do site do Ministério do Trabalho e Emprego, na Classificação Brasileira de Ocupações - CBO, estão classificadas as diversas funções que o profissional de

Secretariado Executivo e bilíngue exerce, dispondo-as em seus respectivos códigos, como pode ser visto na transcrição abaixo:

2523-05: Secretária executiva - Assessor de diretoria; Assessor de presidência; Assistente de diretoria; Assistente de presidência; Auxiliar administrativo de diretoria; Auxiliar administrativo de presidência; Secretário de diretoria; Secretário de gabinete; Secretário de presidência; Secretário pleno; Secretário sênior.

2523-10: Secretário bilíngue - Assessor bilíngue; Assistente bilíngue; Auxiliar administrativo bilíngue; Secretário bilíngue de diretoria; Secretário bilíngue de gabinete; Secretário bilíngue de presidência; Secretário pleno bilíngue; Secretário sênior bilíngue.

2523-15: Secretária trilingue - Assessor trilingue; Assistente trilingue; Auxiliar administrativo trilingue; Secretário pleno trilingue; Secretário sênior trilingue; Secretário trilingue de diretoria; Secretário trilingue de gabinete; Secretário trilingue de presidência.

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 equipes (pessoas que prestam serviços à secretária: auxiliares de secretária, office-boys, 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. Para as secretárias bilíngues e trilingues 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-trilingues realizam as mesmas atividades que as secretárias executivas e se diferenciam nas atividades que requerem fluência em língua estrangeira.

Técnicos em código: 3515-05: Técnico em Secretariado - Secretária (técnico em Secretariado - português); Secretário (técnico de nível médio); Secretário-assistente administrativo (técnico); Técnico em Secretariado (português). Esses profissionais transformam a linguagem oral em escrita, registrando falas em sinais, decodificando-os em texto; revisam textos e documentos; organizam as atividades gerais da área e assessoram o seu desenvolvimento; coordenam a execução de tarefas; redigem textos e comunicam-se, oralmente e por escrito.

O exercício dessas ocupações requer curso técnico de nível médio completo para os técnicos em Secretariado e demanda formação profissional para efeitos do cálculo do número de aprendizes a serem contratados pelos estabelecimentos, nos termos do artigo 429 da Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, exceto os casos previstos no art. 10 do Decreto 5.598/2005. Eles trabalham em órgãos públicos e setores empresariais, tendo vínculo formal de emprego. Atuam de forma individual, normalmente sem supervisão e em ambientes fechados. Os horários são diurnos. No exercício de algumas atividades, alguns profissionais podem estar sujeitos a condições especiais de trabalho, como por exemplo, trabalhar sob pressão, em posições desconfortáveis por períodos prolongados, bem como estar expostos aos efeitos de ruído intenso. (Fonte: <http://www.mtecbo.gov.br/cbosite/pages/pesquisas/BuscaPorTituloResultado.jsf>. Acesso em: 27 set. 2013, grifos nossos).

2.3 Perfil profissional exigido pelo mercado

Como visto no segundo capítulo do presente trabalho, a profissão de secretário evoluiu do simples datilógrafo e copeiro, para o assessor proativo e responsável pelas agendas de seus chefes, e por boa parte das rotinas gerenciais. Percebe-se que o mercado exige inúmeras qualidades e outros atributos para a contratação destes profissionais. O nível de empregabilidade está diretamente ligado a essas exigências.

Carvalho e Grisson (1998, *apud* SILVA, 2006), dizem que “a empregabilidade pode ser investigada como sendo uma característica que reflete conhecimentos, habilidades e capacidades individuais [...]”. Isso significa dizer que a empregabilidade, ou seja, aquilo que faz com que a pessoa se torne alguém desejado pelo mercado, é “compreendida pela existência da utilização dos valores culturais, morais e intelectuais de cada indivíduo”. O profissional de Secretariado Executivo, hoje, deve possuir habilidades gerenciais bem definidas, tais como comunicação assertiva; ênfase no relacionamento interpessoal; capacidade de lidar com conflitos; capacidade/facilidade de trabalhar em equipe e coordenar tarefas; capacidade de supervisão de subordinados e de resolução de problemas; e de tomada de decisões e competência para melhorar a qualidade e produtividade do trabalho.

Garcia (2000, p. 19), fazendo referência às suas pesquisas feitas em anúncios de empregos em jornais recrutando secretários, enumera “algumas” qualidades consideradas indispensáveis pelas empresas, ou seja, aquilo que as empresas julgam que o secretário “deve ser/ter/estar/saber”:

Tabela 1 - Predicados, conhecimentos e posturas da secretária, segundo as empresas contratantes.

Ágil	Desenvoltura	Iniciativa
Amável	Desinibida	Inovadora
Ambiciosa	Detalhista	Inteligente
Assumir desafios	Determinada	Liderança
Atenciosa	Dinâmica	Lógica
Ativa	Discernimento	Maturidade
Boa dicção	Discreta	Motivada
Boa/excelente/aparência/apresentação	Disposição	Nível intelectual
Boa fluência verbal	Educada	Objetividade
Boa vontade	Eficiente	Organização (continua)

Tabela 1 - Predicados, conhecimentos e posturas da secretária, segundo as empresas contratantes. (continuação)

Boas maneiras	Elegante	Ótima comunicação
Bom nível cultural	Empatia	Otimizar tempo e recursos
Bom senso	Equilíbrio	Participação
Capacidade analítica	Espírito de equipe	Personalidade marcante/forte
Capacidade de tomada de	Espírito de liderança	Pontualidade

decisões		
Capacidade de trabalhar sob pressão	Espírito empreendedor	Postura profissional
Colaboradora	Estabilidade emocional/profissional	Precisão em suas atividades
Competência para solucionar problemas	Excelente memória	Proatividade/ profissionalismo
Competente	Facilidade de relacionamento interpessoal	Racionalizadora
Competitividade	Facilidade para controles	Rápida
Compromisso com a qualidade	Firmeza	Responsabilidade
Comunicativa (comunicabilidade)	Flexível	Senso administrativo
Confiável	Forte domínio nas decisões	Senso diretivo/analítico
Cordial	Garra	Simpática
Criativa	Honesta	Sincera
Dedicada	Idônea	Sobriedade
Desembaraçada	Independente para executar tarefas	Versatilidade

Fonte: GARCIA, 2000, p.19.

Ainda segundo Garcia (2000, p. 21), “com tantos atributos favoráveis, a secretária não seria humana. Seria um robô ou o estereótipo da supersecretária, com visão paranormal para prever as crises do escritório”.

As empresas buscam profissionais de Secretariado Executivo que assistam a um ou vários executivos, e que saibam gerir equipes de trabalho. É desejável, senão, imprescindível, que esses profissionais tenham passado por diversos cursos de aperfeiçoamento na área. Mais importante, ainda, é que o profissional de Secretariado Executivo esteja atento às necessidades da empresa para que os cursos de capacitação e aperfeiçoamento possam ser direcionados para estas necessidades. Buscar a fluência em dois ou mais idiomas também é fator decisivo de empregabilidade com maiores possibilidades de ganhos e posição elevada na empresa. Afinal, “a secretária, falando apenas sua língua materna, perde oportunidades de emprego”. (GARCIA, 1999 p. 88 *apud* SILVA, 2006, p. 16).

De acordo com Montezuma (1979, p. 13 *apud* SILVA, 2006, p. 15), referindo-se à qualificação e atualização profissional do secretário,

No mundo atual, quando todos procuram vencer pelo próprio esforço e valor, quando a competição aumenta, no Brasil, pelo advento de elementos estrangeiros - sem dúvida bem recebidos -, mas que diminuem as possibilidades de colocação para os brasileiros menos qualificados [...] a profissão de Secretária não pode, nem deve jamais, confundir-se com a de favorita. (MONTEZUMA, 1979 p. 13 *apud* SILVA, 2006, p. 15).

Robert B. Reich, em seu livro “O Trabalho das Nações”, enumera três categorias de trabalho para o século XXI: serviços rotineiros de produção (tarefas repetitivas), serviços pessoais

(trabalho individual ou em equipes) e serviços simbólicos analíticos (solucionam e identificam problemas e promovem sua resolução). As habilidades dos profissionais secretários compreendem as três definições, segundo o autor:

[...] Apenas algumas das pessoas que são classificadas como “secretárias”, por exemplo, executam estritamente tarefas rotineiras, como introduzir a recuperar dados em um computador. Outras “secretárias” executam serviços pessoais, como marcar compromissos e servir café. Um terceiro grupo de “secretárias” executam tarefas simbólicas analíticas estreitamente ligadas ao que fazem seus chefes. Classificá-las todas como “secretárias” encobre as diversas funções que têm dentro da economia [...]. (REICH, 1994, p.168 *apud* BRUNO, 2006, p. 4).

A Catho¹, uma das maiores agências *on line* de empregos do Brasil possui em seu cadastro centenas de vagas ofertadas para a função de secretário executivo, cujas habilidades e formações exigidas são, em termos gerais: assessorar a presidência, inclusive em assuntos pessoais, e demais profissionais da empresa; elaborar os relatórios, apresentações, atas e documentos diversos; realizar atendimento telefônico; prestar suporte em atividades administrativas, entre demais atividades pertinentes à função; possuir experiência como secretário de presidência / diretoria; possuir ensino superior completo, de preferência em Secretariado Executivo; ter domínio da língua inglesa e informática; possuir o registro na SRTE². (Fonte: CATHO. Disponível em: <<http://home.catho.com.br/>>. Acesso em: 30 nov. 2013).

A busca por qualificação profissional promove a quebra de paradigmas entre as relações secretário/empresa e secretário/Executivo(s). Pereira (2005, p. 28) relata que, hoje, já é possível ver uma mudança de comportamento entre executivos e secretários, pois, não faz muito tempo, as únicas coisas que se esperava de um secretário eram ter boa aparência e disponibilidade de tempo para a realização de trabalhos particulares. Essa circunstância gerou o mito de que o secretário estaria destinado a ser amante do patrão; isso é veementemente questionado pela autora, na afirmação de que “esse relacionamento mudou. Não se concebe mais que ultrapasse os limites do profissional”.

Infelizmente, o mito do amante não é o único vinculado à figura do secretário. Natallense (2002, p. 2 *apud* PEREIRA, 2005, p. 11) enumera quatro mitos “que surgiram de maneira negativa em relação ao desempenho da secretária”. Pereira (2005), em seguida, refuta cada um deles. Para maior clareza e fixação, dispuseram-se sinteticamente os mitos citados por Natallense (2002), e as respectivas considerações e refutações de Pereira (2005), no quadro abaixo:

¹ Catho é um site brasileiro de classificados de empregos (<http://home.catho.com.br/>). Sua sede fica localizada em Barueri, no estado de São Paulo. Fonte: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Catho>. Acesso em: 30 nov. 2013.

² SRTE - Superintendência Regional do Trabalho e Emprego.

Tabela 2 - Mitos e refutações relacionados ao desempenho do secretário.

MITOS	REFUTAÇÃO
Disponibilidade total para horário irregular (secretária não tem horário).	Demonstração de incompetência e desorganização do patrão e da secretária. Necessário de acordo com a estrutura organizacional da empresa.
Disponibilidade para executar trabalhos particulares.	Desde que não atrapalhe o andamento dos trabalhos na empresa. Não se deve incluir: horas em filas bancárias; compra de presentes; fazer trabalhos dos filhos do patrão etc.
O trabalho secretarial não produz resultados concretos e mensuráveis.	Desconhecimento do potencial da secretária.
A secretária tem função maternal, feminina, doméstica, além de ser uma vocação feminina.	Visão ultrapassada que não cabe mais em um mundo globalizado.

Fonte: Adaptado pela autora, a partir de (PEREIRA, 2005, p. 12).

Com relação à afirmação de que o trabalho secretarial “**não produz resultados concretos e mensuráveis**”, Pereira (2005, p. 11, grifo nosso) sugere uma situação em que se experimente substituir a secretária - gerente de informações que analisa e filtra as correspondências/informações a serem passadas - “para vermos como ficará a imagem da empresa e do executivo”. Sobre a experiência sugerida, Pereira (2005, p. 11-12) relata uma história contada por Maerker (1999, p. 23-24):

Cristiane trabalhou com um Executivo que soube exatamente como motivá-la a superar, cada vez mais, o seu desempenho profissional. Era tal a confiança no trabalho dela que o Executivo passou a deixar de ler o que assinava quando os documentos vinham das mãos de Cristiane. Isso mostrou a ela o quanto era importante ler, reler, e entender o conteúdo de todos os papéis que levava a ele, afinal qualquer erro e problemas acarretados seriam imediatamente associados a ela. O Executivo sabia que, quanto maior o desempenho de Cristiane, melhor a parceria. (MAERKER, 1999, p. 23-24 *apud* PEREIRA, 2005, p. 11-12).

Todas as exigências curriculares que, para as empresas contratantes, formam o perfil do profissional de Secretariado Executivo, esbarram no real aproveitamento de todas as qualidades e qualificações deste profissional; e isso dependerá do nível de parceria entre este profissional e o(s) executivo(s) que se beneficiará(ão) de suas qualificações e competências. Quanto mais qualificações e conhecimentos o profissional de Secretariado Executivo possuir, melhor será sua remuneração, e o reconhecimento da empresa que o contratou.

Já sabemos que o profissional de Secretariado Executivo lida com atividades on-line, reuniões com pessoas de outros países e outras tarefas que exigem o conhecimento do inglês, e que este profissional tem que se qualificar para superar os desafios e atingir as metas

exigidas pelo mercado de trabalho, pela organização e por seu(s) superior(es). Portanto, no próximo capítulo, trataremos das circunstâncias que fizeram e fazem, da língua inglesa, uma linguagem universal, além das dificuldades para o seu aprendizado.

3 CONJUNTURA ATUAL DA LÍNGUA INGLESA NO MUNDO

O idioma inglês, em uma avaliação simplista, não é um “ilustre desconhecido” para a maioria das pessoas em nosso planeta; ele faz parte de nosso cotidiano. Em qualquer parte do mundo somos capazes de identificar um *Shopping Center* (do inglês: centro comercial), uma *Lan House*³, artigos à venda e em oferta (*sale* e *off*)⁴, seja no Brasil, ou em qualquer outro país.

Hutchinson e Waters (1987, p.6, *apud* ARAKI, 2013, p. 17), afirmam que a língua inglesa passou a ser identificada como uma língua praticamente universal durante as últimas décadas, principalmente após o término da segunda Guerra Mundial, em 1945. Os estados Unidos saíram fortalecidos do conflito e isso foi um dos principais motivos para a universalidade da língua inglesa. O crescimento econômico dos EUA motivou as pessoas a procurar conhecer o país e aprender o seu idioma. Hutchinson e Waters (1987, *apud* ARAKI, 2013, p. 17) entendem que o interesse pelo idioma inglês, a partir deste momento, estava diretamente ligado a interesses comerciais e econômicos, e não simplesmente ao mero prestígio de se falar uma segunda língua.

Segundo Berger (2005, p. 97 *apud* ARAKI, 2013, p. 17), “a maior quantidade de informação que circula hoje pela internet encontra-se em inglês”, sendo essa “a língua mais usada para a comunicação global” e também “a mais presente no mundo da tecnologia”. Kumaravadivelu (2006, p.130 *apud* ARAKI, 2013), informa que a língua inglesa é considerada a “língua da globalização”, constatação ratificada por Rajagopalan (2005):

Estima-se que perto de 1,5 bilhão de pessoas no mundo – isto é ¼ da população mundial – já possui algum conhecimento da língua inglesa e/ou se encontra em situação de lidar com ela no seu dia-a-dia. Acrescente-se a isso o fato ainda mais impressionante de que algo em torno de 80 a 90% da divulgação do conhecimento científico ocorre em inglês. Ou seja, quem se recusa a adquirir um conhecimento mínimo da língua inglesa corre o perigo de perder o bonde da história (RAJAGOPALAN, 2005, p.149 *apud* ARAKI, 2013).

Cooper e Rosenbaum (1977, p. 106 *apud* ORTIZ, 2004, p. 7), afirmam que “dizer que o inglês está se difundindo no mundo em função de uma combinação de variáveis é uma afirmação sumária, fundada nas inúmeras interações e motivações humanas”. Os autores expressam, com toda propriedade, que são as pessoas, e não os países, que aprendem o idioma inglês como uma segunda língua. Ainda segundo os autores, as pessoas aprendem o idioma

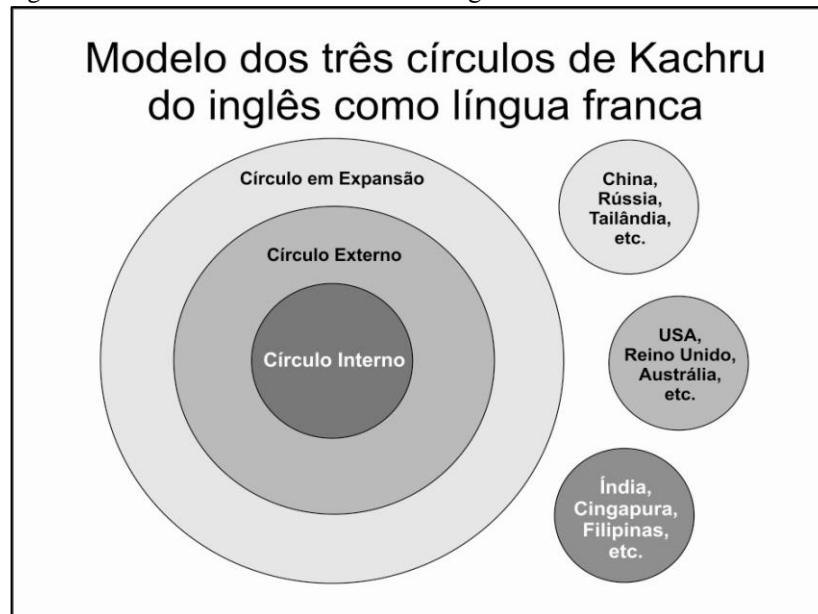
³ Lan é a abreviatura de (*Local Area Network*) ou rede local. *Lan House*, pode-se traduzir por: Casa da Rede local. Fonte: <http://pt.bab.la/dicionario/ingles-portugues/lan>. Acesso em: 13 ago. 2013.

⁴ Tradução da autora.

inglês porque ele “as ajuda a comunicar num determinado contexto, no qual, por razões econômicas, educacionais ou emocionais, elas desejam se comunicar com os outros e a oportunidade de aprender inglês encontra-se disponível”. (COOPER; ROSENBAUM, 1977 *apud* ORTIZ, 2004).

O linguista indiano, naturalizado americano, Braj Kachru (1985 *apud* BECKER, 2009, p. 1-2) fez uso da figura de três círculos concêntricos para mostrar como a língua inglesa assumiu a característica de uma língua global: o círculo interno são os países onde o inglês é a primeira língua (Ex. Estados Unidos, Reino Unido, Irlanda, Canadá, Austrália, Nova Zelândia); o círculo externo ou estendido são os países onde existe grande diversidade de idiomas e dialetos, e onde a língua inglesa assume o papel de uma segunda língua (Ex. Singapura, Índia, Filipinas); o círculo em expansão é onde se encontram os países que reconhecem o papel do inglês como língua internacional, porém, dentro de suas fronteiras, ele é ensinado como língua estrangeira, sem um status especial ou diferenciado (Ex. China, Japão, Brasil).

Figura 2 - Modelo dos “Três Círculos do Inglês” de Kachru.



Fonte: Adaptado pela autora, de: <https://encrypted-tbn1.gstatic.com/images?q=tbn:ANd9GcTZPiRGAM_HgZo43Mo7maHyCpKmjQnJpkBZ_0adVKIjv8YjPRxIMrKA8A>. Acesso em: 7 set. 2013.

3.1 No mercado e nas profissões

Os sistemas de informações gerenciais, os artigos e compêndios acadêmicos, entre tantos outros, frequentemente adotam o idioma inglês como sua primeira língua. Nonato

Júnior (2009, p. 204), referindo-se especificamente ao profissional Secretário Executivo, informa que,

Este profissional deve ser capaz, inclusive, de redigir documentos virtuais e físicos em idioma estrangeiro, como exige a regulamentação da profissão (BRASIL, 1985). Nas observações de campo foi verificado que os profissionais que não possuíam amplo domínio da língua inglesa passavam por diversas dificuldades em seus trabalhos, tendo que recorrer constantemente a outros colegas de trabalho ou dependendo longo tempo em simples traduções e interpretações de mensagens de sistemas SIE, SIG e SIO⁵. (NONATO JÚNIOR, 2009, p. 204).

Existem, ainda, diversas áreas em que o conhecimento de outras línguas, em especial a língua inglesa, é fator determinante para a consecução de negócios. Um dos setores em que mais se percebe esta necessidade é o setor de serviços, particularmente o turismo. Jeanine Pires, presidente do Conselho de Turismo e Negócios da Fecomercio - SP, em seu artigo “O turismo e a língua inglesa”, publicado no jornal Brasil Econômico de, 12 de março de 2012, na pág. 39, informa que o setor de turismo é responsável por 8,8 % dos empregos gerados no mundo. Ainda, conforme a autora,

[...] o setor coloca profissionais diante de seus clientes para que produtos e serviços possam ser ofertados. Ao viajar para diferentes lugares a trabalho, eventos ou lazer, os visitantes utilizam serviços de hospedagem, alimentação, realizam visitas, reuniões e fazem compras. Em todas essas oportunidades as pessoas precisam interagir em diversos níveis. É aqui que entra a importância de um idioma como o inglês. (PIRES, 2012, p.39).

As mudanças de paradigmas advindas da globalização, notadamente em relação aos serviços, trouxeram inúmeras mudanças de conceitos, formas e valores. Um dos segmentos que melhor se adaptou a essa condição foram os chamados *Call Centers*⁶. Antes, os atendimentos nos SACs (Serviços de Atendimento aos Clientes) das empresas eram realizados no próprio país de origem da empresa. Com a incorporação da ideologia da terceirização e do *Private Label*⁷, essas empresas passaram a terceirizar *offshoring*⁸ o serviço

⁵ SIE, SIG e SIO - São denominações de sistemas de informação: SIE - Sistema de Informação Executiva; SIG - Sistema de Informação Gerencial e; SIO - Sistema de Informação Operacional. Fonte: < <http://crissthiane1643.blogspot.com.br/2009/11/definicao-de-siesig-e-sio.html>>. Acesso em: 13 ago. 2013.

⁶ *Call Centers* - Termo que vem do inglês e denomina a central de atendimento aos clientes onde as chamadas são processadas ou recebidas. Fonte: <http://www.foregon.com/glossario/716/call-center.aspx>. Acesso em: 18 ago. 2013.

⁷ *Private Label* - De acordo com Agis *et al* (2001), desde o início da década de setenta, desenhou-se rapidamente um processo de deslocalização de produção, pelo qual as empresas se libertam progressivamente das suas unidades produtivas não competitivas, limitando-se a conservar apenas os departamentos onde se gera o valor acrescentado, a concepção e *design* dos produtos, a produção industrial de artigos de altas gamas e tecnologicamente mais avançados e, [...] o controle da cadeia de distribuição e vendas, passando todo o resto para os países terceiros, [...] adquirindo localmente a capacidade produtiva. (AGIS *et al*, 2001, p. 69 *apud* RAMOS, 2004, p. 51).

dos *Call Centers*. Esse tipo de terceirização visa fazer com que a empresa possa se dedicar à pesquisa, criação, promoção e venda de seus produtos e serviços, visto que são nisso em que, de fato, são boas. As demais atividades que não fazem parte da cadeia produtiva dessas empresas são confiadas às empresas especialistas nessas atividades.

Esse fenômeno ocorreu em todo mundo. Empresas nos Estados Unidos e Europa têm seus *Call Centers* em países como a Índia e a África do Sul. O principal argumento desse tipo de terceirização é a relação custo-benefício. Na Índia ou na África do Sul o valor pago a cada empregado é cerca de 1/10 ou 1/4 do valor pago, por exemplo, a um trabalhador nos Estados Unidos e em alguns países europeus. Entretanto, o bom conhecimento da língua inglesa é um dos fatores primordiais para que um serviço de *Call Center* possa ser contratado.

No Brasil existem grandes empresas de *Call Centers*, mas nossas empresas não conseguem competir em igualdade de condições com outros países. Entre tantas diferenças entre o Brasil e os países que despontam no cenário mundial como líderes no mercado dos *Call Centers*, existem os fatores culturais e linguísticos. Gião e Oliveira Júnior (2009, p. 24), informam que,

[...] com relação à língua pátria, grandes diferenças são observadas. O Brasil possui apenas o Português como língua oficial, mas tanto a África do Sul como a Índia têm cenários culturais bastante diversificados. A África do Sul possui 11 línguas oficiais, entre as quais o inglês, falado por 8,2% da população. Já a Índia tem 22 línguas oficiais, entre as quais não se encontra a inglesa, e mais 844 dialetos. Com relação à Índia, cabe esta observação, que não é uma crítica: foi-nos difícil entender quais e como eram definidas as línguas oficiais do país. Existe até mesmo um Departamento de Línguas Oficiais (DOL) no Ministério de Assuntos Internos do governo indiano. No entanto, em razão da colonização inglesa até 1947, o inglês é falado por parte da população e utilizado como uma língua para negócios. (GIÃO; OLIVEIRA JÚNIOR, 2009, p.24).

Esses fatos apontam para a importância do aprendizado do idioma inglês, além de mostrar a grande deficiência dos profissionais brasileiros com relação a este idioma. É inegável o fato de que a deficiência no conhecimento do inglês repercute de maneira prejudicial na análise curricular de muitos profissionais, principalmente no currículo do profissional de Secretariado Executivo. Quais, então, seriam essas deficiências, e que aspectos sociais, econômicos e culturais estão ligados a elas? Algumas destas questões serão vistas, mais detalhadamente, na próxima seção.

⁸ *Offshoring* - É um termo da língua inglesa cujo significado literal é “afastando da costa”. Em termos de negócios, é designada por *offshore* uma empresa que tem a sua contabilidade, produção ou determinados serviços prestados num país distinto daquele(s) onde exerce a sua atividade. Fonte: <http://www.significados.com.br/offshore/>. Acesso: 18 ago. 2013.

3.2 Desafios para o aprendizado do idioma

3.2.1 Conceituação de língua (idioma)

Língua é um sistema de comunicação verbal ou gestual próprio de uma comunidade humana e é, fundamentalmente, um fenômeno oral. A forma escrita e a forma gestual, através de sinais e códigos, é decorrência da língua falada. (SCHÜTZ, 2008).

Alguns idiomas possuem origem comum, enquanto outros não têm nada ou pouco a ver com qualquer outro. Este é, por exemplo, o caso do idioma japonês, quando comparado a qualquer uma das línguas europeias. É necessário ter uma mente japonesa, dizem, para conseguir poder falar japonês corretamente - o que sem dúvida é verdade.

Felizmente as diferenças entre português e inglês não são tão profundas. Devido a origens comuns - a cultura grega, o Império Romano e seu idioma, a religião Cristã, etc. - todas as culturas europeias e suas línguas podem ser consideradas muito próximas no contexto amplo das línguas do mundo. (SCHÜTZ, 2008).

Veremos, a seguir, que o português e o inglês não estão tão afastados como, em um primeiro instante, podemos vir a pensar. Na verdade, são “parentes” não muito distantes.

3.2.2 Origens das línguas: português e inglês

A língua portuguesa está entre as chamadas línguas ibero-românicas, ou seja, que possuem sua origem entre os povos da Península Ibérica e Roma. A história da língua inglesa tem sua origem há cerca de 1500 anos, e sua evolução pode ser contada em três períodos distintos: *Old English* (Inglês Antigo, tradução nossa) – a primeira forma do idioma, em uso entre os séculos V e XI; *Middle English* (Inglês Médio, tradução nossa) – seu desenvolvimento médio, dos séculos XI ao XVI, e *Modern English* (Inglês Moderno, tradução nossa) – a forma moderna do idioma, do século XVI aos dias atuais.

O inglês surge com os idiomas falados pelos povos germanos que, a partir do século V, ocupam a atual Inglaterra, com destaque para os Anglos e os Saxões. “O idioma que começou a nascer nas ilhas britânicas, a partir de então, recebe o nome de “*Old English*”⁹, “Anglo-Saxão” ou ainda “*Englisc*” no original, significando ‘língua dos anglos’”. (VENTURINI, 200[?], p. 1).

⁹ Inglês antigo. Tradução da autora.

3.2.3 Dificuldades específicas

3.2.3.1 Na articulação dos sons

Segundo Shütz (2008),

O domínio sobre a língua falada começa com o entendimento oral, e este começa com o reconhecimento das palavras contidas no fluxo de produção oral. Conseguir isolar cada conjunto de fonemas correspondentes a cada unidade semântica (palavra), dentro da sequência ininterrupta de sons no fluxo da produção oral, é um desafio considerável. (SCHÜTZ, 2008).

A grandeza deste desafio é melhor compreendida se considerarmos também que o aparelho articulatório do ser humano (cordas vocais, cavidade bucal, língua, etc.) mostra-se extremamente limitado quando comparado ao universo de conhecimento e comunicação criado por sua mente. “Para fazer par a este imenso universo linguístico e poder representá-lo oralmente, é necessário flexibilizar ao máximo o aparelho articulatório, criando diferenças ínfimas na articulação de sons, as quais adquirem grande importância e exigem nosso aparelho auditivo ao máximo”. (SCHÜTZ, 2008).

Além disso, o uso que o ser humano faz de seu aparelho articulatório para comunicar-se varia consideravelmente de idioma para idioma, o que explica o porquê de ser na pronúncia que a interferência entre duas línguas se torna mais evidente e é mais crítica. “A interferência fonológica da língua materna na língua estrangeira que se aprende, na maioria dos casos permanece para sempre, mesmo com pessoas que já adquiriram pleno domínio sobre o vocabulário e a gramática da língua estrangeira”. (SCHÜTZ, 2008).

A pessoa que fala apenas uma língua, normalmente acredita que os sons de sua língua correspondem a um sistema básico universal de sons da fala do ser humano. Esta ideia preconcebida normalmente prevalece ao longo do aprendizado da língua estrangeira e, enquanto persistir, interfere negativamente na percepção e na produção oral do estudante¹⁰.

¹⁰ Em um artigo sobre interferência fonológica, Flege (1981) escreveu: *Language learners who perceive sounds in the target language to be phonologically identical to native language sounds (despite possible phonetic differences between the two languages) may base whatever phonetic learning that does occur during the acquisition process on an acoustic model provided by pairs of similar sounds in two languages, rather than on a single language-specific acoustic model as in first-language acquisition.* Tradução de Schütz: Estudantes de idiomas que acreditam ouvir na língua estrangeira sons quase idênticos aos da língua materna (apesar de talvez reconhecerem pequenas diferenças fonéticas entre as duas línguas) irão basear sua pronúncia ao longo do processo de aprendizado num modelo acústico resultante de pares de sons semelhantes das duas línguas, em vez de baseá-la no modelo acústico específico da língua estrangeira, assim como ocorre no aprendizado da língua materna. (FLEGE, 1981, p. 443 *apud* SCHÜTZ, 2008). Este é um forte argumento em favor de um estudo fonológico detalhado dos contrastes entre a língua materna e a língua que se busca aprender - condição imprescindível para um bom professor de inglês. Essas diferenças podem ser relevantes no significado, afetando o entendimento. (SCHÜTZ, 2008).

3.2.3.2 Nas diferenças de pronúncia

Segundo Schütz (2008), “diferentes línguas podem ser dois códigos de comunicação totalmente diferentes; ou, em alguns casos, até mesmo concepções diferentes de interação humana como resultado de profundas diferenças culturais”. Um bom exemplo é o idioma japonês, quando o comparamos a qualquer uma das línguas europeias. Diz-se que é necessário ter uma mente japonesa para ser possível falar japonês corretamente, como já mencionamos anteriormente.

Felizmente as diferenças entre português e inglês não são tão profundas. Devido a origens comuns - a cultura grega, o Império Romano e seu idioma, a Religião Cristã, etc. - todas as culturas europeias e suas línguas podem ser consideradas muito próximas no contexto amplo das línguas do mundo. “Poderíamos, por exemplo, dizer que a língua espanhola é quase irmã gêmea do português; a língua italiana, sua meia-irmã; o francês, seu primo; e o inglês, talvez um primo de segundo grau”. (SCHÜTZ, 2008).

Além das origens comuns que diminuem diferenças culturais, semelhanças linguísticas entre inglês e português ocorrem predominantemente no que se refere ao vocabulário, quando na forma escrita. Já a estruturação de frases e pronúncia apresentam muitos contrastes. Numa análise superficial das diferenças no plano da pronúncia, podemos relacionar as seguintes diferenças:

3.2.3.3 Na correlação pronúncia x ortografia

A primeira grande dificuldade que o aluno principiante enfrenta é a difícil interpretação oral das palavras escritas em inglês. No português, a interpretação oral de cada letra é relativamente clara e constante e, no espanhol, é quase perfeita esta correlação. “No inglês, entretanto, não apenas é pouco clara e às vezes até muda, como altamente irregular. Ex: *literature* [lɪtrətʃuwr], *circuit* [sɜrkət]”. (SCHÜTZ, 2008).

O inglês faz um uso do sistema articulatório e exige um esforço muscular e uma movimentação de seus órgãos, especialmente da língua, significativamente diferentes, quando comparado à fonética do português. A articulação de muitos sons do inglês bem como de outras línguas de origem germânica, pode ser facilmente classificada como sendo de natureza difícil. Isto está provavelmente relacionado ao fato de que o inglês é rico na ocorrência de consoantes enquanto que o português é abundante na ocorrência de vogais e combinações de vogais (ditongos e tritongos). Ex: *December is the twelfth month of the year*¹¹. / Eu vou ao Uruguai e o Aureo ao Piauí. / Eu sou europeu. (SCHÜTZ, 2008).

¹¹ Dezembro é o décimo segundo mês do ano - Nota da autora.

3.2.3.4 Na sinalização fonética e tonicidade

O inglês possui um número de palavras monossilábicas muito maior que o português. Ex: *beer* / cer-ve-ja; *book* / li-vro; *car* / car-ro.

Além disso, a média geral de sílabas por palavra é inferior, pois mesmo palavras polissilábicas e de origem comum, quando comparadas entre os dois idiomas, mostram uma clara tendência à redução do número de sílabas em inglês. Ex: *gram-mar* / gra-má-ti-ca; *modern* / mo-der-no.

Segundo Schütz (2008), a acentuação tônica de palavras é outro aspecto que mostra um grande contraste entre o português e o inglês. O autor prossegue informando que,

A forma predominante de acentuação tônica de uma língua influi significativamente na sua característica sonora. Enquanto que em português encontramos apenas três tipos de acentuação tônica - oxítonas, paroxítonas e proparoxítonas, - sendo que a acentuação paroxítona é a predominante, em inglês encontramos pelo menos cinco tipos de acentuação tônica e nenhuma predominante. (SCHÜTZ, 2008).

3.2.3.5 No ritmo e no método

O ritmo da fala também é uma característica importante da língua. Enquanto que o português é uma língua *syllable-timed*¹², onde cada sílaba é pronunciada com certa clareza, o inglês é *Stress-Timed*¹³, resultando numa compactação de sílabas, produzindo contrações e exibindo um fenômeno de redução de vogais como consequência.

Qualquer estudo de diferenças fonéticas entre inglês e português bem como o estudo da correlação entre a ortografia e a pronúncia do inglês, mesmo que superficiais, servem de evidência de que não há aprendizado de inglês se não houver intenso contato com a língua na sua forma oral. A desconcertante falta de correlação entre ortografia e pronúncia, sendo uma das principais características do inglês bem como um grande obstáculo a seu aprendizado, constitui-se num forte argumento em favor de abordagens baseadas em assimilação natural pelo contato com falantes nativos, ao invés de estudo formal da língua, para se alcançar fluência. (SCHÜTZ, 2008).

Segundo Schütz (2008), ao contrário do que se imagina, o contato prematuro com textos em inglês pode causar “internalização e fossilização de desvios de pronúncia, porque o

¹² Dá-se a denominação *Syllable-timed* (português: tempo silábico) ao idioma que é pronunciado silabicamente. Contrário ao *stress-timed*, não há aglutinação das vogais nas palavras, por isso, todas são pronunciadas separadamente e ritmicamente, dependendo ou não de acentuação gráfica. Fonte: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Syllable-timed>. Acesso em 19 set. 2013. Fonte: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Syllable-timed>. Acesso em: 19 set. 2013.

¹³ *Stress-Timed* (português: Tempo estressante) é a denominação que se dá a um idioma onde o entendimento das palavras, bem como seu significado e sintaxe dependem mais do aparelho auditivo e da percepção silábica falada. Fonte: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Stress-timed>. Acesso em: 19 set. 2013.

estudante inadvertidamente irá aplicar uma interpretação fonética do que vê baseado nas regras de interpretação fonética da língua materna”. Se existe o contato prematuro com textos em inglês, sem que haja a presença da língua na sua forma oral, com pronúncia correta, dentro da modalidade padrão, podem acontecer erros fundamentais cujos “consertos” podem não realizar-se no futuro.

A prioridade do ensino da língua inglesa deveria ser a pronúncia correta dentro da modalidade padrão. Paralelamente ao ensino adequado da pronúncia, “é indispensável o uso de símbolos fonéticos para tornar a pronúncia visível. É inadmissível que materiais didáticos para iniciantes não abordem a forma oral da língua através de símbolos fonéticos”. (SCHÜTZ, 2008).

Concluimos esta seção com a afirmação de Schütz: “Seria mais eficaz proporcionar ao jovem 3 ou 4 anos de contato com a língua falada, na escola de primeiro grau, do que os 7 ou 8 anos de contato com a língua escrita (predominantemente tradução e gramática) atualmente oferecidos no segundo grau”. (SCHÜTZ, 2008).

3.2.3.6 Culturais

Existe, também, a questão da capacidade de interação entre indivíduos de outras culturas que não se utilizam de um mesmo idioma para comunicar-se. Rajagopalan (2003) informa que

[...] há a necessidade de se repensar e re teorizar a identidade da língua, do sujeito falante, da cultura, reconhecendo seu caráter eminentemente político, ou seja, apreendendo o caráter político das relações entre língua e sociedade. [...] somente assim seremos capazes de oferecer aos nossos alunos uma formação como indivíduos capazes de interagir com pessoas de outras culturas, que possuem outros modos de pensar e agir. (RAJAGOPALAN, 2003 *apud* SALOMÃO, 2012, p. 236).

Assim, podemos perceber que as diferenças culturais podem e devem ser levadas em consideração sempre que se pensar no ensino de outro idioma, sob pena desse aprendizado provocar a má interpretação do que foi dito, afetando sensivelmente o relacionamento das partes envolvidas na conversação.

3.2.3.7 Curricular histórica brasileira

Cox e Assis-Petterson (2008, *apud* PESSOA; PINTO, 2013, p. 33), argumentam que a tentativa histórica brasileira no ensino da língua inglesa é um fracasso devido a não

obrigatoriedade das disciplinas de línguas estrangeiras no ensino básico público brasileiro, durante 35 anos de 1961 a 1996. As autoras, por outro lado, ressaltam que, no final da década de 1970, as escolas de idiomas tiveram um crescimento substancial devido à demanda das classes média e alta. As autoras prosseguem informando que,

[...] o método funcional e comunicativo funcionou bem nas escolas que tinham as condições ideais garantidas, tais como turmas pequenas e homogêneas quanto ao nível de domínio da língua, professores proficientes, qualificados e bem remunerados, carga horária generosa etc. [...], nos cursos de Letras, esse método funcionou apenas razoavelmente devido à dificuldade de reproduzir essas condições ideais e que, nas escolas regulares, esse método foi sequer implementado. (COX; ASSIS-PETERSON, *apud* PESSOA; PINTO, 2013, p. 33).

As autoras argumentam que, embora os documentos complementares à LDB 9394, de 1996¹⁴, – Parâmetros Curriculares do Ensino Fundamental para as Línguas Estrangeiras (PCNLE), Parâmetros Curriculares Nacionais para o Ensino Médio (PCNEM) e Orientações Curriculares para o Ensino Médio (OCEM) –, incentivem, de certa forma, a ruptura com o tradicionalismo do ensino de línguas - apontado por muitos como o principal responsável pelo fracasso do ensino de línguas estrangeiras -, não se vislumbra um futuro animador para este ensino. Acerca das críticas relacionadas às finalidades, competências, teorias e métodos que os documentos citados recebem, as autoras argumentam que,

[...] os documentos também são desacreditados por aqueles a quem se destinam: professores do ensino fundamental e médio, mediante o argumento de serem herméticos, além de impositivos – “de cima pra baixo” –, não espelhando os anseios e a realidade da comunidade escolar. (COX; ASSIS-PETERSON, *apud* PESSOA; PINTO, 2013).

Outros aspectos, esses relacionados aos professores, que, segundo as autoras, emperram o ensino de LE são: baixos salários, desvalorização da profissão, ausência de tempo para estudo, baixo status da língua estrangeira na grade curricular, currículos de Letras conservadores, relação disfuncional entre teoria e prática, distância entre universidade e ensino básico e entre pesquisa e ensino etc. A situação de carência particularmente aguda da escola pública já havia sido mencionada em outro estudo das duas autoras (ASSIS-PETERSON e COX, 2007) e no de Celani (2003, p. 20), segundo as quais “o ensino de língua estrangeira, particularmente do inglês, encontra-se totalmente à deriva, com professores, pais

¹⁴ A LDB de 1996 é um documento que torna obrigatório o ensino de LE a partir da 5ª série do Ensino Fundamental (EF).

e alunos muitas vezes se perguntando a mesma coisa: O que estamos fazendo aqui? Para que servirá esta tentativa frustrada de se ensinar/aprender outra língua?”.

Ressalte-se que o nível do conhecimento do idioma inglês do Brasil é avaliado como extremamente baixo, segundo pesquisa da *Education First* - do inglês, “A educação vem primeiro”-, empresa especializada em intercâmbio, e que apontou o Brasil na 46ª posição entre 54 países avaliados. Os futuros eventos de Copa do Mundo e Olimpíadas alertam ainda mais para a necessidade do brasileiro de falar inglês e levanta questões sobre como solucionar este problema que preocupa também o universo corporativo.

Dentro das empresas, o cenário é preocupante, pois, embora tenha havido um aumento no número de vagas para empregos/colocações/funções que exigem o conhecimento do idioma inglês, o nível de exigência não teve o mesmo aumento, concluiu a Catho, após levantamento com base nos últimos três anos (2010 a 2012): o requisito do idioma nos cargos com curso superior caiu de 60%, em 2010, para 49%, em 2012. (Fonte: <http://www.catho.com.br/carreira-sucesso/noticias/fluencia-em-ingles-e-agora>. Acesso em: 29 nov. 2013).

Em contrapartida, ainda de acordo com o levantamento da Catho, para cargos de gestão o nível de exigência aumentou. A quantidade de vagas que exigem os níveis intermediário e avançado de proficiência em inglês cresceu, embora a exigência do nível básico tenha aumentado em uma proporção maior. Correndo “atrás do prejuízo”, o governo brasileiro promove uma grande luta contra o tempo no intuito de qualificar a força de trabalho do país. O “Inglês Sem Fronteiras”, programa do Ministério da Educação, teve início, em versão online, para alunos das universidades federais. O projeto é considerado a maior iniciativa de ensino de um idioma estrangeiro por parte de um governo em todo o mundo¹⁵.

3.3 Surge um aliado: O inglês instrumental

O que se convencionou chamar de “inglês instrumental” é a livre tradução para a *E.S.P. - English for Specific Purposes* -, que em português quer dizer: Inglês com Objetivos Específicos.

O inglês passou a ser ensinado não mais da forma tradicional que enfocava as quatro habilidades (ler, falar, ouvir e escrever) de maneira geral, mas, sim, como um instrumento de acesso (neste caso, a habilidade de leitura passou a ser primordial) e um

¹⁵ Fonte: <http://isf.mec.gov.br/>. Acesso em: 20 set. 2013.

facilitador do processo de leitura do aprendiz ou usuário. Desde então, concentra-se a atenção no ensino de estratégias de leitura, vocabulário técnico/específico e nos objetivos que se desejam atingir.

O projeto de inglês instrumental surgiu nas escolas técnicas e universidades brasileiras, tendo como objetivo o ensino de inglês como um instrumento ("*tool*") para alcançar um objetivo ou aprender um assunto. Esses cursos são centrados no aprendiz, feitos a partir de uma análise de necessidades e com objetivos de curto prazo. Eis uma boa definição para *ESP* (Inglês Instrumental): "*ESP* é geralmente utilizado para se referir ao processo de ensino / aprendizagem de uma língua estrangeira com o propósito claro de não deixar dúvidas¹⁶" (Livre tradução da autora). (MACKAY, 1975, p. 1 *apud* KURY, 2007).

No entanto, alguns autores como Oliveira (2007, p. 23), não concordam com a ênfase dada, pelo ESP, à habilidade de leitura. A autora argumenta que,

[...] O que está em questão aqui não é negar a leitura como habilidade a ser trabalhada e, sim, propor a (re)incorporação das outras habilidades linguísticas (falar, ouvir, escrever) – objetivos considerados tradicionais no ensino de língua estrangeira (MOITA LOPES, 2003:132) – às aulas de Inglês Instrumental. Essa proposta não é a antítese da leitura como instrumento principal de veiculação da LE em sala de aula, mas um movimento que incorporará, à leitura, as demais habilidades em diferentes recortes, cujo processo deve ser negociado com seus principais agentes [...]. (OLIVEIRA, 2007, p. 23).

Assim a proposta de ensino de inglês instrumental pode perfeitamente adequar-se ao trabalho com outras habilidades além da leitura, de acordo com a necessidade dos aprendizes.

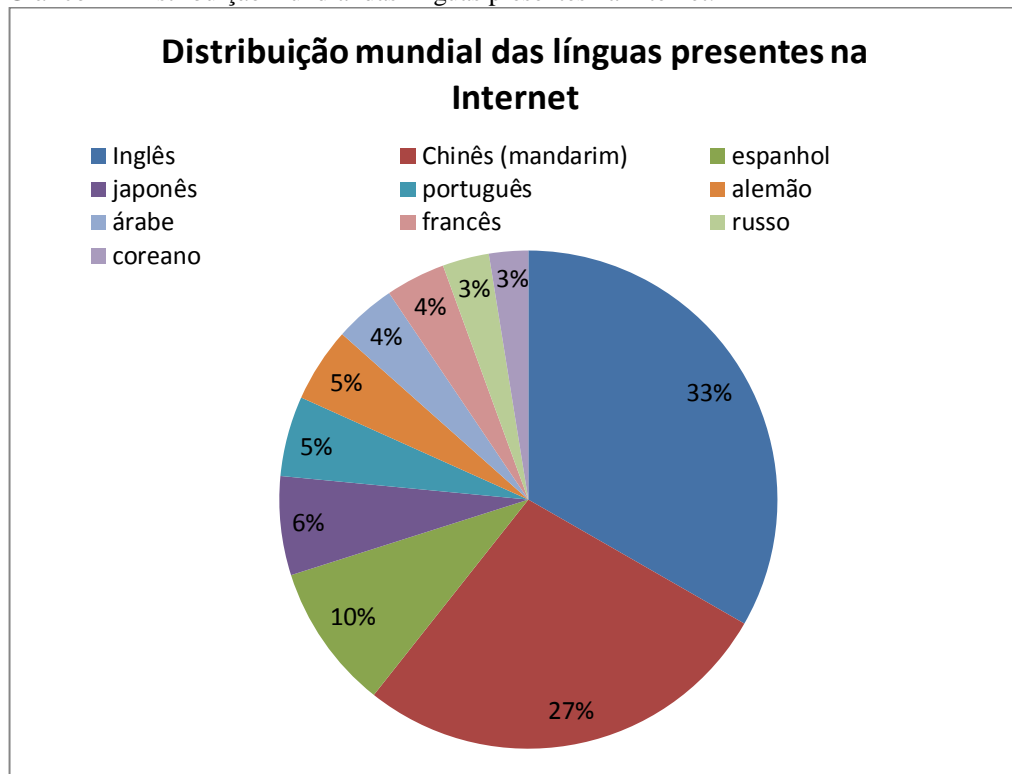
3.4 A contribuição da Internet e das mídias sociais

A internet é um instrumento que permite acesso (geralmente gratuito) a diferentes tipos de textos autênticos e atuais, escritos em diversas línguas. A facilidade desse acesso faz com que as pessoas tenham a oportunidade de se comunicar entre si, independentemente do lugar onde estejam; em qualquer parte do mundo.

No universo da internet, a língua mais utilizada é o inglês. Pesquisa da *Internet World Stats* (2010) mostra quais línguas são utilizadas no ambiente da web, onde se nota o predomínio do idioma inglês, utilizado por mais de 33% das pessoas que navegam pela rede mundial de computadores.

¹⁶ *ESP is generally used to refer to the teaching/learning of a foreign language for a clearly utilitarian purpose of which there is no doubt.*

Gráfico 1 - Distribuição mundial das línguas presentes na Internet.



Fonte: <http://www.internetworldstats.com/stats7.htm>. Adaptado pela autora.

Na esteira das redes sociais voltadas prioritariamente, para a divulgação de ideias e pensamentos e para o compartilhamento de afinidades, surgiram as redes sociais, cujo enfoque é aprender e ensinar outra língua. Existem alguns *sites* que oferecem esse tipo de serviço, como o BBC Brasil¹⁷, *Mango languages*¹⁸ e *Livemocha*¹⁹, entre outros. O *Livemocha* já ultrapassou o número de 10 milhões de usuários, além de oferecer mais de 30 cursos, que vão desde os idiomas mais conhecidos até línguas menos procuradas, como hebraico, árabe e as línguas asiáticas.

3.4.1 O Método *tandem*

A aprendizagem em *tandem* é realizada através de parcerias entre aprendizes falantes nativos de diferentes idiomas. A parceria se dá aos pares, quando há o interesse em aprender a língua do outro. Essa forma de aprendizagem tem, em seu nome, a real expressão do conceito do sistema, pois *tandem* é a palavra inglesa usada para denominar bicicletas de dois assentos e dois pares de pedais. A figura da bicicleta de dois lugares é perfeita, pois, para

¹⁷ http://www.bbc.co.uk/portuguese/topicos/aprenda_ingles/.

¹⁸ <http://www.mangolanguages.com/>

¹⁹ <http://livemocha.com/?lang=pt-br>

um bom desempenho, o esforço conjunto dos dois “ciclistas” é fundamental para que ela possa se por em movimento.

Segundo Appel (1999 *apud* SOUZA, 2003, p. 76), o método de aprendizagem em tandem só é possível se houver estrita colaboração e simultaneidade. O método funciona através de encontros periódicos e regulares para trabalho em conjunto, de forma que cada um possa desenvolver o seu aprendizado através da interação estabelecida entre os participantes. Normalmente, na aprendizagem utilizando o método tandem, é proposta a resolução de tarefas conjuntas em que o constante retorno dos resultados obtidos e ajuda, aliados a uma grande liberdade dos participantes na definição de suas metas e prioridades, é o que se espera de ambas as partes. “Os parceiros dividem-se no uso da língua materna e da língua estrangeira de cada um, sendo que ambos terão, portanto, os papéis de aprendizes, interlocutores e informantes sobre sua língua e cultura”. (SOUZA, 2003, p. 76).

Após discorrermos sobre as dificuldades de aprendizado do idioma inglês, desde dificuldades fonéticas, passando pela negligência histórica brasileira no ensino de línguas estrangeiras, até a algumas boas iniciativas que são propiciadas, principalmente, pela web, iniciaremos a explicação dos procedimentos metodológicos referentes à pesquisa realizada com profissionais graduadas e não graduadas (formandas) pela UFC, do curso de Secretariado Executivo, objetivo central do presente trabalho monográfico.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa científica é de extrema importância para que se possa construir o conhecimento científico, diante disto, Andrade (2001 apud RODRIGUES, 2006, p. 88) define a pesquisa “como um conjunto de procedimentos sistemáticos, fundamentando no raciocínio lógico e que utiliza métodos científicos para encontrar soluções para problemas propostos”. Para Gil (1999), o objetivo fundamental da pesquisa é descobrir respostas para problemas por meio da utilização de procedimentos científicos.

A pesquisa científica utiliza-se do método para direcionar-se, trata-se de um roteiro a ser seguido pelo pesquisador que o auxilia na obtenção dos objetivos. Segundo Severino (2007, p. 102) o método científico é fundamental no processo de construção do conhecimento, pois “trata-se de um conjunto de procedimentos lógicos e de técnicas operacionais que permitem acesso às relações causais constantes entre os fenômenos”, ou seja, é um conjunto de práticas empregadas pelo pesquisador durante sua investigação sobre determinado tema.

4.1 Delineamento da pesquisa

O objetivo desta pesquisa é identificar a relevância do aprendizado da língua inglesa no dia-a-dia do profissional de Secretariado Executivo. O método utilizado para o alcance dos objetivos propostos, foi o qualitativo, pois se trabalhou as impressões registradas pelos respondentes nos questionários que foram analisados em seguida, de acordo com o que afirma Martins (2004, p.289), a pesquisa qualitativa é:

definida como aquela que privilegia a análise de micro processos, através do estudo das ações sociais individuais e grupais, realizando um exame intensivo dos dados, e caracterizada pela heterodoxia no momento da análise. Enfatiza-se a necessidade do exercício da intuição e da imaginação pelo sociólogo, num tipo de trabalho artesanal, visto não só como condição para o aprofundamento da análise, mas também — o que é muito importante — para a liberdade do intelectual. (MARTINS, 2004, p. 289).

Através da abordagem qualitativa, o pesquisador busca penetrar profundamente no entendimento dos fenômenos que estuda: ações dos indivíduos, grupos ou organizações em seu ambiente e contexto social, “[...] interpretando-os segundo a perspectiva dos participantes da situação enfocada, sem se preocupar com representatividade numérica, generalizações estatísticas e relações lineares de causa e efeito”. (TERENCE; ESCRIVÃO FILHO, 2006). Dessa maneira, pode-se entender que a interpretação, “[...] a consideração do pesquisador

como principal instrumento de investigação e a necessidade do pesquisador de estar em contato direto e prolongado com o campo, para captar os significados dos comportamentos observados, revelam-se como características da pesquisa qualitativa”. (ALVES, 1991; GOLDENBERG, 1999; NEVES, 1996; PATTON, 2002 *apud* TERENCE; ESCRIVÃO FILHO, 2006).

A metodologia qualitativa, mais do que qualquer outra, levanta questões éticas, principalmente, devido à proximidade entre pesquisador e pesquisados. Ainda que a maioria dos pesquisadores (especialmente os sociólogos) dedique pouca atenção a essa questão, existe uma elaborada discussão — principalmente entre os antropólogos — que procura dar conta dos problemas decorrentes da relação de alteridade entre os dois polos na situação de pesquisa. Refiro-me, particularmente, às possíveis consequências para a vida de pessoas, grupos e culturas da presença (e da intromissão) de indivíduos portadores de saber, estilo de vida e cultura diferentes. (MARTINS, 2004, p. 295).

Martins (2004) chama a atenção para que o pesquisador, mesmo tomando como objeto da investigação grupos sociais/profissionais com os quais tem alguma relação ou identificação política, não se transforme em militante de uma causa ou de um movimento, de tal forma que mude o olhar da realidade para a “sua” vontade; e assim foi pensada e realizada esta pesquisa.

4.2 Instrumento de pesquisa

Para Severino (2007, p. 125) as técnicas de pesquisas “são procedimentos operacionais que servem de mediação prática para a realização das pesquisas”. É um instrumento que auxilia na investigação, “em especial na de natureza empírica, ou seja, nas pesquisas em que o acadêmico precisa coletar dados de teor quantitativo e/ou qualitativo de uma amostra” (SANTOS E CANDELORO, 2006, p. 74).

Todos os dados encontrados neste trabalho resultam de levantamento bibliográfico e pesquisa de campo relacionada ao tema da relevância do aprendizado da língua inglesa para o profissional de Secretariado Executivo.

A pesquisa de campo para a coleta de dados foi realizada no mês de outubro de 2013. A técnica escolhida para esta pesquisa foi a aplicação de questionário, que segundo Marconi e Lakatos (2005, p.98):

Questionário é um instrumento de coleta de dados constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador. Em geral, o pesquisador envia o questionário ao informante, pelo

correio ou por um portador; depois de preenchido, o pesquisado devolve-o do mesmo modo.

O questionário era composto de 6 questões para levantamento do perfil dos respondentes e 12 questões do tipo múltipla escolha, sendo que 5 questões permitem comentários e inserções. Foram distribuídos 20 questionários pessoalmente para os respondentes, mas somente 16 (80%) dos questionários foram devolvidos respondidos.

O questionário proveu subsídios para a identificação da(s) maior(es) dificuldade(s) encontrada(s) no desempenho da função, relacionada(s) ao nível de conhecimento e aprendizado da língua inglesa. Além disso, possibilitou a identificação do perfil do profissional de Secretariado Executivo exigido e buscado pelo mercado de trabalho.

4.3 Sujeitos da pesquisa

Silva e Menezes (2005) afirmam que universo é a totalidade de indivíduos que possuem as mesmas características definidas para um determinado estudo. O universo desta pesquisa é formado por graduandos e graduados em Secretariado Executivo na Universidade Federal do Ceará. Todos os respondentes foram do sexo feminino e com relação à idade das respondentes, 50% das graduadas (4) têm entre 18 e 26 anos; 25% (2) têm de 26 a 34 anos e; 25% (2), de 34 a 42 anos. Já, entre as não graduadas, 75% (6) têm entre 18 e 26 anos e; 25% (2), de 26 a 34 anos.

4.4 Análise dos dados

O método utilizado para análise dos dados foi a análise de conteúdo, que segundo Bardin (1977), pode ser definido como uma técnica de investigação que tem por finalidade a descrição objetiva, sistemática e quantitativa do conteúdo manifesto da comunicação.

A análise e a interpretação dos resultados buscou compreender e identificar, através da leitura dos pontos considerados principais, as maiores dificuldades encontradas pelo profissional no desempenho da função no que se relaciona ao nível de conhecimento e aprendizado da língua inglesa.

5 ANÁLISE E RESULTADOS DA PESQUISA

O objetivo deste trabalho é identificar a relevância do aprendizado da língua inglesa no dia-a-dia do profissional de Secretariado Executivo bem como as principais dificuldades encontradas no aprendizado do idioma.

5.1 Caracterização dos entrevistados

Tabela 3 - Perfil dos respondentes graduados

TOTALIZAÇÃO PERFIL PROFISSIONAL GRADUADOS																			
IDADE				SEXO		ESCOLARIDADE					TEMPO ATUAÇÃO NA EMPRESA EM QUE TRABALHA (ANOS)				SETOR			ESTAGIÁRIO(A)	
18 A 26	26 A 34	34 A 42	>42	M	F	S I	S C	ES P	M S	D T	< 1	1 A 2	3 A 4	> 5	PB	PV	ONG	S	N
4	2	2	0	0	8	0	6	2	0	0	1	1	3	3	1	6	1	0	8

Fonte: A autora.

Tabela 4 - Perfil dos respondentes não graduados.

TOTALIZAÇÃO PERFIL PROFISSIONAL NÃO GRADUADOS ²⁰																			
IDADE				SEXO		ESCOLARIDADE					TEMPO ATUAÇÃO NA EMPRESA EM QUE TRABALHA (ANOS)				SETOR		ESTAGIÁRIO(A)		
18 A 26	26 A 34	34 A 42	> 42	M	F	S I	S C	ES P	M S	D T	< 1	1 A 2	3 A 4	> 5	PB	PV	SIM	NÃO	
6	2	0	0	0	8	7	1	0	0	0	3	2	3	0	3	5	2	6	

Fonte: A autora.

Todos os respondentes foram do sexo feminino. Com relação à idade das respondentes, 50% das graduadas (4) têm entre 18 e 26 anos; 25% (2) têm de 26 a 34 anos e; 25% (2), de 34 a 42 anos. Já, entre as não graduadas, 75% (6) têm entre 18 e 26 anos e; 25% (2), de 26 a 34 anos.

Em relação à escolaridade, 75% (6) das graduadas possuem nível superior (bacharelado em Secretariado Executivo), e 25% (2) possuem especialização na área. Entre as não graduadas em Secretariado Executivo, 88% (7) das respondentes estão concluindo o bacharelado, e, 12% (1) possui formação acadêmica em administração.

Com relação ao tempo de atuação na empresa em que trabalham atualmente, entre as graduadas, 12% (1) tem menos de um ano e; 12% (1) tem de um a dois anos. Entre as que estão trabalhando entre três e quatro anos na mesma empresa, esse número chega a 38% (3), e 38% (3) trabalham há mais de cinco anos no mesmo local. Entre as não graduadas, 38% (3)

²⁰ Uma das não graduadas em Secretariado Executivo possui formação acadêmica em administração.

estão trabalhando há menos de um ano na empresa atual; 25% (2) entre um e dois anos e; 38% (3) estão entre três e quatro anos.

Uma das graduadas (13%) trabalha no serviço público, 75% (6) respondentes graduadas trabalham no setor privado, e, uma (13%) trabalha no terceiro setor. Em relação às não graduadas, 38% (3) trabalham no serviço público, enquanto que as restantes, 63% (5) trabalham no setor privado.

Todas as graduadas trabalham em regime de contrato de trabalho (CLT), enquanto que 25% (2) das não graduadas são estagiárias; as demais, 75% (6), trabalham em regime de contrato de trabalho (CLT).

5.2 Qualificação profissional

Em relação à qualificação profissional, tempo de duração da formação, qualidade do ensino e outros questionamentos referentes ao tema, buscou-se perceber o nível de expectativa e satisfação proporcionados pelo curso de Secretariado Executivo, e por outras instâncias de aprimoramento profissional, tanto em relação ao idioma inglês, quanto ao curso, em si, de forma mais ampla.

O primeiro questionamento procurou avaliar o grau de satisfação das respondentes quanto à sua formação e qualificação: 100% (8) das participantes graduadas disseram sentir-se qualificadas, pois buscaram e buscam, ainda, participar de cursos, palestras, seminários etc. Com relação às não graduadas, 75% (6) sentem-se qualificadas, mas dividiram-se em suas justificativas: 13% (1) informou que continuará buscando crescer na profissão; 13% (1) faz a ressalva de que precisa de formação melhor na língua inglesa; 13% (1) credita sua formação a experiências profissionais anteriores; 25% (2) dão crédito à UFC, à prática (experiência) profissional e aos demais cursos concluídos e por fazer.

Duas respondentes não graduadas (25%) não se julgam qualificadas: uma delas não trabalha na área²¹, mas não acredita que o conteúdo do curso seja suficiente para qualificá-la. A outra acredita que o “ramo é muito segmentado” e, por isso, não se julga totalmente qualificada. Como não foi possível, até a entrega deste trabalho, entrar em contato com a participante e compreender qual o significado da expressão “ramo muito segmentado”, fez-se uma análise com a compreensão de que a expressão faz referência ao enorme leque de

²¹ Esse fato, em um primeiro momento, me impeliu a rejeitar o questionário em questão, mas mantive-o por entender que, apesar de importante, esse fato não invalidaria a maioria das respostas, principalmente, porque muitas delas tratam de impressões e expectativas pessoais sobre a formação e, não apenas, sobre a função exercida. Entretanto, atentando unicamente à resposta, obviamente ela não possui condições de realizar uma avaliação fundamentada em experiência.

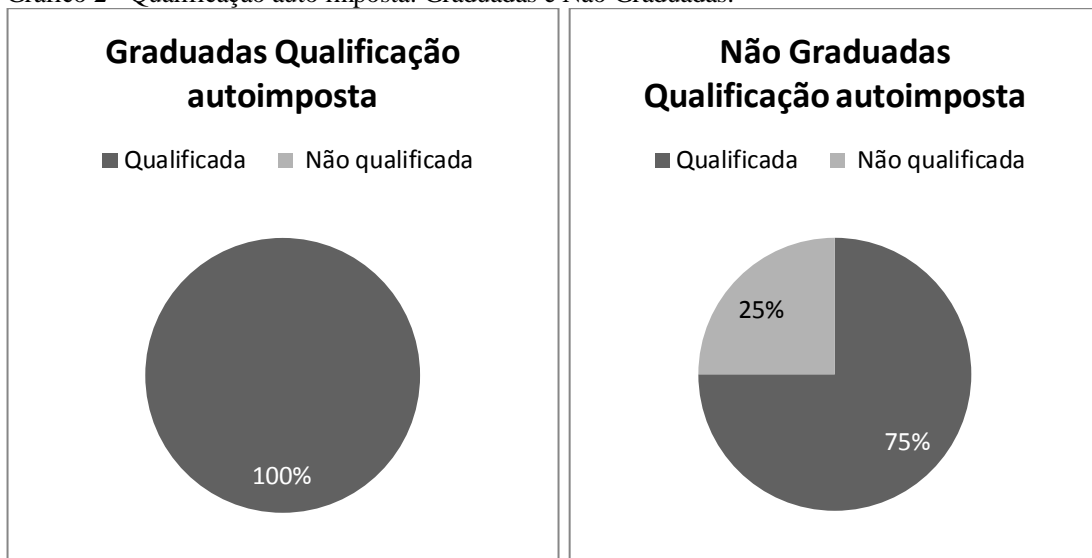
funções e atribuições impostas ou requeridas do profissional de Secretariado Executivo (vide Tabela 1, p. 22).

Tabela 5 - Nível de qualificação auto imposto.

Nível de qualificação auto imposto					
Qualificada?	Justificativa	Grad	%	Ngrad	%
SIM	Buscou, e busca, aprimoramentos extra acadêmicos	8	100%	1	13%
	Faz a ressalva de que deveria se qualificar melhor, principalmente com relação à língua inglesa.	0	0%	1	13%
	Acredita que sua graduação a qualifica (ainda não concluiu) a contento, e que suas experiências fazem a diferença.	0	0%	1	13%
	Devido às experiências adquiridas em estágios e por ter cursado um curso técnico em Secretariado	0	0%	1	13%
	Acredita que a UFC e a prática, e outros cursos, a qualificarão de forma satisfatória	0	0%	2	25%
Totalização>		8	100%	6	75%
NÃO	Não trabalha na área e não acredita que o conteúdo do curso seja suficiente	0	0%	1	13%
	Acredita que o ramo é muito "segmentado em suas atuações" e, por isso, não se julga totalmente capacitada	0	0%	1	13%
Totalização>		0	0%	2	25%
TOTAL GERAL		8	100%	8	100%

Fonte: A autora.

Gráfico 2 - Qualificação auto imposta: Graduadas e Não Graduadas.



Fonte: A autora.

Graduadas e não graduadas responderam se possuíam outra formação acadêmica da seguinte forma: nenhuma das não graduadas havia concluído qualquer outro curso de nível

acadêmico; uma (13%) possui bacharelado em Administração e; outra (13%) possui especialização, embora não tenha informado em que área.

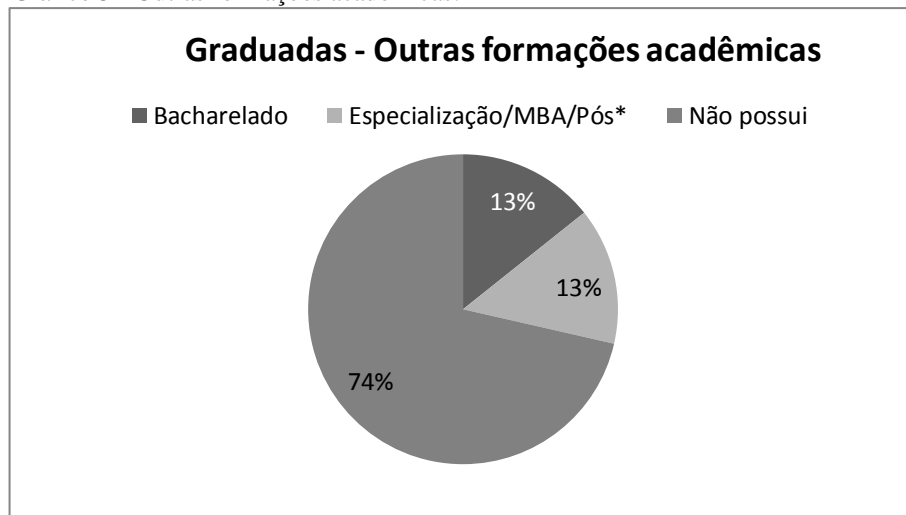
Tabela 6 - Etapas na formação profissional.

Outras formações acadêmicas - Graduadas				
Graduação	Grad	%	Ngrad	%
Superior Incompleto	0	0%	0	0%
Bacharelado	1	13%	0	0%
Especialização/MBA/Pós*	1	13%	0	0%
Mestrado	0	0%	0	0%
Doutorado	0	0%	0	0%
Totalização	2	25%	0	0%

Bacharelado em Administração
*Não informou a especialização.

Fonte: A autora.

Gráfico 3 - Outras formações acadêmicas.



Fonte: A autora.

Perguntadas sobre a necessidade do uso da língua inglesa em sua área de atuação, quatro (50%) das graduadas responderam afirmativamente, com as seguintes considerações: uma (13%) informou que usa diariamente nas comunicações escritas e pessoais, além do trato com formulários e sites; outra (13%) escreve textos e assessora estagiária estrangeira; e duas (25%) recebem e-mails em inglês e tratam com estrangeiros. Entre as não graduadas, sete (88%) reportaram a necessidade do idioma inglês, sendo que duas delas (25%) não informaram o uso da língua em seu dia a dia, apesar de reconhecerem a necessidade (em termos gerais); uma (13%) usa o idioma diariamente nas comunicações escritas e pessoais; e quatro (50%) recebem e-mails em inglês e tratam com estrangeiros.

Questionadas sobre o grau de importância da língua inglesa em suas profissões, cinco (63%) das graduadas consideraram imprescindível o conhecimento da língua inglesa na

profissão, devido a atividades rotineiras em inglês, por gerar a possibilidade de aumento salarial, e até mesmo quando não fazem uso do idioma, as respondentes reconhecem a sua importância. Uma participante (13%) considera muito importante ter conhecimento de língua inglesa, pois possibilita aumento salarial, melhor colocação no mercado e maior crescimento profissional. Duas pessoas (25%) consideraram importante, pois, entre outras situações, o conhecimento de inglês agrega valor e reconhecimento à função secretarial.

Entre as participantes não graduadas, apenas uma (13%) informou que o conhecimento da língua inglesa tem importância considerável em sua função, apesar de não utilizá-lo com frequência. Quatro (50%) acreditam ser muito importante saber o idioma, pois, isso pode gerar aumento salarial e melhor colocação no mercado. Uma das respondentes que considerou o conhecimento da língua inglesa “muito importante” informou que não utiliza o inglês em seu trabalho, e outra, deste total, cita que a lei que regulamenta a profissão prevê a atribuição de tradução de textos aos profissionais de Secretariado Executivo²². Uma pessoa (13%) considerou “importante”, mas não justificou; e outra (13%) acredita ser de “importância considerável” conhecer o inglês, pois o usa com “certa frequência”.

Nenhuma das respondentes - graduadas e não graduadas - considerou como de “pouca importância” ou “sem importância” o conhecimento da língua inglesa em sua profissão.

Tabela 7 - Necessidade da língua inglesa no trabalho/Grau de importância.

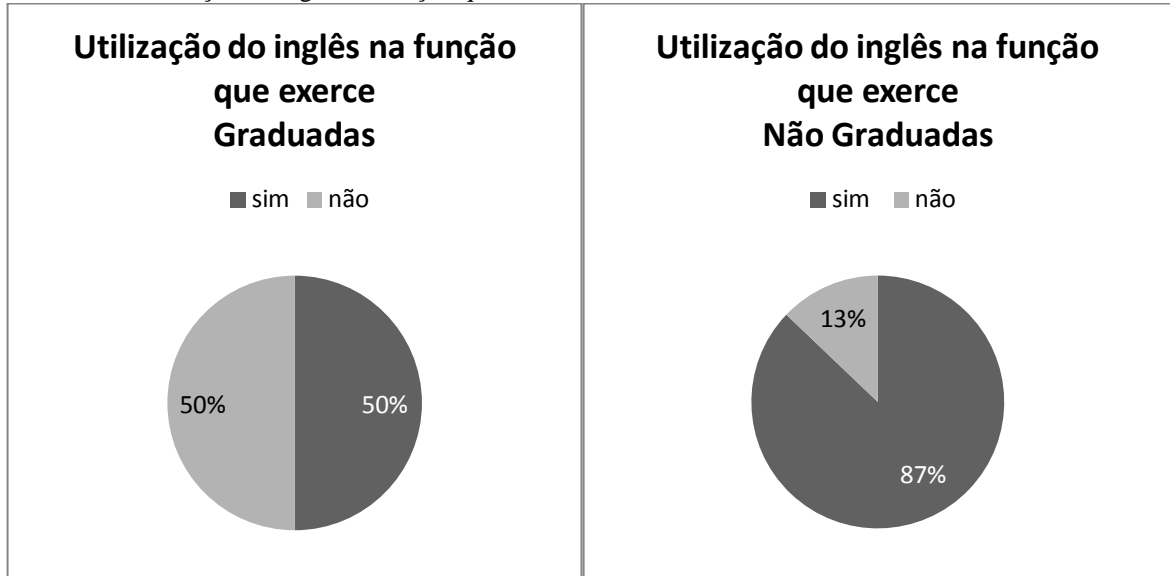
Necessidade do idioma inglês em sua área de atuação - SIM					
Justificativa	GRAD	%	NGRAD	%	
Diariamente, comunicações escritas e pessoais e trato com formulários e sites	1	13%	1	13%	
Escreve textos e assessora estagiária estrangeira	1	13%	0	0%	
Recebe e-mails em inglês e trata com estrangeiros	2	25%	4	50%	
Relata a exigência do mercado; não informa se o utiliza no trabalho	0	0%	1	13%	
Informa que é uma forma de "abrir portas"; não informa se o utiliza no trabalho	0	0%	1	13%	
Totalização	4	50%	7	88%	
Necessidade do idioma inglês em sua área de atuação - NÃO					
Justificativa	GRAD	%	NGRAD	%	
Funcionária pública/existe órgão específico de assessoria em outros idiomas	1	13%	0	0%	
Faz a ressalva de que se houvesse outra candidata com conhecimento do idioma, esta teria sido contratada em seu lugar.	1	13%	0	0%	
Mas faz a ressalva de que seria um grande diferencial	1	13%	0	0%	
Não existe demanda em seu departamento/empresa	1	13%	1	13%	
Totalização	4	50%	1	13%	
TOTAL GERAL	8	100%	8	100%	
Imprescindível	5	63%	2	25%	
Muito importante	1	13%	4	50%	

²² Acredito que ela tenha citado a lei na intenção de reforçar: “se está na lei é muito importante”.

Importante	2	25%	1	13%
Importância Considerável	0	0%	1	13%
	8	100%	8	100%

Fonte: A autora.

Gráfico 4 - Utilização do inglês na função que exerce: Graduadas e Não Graduadas.



Fonte: A autora.

As participantes graduadas, com relação ao nível pessoal de conhecimento do idioma inglês, informaram o seguinte: três (38%) delas estão no nível básico (entendem frases e palavras simples, possuem escrita razoável; não concluíram cursos; faz muito tempo que não estudam a língua), sendo que uma delas não respondeu. Ainda com relação às graduadas, quatro (50%) se consideram em nível intermediários, pelo nível do curso que fazem, por autoanálise e por falta de “prática”.

As participantes não graduadas encontram-se: quatro (50%) no nível básico, pelas mesmas razões das graduadas que estão nesse nível; três (38%) no nível intermediário, baseadas em suas próprias avaliações e por certificações de cursos intermediários, e uma (13%) no nível avançado do conhecimento da língua inglesa, devido a estudá-la desde criança, apesar de não se sentir fluente. Nenhuma das respondentes (graduadas e não graduadas) se classificou como fluente no idioma inglês.

Em relação à pergunta cujo enunciado é: “Você já estudou/estuda inglês atualmente?” (questão 14) e “onde aconteceu/acontece este estudo?”, todas as respondentes (graduadas e não graduadas) informaram que já estudaram ou continuam estudando a língua.

Com relação aos locais: quatro (50%) graduadas responderam que fizeram/fazem cursos em instituições particulares; três (38%) das graduadas reportaram participação em cursos particulares e/ou oferecidos pela empresa em que trabalham; uma (13%) das

respondentes reportou que participou de curso de inglês de nível intermediário da Casa de Cultura Britânica da UFC, mas, ao ser questionada sobre o local onde faz o curso informou ser em local diferente; para efeito de análise dos dados, esta resposta será considerada como “outros”, pois é possível que a mesma não tenha considerado o curso da CCB, como oferecido pela UFC, pelo fato de não tê-lo cursado durante o período de sua formação acadêmica na instituição.

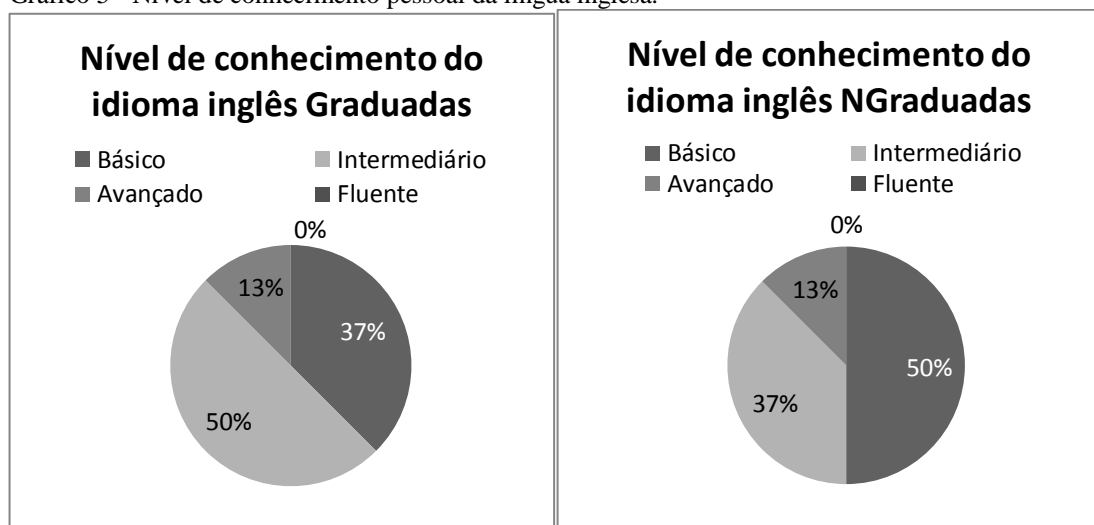
Quanto às não graduadas: duas (25%) participam do curso oferecido pela faculdade; três (38%) fizeram cursos particulares; uma (13%) fez curso particular e pela faculdade e; uma das participantes não respondeu.

Tabela 8 - Nível de conhecimento pessoal da língua inglesa/Onde cursou?.

Nível de conhecimento pessoal da língua inglesa					
Grau	Grad.	%	Ngrad.	%	
Básico	3	38%	4	50%	
Intermediário	4	50%	3	38%	
Avançado	1	13%	1	13%	
Fluente	0	0%	0	0%	
Totalização	8	100%	8	100%	
Onde Cursou?					
Totalização	Faculdade	4	50%	2	25%
	Particular	0	0%	4	50%
	Empresa	3	38%	1	13%
	Outros	1	13%	1	13%
TOTAL GERAL	8	100%	8	100%	

Fonte: A autora.

Gráfico 5 - Nível de conhecimento pessoal da língua inglesa.



Fonte: A autora.

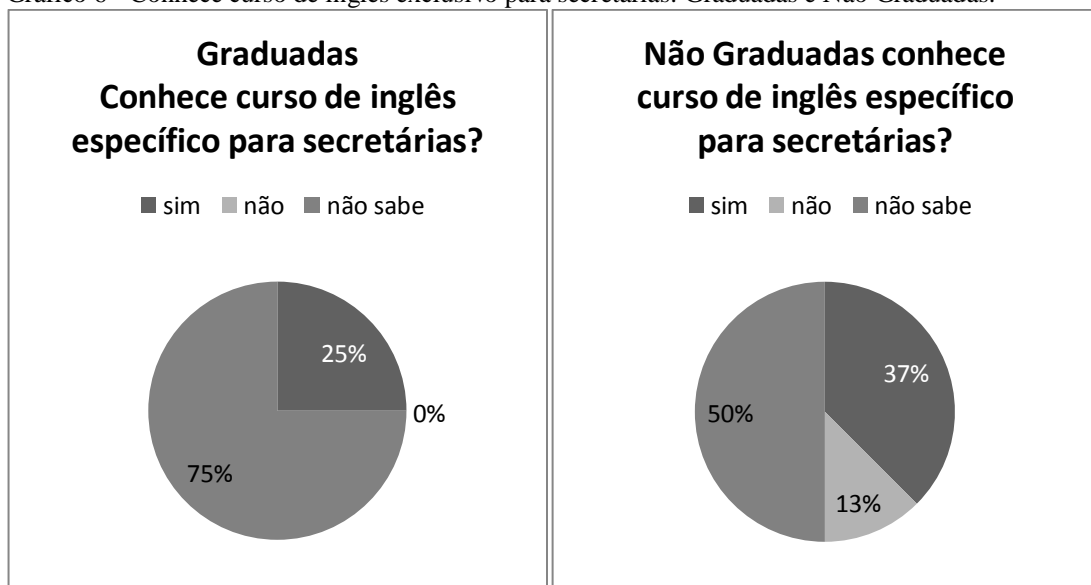
Quanto ao conhecimento da existência de cursos de inglês específicos para secretárias executivas, duas graduadas (25%) informaram que existem cursos particulares que oferecem este tipo de curso - mesmo número de não graduadas. Seis (75%) das graduadas não sabem da existência de cursos específicos - entre as não graduadas esse número cai para quatro (50%). Apenas uma não graduada informou não conhecer nenhum curso específico. Uma das respondentes informou que não sabia da existência de curso específico, porém informou que havia participado de um curso oferecido pela empresa; neste caso, apesar da informação “positiva” anterior, considerou-se a resposta negativa dada.

Tabela 9 - Existem cursos de inglês específicos para secretárias executivas?

Sabe da existência de curso de inglês específico para a profissional secretária executiva?					
Tem conhecimento?	Local	Grad.	%	Ngrad.	%
SIM	Curso oferecido pela faculdade	0	0%	0	0%
	Curso particular	2	25%	2	25%
	Curso oferecido pela empresa	0	0%	0	0%
	Curso oferecido pela faculdade e Casa de Cultura Inglesa	0	0%	1	13%
Totalização>		2	25%	3	38%
NÃO	-	0	0%	1	13%
NÃO SABE DIZER	-	6	75%	4	50%
TOTAL GERAL		8	100%	8	100%

Fonte: A autora.

Gráfico 6 - Conhece curso de inglês exclusivo para secretárias: Graduadas e Não Graduadas.



Fonte: A autora.

Quanto às dificuldades encontradas para o aprendizado do idioma inglês observamos que, entre as graduadas, cinco (63%) consideram que o custo dos cursos é muito elevado; sete (88%) relatam falta de tempo; três (38%) reclamam da falta de incentivo e reconhecimento profissional, e, apenas uma (13%) reconhece que não se dedica e não prioriza o estudo do inglês.

Entre as não graduadas, oito (100%) reclamam do valor dos cursos; quatro (50%) reportam falta de tempo; duas (25%) reclamam de metodologias ultrapassadas - não informaram de que instituição se trata; quatro (50%) reconheceram dificuldades de articulação fonética; duas (25%) relatam que há falta de incentivo e reconhecimento; e uma (13%) reclamou da falta de cursos específicos para a profissão.

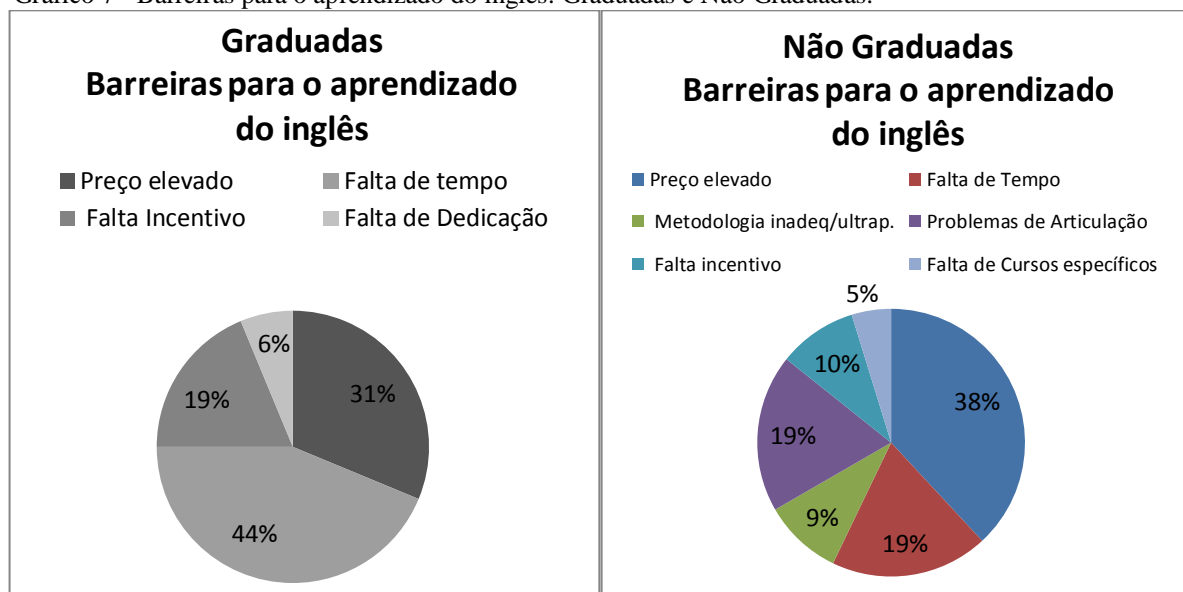
Tabela 10 - Principais barreiras para o aprendizado do inglês.

Principais barreiras para o aprendizado do inglês

Barreiras	Grad	%	Ngrad	%
Preço muito alto	5	63%	8	100%
Falta de tempo	7	88%	4	50%
Metodologias ultrapassadas	0	0%	2	25%
Dificuldade da língua (articulação fonética)	0	0%	4	50%
Falta de incentivo e reconhecimento para o profissional com esse conhecimento	3	38%	2	25%
Dedicação e priorização do estudo do idioma inglês	1	13%	0	0%
Falta de cursos específicos para a profissão	0	0%	1	13%

Fonte: A autora.

Gráfico 7 - Barreiras para o aprendizado do inglês: Graduadas e Não Graduadas.



Fonte: A autora.

Com relação ao ensino de inglês no curso de secretariado (questões 16 e 20), seis (75%) das graduadas relataram que foi abaixo das expectativas (carga horária insuficiente; conteúdo fragmentado/não voltado para as necessidades da profissão; didática e metodologia ultrapassados); e duas (25%) das graduadas que consideraram o curso satisfatório usaram justificativas fora do contexto, como: “aliado ao meu curso de espanhol”.

Todas (100%) as não graduadas se dizem insatisfeitas com o ensino de inglês do curso de Secretariado Executivo, pois, segundo elas: a carga horária é muito baixa; não é voltado para as necessidades da profissão; a didática, metodologia e livros estão ultrapassados e há o desinteresse de alguns professores.

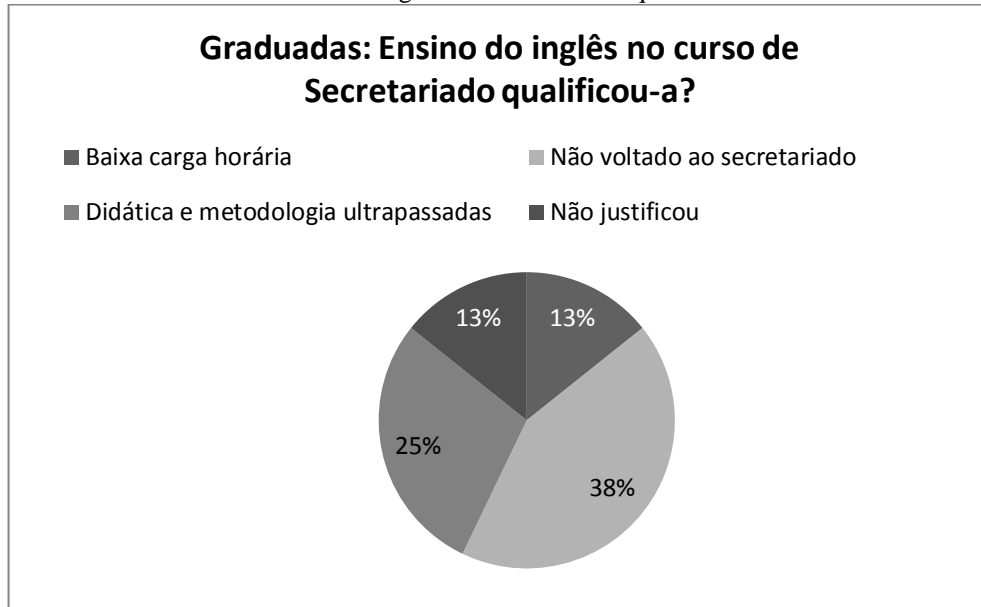
Tabela 11 - Grau de satisfação com as disciplinas de inglês ofertadas no curso de Secretariado.

O ensino de inglês do seu curso a qualificou devidamente para exercer suas funções de secretária executiva?					
Qualificou?	Justificativa	Grad	%	Ngrad	%
SIM*	Justificativa fora do contexto	2	25%	0	0%
	Carga horária insuficiente	1	13%	1	13%
	Conteúdo fragmentado/Não voltado para as necessidades da profissão	3	38%	3	38%
	Didática e metodologia ultrapassadas	2	25%	3	38%
NÃO	Curso não atende expectativas do mercado; aluno não consegue desenvolver habilidades de fala, escrita e compreensão	0	0%	1	13%
	Livros ultrapassados	0	0%	1	13%
	Desinteresse de alguns professores	0	0%	1	13%
	Não seguiu a grade curricular	0	0%	1	13%
	Não justificou	1	13%	0	0%

* Respostas fora do contexto da pergunta não foram levadas em consideração nesta tabela.

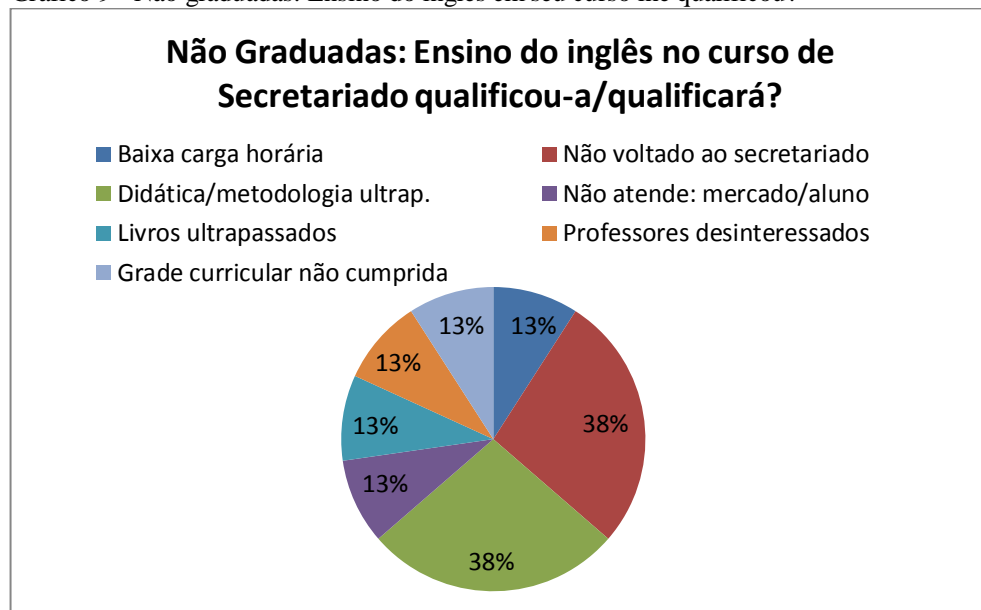
Fonte: A autora.

Gráfico 8 - Graduated: Ensino do inglês em seu curso lhe qualificou?



Fonte: A autora.

Gráfico 9 - Não graduadas: Ensino do inglês em seu curso lhe qualificou?



Fonte: A autora.

As graduadas, questionadas sobre as lacunas deixadas pelos cursos de inglês, assim responderam: três (38%) disseram que a carga horária é insuficiente; três (38%) relataram a necessidade de conteúdo voltado par negócios e finanças; cinco (63%) acham que o idioma inglês deveria ser utilizado de forma mais intensiva, em sala de aula; cinco (63%) acreditam que seria interessante ter várias disciplinas oferecidas totalmente em inglês; uma (13%) crê que os alunos deveriam ser separados por nível de conhecimento; outra (13%) acredita que as turmas devem ter o número de alunos reduzidos para melhor aproveitamento e; uma (13%) pede professores de inglês com prática e conhecimento em Secretariado.

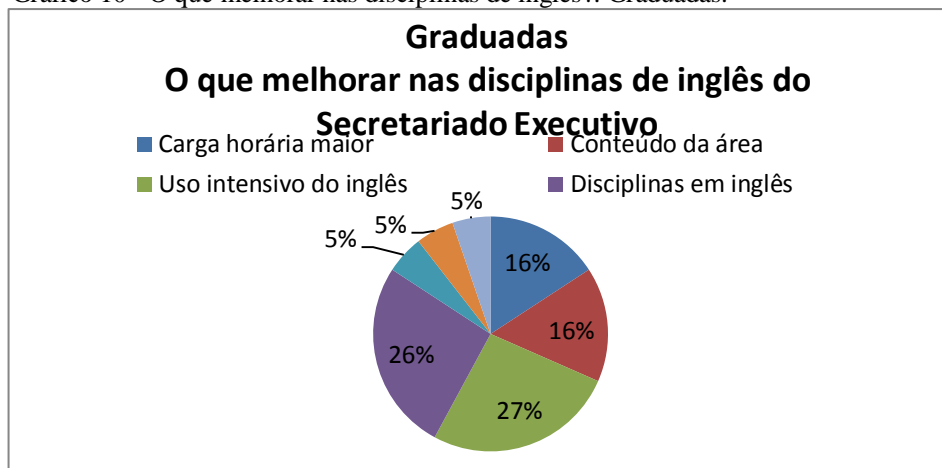
Tabela 12 - Lacunas das disciplinas de inglês no curso de Secretariado.

Lacunas que as disciplinas de inglês do curso de Secretariado Executivo deveriam preencher

Barreiras	Grad	%	Ngrad	%
Maior carga horária	3	38%	4	50%
Conteúdo voltado especificamente para a sua área (voltado para negócios, finanças etc.)	3	38%	8	100%
Uso do idioma inglês, em sala de aula, de forma mais intensiva	5	63%	7	88%
Disciplinas no idioma inglês desde o primeiro semestre (Escolas/Faculdades)	5	63%	6	75%
Nívelamento dos alunos por nível de conhecimento	1	13%	1	13%
Turma com número reduzido de alunos	1	13%	0	0%
Professores qualificados na área secretarial	1	13%	0	0%

Fonte: A autora.

Gráfico 10 - O que melhorar nas disciplinas de inglês?: Graduadas.



Fonte: A autora.

Gráfico 11 - O que melhorar nas disciplinas de inglês?: Não graduadas.



A autora.

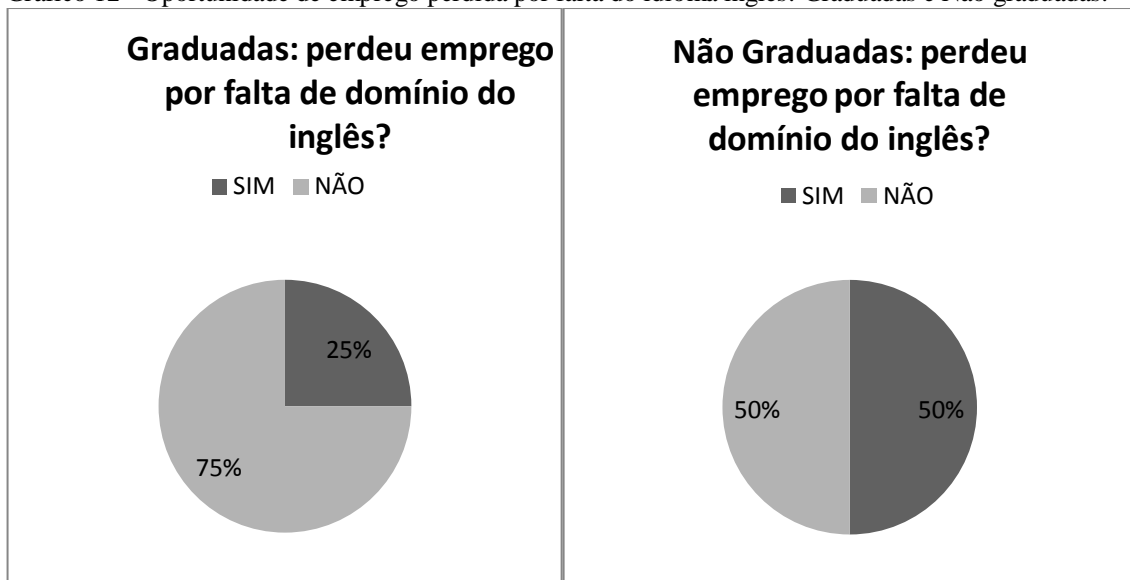
Questionadas se alguma vez perderam uma oportunidade de emprego por falta do conhecimento do inglês, as graduadas responderam assim: duas (25%) já perderam uma vaga, pois a candidata deveria ter inglês fluente; e seis (75%) não relataram nenhuma experiência neste sentido. As não graduadas deram as seguintes respostas: quatro (50%) já perderam oportunidade de emprego pela falta de fluência no idioma inglês; e outras quatro (50%), não relatam perda de oportunidade de emprego por esta razão.

Tabela 13 - Oportunidade de emprego perdida por falta do idioma inglês.

Perdeu oportunidade de emprego por falta de conhecimento do idioma inglês					
Resposta	Motivo	Grad	%	Ngrad	%
SIM	Vaga era para pessoa fluente em inglês	2	25%	4	50%
NÃO		6	75%	4	50%
TOTAL GERAL		8	100%	8	100%

Fonte: A autora.

Gráfico 12 - Oportunidade de emprego perdida por falta do idioma inglês: Graduadas e Não graduadas.



Fonte: A autora.

Das graduadas, quando questionadas sobre os benefícios profissionais que o conhecimento da língua inglesa poderia lhes trazer, seis (75%) citaram a melhora do salário; três (38%) relataram mais prestígio e importância na empresa; quatro (50%) mencionaram que traria crescimento na empresa; duas (25%) disseram que permitiria o aumento ou criação de um círculo mundial de contatos; quatro (50%) informaram que possibilitaria um melhor emprego; uma (13%) citou o fortalecimento do currículo; e outra (13%) afirmou que facilitaria ou permitia oportunidades de emprego no exterior. Das respondentes não graduadas, quatro (50%) disseram que permitiria melhora salarial; uma (13%) informou que o conhecimento do idioma resultaria em mais prestígio e importância dentro da empresa; três (38%) citaram o acesso a novas culturas/negócios; uma (13%) acredita que permitiria a

criação/aumento de um círculo mundial de contatos; duas (25%) acreditam que conseguiriam um emprego melhor; três (38%) poderiam ter algum tipo de oportunidade no exterior; duas (25%) informaram o fortalecimento do currículo; e uma (13%) declarou que se realizaria profissionalmente.

Uma respondente, apesar de afirmar não ter a necessidade do conhecimento da língua inglesa em seu trabalho, faz a seguinte ressalva: “Os benefícios só são visíveis na iniciativa privada [ela considera que no serviço público esse conhecimento não faz diferença²³], mas, com certeza, o profissional que domina o inglês tem mais chance de crescer e ser mais bem remunerado”.

Com relação aos problemas decorrentes do não conhecimento da língua inglesa, as graduadas deram as seguintes respostas: oito (100%) relataram salários mais baixos; duas (25%) informaram que teriam dificuldade para ingressar no mercado de trabalho; e cinco (63%) informam que teriam dificuldades para crescer na empresa. Das não graduadas, oito (100%) também informam que teriam salários mais baixos; seis (75%) teriam dificuldades para ingressar no mercado de trabalho; e sete (88%) relatam que teriam dificuldades para crescer dentro da empresa.

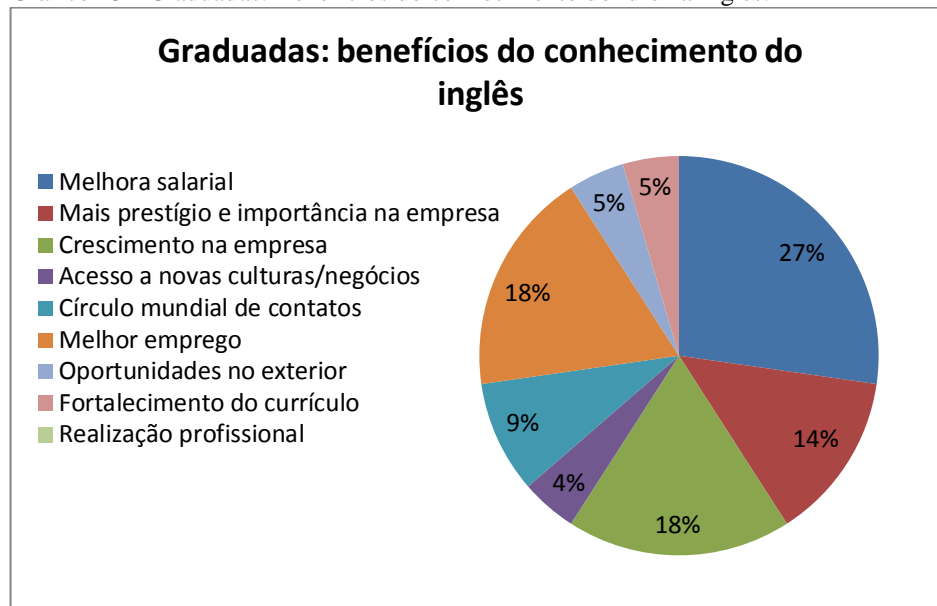
Tabela 14 - Benefícios profissionais relacionados ao conhecimento do inglês.

Benefícios profissionais e problemas relacionados à falta de conhecimento do idioma inglês				
Benefícios (fluência)	Grad	%	Ngrad	%
Melhora salarial	6	75%	4	50%
Mais prestígio e importância na empresa	3	38%	1	13%
Crescimento na empresa	4	50%	0	0%
Acesso a novas culturas/negócios	1	13%	3	38%
Círculo mundial de contatos	2	25%	1	13%
Melhor emprego	4	50%	2	25%
Oportunidades no exterior	1	13%	3	38%
Fortalecimento do currículo	1	13%	2	25%
Realização profissional	0	0%	1	13%
Problemas (falta de conhecimento)	Grad	%	Ngrad	%
Salários mais baixos	8	100%	8	100%
Dificuldade para ingressar no mercado de trabalho	2	25%	6	75%
Dificuldades para crescer dentro da empresa	5	63%	7	88%

Fonte: A autora.

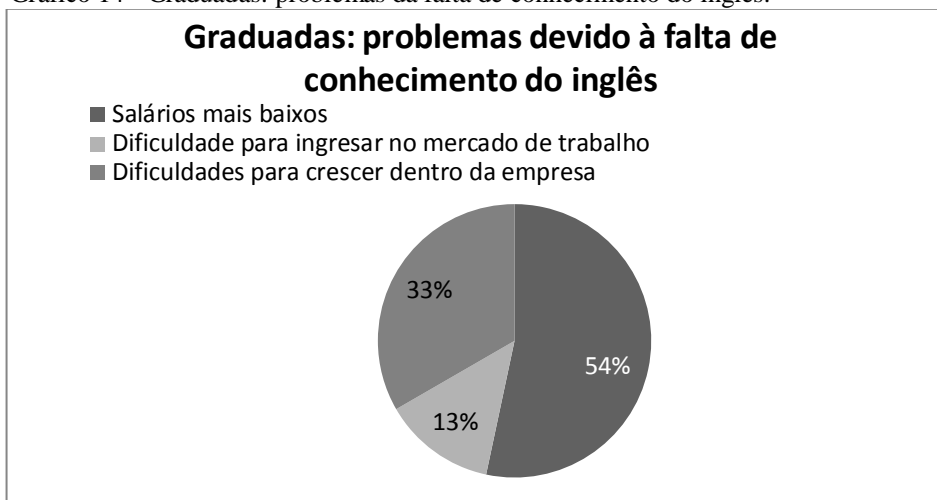
²³ Comentário da autora.

Gráfico 13 - Graduadas: Benefícios do conhecimento do idioma inglês.



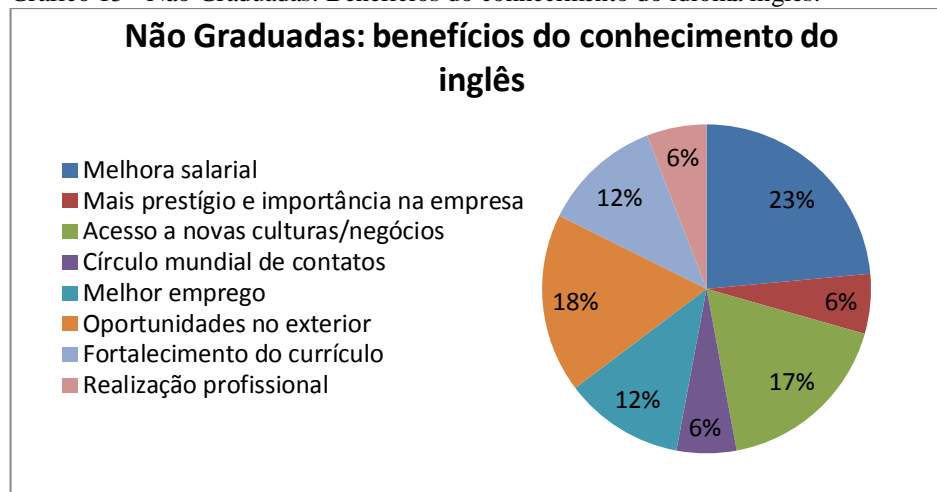
A autora.

Gráfico 14 - Graduadas: problemas da falta de conhecimento do inglês.



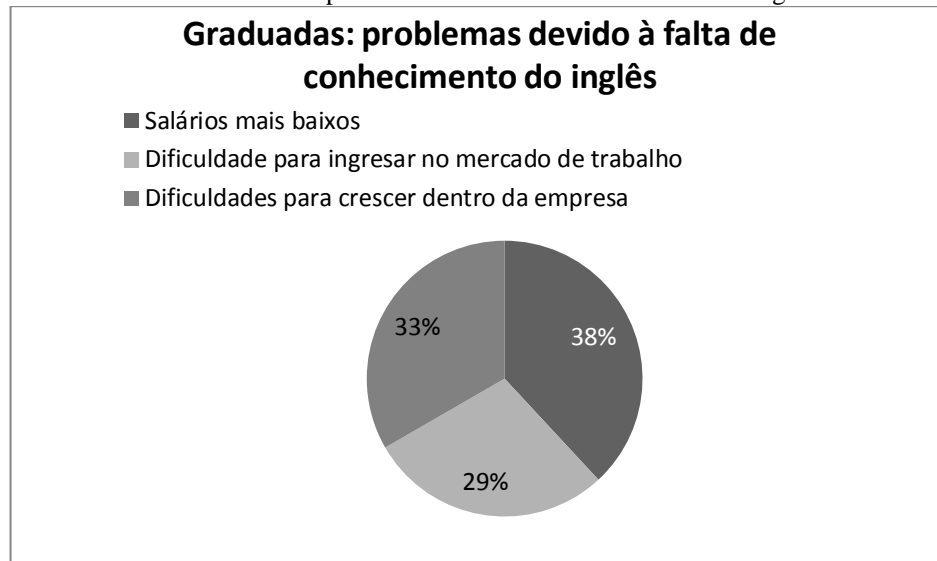
A autora.

Gráfico 15 - Não Graduadas: Benefícios do conhecimento do idioma inglês.



A autora.

Gráfico 16 - Não Graduadas: problemas da falta de conhecimento do inglês.



A autora.

Respondendo ao questionamento “Você pretende investir ou continuar investindo no aprimoramento do conhecimento da língua inglesa?”, todas as participantes graduadas e não graduadas, responderam que pretendem continuar investindo. As graduadas deram as seguintes respostas: três (38%) pretendem participar de palestras/seminários no idioma inglês; seis (75%) pretendem fazer cursos de aperfeiçoamento; e quatro (50%) pretendem participar de intercâmbio em país de língua inglesa.

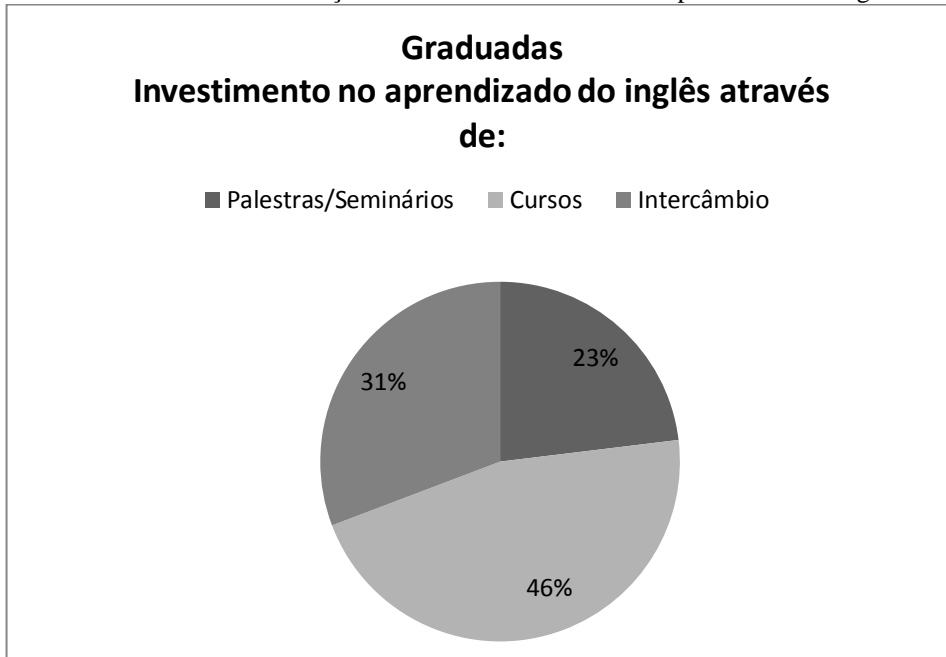
As não graduadas responderam assim: duas (25%) pretendem participar de palestras/seminários em inglês; oito (100%) pretendem fazer cursos de aperfeiçoamento; quatro (50%) pretendem fazer cursos de imersão; e quatro (50%) querem participar de intercâmbios em países de língua inglesa.

Tabela 15 - Intenção e forma de investir no estudo do idioma inglês.

Pretende continuar investindo no conhecimento do inglês? Como pretende realizar este investimento?					
Investirá?	Forma	Grad	%	Ngrad	%
SIM	Participando de palestras/seminários em inglês	3	38%	2	25%
	Fazendo cursos de aprimoramento	6	75%	8	100%
	Fazendo cursos de imersão*	0	0%	4	50%
	Participando de intercâmbio em país de língua inglesa	4	50%	4	50%
NÃO		0	0%	0	0%

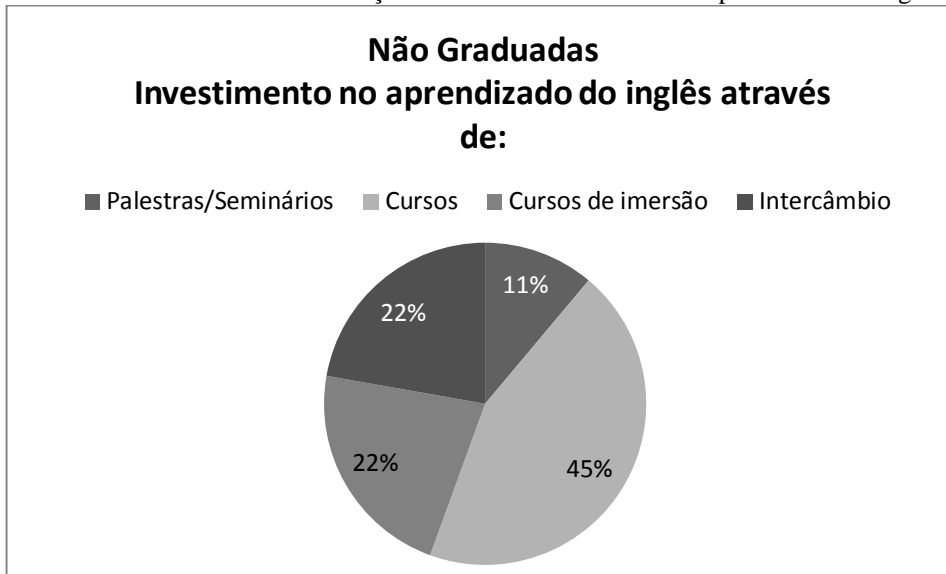
Fonte: A autora.

Gráfico 17 - Graduasdas: Intenção de continuar investindo no aprendizado do inglês.



A autora.

Gráfico 18 - Não Graduada: Intenção de continuar investindo no aprendizado do inglês.



Fonte: A autora.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após a análise dos dados obtidos através dos questionários aplicados às alunas e ex-alunas do Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará, chegou-se às seguintes conclusões, que serão sintetizadas em três considerações que expressam a essência dos questionamentos:

No contexto geral, o conhecimento do idioma inglês foi avaliado por 44% das participantes como ‘imprescindível’ para a carreira secretarial. O mesmo conhecimento foi considerado por 31% das participantes como ‘muito importante’; 19% consideraram ‘importante’, e apenas 6% consideraram o conhecimento do idioma como de ‘importância considerável’. Ressalte-se o fato de que uma das respondentes, mesmo sem exercer a função de secretária, avaliou o conhecimento de inglês como ‘muito importante’. Essa declaração reforça o entendimento de que o Inglês é o idioma oficial no mundo dos negócios e que um profissional deve qualificar-se para o mercado e não exclusivamente para a empresa onde atua, principalmente devido ao fato de muitos empregos não oferecerem estabilidade alguma e de que o mercado requer profissionais qualificados.

Constatou-se, também, que as três maiores barreiras ao aprendizado do inglês, segundo as participantes são: Alto preço dos cursos (81%); falta de tempo (63%); e falta de incentivo e reconhecimento (31%). Chama a atenção, apesar de não ser a maior barreira, a questão da falta de reconhecimento e incentivo, por perceber-se que se trata da relação secretária/Executivo(s)/empresa, ultrapassando a questão do conhecimento do idioma. Apesar de não ser o foco deste trabalho, a frustração percebida em relação a esta resposta estende-se ao todo da profissão, demonstrando que há, ainda, muitos paradigmas a serem quebrados, principalmente com relação ao subdimensionamento das capacidades e qualificações da secretária executiva.

Com relação à satisfação com as disciplinas do idioma inglês ministradas durante o curso de Secretariado Executivo, 38% das respondentes consideraram que as disciplinas ‘não eram voltadas especificamente para o curso’, 31% entendem que a didática e a metodologia estão ultrapassadas; e 13% consideraram que a carga horária foi insuficiente.

Conclui-se, então, que para o secretário Executivo manter sua empregabilidade é essencial a qualificação nas áreas de idiomas, especialmente na língua inglesa. Contudo, a evolução da profissão faz com que o profissional de Secretariado não pare de se qualificar, adquirindo cotidianamente informação e conhecimento.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ARAKI, Ligia Enomoto. **A disciplina Inglês Instrumental no Ensino Superior e as representações de seus professores: um estudo de caso.** 2013. Disponível em: <http://www.sapientia.pucsp.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=16026>. Acesso em: 4 set. 2013.
- BECKER, Márcia Regina. **ELF: Inglês como língua franca. Revista Eletr. Curso de Letras, UTP, PR, vol. 19, n. 19, p. 1-10.** 2009. Disponível em: <http://www.utp.br/eletras/ea/eletras19/artigos_ed19/Artigo_19.1_EFL_English_a_lingua_franca.pdf>. Acesso em: 7 set. 2013.
- BRUNO, Ivone Maria. **O Poder de Influência do Profissional de Secretariado no Processo Decisório das Organizações.** 2006. Disponível em: <http://www.fenassec.com.br/pdf/artigos_trab_cientificos_xvconsec_1lugar_a.pdf>. Acesso em: 17 ago. 2013.
- DUBOC, Ana Paula Martinez. Redesenhando currículos de língua inglesa em tempos globais. **Revista Brasileira de Linguística Aplicada**, Belo Horizonte, MG, vol.11, n.3, p. 727-745. 2011. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbla/v11n3/07.pdf>>. Acesso em: 3 jul. 2013.
- FLUÊNCIA em inglês... e agora?. **Carreira & Sucesso**, Barueri, 12 mar. 2013. Disponível em: <<http://www.catho.com.br/carreira-sucesso/noticias/fluencia-em-ingles-e-agora>>. Acesso em 9 de set. 2013.
- GARCIA, Elisabeth Virag. **Noções fundamentais para a secretária:** edição revista e atualizada. São Paulo: Summus Editorial Ltda, 2000, 129 p.
- GIÃO, P.R.; OLIVEIRA JÚNIOR, M.M. **Offshoring de serviços de call center: um estudo comparativo Entre Brasil, Índia e África do Sul. Revista de Gestão USP**, SP, vol. 16, n. 2, p. 17-32. 2009. Disponível em: <<http://www.regeusp.com.br/arquivos/569.pdf>>. Acesso em: 1 ago. 2013.
- GUESSER, Adalto. A diversidade linguística da internet como reação contra-hegemônica das tendências de centralização do império. **Ci. Inf., Brasília**, v. 36, n. 1, 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652007000100006&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 17 out. 2013.
- KURY, M.I.R.A. A Língua Inglesa e o Acesso às Novas Tecnologias da Comunicação. **Lit. linguíst.**, Santiago, n. 18, 2007. Disponível em: <http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0716-58112007000100010&lng=es&nrm=iso>. Acesso em: 9 set. 2013.
- MARTINS, H.H.T de S. Metodologia qualitativa de pesquisa. **Educação e Pesquisa**, São Paulo, v. 30, n. 2, p. 289-300. 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ep/v30n2/v30n2a07.pdf>>. Acesso em: 15 out. 2013.
- MEC/CES. Resolução 3/2005 - Art. 5 -
- NEVES, R.A.E. O que é inglês instrumental? [200-?]. Goiás. Disponível em: <<http://www2.ucg.br/flash/artigos/OQueInglesInstrumental.PDF>>. Acesso em: 15 ago. 2013.

OLIVEIRA, S.M. de. Inglês instrumental em cursos técnicos: as quatro habilidades, 2007. Campinas. Disponível em: <<http://www.bibliotecadigital.unicamp.br/document/?code=vtls000426009&fd=y>>. Acesso em: 14 set. 2013.

ORTIZ, Renato. As ciências sociais e o inglês. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, SP, vol. 19, n. 54, p. 5-21. 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbcsoc/v19n54/a01v1954.pdf>>. Acesso em: 5 jul. 2013.

PEREIRA, I.S.B. **Secretária e Executivo: parceria ou dependência?**, 2005. Disponível em: <http://www.elenizia.farnesi.com.br/arquivos/Secretariado_Executivo/Monografias/Secretaria%20e%20Executivo%20Parceria%20ou%20Dependencia.pdf>. Acesso em: 1 jul. 2013.

PESSOA, Rosane Rocha; PINTO, Joana Plaza. De resistências à aprendizagem da língua Inglesa. **Trabalho de Linguística Aplicada**, Campinas-SP, n. 52/1, p. 31-51. 2013. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/tla/v52n1/a03v52n1.pdf>>. Acesso em: 16 ago. 2013.

PIRES, Janine. **O turismo e a língua inglesa**. Fecomerciosp, SP, 2012. Disponível em: <http://www.fecomercio.com.br/?option=com_institucional&view=interna&Itemid=20&id=5049>. Acesso em: 13 ago. 2013.

RAMOS, Ana Filipa. **O movimento de internacionalização empresarial na indústria do vestuário: O caso português**, Viseu, Portugal, 2004. Disponível em: <http://www4.crb.ucp.pt/Biblioteca/GestaoDesenv/GD12/gestaodesenvolvimento12_47.pdf>. Acesso em: 17 jul. 2013.

REIS, Ana Karina Guimarães. **Fatores de atratividade do curso de Secretariado Executivo Trilíngue da Universidade Federal de Viçosa – MG**, 2010. Disponível em: <<http://www.SecretariadoExecutivo.ufv.br/docs/AnaKarinaGuimaraesReis.pdf>>. Acesso em: 18 ago. 2013.

RIBEIRO, Lígia. **Gestora e Líder: novo perfil da secretária executiva**, 2009. Disponível em: <<http://www.webartigos.com/artigos/gestora-e-lider-novo-perfil-da-secretaria-executiva/20851/>>. Acesso em: 2 jul. 2013.

SALOMÃO, Ana Cristina Biondo. **Vizinhança global ou proximidade imposta? Impactos da comunicação intercultural mediada por computador sobre o papel da cultura no ensino de língua inglesa**. DELTA vol.27 no.2 São Paulo, 2011. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-44502011000200003&script=sci_arttext>. Acesso em: 20 set. 2013.

SCHÜTZ, Ricardo. **Diferenças de Pronúncia entre Inglês e Português**, 2008. Disponível em: <<http://www.sk.com.br/sk-pron.html>>. Acesso em: 22 set. 2013.

SILVA, Grazielle Grace da. **Os reflexos da qualificação para a profissão de secretário Executivo**, 2006. Disponível em: <http://www.fenassec.com.br/pdf/artigos_trabalhos_graziele_grace_da_silva.pdfm.br/pdf/artigos_trabalhos_graziele_grace_da_silva.pdf>. Acesso em: 4 jul. 2013.

SOUZA, Ricardo Augusto de. Telecolaboração e divergência em uma experiência de aprendizagem de português e inglês como línguas estrangeiras. **Revista Brasileira de Linguística Aplicada**, BH, vol. 3, n. 2, p. 73-96, 2003. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/rbla/v3n2/a04v3n2.pdf>>. Acesso em: 20 set. 2013.

\\TERENCE, A.C.F.; ESCRIVÃO FILHO, E. Abordagem quantitativa, qualitativa e a utilização da pesquisa-ação nos estudos organizacionais, *In*: ENEGEP, 25, 2006, Fortaleza. **Anais...** Sta. Cruz do Sul: UNISC. Disponível em: < http://www.unisc.br/portal/upload/com_arquivo/abordagem_quantitativa_qualitativa_e_a_utilizacao_da_pesquisa_acao_nos_estudos_organizacionais.pdf>. Acesso em: 11 out. 2013.

VENTURINI, Laércio. **Origem e desenvolvimento da língua inglesa**, 200[?]. Disponível em: <http://www.startenglish.com.br/index.php?option=com_content&task=view&id=100&Itemid=97>. Acesso em: 19 set. 2013.

NONATO JÚNIOR, Raimundo. **Epistemologia e teoria do conhecimento em Secretariado Executivo**. Fortaleza: Expressão gráfica, 2009.

**APÊNDICE: QUESTIONÁRIO APLICADO A ALUNAS E
EX-ALUNAS DO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ**

PARTE I – PERFIL DO PROFISSIONAL

1) Qual a sua idade?

Entre 18 e 26 anos Entre 26 e 34 anos Entre 34 e 42 anos Mais de 42 anos

2) Qual o seu sexo?

Masculino Feminino

3) Qual o seu grau de escolaridade?

Superior incompleto Superior completo Especialização Mestrado

Doutorado

4) Há quanto tempo atua na empresa em que trabalha atualmente?

Menos de 1 ano De 1 a 2 anos De 3 a 4 anos Mais de 5 anos

5) Qual o setor em que atua a empresa em que você trabalha?

Setor Público Setor Privado

6) Você trabalha como estagiário?

Sim Não

PARTE II – SOBRE A QUALIFICAÇÃO

1) Você se considera um(a) profissional bem qualificado(a)?

Sim Não

Por favor, justifique sua resposta.

2) Você possui/cursa outra formação acadêmica além de Secretariado Executivo?

Sim Não

Bacharelado Especialização Mestrado Doutorado Em _____

4) Você tem necessidade do conhecimento da língua inglesa em sua área de atuação? E qual o grau de importância desse conhecimento?

Sim Não

É imprescindível É muito importante É importante

Tem importância considerável Tem baixa importância Não é importante

Por favor, justifique sua resposta.

5) Qual o seu nível de conhecimento/formação na língua inglesa? Onde estudou?

Básico Intermediário Avançado Fluente

Curso oferecido pela faculdade Curso particular Curso oferecido pela empresa

Outro

6) Existem cursos específicos para as necessidades de sua profissão? Onde?

Sim Não Não sei informar

Na faculdade Em instituição particular Na empresa

Outros.

Especifique _____

7) Dos itens abaixo, marque aqueles que você considera que são as principais barreiras para o aprendizado do idioma inglês:

Poucos cursos no mercado Preço muito alto Falta de tempo

Metodologias ultrapassadas Dificuldade da língua

Falta de incentivo e reconhecimento para o profissional com essa habilidade

Outros _____

Outros _____

Outros _____

8) Considera que o ensino da língua inglesa, no curso de Secretariado Executivo a qualificou(ará) devidamente para exercer suas funções?

Sim Não

Por favor, justifique sua resposta.

9) Em sua opinião, a(s) disciplina(s) de inglês, em seu curso, deveria(m) oferecer: (marque quantas opções desejar)

Maior carga horária

Conteúdo voltado especificamente para a sua área (voltado para negócios e finanças, ex.)

Uso do idioma em sala de aula de forma mais intensiva.

Disciplinas no idioma inglês desde o primeiro semestre

Outros _____

Outros _____

Outros _____

10) Você já perdeu alguma oportunidade de trabalho por não ter conhecimento da língua inglesa? Relate sucintamente.

Sim Não

11) Que benefícios o conhecimento da língua inglesa poderá lhe trazer? E quais problemas/dificuldades?

12) Você pretende investir/continuar investido em sua formação quanto ao aprendizado do idioma inglês? De que forma(s)?

Sim Não

Participando de palestras/seminários em inglês

Fazendo cursos de idiomas

Fazendo cursos de imersão

Fazendo intercâmbio em um país de língua inglesa

Outros _____

Outros _____

Outros _____