

ADRIANA DE PAIVA GONÇALVES

A LÍNGUA FRANCESA NO CONTEXTO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO DO  
ESTADO DE SÃO PAULO

UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA

VIÇOSA – MG

2014



UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA  
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS, LETRAS E ARTES  
DEPARTAMENTO DE LETRAS E ARTES  
CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO TRILÍNGUE

**A LÍNGUA FRANCESA NO CONTEXTO DO PROFISSIONAL DE  
SECRETARIADO DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Monografia apresentada ao Departamento de Letras da Universidade Federal de Viçosa – UFV – como parte das exigências da disciplina SEC 499 – Monografia –, tendo como orientadora a professora Dra. Débora Carneiro Zuin e co-orientadora a professora Ms. Emili Barcellos Martins Santos.

**Viçosa – Minas Gerais**

**2014**

A monografia intitulada

A LÍNGUA FRANCESA NO CONTEXTO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO DO  
ESTADO DE SÃO PAULO


elaborada por

Adriana de Paiva Gonçalves

como exigência da disciplina SEC 499 – Monografia – e como requisito para conclusão do Curso de Secretariado Executivo Trilíngue foi aprovada por todos os membros da Banca Examinadora.

Viçosa, 28 de Novembro de 2014.

Prof<sup>ª</sup>. Débora Carneiro Zuin  
Orientadora

  
Emili Barcellos Martins Santos  
Prof<sup>ª</sup>. Co-orientadora

Profa. Rosália Beber de Souza  
Membro da Banca Examinadora

Prof. Rita de Cássia Gomes  
Membro da Banca Examinadora

Conceito:

## AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, agradeço a Deus por sempre iluminar meus caminhos e guiar meus passos, dando-me forças para enfrentar as dificuldades que a vida me impôs e discernimento para fazer as escolhas certas.

Agradeço aos meus pais, Messias (*in memorian*) e Cidinha, pelo amor, pela educação, confiança, pelos exemplos de respeito, responsabilidade e honestidade que sempre me deram. E também por todo incentivo e apoio aos meus estudos.

Agradeço ao meu noivo, aos meus irmãos, cunhadas, sobrinhos e à todo restante da minha família pelo carinho, pelo suporte e pela confiança que depositaram em mim durante esses anos para que eu pudesse atingir meus objetivos.

Agradeço também aos colegas de turma, de UFV e de república que contribuíram para o meu aprendizado, com seus conhecimentos e experiências. Aos meus amigos, em especial à Bárbara Carvalho, Tamara Rocha, Nayra Fernandes pelo companherismo, pelas alegrias e pelo apoio nos momentos difíceis.

À todos os professores que tive desde minha infância por transmitirem seus conhecimentos e experiências, contribuindo assim para minha formação tanto profissional quanto pessoal.

Agradeço ainda à professora orientadora Débora Carneiro Zuin e à co-orientadora Emili Barcellos Martins Santos, pelo acompanhamento, pela atenção, paciência e principalmente pelos ensinamentos.

Enfim, a todos aqueles que, direta ou indiretamente, contribuíram para a concretização dessa pesquisa.

## RESUMO

GONÇALVES, Adriana de Paiva. *A língua francesa no contexto do profissional de secretariado do estado de São Paulo, Brasil*. 2014. \_\_p. Monografia (Bacharelado em Secretariado Executivo Trilíngue) Universidade Federal de Viçosa, Viçosa, MG, 2014.

Esta pesquisa exploratória, descritiva e qualitativa tem como objetivo principal analisar a percepção dos profissionais de secretariado acerca da importância do domínio de línguas estrangeiras (LEs), sobretudo da língua francesa, na atuação profissional no estado de São Paulo (SP), Brasil. Para isso, foi realizada uma coleta de dados por meio de um questionário com perguntas fechadas e abertas por meio das quais se buscou obter informações referentes ao perfil dos respondentes, à sua formação, ao mercado de trabalho onde atuam e às suas opiniões sobre a importância dos idiomas estrangeiros. Além disso, realizou-se uma pesquisa em sites de vagas para identificar as exigências do mercado de trabalho de SP no que se refere aos conhecimentos em idiomas pelos profissionais em questão. Como resultado, detectou-se que a maior parte da amostra considera os conhecimentos em idiomas importantes para o exercício da profissão, apesar de mais da metade reconhecer não dominar uma segunda língua. Constatou-se que as percepções acerca da relevância de cada idioma para esse profissional estão relacionadas com as exigências do mercado de trabalho e com a formação em LEs, visto que em todos esses quesitos a língua inglesa figura em primeiro lugar, a espanhola em segundo e a francesa em terceiro. Conclui-se que o domínio da língua francesa é um diferencial para aqueles que atuam ou querem atuar em empresas francófonas ou que mantêm relações com pessoas ou empresas de países, cujo francês é o idioma oficial.

**Palavras-chave:** Secretariado. Línguas estrangeiras. Língua francesa. Mercado de trabalho. Formação profissional.

## ABSTRACT

This exploratory, descriptive and qualitative research aims to analyze the perception of secretarial professionals about the importance of proficiency in foreign languages, especially the French, in their professional practice in the state of São Paulo (SP), Brazil. For this, a data collection through a questionnaire with closed and open questions was conducted in order to obtain information about responders' profile, education, work and opinions on the importance of foreign languages. In addition, we carried out a survey on three recruitment websites to identify São Paulo labor market requirements on secretarial language skills. As a result, the study found that almost the total sample considers language skills important for the profession, despite the fact that more than half recognize not master a second language. The study also showed that perceptions about the relevance of each language for those professionals are related to language skills labor market requirements and foreign language abilities, since all these criteria English language appears in first place, the Spanish in second and the French in third. In conclusion, this work reveals that the proficiency in French language is a differential for those who works or intend to work in francophone companies or organizations that has a relationship with people or companies from countries where French is the official language.

**Key words:** Secretariat. Foreign languages. French language. Labor market. Professional education

## RÉSUMÉ

Cette recherche exploratoire, descriptive et qualitative a pour objectif analyser la perception des professionnels de secrétariat de direction au sujet de l'importance de la maîtrise des langues étrangères (LEs), en particulier les Français, dans leur pratique professionnelle dans l'État de São Paulo (SP), Brésil. Pour cela, une collecte des données a été réalisée à travers d'un questionnaire avec des questions fermées et ouvertes afin d'obtenir des informations sur le profil, l'éducation, le travail et les opinions des répondants sur l'importance des langues étrangères. En outre, nous avons effectué une recherche sur les sites d'emploi pour identifier les exigences du marché de travail de SP en ce qui concerne les connaissances professionnelles des langues en question. Il a été constaté que la plupart des répondants considèrent les connaissances en langues étrangères importantes pour l'exercice de la profession de secrétariat, bien que plus de la moitié reconnaissent pas maîtriser une deuxième langue. Il a été trouvé que les perceptions des professionnelles interrogés, au sujet de l'importance de chaque langue, dépendent des exigences du marché du travail et de la formation dans les LEs. Ainsi la langue anglaise figure en premier, l'espagnol en deuxième lieu et le français en troisième lieu. En conclusion, ce travail révèle que la maîtrise de la langue française est un différentiel pour ceux qui travaillent ou qui ont l'intention de travailler dans des entreprises francophones ou dans des organisations que ont des relations avec des personnes ou des sociétés dont le français est la langue officielle.

**Mots clés:** Secrétariat de direction. Langues étrangères. Langue française. Marché du travail. La formation professionnelle

**LISTA DE FIGURAS**

Figura 1 - Maiores empresas francesas em São Paulo, SP.....	27
Figura 2 - Idade.....	29
Figura 3 - Escolaridade.....	30
Figura 4 - Formação.....	30
Figura 5 – Nível de conhecimento em idiomas estrangeiros.....	32
Figura 6 – Onde estudou o idioma francês.....	32
Figura 7 - Empresa onde trabalham.....	33
Figura 8 – Porte da organização.....	33
Figura 9 - Frequência do uso de idiomas estrangeiros no trabalho.....	34
Figura 10 - Idiomas exigidos em vagas na área de secretariado.....	36
Figura 11 – Necessidade de conhecimento no idioma francês no cotidiano de trabalho.....	38
Figura 12 - Importância do idioma francês para quem trabalha em empresa francesa em São Paulo. ....	39



## LISTA DE TABELAS

- Tabela 1 – Relações entre a frequência do uso de idiomas, os cargos ocupados e salários.  
Fonte: Fonte: Autoria própria.....35
- Tabela 2 - Grau de importância de cada idioma para o profissional de secretariado segundo a  
opinião dos respondentes. Fonte: Fonte: Autoria própria.....38

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Processo para a análise dos dados. Fonte: Autoria própria.....	15
Quadro 2 – Idiomas estrangeiros presentes na matriz curricular de cursos de Secretariado no estado de São Paulo. Fonte: Baseado em dados obtidos no SINSESP (2014) e na matriz curricular do curso de secretariado de cada instituição.....	23
Quadro 3 - Países onde o francês é a língua oficial e co-oficial. Fonte: Adaptado de Organização Internacional da Francofonia (2013).....	26
Quadro 4 – Ranking das 10 maiores empresas francesas do Brasil.....	28
Quadro 5 - Justificativas para o grau de necessidade do idioma francês no trabalho atual. Fonte: Autoria própria.....	39
Quadro 6 - Motivos que influenciaram o estudo do francês como língua estrangeira. Fonte: Autoria própria.....	40
Quadro 7 - Razões para o interesse na aprendizagem do idioma francês. Fonte: Autoria própria.....	41

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO .....	12
2. JUSTIFICATIVA .....	14
3. OBJETIVOS .....	16
3.1. Objetivo Geral .....	16
3.2. Objetivos Específicos .....	16
4. METODOLOGIA .....	17
4.1. O tipo e os métodos de pesquisa .....	17
4.2. Os instrumentos de coleta de dados .....	18
4.3. Etapas da pesquisa .....	18
4.4. O universo e a amostra .....	19
5. REFERENCIAL TEÓRICO .....	22
5.1. Histórico da profissão de secretariado executivo .....	22
5.2. Formação .....	24
5.3. Importância do domínio de idiomas estrangeiros pelo profissional de secretariado executivo .....	26
5.4. O idioma francês .....	30
5.5. As relações econômica, culturais e científicas entre Brasil e França .....	32
6. RESULTADOS E DISCUSSÕES .....	34
6.1. Caracterização da amostra .....	34
6.2. Formação .....	35
6.2.1 Formação geral .....	35
6.2.2 Formação em idiomas estrangeiros .....	36
6.3. Mercado de trabalho .....	38
6.3.1 Perfil das empresas que empregam profissionais de secretariado .....	38
6.4. Percepções dos profissionais de secretariado de SP sobre a importância das línguas estrangeiras .....	42
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	47
8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	50
APÊNDICE .....	54
9.1 Apêndice 1 .....	54
9.2 Apêndice 2 .....	59

## 1. INTRODUÇÃO

As rápidas transformações mundiais impulsionadas pelo processo de globalização fizeram com que o mercado de trabalho passasse a exigir profissionais mais qualificados, capazes de se comunicar com pessoas de diversos países. Por isso, o domínio em línguas estrangeiras (LEs) tornou-se um requisito para aqueles que queiram atuar em empresas globalizadas.

Com os avanços das telecomunicações e da informática, iniciados na década de 1980, a difusão e a troca de informações entre pessoas situadas em diferentes partes do mundo passaram a ser instantâneas. Além disso, o desenvolvimento dos meios de transporte agilizou o trânsito de pessoas e de mercadorias, levando a um aumento das trocas comerciais entre países e permitindo a mundialização de produtos e de empresas.

A partir de 2008, por exemplo, devido à crise na Europa e as perspectivas de crescimento econômico no Brasil, houve um aumento do número de empresas francesas instaladas neste país. Segundo uma reportagem do jornal O Globo de 20-01-2012 (OLIVEIRA, 2012) o número de organizações dessa nacionalidade saltou de 436 em 2010 para 520 em 2011. Hoje, de acordo com a Câmara do Comércio França-Brasil (CCFB, 2014) há no Brasil 600 empresas francesas. Diante disso, Martins (2013) afirma que essas empresas buscam profissionais, incluindo os de Secretariado Executivo, que além do português, dominem também a língua francesa.

Por isso, vários autores salientam que uma das principais competências requeridas dos profissionais de secretariado executivo atualmente é o domínio de LEs (BRUNO, 2006; MORAES; SANTOS, 2006; SANTOS, M. E.; SANTOS, M. E. M, 2008; MATOS; FRUTUOSO, 2011; MARTINS, 2013; REZENDE, 2013,). Porém, a maior parte deles focam

sua abordagem no idioma inglês, sendo ainda incipientes estudos, como o de Martins (2010 e 2013), que tratam da língua francesa no contexto desses profissionais de assessoria.

Assim, o reduzido número de pesquisas que discutem a língua francesa para esses profissionais foi um dos motivos que levaram a autora a escolher este tema. Outra razão foi a experiência recente da pesquisadora, que foi selecionada para ocupar uma vaga temporária de assistente administrativa numa empresa francesa, mas foi contratada de forma definitiva porque possuía conhecimentos avançados no idioma francês.

Diante disso e da crescente demanda das organizações por profissionais que dominem LEs, buscou-se com este trabalho identificar quais são as percepções dos profissionais de secretariado acerca da importância do domínio de línguas estrangeiras – sobretudo da língua francesa – na sua atuação profissional e qual a relação entre essas percepções, a formação em idiomas e as exigências do mercado de trabalho.

Para tanto, realizou-se uma coleta de dados por meio de questionário, cujo público alvo foi o profissional de secretariado que atua em organizações do Estado de São Paulo. Por meio dessa coleta foi possível obter informações acerca do perfil desse profissional, da sua formação, do mercado de trabalho em que atuam e das suas opiniões sobre a utilização dos idiomas estrangeiros no ambiente de trabalho, possibilitando responder a problemática dessa pesquisa.

Porém, antes disso, foi desenvolvida uma pesquisa bibliográfica que buscou apresentar um breve histórico da profissão a fim de observar as mudanças e as conquistas desses profissionais nas últimas décadas. Procurou-se também discorrer sobre a formação profissional para entender sua relevância para o desenvolvimento do conhecimento e do perfil do profissional de secretariado no Brasil. Ademais, discutiu-se a importância dos idiomas estrangeiros com base em trabalhos científicos publicados nesse tema, que serviu de base para as conclusões deste trabalho. Pretendeu-se ainda mostrar o *status* da língua francesa no mundo e apresentar algumas relações entre Brasil e França para entender o valor desse idioma no contexto nacional e internacional

Além disso, foi conduzida uma pesquisa documental em três sites de classificados de empregos – Catho, Vagas e Indeed - com o intuito de, em primeiro lugar, verificar as demandas do mercado de trabalho por profissionais que tenham conhecimentos em LEs, identificando quais idiomas estão sendo exigidos. Posteriormente buscou-se relacionar essas exigências com as opiniões acerca das LEs, obtidas com o questionário (Anexo 1).

## 2. JUSTIFICATIVA

De acordo com a lei Nº 9261 de 10-01-1996, que alterou a Lei 7377 de 30-09-85, estão entre as atribuições do profissional de secretariado executivo a “redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro”, bem como “versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa”. Além disso, a Resolução CES/CNE 3/2005 que instituiu as Diretrizes Curriculares Nacionais (DCNs) para os cursos de secretariado prevê no seu art. 5º que seja incluída pelo menos uma língua estrangeira na formação desse profissional. Assim, o domínio de LEs torna-se essencial para os profissionais de secretariado executivo que almejam trabalhar tanto em empresas multinacionais quanto em corporações brasileiras atuantes no mercado internacional.

Muitos autores (MORAES; SANTOS, 2006; PILATI; SANTOS, 2008; MATOS; SANTOS; SANTOS, 2008; FRUTUOSO, 2011; REZENDE, 2013) destacam a necessidade do domínio da língua inglesa pelo profissional de secretariado, por ser classificada como a língua dos negócios e da globalização. Porém, considerando que esse profissional pode atuar em organizações de diferentes nacionalidades, é pertinente estudar a importância de outros idiomas, entre eles o francês.

O estudo do idioma francês é relevante, pois a França é um importante parceiro comercial, cultural e científico do Brasil. Esse país é o primeiro parceiro europeu em matérias científicas do Brasil, em projetos como Ciências sem Fronteiras, e o segundo do mundo. Em 2011, ele era o 6º que mais investia no Brasil (ERNST & YOUNG, 2012) e tem este país como seu principal mercado latino-americano, além de ser um grande importador de produtos agroalimentares e industriais brasileiros (EMBAIXADA DA FRANÇA NO BRASIL, 2014).

Segundo a Câmara do Comércio França-Brasil – CCFB – (2014), há no país 600 empresas francesas, das quais 6 das 10 maiores estão no estado de São Paulo (EXAME,

2011). E essas empresas demandam profissionais, entre eles os de secretariado executivo, que além do português, dominem a língua francesa (MARTINS, 2013). No entanto, nesse Estado, que concentra 20,53% dos cursos de Secretariado e Secretariado Executivo do Brasil, há apenas um curso de Secretariado que oferece a disciplina de língua francesa na sua grade curricular.

Assim, essa pesquisa poderá servir de incentivo para que outros cursos de Secretariado de SP e de outros estados brasileiros insiram o idioma francês no seu programa escolar. E para aqueles que já oferecem esse idioma, como é o caso do curso da Universidade Federal de Viçosa (MG), ela poderá auxiliar na motivação dos alunos e na definição de estratégias de ensino dessa língua mais voltadas para o contexto empresarial.

Além disso, este trabalho contribuirá para a pesquisa na área, visto que ainda são incipientes as publicações que abordem as questões relacionadas à importância do idioma francês para o profissional de secretariado.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 Objetivos Geral**

O objetivo geral deste trabalho é analisar a percepção de profissionais de secretariado acerca da importância do domínio de línguas estrangeiras - sobretudo da língua francesa - na atuação profissional em empresas localizadas no estado de São Paulo.

#### **3.2 Objetivos Específicos**

- Apresentar um breve histórico da profissão de secretariado;
- Discorrer sobre a formação do profissional de secretariado;
- Discutir a importância do domínio de línguas estrangeiras pelo profissional de secretariado executivo;
- Fazer um levantamento sobre as relações comerciais entre França e Brasil;
- Verificar as exigências do mercado de trabalho de São Paulo no que se refere ao conhecimento de línguas estrangeiras, principalmente da língua francesa, por profissionais de secretariado.



## 4. METODOLOGIA

Para realizar uma pesquisa científica e produzir qualquer conhecimento científico, é necessário seguir alguns passos, que são chamados métodos. Segundo Ferrão (2012) a palavra método é originada do grego *methodos* (meta+hodós) que significa “caminho para chegar ao fim”. Para Marconi e Lakatos (2003, p. 83), método é “o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo – conhecimento válido e verdadeiro -, traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista.”

Nesse contexto, essa seção abordará os caminhos usados para chegar aos objetivos propostos.

### 4.1. O tipo e os métodos de pesquisa

Com relação aos objetivos, esta pesquisa se caracteriza como exploratória e descritiva, pois buscamos nos familiarizar com o tema das línguas estrangeiras, especialmente da língua francesa, no contexto dos profissionais de secretariado executivo e descrever as características da população estudada, através da análise e interpretação dos dados coletados (KAUARK; MANHÃES; MEDEIROS, 2010).

Quanto aos procedimentos técnicos, será realizada, em primeiro lugar, uma pesquisa bibliográfica, que de acordo com Marconi e Lakatos (2003), propicia o exame de um tema sob um novo enfoque ou abordagem, levando a novas conclusões. Em segundo, será feita uma pesquisa de levantamento, pois “*envolve a interrogação direta das pessoas cujo comportamento se busca conhecer*” (KAUARK; MANHÃES; MEDEIROS, 2010, p. 28). E em terceiro, será conduzida uma pesquisa documental, elaborada a partir de dados ou materiais de fontes primárias que não foram analisadas previamente (KAUARK; MANHÃES; MEDEIROS, 2010; FERRÃO; FERRÃO, 2012).

Quanto à forma de abordagem, trata-se de uma pesquisa qualitativa, pois, conforme defende Roesch (2005), embora ela busque o que é comum, também percebe a individualidade e os significados múltiplos, ao invés de destruí-los em uma média estatística.

#### **4.2. Os instrumentos de coleta de dados**

Um dos instrumentos de coleta de dados utilizados foi o questionário, que consiste em uma série ordenada de perguntas que são respondidas por escrito sem a interferência do pesquisador (MARCONI; LAKATOS, 2003).

De acordo com Marconi e Lakatos e (2003), essa técnica de coleta de dados tem uma série de vantagens e desvantagens. Entre as vantagens, os autores citam a economia de tempo, viagem e recursos para conseguir os dados; a abrangência de uma maior área geográfica; a obtenção de respostas mais rápidas e precisas; a possibilidade de atingir um maior número de pessoas simultaneamente; e a redução do risco de distorção pela não influência do pesquisador. Por outro lado, as desvantagens principais são: a baixa porcentagem de respostas; o alto número de perguntas sem resposta; a dificuldade de compreensão das perguntas por parte dos informantes e o desconhecimento das circunstâncias em que foram preenchidos, dificultando o controle e a verificação.

O questionário (vide Apêndice 1) foi composto por 25 questões, que foram divididas nas seguintes categorias: perfil geral, formação, mercado de trabalho e percepções acerca da importância dos idiomas, conforme o Quadro 1 (p. 15).

#### **4.3 Etapas da pesquisa**

Para desenvolver esta monografia foi realizada, primeiramente, uma revisão bibliográfica sobre os principais tópicos da pesquisa, que são: a profissão de secretariado; a importância do domínio de idiomas estrangeiros por esse profissional no mercado de trabalho atual; o idioma francês e as relações econômicas e científicas entre Brasil e França. Esses tópicos foram escolhidos porque possibilitam o entendimento do contexto em que se insere o problema da pesquisa e auxiliam na consecução dos objetivos.

Em segundo, foi feita uma coleta de dados por meio da aplicação de um questionário (Apêndice 1) a profissionais de secretariado do estado de São Paulo. O objetivo do uso do questionário foi obter informações a respeito do perfil, formação e conhecimentos de línguas

estrangeiras dos respondentes, bem como do mercado de trabalho em que atuam e das suas opiniões sobre a importância das LEs - com ênfase no idioma francês.

Em terceiro, foi realizada uma pesquisa documental, por meio de dados coletados em três *sites* de ofertas de emprego - Catho (2014), Vagas.com (2014), Indeed (2014), para verificar quais idiomas são exigidos dos profissionais de secretariado atualmente. A Catho foi escolhida por oferecer um grande número de vagas na área de secretariado e também por ser um site onde as empresas oferecem suas vagas gratuitamente e os candidatos pagam para se candidatarem para esses postos. O site Vagas também disponibiliza muitas oportunidades para profissionais de secretariado, mas ao contrário da Catho, nele os candidatos divulgam seus currículos gratuitamente, enquanto as empresas pagam para anunciar as oportunidades de emprego. Por fim, o Indeed foi escolhido porque coleta informações de diversos outros *sites* de classificado de emprego, as reúne e divulga em um só lugar e posteriormente direciona o interessado para a origem das ofertas. Assim, para evitar que as mesmas vagas fossem analisadas duplamente, restringiu-se essa pesquisa a esses três endereços eletrônicos.

#### **4.4 A amostra**

A amostra obtida pelo questionário foi de 85 profissionais que atuam na área de secretariado do estado de São Paulo, sendo que 31% ocupam o cargo de Secretário ou Secretária; 14% de Assistente; 13% de Assistente Executivo; 12% de Secretário Executivo ou Secretária Executiva; 11% de Secretário Executivo Bilíngue ou Secretária Executiva Bilíngue; 7% de Secretário Executivo Trilíngue ou Secretária Executiva Trilíngue; 6% de Estagiário ou Estagiária; 4% de Assistente Bilíngue e 2% outros.

O questionário foi enviado entre 15 e 30 de maio de 2014 via e-mail, Facebook® e LinkedIn® para profissionais de secretariado. Foram enviados 200 questionários via *e-mail* para sócios do Sindicato dos Secretários e Secretárias de São Paulo (SINSESP); 200 por mensagens individuais via Facebook® para amigos do SINSESP e membros de grupos de secretariado de São Paulo; e também foi postado um *link* que dava acesso a esse questionário em vários grupos de Secretariado tanto no Facebook® quanto no LinkedIn®. As respostas foram recebidas até 22 de agosto de 2014.

O fato de o *link* ter sido postado em vários grupos ligados ao secretariado na internet impossibilita saber exatamente quantas pessoas tiveram conhecimento dessa pesquisa e poderiam tê-la respondido. Além disso, foi informado na apresentação do questionário que a

pesquisa abordava a importância das línguas estrangeiras, especificamente a língua francesa, para o exercício profissional, portanto, é provável que muitos secretários não o tenham respondido por não terem domínio em LEs ou por não terem interesse no idioma francês.

#### 4.5. Procedimentos para análise dos dados

Para interpretar os dados, foi usada uma análise de processo, conforme demonstrado no Quadro 1. De acordo com a ABNT NBR ISO 9000 (2005), processo consiste em usar recursos para transformar insumos (entradas) em produtos (saídas). Neste caso, como pode ser observado no Quadro 1, os recursos foram o questionário, o referencial teórico, os gráficos e tabelas; as entradas foram as perguntas incluídas no questionário e as saídas foram as metas, ou seja, as informações obtidas para atingir aos objetivos da pesquisa. Posteriormente, essas informações foram interrelacionadas, comparadas entre si e também com os dados da terceira etapa da pesquisa (pesquisa de vagas para secretariado) e relacionadas com a pesquisa bibliográfica para responder ao problema da pesquisa.

**Quadro 1 – Processo para análise dos dados**

Fonte de dados	Referencial teórico	Objetivos
<b>Caracterização da amostra</b>		
Questionário - 1, 2, 3, 4 (Perfil)	Figura 2 Sabino e Rocha (2004); Nonato Jr. (2009); Reis (2012)	1) Apresentar um breve histórico da profissão de secretariado.
<b>Formação</b>		
Questionário - 9, 10, 11, 12, 17, 19 (Formação e conhecimentos em idiomas)	Figuras 3, 4, 5 e 6/ Quadro 2 Bruno (2006); Embaixada da França no Brasil (2014); FENASSEC (2014); Martins (2010); Lei N° 7377/85; Resolução N° 3, de 23/06/2005; SINSESP (2014); Truss (2013).	2) Discorrer sobre a formação do profissional de secretariado. 3) Discutir a importância do domínio de línguas estrangeiras pelo profissional de secretariado.
<b>Mercado de trabalho</b>		
Questionário - 5, 6, 7, 8, 13, 14, 21, 23 e 24 (Informações profissionais)	Figuras 7, 8 e 9/ Tabela 1 Martins (2010), Martins e Nunes (2014); Reis (2012); Resende (2014); Santos (2012); Santos e Santos, 2008; SINSESP (2014); Observatoire de la Langue Française de OIF (2012); CCFB (2014); Embaixada da França no Brasil (2014)	4) Fazer um levantamento sobre as relações econômicas e sociais entre Brasil e França. 5) Verificar as exigências do mercado de trabalho de São Paulo no que se refere ao conhecimento de línguas estrangeiras, principalmente da língua francesa, por profissionais de secretariado.
Web sites: Catho, Vagas e Indeed		

*Continuação.....*

*Continuação...*

<b>Percepções</b>		
Questionário - 15, 16, 18, 20, 22 e 25 (Opiniões)	Figuras 10/ Tabela 2/ Quadros 5,6 e 7.	* Analisar a percepção de profissionais de secretariado acerca da importância do domínio de línguas estrangeiras - sobretudo da língua francesa - na atuação profissional em empresas localizadas no estado de São Paulo.

Fonte: Autoria própria

## 5. REFERENCIAL TEÓRICO

### 5.1. Histórico da profissão de secretariado executivo

Sabino e Rocha (2004) afirmam que o Secretariado surgiu na Dinastia Macêdonica entre 356 a.c e 323 a.c, com os escribas. Naquela época, o escriba era uma pessoa que dominava um vasto conhecimento intelectual, entre eles matemática, contabilidade, história, outros idiomas e, sobretudo, a escrita. Ele usava seus conhecimentos e habilidades para assessorar os Imperadores, regentes políticos em diversos assuntos, inclusive os de guerra.

Segundo Nonato Jr. (2009, p. 81), “cabia ao escriba exercer funções de secretário, copista, contador, geógrafo, arquivista, linguista e escritor, podendo atuar ainda como guerreiro”. Devido à sua multifuncionalidade, habilidades e discrição, os escribas tinham uma posição privilegiada na sociedade e tinham a confiança dos seus líderes.

Porém, a atividade dos escribas sofreu uma crise com auge do Império Romano e com a democratização da Grécia, que proporcionou ao povo facilidades de aprender a ler e a escrever. Com isso, parte dos escribas passou a atuar como professores, filósofos, conselheiros e escritores, enquanto outros, prisioneiros de guerra, atuavam como escravos, servindo aos interesses dos senhores como subordinados e copiadores das ordens do chefe (NONATO JR, 2009).

Desde o surgimento da profissão até o início das duas grandes Guerras Mundiais (1914 e 1939), ela era exercida por homens. Porém, com a escassez da mão de obra masculina que fora direcionada para os campos de batalha, as mulheres passaram a assumir os postos de trabalho que antes era dominado por homens. Inicialmente, as mulheres assumiam cargos de

confiança em escritórios de amigos e familiares e ganhavam bem menos do que os homens. (SABINO E ROCHA, 2004; NONATO JR, 2009).

Durante o século XX, o número de mulheres profissionais de secretariado cresceu em todo mundo, passando de 50.000 no início do século para 22 milhões em 1960 (CASIMIRO, 2008, *apud* NONATO JR, 2009). Sabino e Rocha (2004) explicam que as mulheres dominaram o mercado de trabalho de secretariado, pois eram mais organizadas, características que trouxeram do trabalho doméstico, mas principalmente porque recebiam salários bem inferiores aos dos homens.

No Brasil, assim como nos demais países ocidentais a profissão de secretariado começou a se difundir no período pós-guerras mundiais com a chegada das multinacionais no país e, desde então, passou por muitas transformações (NONATO JR, 2009). Na década de 1950, o papel do profissional de secretariado era somente o de desempenhar tarefas de rotina, como: atendimento telefônico, anotação de recados, datilografia e arquivamento.

Na década de 1960, ele se torna um símbolo de status dos empresários, sendo considerado o cartão de visita da empresa e continua desempenhando as mesmas tarefas rotineiras da década anterior. Nos anos 1970, surgem os primeiros movimentos de classe e também a Lei 6.556/78, que reconheceu formalmente a profissão. Além disso, esse profissional começa a ter mais treinamentos a nível gerencial e possibilidade de formação superior; desta forma, passa a assumir mais funções dentro das organizações, ganhando, assim, mais respeito.

Na década de 1980, com o desenvolvimento da tecnologia, esse profissional passa a ser mais valorizado no mercado por suas competências e conhecimentos múltiplos. Nessa década, surgem inúmeras associações de classe, sindicatos, além de cursos técnicos e superiores em secretariado no Brasil, que colaboraram para o desenvolvimento e reconhecimento desse profissional no país. Além disso, em 1985 a profissão é regulamentada pela Lei 7377/85, posteriormente alterada pela Lei 9261 de 11-01-86, que passa a exigir formação de nível superior para o cargo de Secretário Executivo. E em 1989 foi publicado o Código de Ética do Profissional de Secretariado pelo Diário Oficial da União de 7 de julho, que instituiu princípios, direitos, deveres e valores a serem seguidos por esses assessores.

A partir da década de 1990, segundo Reis (2012), o mercado demanda profissionais de secretariado com conhecimentos gerais, domínio de idiomas, habilidades interpessoais, postura de liderança e foco nos resultados.

## 5.2. Formação

Alguns estudos (LEUNG, 2002; TRUSS *et al.* 2013) demonstram que os profissionais de secretariado ao redor do mundo estão cada vez mais qualificados. Porém, embora seja crescente o número de pessoas graduadas que atuam nessa profissão, em muitos países, ao contrário do Brasil, não é exigida formação específica de nível superior na área de secretariado.

Em 2009, um estudo conduzido por Truss *et al.* (2013) no Reino Unido com 1011 profissionais de secretariado mostrou que 35% deles tinham educação superior, 5% possuíam pós graduação e apenas 2% relataram não ter nenhum tipo de qualificação. Em 1992, um estudo da mesma autora (TRUSS, 1992) mostrou que apenas 10% dos profissionais de secretariado no Reino Unido tinham alguma formação superior. Com isso, a autora constatou que os profissionais de 2009 estão mais bem qualificados (TRUSS *et al.*, 2013). Nesse país, porém, não há um curso de graduação específico para o secretariado.

Em 2000, uma pesquisa feita com 33 secretárias escolhidas ao acaso em Hong Kong, mostrou que 50% delas dominavam ao menos uma língua estrangeira e que a cada ano crescia o número de jovens na China, incluindo recém graduadas, nessa profissão (LEUNG, 2002).

Segundo D'Elia e Amorim (2013), nos Estados Unidos, embora os profissionais de secretariado tenham um bom nível de instrução, não há no país um curso de graduação específico para a área de secretariado. Por outro lado, existe uma certificação chamada *Certificate of Administrative Professional* (CAF), que é obtida através de um exame que exige amplos conhecimentos gerais e de várias áreas de empresa (D'ELIA; AMORIM, 2013).

No Brasil, a lei que regulamenta a profissão de secretariado N°7377 de 30-09-1985, complementada com a Lei N° 9261 de 10-01-1996, estabelece no seu Art. 2° que, para ser considerado Secretário Executivo, é necessário ter curso superior de secretariado ou possuir qualquer diploma de nível superior e ter comprovado por meio de declarações de empresas que exerceu durante pelo menos três anos (antes da vigência dessa lei) as atribuições descritas no Art.4°. Além disso, estabeleceu que os técnicos em Secretariado devam possuir um certificado de conclusão de curso de Secretariado em nível de 2° grau ou possuir certificado de conclusão do 2° grau e comprovar que, antes da data de início da lei, exerceu as atividades do Art 5° da lei durante no mínimo 36 meses. No Art. 3°, no entanto, assegura o direito ao exercício da profissão aos que, embora não habilitados nos termos do artigo 2°,



contém pelo menos cinco anos ininterruptos ou dez anos intercalados de exercício de atividades próprias de secretaria na data de vigência desta Lei (BRASIL, 1985, 1996).

Pode-se afirmar que a lei de regulamentação da profissão corroborou para o aumento do número de cursos de nível superior em secretariado no país, pois conforme afirma Nonato Jr, 2009:

Apesar do primeiro curso de Secretariado Executivo no Brasil ter sido criado desde 1969, em Salvador, na Universidade Federal da Bahia (UFBA) e do primeiro a obter reconhecimento oficial ter sido o da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), em Recife, desde 1978 (Decreto Nº82. 166/78), é a partir da década de 1990 que a Educação Superior em Secretariado vai se expandir em âmbito nacional (NONATO Jr, 2009, p.113-114).

Segundo a FENASSEC (2014), 112 instituições de ensino superior oferecem o curso de Secretariado Executivo no país. E de acordo com o SINSESP (2014), na cidade de São Paulo (SP), 9 (nove) instituições ofertam o curso Superior de Secretariado e 14 em outros municípios do estado.

Assim, tanto as exigências da legislação, quanto a expansão da educação superior em Secretariado fizeram com que o profissional dessa área do Brasil se tornasse mais qualificado e conseqüentemente mais reconhecido, como apontou o jornal inglês The Gardian, em 2001, ao afirmar que as secretárias brasileiras eram as mais bem treinadas do mundo.

Uma pesquisa feita por Bruno (2006) com 5000 profissionais de secretariado de todo Brasil também comprova essa melhor qualificação. A autora descobriu que 78% desses profissionais possuíam curso superior completo, dentre as quais 43,3% haviam cursado Secretariado Executivo e 15% letras ou outros cursos, e 22,64% estavam cursando Secretariado. A autora constatou também que um percentual de 29,24% dos formados em nível superior possuíam uma pós-graduação.

Outro avanço relacionado à formação dos profissionais de secretariado no Brasil foi a aprovação, em março de 2004, das Diretrizes Curriculares Nacionais (DCNs) para o Curso de Secretariado Executivo, cujo objetivo principal é a garantia do padrão de qualidade para os cursos. As DCNs foram instauradas por meio do Parecer Nº 102 CES/CNE de março de 2004 e instituídas pela Câmara de Educação Superior, através da Resolução Nº 3, de 23 de junho de 2005 (BRASIL, 2005). De acordo com o parágrafo único das DCMs,

O bacharel em Secretariado Executivo deve apresentar sólida formação geral e humanística, com capacidade de análise, interpretação e articulação de conceitos e realidades inerentes à administração pública e privada, ser apto para o domínio em

outros ramos do saber, desenvolvendo postura reflexiva e crítica que fomente a capacidade de gerir e administrar processos e pessoas, com observância dos níveis graduais de tomada de decisão, bem como capaz para atuar nos níveis de comportamento microorganizacional, mesoorganizacional e macroorganizacional (BRASIL, 2005).

Com relação aos projetos pedagógicos e à organização curricular dos cursos de graduação em Secretariado Executivo, as DCNs determinam no seu Art. 5º que sejam contemplados os seguintes campos de formação:

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: estudos das 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;

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 (BRASIL, 2005).

A adoção desses conteúdos nos cursos de secretariado proporcionaram aos estudantes uma formação crítica e abrangente por meio de conhecimentos multidisciplinares, tanto teóricos quanto práticos, preparando-os para entender e adaptar-se as mudanças do mundo globalizado. A inserção de pelo menos uma língua estrangeira entre esses conteúdos, por exemplo, é uma forma de capacitar os futuros profissionais para atuar em diferentes tipos de organizações e para atender as exigências do mercado de trabalho.

Assim, todos estes fatores, como a Lei de regulamentação, expansão da educação superior e das diretrizes curriculares, foram importantes para o desenvolvimento do conhecimento e do perfil do profissional de secretariado no país.

### **5.3. Importância do domínio de idiomas estrangeiros pelo profissional de secretariado executivo**

Dentre as várias competências exigidas dos profissionais de secretariado, a fluência em idiomas estrangeiros é uma das principais, como mostra a DCM e as exigências do mercado de trabalho. Isso se deve às rápidas transformações globais impulsionadas pelas

novas tecnologias, à acelerada difusão e troca de informações e à quebra das barreiras entre as nações, características da globalização (SANTOS; SANTOS, 2008).

A globalização – que segundo Vieira (2000 apud SANTOS; SANTOS, 2008) é um fenômeno mundial caracterizado pela abertura das fronteiras nacionais para a circulação de produtos, pessoas e informações em tempo instantâneo – modificou o ambiente empresarial, fazendo com que pessoas de diferentes nacionalidades e culturas convivam num mesmo espaço. Além disso, esse fenômeno, aliado aos avanços na tecnologia da comunicação, promoveram um encurtamento das fronteiras, agilizando ainda mais as transações comerciais. Conforme mencionado por Martins e Nunes:

Se antes uma reunião entre funcionários de diferentes nacionalidades só era possível se houvesse o deslocamento de um ou mais participantes, atualmente as *conference calls* já fazem parte do cotidiano de diversos profissionais (MARTINS; NUNES, 2014, p. 312).

Adicionalmente, esses fatores foram determinantes para o surgimento de um novo tipo de profissional: atualizado, com perfil de estrategista, capaz de compreender, identificar, analisar, refletir de forma crítica e interpretar a realidade globalizada, bem como capaz de adaptar a tecnologia disponível para melhor atender os seus clientes (SANTOS, 2012).

Diante disso, o domínio oral e escrito de mais de um idioma por parte de diferentes profissionais, inclusive do profissional de secretariado, tornou-se um requisito para sua inserção e manutenção no mercado de trabalho (SANTOS, 2012). Nesse contexto, Resende (2014, p. 213) afirma que: “hoje em dia, profissionais de Recursos Humanos confirmam que nem recebem o currículo de um profissional de secretariado que não domine pelo menos uma língua estrangeira.”

O domínio de línguas estrangeiras (LEs), porém, não é apenas uma condição para conquistar um emprego, mas também para obter uma melhor remuneração. Através de uma rápida pesquisa em *sites* de oferta de emprego é possível perceber que ainda há vagas que não exigem conhecimentos em LEs, porém, nesses casos, o salário ofertado é inferior. De acordo com o guia de salários do SINSESP (2014), enquanto a média de salário dos profissionais de secretariado bilíngues de São Paulo é R\$5059,70, a daqueles que dominam apenas o português é R\$3897,80.

Conforme enfatiza Moraes e Santos (2006), o diferencial do profissional de secretariado é a sua capacidade de se comunicar de forma eficaz e natural nas mais diversas situações empresariais, pois ele não é apenas um receptor de informações, mas também um

gerenciador das mesmas. Portanto, o domínio de um idioma torna-se uma condição necessária para que esse profissional desempenhe bem suas funções e compreenda as informações que chegam até ele por meio de cartas, e-mails, memorandos e ligações telefônicas.

Além disso, a lei de regulamentação da profissão de secretariado (Lei 9261/96) prevê que esse profissional tenha conhecimentos em idiomas estrangeiros ao incluir no seu Art.4º as seguintes atribuições:

- [...]IV. redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro;
- [...]VII – versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender as necessidades de comunicação da empresa (BRASIL, 1985).

Com base nessas atribuições, a Resolução CNE/CES 3/2005 estabeleceu a inserção de pelo menos um idioma estrangeiro na grade curricular dos cursos de Secretariado. Por isso, todos os cursos de Secretariado Executivo, reconhecidos pelo Ministério da Educação (MEC) no país têm disciplinas de línguas estrangeiras, com destaque para língua inglesa, que é ofertada pela maior parte desses cursos.

Em São Paulo, por exemplo, como mostra a tabela abaixo, quase a totalidade dos cursos de graduação em Secretariado Executivo e cursos tecnológicos em Secretariado têm em suas matrizes curriculares o idioma inglês. Outro idioma que aparece expressivamente é o idioma espanhol.

**Quadro 2 - Idiomas estrangeiros presentes na matriz curricular de cursos de Secretariado no estado de São Paulo.**

<b>Cursos de Graduação em Secretariado Executivo no estado de São Paulo</b>		
<b>Curso</b>	<b>Instituição</b>	<b>Idiomas estudados</b>
Sec. Executivo	UNILINS	Inglês e espanhol
Sec. Executivo	FAPEPE	Inglês e espanhol
Sec. Executivo Bilíngue	Fac. Sumaré	Inglês e espanhol
Sec. Executivo Trilíngue	FESL	Inglês e espanhol
Sec. Executivo Trilíngue	FECAP	Inglês e espanhol
Sec. Executivo Trilíngue	CLARENTIANO	Inglês e espanhol
Sec. Executivo Bilíngue	UNIESP	Inglês e espanhol
Sec. Executivo	UNILAGO	Inglês e espanhol
Sec. Executivo	USJT	Inglês e espanhol
Sec. Executivo Bilíngue	UMESP	Inglês e espanhol
Sec. Executivo Bilíngue	Unip	Inglês e espanhol
Sec. Executivo Trilíngue	FMU	Inglês e espanhol
Sec. Executivo	CEUNSP	Inglês e espanhol

*Continuação...*

Continuação...

Cursos de Técnico em Secretariado no estado de São Paulo		
Curso Superior de Automação de Escritórios e Secretariado	FATEC	Inglês, Espanhol e Alemão ou Francês
Secretariado	Uninove	Não divulgado
Secretariado	UNIP	Inglês
Secretariado	Univ. Cruzeiro do Sul	Espanhol
Secretariado	Fac. Anhanguera	Inglês e Libras
Secretariado	UMC	Não divulgado
Secretariado	FIG-UNIMESP	Não divulgado
Secretariado	PUC-SP	Inglês e Espanhol
Secretariado	FAECA	Não divulgado

Fonte: Baseado em dados obtidos no SINSESP (2014) e na matriz curricular do curso de secretariado de cada instituição<sup>1</sup>.

Com relação ao idioma inglês, é consenso que ele se tornou o idioma mundial, por ser o mais usado nos negócios, na ciência e na comunicação. De acordo com Ianne (2013, *apud* SANTOS; SANTOS, 2008) “[...] 85% das ligações internacionais são conduzidas em inglês, 75% das correspondências mundiais é em inglês, e mais de 80% dos livros científicos publicados são em inglês”. Além disso, esse idioma é o mais solicitado pelas empresas nos processos seletivos para preenchimento de vagas de secretariado.

O idioma espanhol é o segundo mais requisitado pelo mercado de trabalho brasileiro dessa área, devido ao aumento das relações comerciais entre o Brasil e o Mercado Comum do Sul (MERCOSUL). Por isso, ele é também o segundo idioma mais ensinado nos cursos de secretariado do Brasil (MARTINS, 2010). Porém, o espanhol é considerado a terceira língua internacional da política, diplomacia, economia e cultura, depois do inglês e francês (SEDYCIAS, 2000 *apud* MATOS; FRUTUOSO, 2011) e a quarta língua dos negócios, excluindo a língua inglesa, atrás do mandarim, francês e árabe (BLOOMBERG, 2011).

Quanto ao idioma francês, embora tenha um papel de destaque como língua internacional, como será visto adiante, e apesar do grande número de empresas e investidores francófonos no país, é pouco ofertado nos cursos de secretariado, principalmente em SP. De acordo com Martins (2010), em 2010 apenas cinco instituições incluíam esse idioma na grade curricular de seus cursos de secretariado: Centro de Ensino Superior do Amapá (AP); Faculdade Internacional de Curitiba (PR), Universidade Federal de Viçosa (MG),

<sup>1</sup> **Fontes:** FENASSEC, 2014; unilins.edu.br; facultadefapepe.edu.br; sumare.edu.br; saoluis.br; fecap.br; claretiano.edu.br; uniesp.edu.br; unilago.edu.br; unilago.edu.br; usjt.br; portal.metodista.br; unip.br; portal.fmu.br; ceunsp.edu.br; fatecsp.br; uninove.br; unip.br; cruzeirosul.edu.br; anhanguera.com/home; umc.br; unimespfig.com.br; pucsp.br; faeca.com.br

Universidade Estácio de Sá (RJ); Universidade Estadual de Maringá (PR). Em São Paulo, a FATEC pode ser adicionada nesse número, pois oferece essa língua como disciplina optativa.

### 5.3. O idioma francês

O francês, assim como o português e o espanhol, derivou-se principalmente das formas orais e populares do latim faladas pelos soldados romanos. Porém essa língua também teve influências de diversas outras, como a *goulois*, a germanica, a nórdica, a árabe, a italiana e a inglesa. Todas essas influências estão ligadas a fatores históricos da França e da população que viveu nesse território (ABALAIN, 2007).

Antes da conquista romana da Gaule, como era chamada a França, a língua usada era o *goulois* que pertencia à família das línguas celtas. Após a invasão dos romanos nessa região, o latim falado pelos soldados e funcionários romanos se difundiu rapidamente e a língua *gouloise* praticamente desapareceu (ABALAIN, 2007).

Na idade média, essa língua era composta de múltiplos dialetos, que variavam de uma região para outra. Além disso, havia praticamente duas línguas na França nessa época: uma era a língua “vulgar” falada pela maior parte da população e a outra era a língua da igreja, dos sábios, dos ensinamentos e também a que permitia a comunicação entre os povos de diferentes dialetos (ACADÉMIE FRANÇAISE, 2014).

De acordo com a Académie Française a expansão do uso do francês (que poderia ser compreendido por todos) se deu graças ao progresso da administração e da justiça real do país, que estabeleceram regras para utilização do francês e promoveram a generalização de seu uso. Em agosto de 1539, por exemplo, duas seções do Decreto de Villers-Cotterest determinaram que:

Artigo 110: A fim de que não haja razão para duvidar dos juízos de inteligência da justiça, queremos e ordenamos que seja feito e escrito de forma tão clara, que não haja ou possa haver ambiguidade ou incerteza ou espaço para procurar interpretação.

Artigo 111: E que tais coisas são muitas vezes advindas da inteligência das palavras latinas contidas nos referidos julgamentos, queremos agora que todos esses julgamentos, juntamente com todos os outros procedimentos, seja de nossos tribunais superiores e inferiores, seja de registro, consultas, contratos, comissões, sentenças, testamentos, e quaisquer outros atos e ações de justiça, sejam pronunciados, registrados e emitidos para as partes em linguagem materna francesa e não o contrário (Decreto de Villers-Cotterest, 1539, *apud* ACADÉMIE FRANÇAISE, 2014, tradução nossa).

Essas mesmas exigências levaram a criação, em 1635, da Academia Francesa que tinha como função estabelecer regras para o uso da língua, fazendo com que essa língua se tornasse pura e capaz de tratar das artes e da ciência.

Segundo Abalain (2007) no século XVI a língua francesa substituiu o latim como língua internacional na filosofia, medicina e comércio. No século XVIII, era a língua da diplomacia e era falada em muitos cursos na Europa. Porém, ainda de acordo com esse autor, no século XX o francês perdeu sua influência para o inglês na Europa e posteriormente no mundo. Por outro lado, a língua francesa nunca foi tão falada no mundo como hoje, nos cinco continentes. Isso se deve ao prestígio que ela ainda tem na Europa e à forte colocalização francesa no século XIX e início do século XX (ABALAIN, 2007).

De acordo com a Organização Internacional da Francofonia (OIF), em 2010, aproximadamente 220 milhões de pessoas podiam ser consideradas francófonas, ou seja, que possuíam conhecimento tanto oral quanto escrito na língua francesa. Segundo a organização, os francófonos estão espalhados por 77 países dos cinco continentes, sendo que 39,87% estariam na Europa; 36,03% na África Subsaariana e oceano Índico; 15,28% no Norte da África e Oriente Médio; 7,66% na América e Caribe e apenas 1,15% na Ásia e Oceania.

Ainda segundo a OIF (2014) hoje o francês é considerado língua oficial em 29 países, sendo que em 13 deles é a única língua oficial e em 16 é co-oficial, conforme o quadro abaixo:

**Quadro 3 - Países onde o francês é a língua oficial e co-oficial**

<b>Estados onde o francês é a única língua oficial</b>	
Béni	Burkina Faso
Congo	Reública do Congo
Costa do Marfim	França
Gabão	Guiné
Mali	Mônaco
Nigéria	Senegal
Togo	
<b>Estados onde o francês é a língua co-oficial</b>	
Bélgica (+alemão e holandês)	Burundi (+ kirundi)
Camarões (+inglês)	Canadá (+inglês)
Djibouti (+ árabe)	Guiné Equatorial (+espanhol)
Haiti (+crioulo)	Luxembourg (+alemão e luxemburguês)
Madagascar (malgaxe e inglês)	Bomores (árabe + shikomor)
Tchad (+ árabe)	Vanuatu (+ inglês + bislama)
Ruanda (+ inglês e kinyarwanda)	Suíça (+ alemão, italiano e romanche)
Seychelles (+ crioulo e inglês)	República Centro-Africana (+sangho)

Fonte: Adaptado de Organização Internacional da Francofonia (2013).

Segundo Martins (2013, p. 6) “embora o inglês seja a língua mais utilizada atualmente no mundo dos negócios, é notória a preferência por parte dos executivos das empresas francesas de indivíduos que façam uso da língua materna do país da organização.” Essa afirmação pode ser comprovada com o estudo realizado pela associação *Actions Pour*

*Promouvoir le Français des Affaires* – Ação para promover o francês de negócios – (APFA, 2010 *apud*. OBSERVATOIRE DE LA LANGUE FRANÇAISE DE L'ORGANISATION INTERNATIONALE DE LA FRANCOPHONIE, 2012) que interrogou empresas francesas instaladas em países estrangeiros. Ele concluiu que: em primeiro lugar, 36% dessas empresas utilizavam o idioma francês no exterior, principalmente quando estavam em posição de compra; em segundo, mais da metade (52,5%) usavam a língua do país acolhedor; e por fim, 41% redigiam os contratos comerciais em francês e no idioma local.

### 5.5. As relações econômica, culturais e científicas entre Brasil e França

A França é um importante parceiro comercial, cultural e científico do Brasil. Em 2011, era o 6º país que mais investia no Brasil (ERNST & YOUNG, 2012) e tem este país como seu principal mercado latino-americano, além de ser um grande importador de produtos agroalimentares e industriais brasileiros (EMBAIXADA DA FRANÇA NO BRASIL, 2014).

De acordo com a Câmara do Comércio França-Brasil (CCFB, 2014), há hoje no Brasil 600 filiais de empresas francesas que estão presentes em todos os segmentos da atividade econômica, tais como: energia, materiais de transporte, indústria agroalimentar, indústria química e farmacêutica, bens de consumo não duráveis, máquinas e equipamentos industriais, serviços e muitos outros. Segundo a Embaixada da França no Brasil, essas empresas empregam mais de 500 mil profissionais no país.

Na cidade de São Paulo, como mostra a Figura 1 e Quadro , estão 5 das 10 maiores empresas francesas do país (EXAME, 2011).



**Figura 1 - Maiores empresas francesas em São Paulo, SP.**

Fonte: EXAME (2011)



**Quadro 4 – Ranking das 10 maiores empresas francesas do Brasil**

<b>Ranking</b>	<b>Empresa</b>	<b>Ramo</b>	<b>Localização</b>
1º	Carrefour	Comércio/Alimentício	São Paulo, SP
2º	Atacadão	Comércio/Alimentício	São Paulo, SP
3º	Renault	Indústria Automobilística	São José dos Pinhais, PR
4º	Peugeot Citroen	Indústria Automobilístico	Rio de Janeiro, RJ
5º	Louis Dreyfus	Agronegócio	São Paulo, SP
6º	GVT	Telecomunicações	Maringá, PR
7º	Sanofi-Aventis	Indústria Farmacêutica	São Paulo, SP
8º	V&M	Siderúrgica	Belo Horizonte, MG
9º	Medley	Indústria Farmacêutica	Campinas, São Paulo
10º	Alstom	Infraestrutura	São Paulo, SP

Fonte: Baseado em dados da EXAME (2011)

Além das grandes parcerias econômicas, a França também é o primeiro parceiro europeu em matérias científicas do Brasil e o segundo do mundo, atrás apenas dos Estados Unidos. Segundo a Embaixada da França no Brasil (2014), a cooperação científica se baseia em formação de ponta e parcerias entre organismos de pesquisa de ambos os países. Ainda de acordo com essa instituição,

A França, que é hoje o segundo destino internacional dos estudantes brasileiros (mais de 4.000 estudantes) – sendo ainda o primeiro destino ao tratar-se de estudantes bolsistas –, está decidida a favorecer a mobilidade internacional estudantil, comprometendo-se a receber, por intermédio do programa “Ciência sem fronteiras” lançado pela Sra. Dilma Rousseff, 10.000 estudantes bolsistas brasileiros, daqui até 2015; - a ação em favor do francês e dos intercâmbios culturais também ocupa um lugar importante na nossa cooperação. (EMBAIXADA DA FRANÇA NO BRASIL, 2014)

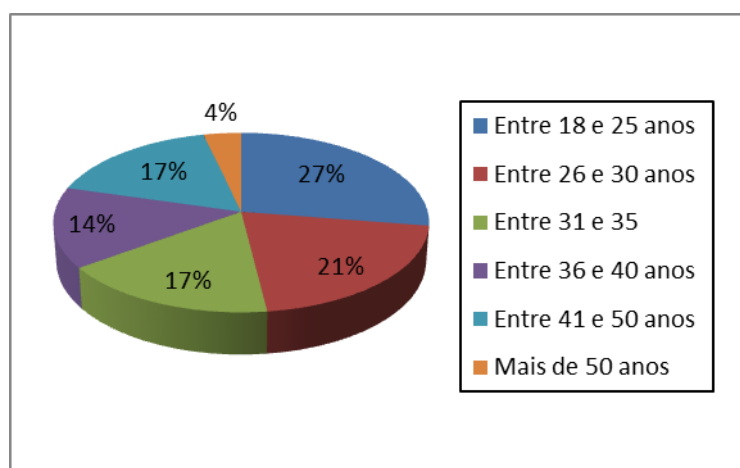
Além disso, há no Brasil três colégios franceses (São Paulo, Rio, Brasília) onde estudam mais de 2000 alunos, e há mais de 40 instalações das Alianças Francesas do Brasil, rede de ensino de língua francesa, que acolhe em torno de 35.000 alunos.

## 6. RESULTADOS E DISCUSSÕES

### 6.1. Caracterização da amostra

A amostra foi composta por 85 profissionais da área de secretariado, incluindo secretários, secretários executivos (bilíngue e trilíngue), assistentes, assistentes executivos (bilíngue e trilíngue) e estagiários, que trabalham no Estado de São Paulo. A porcentagem de mulheres foi de 95,29% dos respondentes, enquanto a de homens foi de apenas 4,71%.

Com relação à idade, conforme mostra a figura 2, a maior parte dos pesquisados possui entre 18 e 25 anos (27%), enquanto 21% possui entre 26 e 30 anos, 17% entre 31 e 35 anos, 17% entre 41 e 50 anos, 14% entre 36 e 40 anos e uma pequena parcela de 4% tem acima de 50 anos.



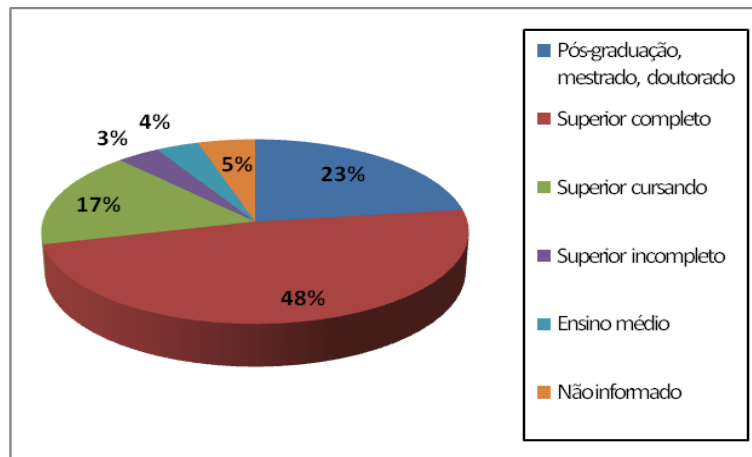
**Figura 2 – Idade dos respondentes .**

Fonte: Resultados da pesquisa.

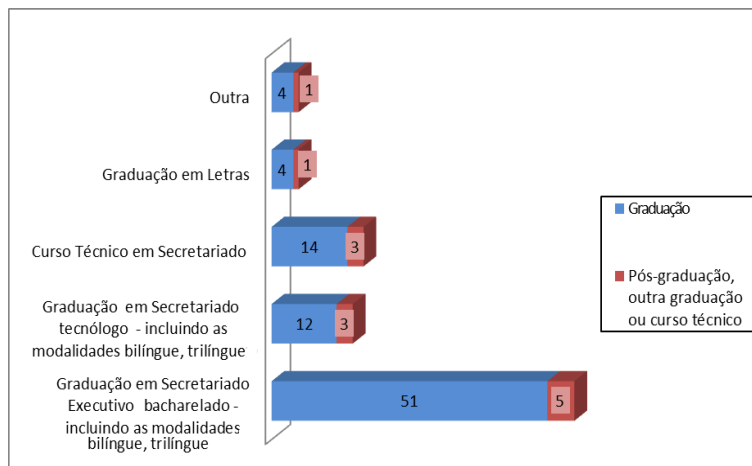
## 6.2 Formação

### 6.2.1 Formação geral

Quanto ao nível de escolaridade, observa-se na Figura 3 que 23% dos respondentes têm Pós-Graduação e 48% apenas superior completo. Também foi identificado um percentual de 17% que está cursando o ensino superior, 3% que possui superior incompleto, 4% que possui apenas o ensino médio e 5% que não responderam.



**Figura 3 – Escolaridade.**  
Fonte: Resultados da pesquisa.



**Figura 4 - Formação.**  
Fonte: Resultados da pesquisa.

Na Figura 4 acima, nota-se que a maior parte dos pesquisados possui formação específica para a área de secretariado, sendo que 51 cursam ou já concluíram graduação em Secretariado Executivo (incluindo as modalidades bilíngue e trilingue); 12, graduação em

Secretariado; 14 cursos técnico em Secretariado. Porém, ainda há 8 respondentes (uma porcentagem de 10%), somando os graduados em Letras ou outra formação, que atuam nessa área sem possuir formação exigida pela lei de regulamentação da profissão Nº 9261/1996.

Observa-se, ainda na Figura 4, que há um maior número de graduandos ou graduados em Secretariado Executivo, comparado com os demais, que possuem formações complementares, tais como: cursos técnicos, outra graduação, pós graduação ou MBA. Isso indica que os profissionais com formação específica em secretariado buscam melhorar sua qualificação. Essas constatações confirmam o que mostram os estudos de Truss (2013) e Bruno (2006) que indicam que os profissionais da área de secretariado estão qualificados.

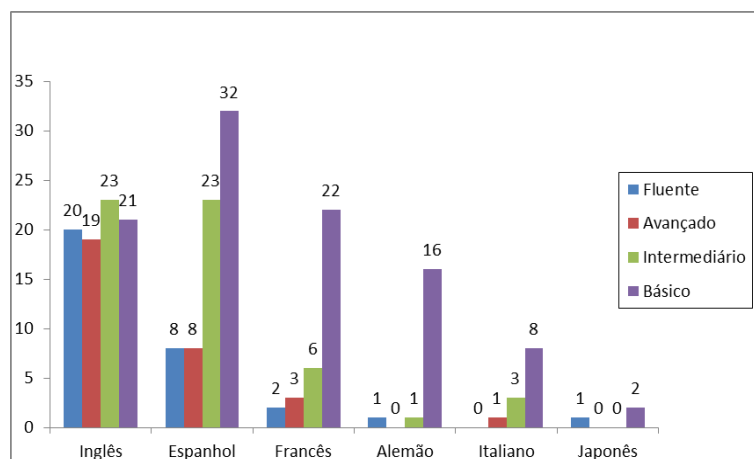
### 6.2.2 Formação em idiomas estrangeiros

Para verificar se a amostra possuía formação em idiomas estrangeiros, foi perguntado: “*Estuda ou estudou línguas estrangeiras?*” que gerou 91% de repostas positivas, entre os quais um percentual de 34% afirmou ter fluência em pelo menos um idioma, 21% ter nível avançado, 32% possuir nível intermediário e 13%, nível básico.

Somando, no entanto, a parcela que não estudou idiomas (8 respondentes) com a que possui nível básico (10) e intermediário (25) obtém-se um total de 43 profissionais (51% da amostra) que não dominam completamente pelo menos um idioma estrangeiro. Nota-se que esse número é alto, considerando que a fluência em LEs é uma das competências mais exigidas desse profissional no mercado de trabalho atual, como apontam Santos e Santos (2008), Reis (2012), Martins e Nunes (2013) e Resende (2014).

Com relação ao nível de proficiência nos idiomas estudados pelos respondentes, verifica-se, na Figura 5, que o idioma inglês tem o maior número de pessoas com nível fluente (20) e nível avançado (19). Em segundo lugar está o idioma espanhol, com 8 profissionais fluentes e 8 com nível avançado. Em terceiro, aparece o idioma francês com 2 pessoas fluentes, 3 com nível avançado e 6 com nível intermediário. Em seguida, estão os idiomas alemão, italiano e japonês.

Conclui-se que esse destaque para a língua inglesa é explicado pelo fato que quase a totalidade dos cursos de secretariado de SP oferece essa língua em suas grades curriculares, conforme mostra o Quadro 2 no referencial teórico (p. 23) e também por ser considerado o idioma global (SANTOS; SANTOS, 2008) e ainda por ser o mais solicitado pelas empresas.

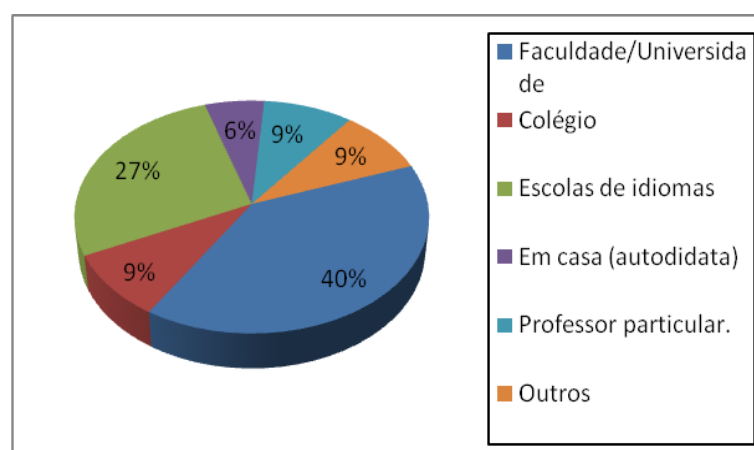


**Figura 5 – Nível de conhecimento em idiomas estrangeiros.**

Fonte: Resultados da pesquisa.

Quanto ao idioma espanhol, comprovou-se que ele está numa posição secundária conforme apontado por Martins (2010), com a justificativa de que esse idioma é o segundo mais ofertado pelos cursos de secretariado no Brasil e também o segundo mais requisitado pelas empresas.

Referente ao idioma francês, embora 33 respondentes tenham declarado que já o estudou em algum momento, apenas 2 afirmaram ter fluência nesse idioma, enquanto a maioria (22) tem apenas nível básico. Analisando Figura 6 abaixo, constatou-se que a maior parte dessa parcela estudou o idioma na Faculdade ou Universidade, 40%, enquanto 27% o estudou em escolas de idioma; 9%, no colégio; 9%, com professores particulares; 6% , em casa e 9%, de outra forma.



**Figura 6 – Onde estudou o idioma francês.**

Fonte: Resultados da pesquisa

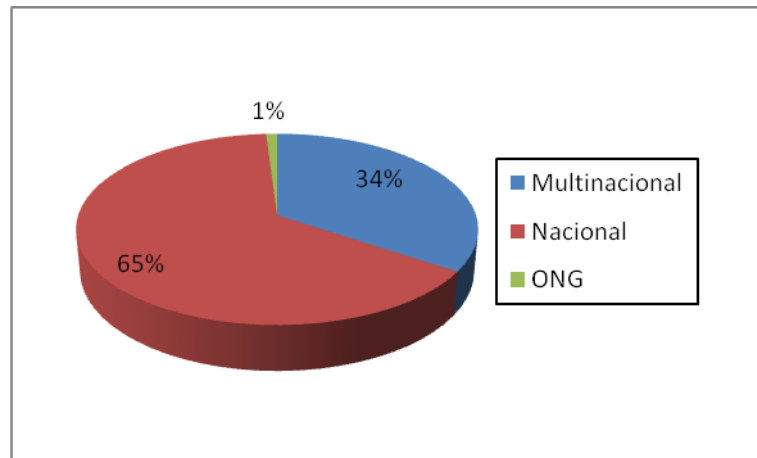
Isso indica que a instituição de ensino superior tem um papel de destaque na promoção do idioma, porém o ensino é ainda é falho, visto que mais da metade (69%) dos que declaram

ter estudado a língua francesa em uma Faculdade ou Universidade têm apenas o nível básico nessa língua, contra 8% que possui nível avançado.

### 6.3. Mercado de trabalho

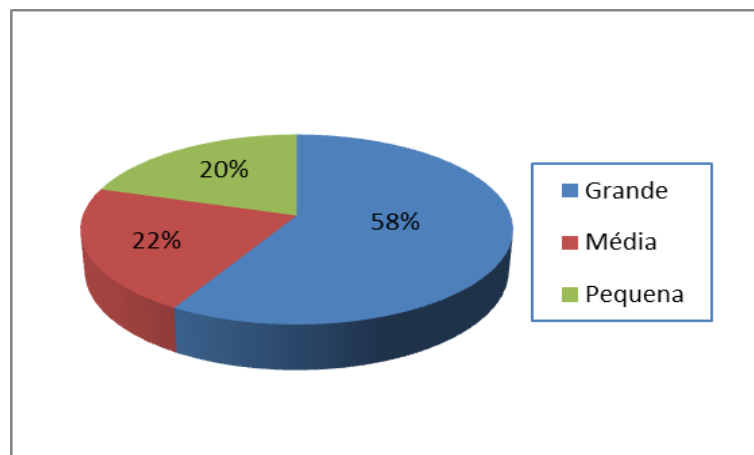
#### 6.3.1 Perfil das empresas que empregam profissionais de secretariado

A maior parte dos pesquisados, 64% como mostra a Figura 7, atua em empresas nacionais, enquanto 35 % trabalha em multinacionais, e apenas 1 atua em uma Organização Não Governamental (ONG).



**Figura 7 - Empresa onde trabalham.**

Fonte: Autoria própria.



**Figura 8 – Porte da organização.**

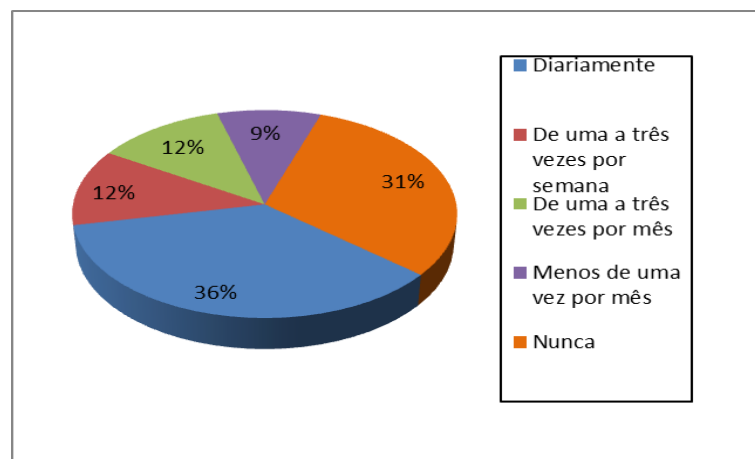
Fonte: Autoria própria.

Considerando o porte das organizações, nota-se, na Figura 8, que 58% entre os pesquisados trabalham em grandes empresas (49 respondentes), enquanto 22% (36) atuam em médias (36) e 20% em pequenas (21% em cada).

### 6.3.2 Línguas estrangeiras no mercado de trabalho: uso e demanda

Com o intuito de verificar se os idiomas estrangeiros são usados no cotidiano dos profissionais de secretariado de SP, foi incluída a seguinte pergunta no questionário “*Você utiliza línguas estrangeiras em seu cotidiano profissional?*” Obteve-se 61 respostas positivas (72% da amostra) e 24, negativas (28%). Entre os que responderam positivamente estão todos os que trabalham em multinacionais e 59% dos que trabalham em empresas nacionais.

A Figura 9, que mostra a frequência com que esses profissionais utilizam os idiomas estrangeiros no trabalho, permite averiguar que: um percentual de 36% usa LEs diariamente no trabalho; 12% as usa de uma a três vezes por semana e outros 12%, de uma a três vezes no mês. Por outro lado, 9% utiliza esses idiomas menos de uma vez no mês, e 31% (segunda maior parte da amostra) nunca os utilizam.



**Figura 9 – Frequência do uso de idiomas estrangeiros no trabalho.**

Fonte Resultados da pesquisa.

Com o intuito de relacionar a frequência do uso de idiomas com a denominação do cargo ocupado e com os salários, foi apresentada a Tabela 1 abaixo. O termo “sempre” refere-se ao uso diário ou ao menos uma vez na semana; o termo “raramente” refere-se a uma frequência de uma a três vezes por mês e menos de uma vez por mês.

**Tabela 1 – Relações entre frequência do uso de idiomas, cargos ocupados e salários**

Frequência de uso de LEs	Sempre	Raramente	Nunca
<b>Cargo ocupado</b>			
Assistente	8%	11%	32%
Assistente Executivo	13%	17%	11%
Assistente Bilíngue	20%	0%	0%
Secretário/Secretária	20%	22%	47%
Secretário Executivo/Secretária Executiva	13%	17%	5%
Sec. Executivo/Secretária Executiva Bilíngue	20%	6%	0%
Sec. Executivo/Secretária Executiva Trilíngue	15%	0%	0%
Estagiário	5%	0%	0%
<b>Salário</b>			
Menor que R\$1200,00	3%	11%	42%
Entre R\$1200,00 e R\$2500,00	18%	39%	37%
Entre R\$2600,00 e R\$3500,00	18%	22%	11%
Entre R\$3500,00 e R\$5000,00	23%	11%	11%
Entre R\$5000,00 e R\$10.000,00	40%	17%	0%

Fonte: autoria própria

Observou-se na Tabela 1 que os profissionais que sempre utilizam idiomas estrangeiros ocupam principalmente cargos de assistente bilíngue (20%), secretário/secretária (20%) secretário/secretária bilíngue (20%). Com relação a salários, o maior percentual (40%) desses, ganham entre R\$5.000,00 a R\$10.000,00. Aqueles que os utilizam raramente exercem cargos de secretário/secretária (22%), assistente executivo (17%) e Secretário Executivo/Secretária Executiva (17%), cujos salários situam na faixa de R\$1500,00 a R\$2500,00. Quanto aos que nunca utilizam LEs no trabalho, estes ocupam principalmente cargos de Secretário/Secretária (47%) e Assistente (32%) e recebem, na maioria, salários inferiores a R\$2500,00.

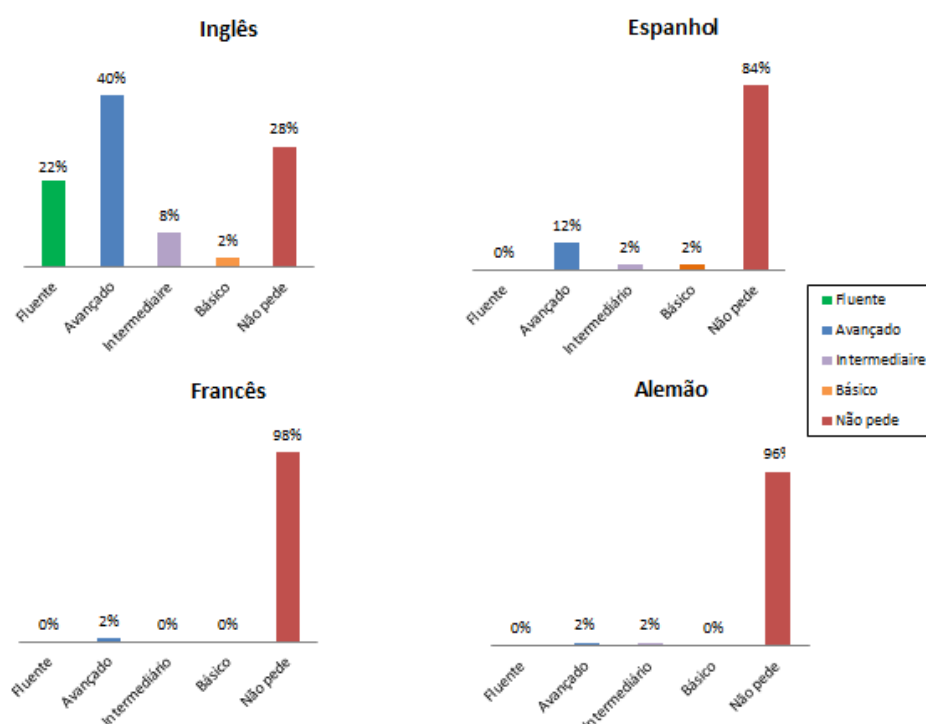
Essas informações estão em consonância com o guia de salários do SINSESP (2014), que indica que profissionais de secretariado bilíngues são mais bem remunerados que aqueles que dominam apenas o português. Constatou-se, portanto, que o conhecimento e o uso de línguas estrangeiras não é apenas uma condição para conquistar um bom cargo, mas também para obter uma melhor remuneração, conforme apontou Martins (2010).

Referente à demanda do mercado por profissionais que possuam habilidade no idioma francês, foi questionado: “*Você já se candidatou para alguma vaga de estágio ou emprego*



*cujo domínio da língua francesa era uma exigência ou um diferencial?*”. A maior parte das respostas (68%) foi negativa, porém 27% afirmaram que “*sim, era um diferencial.*” e apenas 5% afirmaram ter sido uma exigência. Também foi perguntado se já haviam desistido de se candidatar para uma vaga na qual era exigido conhecimentos na língua francesa. Novamente, a maioria das respostas, 59%, foi negativa, contra 29% positivas e 12% que não souberam responder. Isso indica que apesar do grande número de empresas francesas no país, especialmente em São Paulo (CCFB, 2014; MARTINS, 2013) e as crescentes relações entre Brasil e França (Embaixada da França no Brasil, 2014) a demanda por profissionais de secretariado que dominam esse idioma ainda é baixa. Por outro lado, indica também que esse idioma pode ser um diferencial para o profissional que concorre a uma vaga em uma empresa francófona, pois, conforme aponta Martins (2013), os executivos de empresas dessa nacionalidade preferem contratar profissionais que dominem, além do inglês, o idioma da matriz da organização.

Contudo, para verificar a demanda do mercado de trabalho por profissionais de secretariado com competências em idiomas, foi realizada uma pesquisa em três dos principais sites de vagas - Catho, Vagas.com e Indeed. Foram analisadas 50 ofertas de emprego para Assistente, Secretário e Secretário Executivo para o Estado de São Paulo, publicadas entre 15 de julho e 10 de setembro de 2014. Verificou-se que 72% das vagas exigem conhecimentos em idiomas estrangeiros, enquanto 28% não mencionam essa necessidade.



**Figura 10 - Idiomas exigidos em vagas na área de secretariado em São Paulo, SP**

Fonte: Baseado em dados obtidos nos sites CATHO (2014), Vagas.com (2014), Indeed (2014).

Quanto aos idiomas solicitados, como pode ser visto na Figura 10, o inglês aparece em primeiro lugar, o espanhol em segundo, seguido do idioma alemão e francês. Isso comprova o papel de destaque do idioma inglês no mundo dos negócios, como apontado por Ianne (2013, *apud* Santos e Santos, 2008), bem como o papel secundário do idioma espanhol, que passou a ter uma importância maior Brasil devido ao MERCOSUL. Indica ainda que o idioma francês é pouco demandado pelo mercado de trabalho do estado de São Paulo.

#### **6.4. Percepções dos profissionais de secretariado de SP sobre a importância das línguas estrangeiras**

Constatou-se que 58 (68%) dos respondentes avaliam os idiomas estrangeiros como essenciais para o profissional de secretariado, 18 (21%) julgam que esse conhecimento é muito importante, 7 (8%), que é importante e para apenas 2 (3%) é pouco importante. Essas percepções refletem a opinião de diversos autores (SANTOS; SANTOS, 2008; REIS, 2012; SANTOS, 2012; MARTINS; NUNES, 2013; RESENDE, 2014) que apontam que a fluência em idiomas estrangeiros é uma das competências mais exigidas do profissional de secretariado no mercado de trabalho atual.

Com relação à essa importância, observou-se entre as justificativas (ver Apêndice 2) que o fator globalização foi o mais citado. Corroborando com Santos e Santos (2008) que apontaram esse fator como responsável pela exigência do mercado por profissionais com fluência em idiomas estrangeiros, um dos respondentes argumentou que: “Com a globalização as empresas procuram profissionais que possam manter a comunicação verbal ou escrita com empresas de outras nacionalidades.”

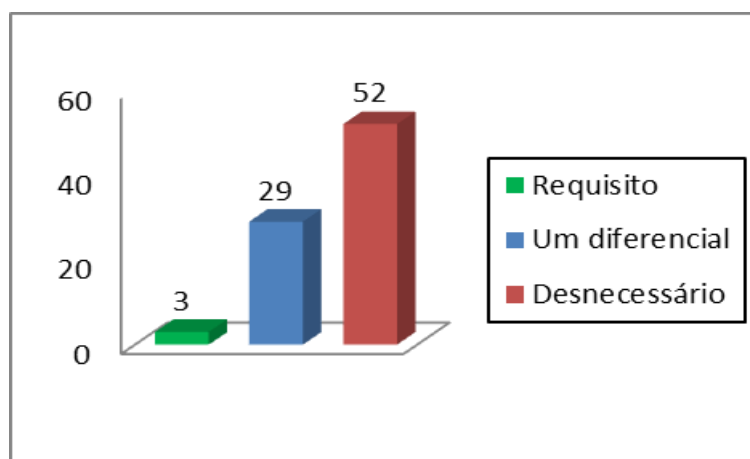
Porém, quando questionados sobre o grau de importância de cada idioma específico de acordo com o mercado de trabalho atual, a maioria (80%) citou o inglês como essencial. Em segundo lugar foi citado o espanhol, em terceiro o francês, seguido do Alemão, Japonês e Italiano respectivamente, conforme pode ser observado na Tabela 2. No entanto, quando se compara essas informações com o nível de conhecimento nos idiomas, percebe-se que menos da metade daqueles que admitem que os idiomas sejam importantes dominam algum idioma estrangeiro.

**Tabela 2– Grau de importância de cada idioma para o profissional de secretariado segundo a opinião dos respondentes**

Idiomas	Essencial	Muito importante	Importante	Pouco importante	Desnecessário
Inglês	80%	16,47%	3,51%	0%	0%
Espanhol	28,24%	52,94%	18,82%	0%	0%
Francês	4,71%	18,82%	37,65%	32,94%	5,88%
Alemão	3,53%	11,76%	32,94%	42,35%	9,41%
Japonês	3,53%	8,24%	28,24%	45,88%	14,12%
Italiano	2,35%	8,24%	30,59%	43,53%	15,29%

Fonte: Resultados da pesquisa.

Para identificar a necessidade do conhecimento em idioma francês para os profissionais pesquisados no seu cotidiano de trabalho, foi perguntado: “No cargo que você ocupa na empresa hoje, o domínio da língua francesa é ou seria: ( )Essencial (requisito); ( ) Um diferencial; ( )Desnecessário.



**Figura 11 - Necessidade de conhecimento no idioma francês no cotidiano de trabalho.**

Fonte: Resultados da pesquisa.

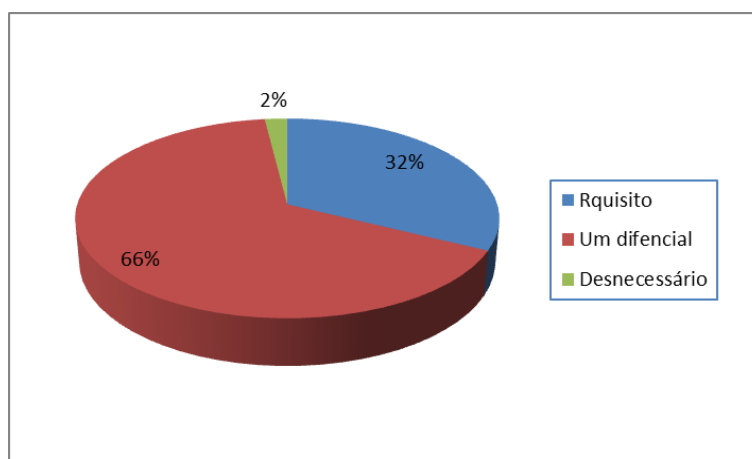
Percebe-se na figura 11 que apenas 3 repondentes (4%) classificam o idioma francês como essencial no cargo em que atuam no momento, enquanto 29 (34%) o classificam como diferencial e 52 (62%), como desnecessário. As justificativas para essa classificação foram resumidas no Quadro 5 (o número entre parênteses refere-se à quantidade de respostas em que o motivo foi citado):

**Quadro 5 – Justificativa para o grau de necessidade do idioma francês no trabalho atual**

A. Essencial	B. Diferencial	C. Desnecessário
A empresa onde trabalha é de origem francófona. (2)	A empresa onde trabalha é de origem francófona. (4)	A empresa onde trabalha é de nacionalidade não francófona.(8)
O chefe mantém relações com a França. (1)	A língua inglesa é a mais utilizada pela empresa. (7)	A língua inglesa é a mais utilizada pela empresa. (12)
	A empresa possui parceria ou mantém contato com empresas, instituições ou pessoas francófonas.(7)	A empresa <b>não</b> possui parceria ou mantém contato com empresas, instituições ou pessoas francófonas.(5)
	Há poucos profissionais ou funcionários que dominam o idioma francês. (3)	A língua francesa não é utilizada no trabalho. (5)

Fonte: Resultados da pesquisa

De acordo com a Figura 12, verifica-se que dos 6 respondentes que trabalham em empresas francesas, 33,33% (2) consideram a língua francesa como essencial para o seu trabalho, e as justificativas apresentadas foram: “*comunicação diária com a matriz na França.*”, “*Trabalho com muitos franceses*”. O restante, 66,67% (4), afirma que o idioma é um diferencial, pois, segundo eles, a língua mais usada na empresa é a inglesa.



**Figura 12 - Importância do idioma francês para quem trabalha em empresa francesa em São Paulo.**

Fonte: Resultados da pesquisa

Percebe-se, assim, que embora a língua francesa tenha sido considerada desnecessária pela maior parte da amostra devida à predominância do uso do idioma inglês pelas empresas, ela é

um requisito em alguns casos específicos, onde há a necessidade de comunicação direta e mais frequente entre esse profissional e a matriz ou o cliente situado em país francófono.

Verifica-se também que ela é um diferencial para os profissionais que atuam ou pretendem atuar em organizações que possuem alguma relação com empresas francófonas, ou como filial ou como cliente. Conforme mencionado por um respondente, “embora os franceses utilizem o idioma inglês [...], o conhecimento seria um diferencial em vários casos e principalmente para os documentos que estão no idioma francês.” Além disso, conforme citado por alguns respondentes e comprovado pela Figura 5 (p. 32), há poucos profissionais de secretariado que dominam essa língua.

No entanto, como foi verificado que 39% dos pesquisados já haviam estudado o idioma francês, buscou-se identificar os motivos que os levaram a estudá-lo. As razões foram agrupadas de acordo com as ideias centrais, conforme apresentado no Quadro 6.

**Quadro 6 – Motivos que influenciaram o estudo do francês como língua estrangeira**

Motivo apresentado	Número de respostas
Porque fazia parte da grade curricular do curso de graduação	7
Porque fazia parte da grade curricular do ensino médio-fundamental na época	5
Por gostar do idioma – as palavras usadas foram: Por gostar, paixão	5
Por interesse no idioma	4
Por hobby	2
Por exigência do trabalho - necessidade	1
Por curiosidade	1
Por possibilitar uma ascensão profissional	1
Por achar a língua bonita	1

Fonte: Resultados da pesquisa.

Percebe-se que entre as razões mais citadas destacam-se: a inclusão desse idioma da grade curricular do curso de graduação (7 respostas) ou do ensino médio-fundamental; gosto (5) e interesse (4) pelo idioma. No entanto, apenas dois respondentes foram influenciados por fatores profissionais: um por exigência do trabalho e outro por possibilidade de ascensão profissional. Isso indica que as instituições de ensino superior têm um papel importante na propagação desse idioma.

Por outro lado, entre aqueles que nunca estudaram o idioma (61% da amostra), 44% afirmaram ter interesse em fazê-lo. Os principais motivos apontados para esse desejo, foram: aumento do conhecimento (6 respostas), melhoria do currículo e da formação (4 respostas), ampliação das oportunidades de trabalho (8) e promoção (3), melhoria na remuneração (3) e

outras razões pessoais. No Quadro 7 foram selecionadas algumas respostas, que melhor expressam os motivos apresentados.

#### Quadro 7 – Razões para o interesse na aprendizagem do idioma francês

“Já atuei em uma multinacional Francesa e gostei muito da língua e da cultura.”
“1- Trabalho em uma multinacional francesa. 2- Por mais que eu deixe de trabalhar onde estou hoje, agregará ao meu currículo para originar oportunidades. 3- Conhecimento é sempre bem vindo, e no caso de línguas estrangeiras, na área de secretariado torna-se essencial”
“Melhor visibilidade do currículo, melhor remuneração e cultura”.
“Trabalho em um Grupo que acaba de ser comprado por uma empresa Francesa. O idioma é muito utilizado no meu dia a dia Na minha atual empresa o conhecimento no idioma francês me daria mais oportunidade de crescimento.”
“Há concorrência para Espanhol e não para francês; Possibilidade de promoção na empresa onde trabalho; Gosto pessoal.”
“I Para ampliar meus conhecimentos II Para uma colocação melhor no mercado II Para aumento na minha remuneração”
“ampliar meus conhecimentos e aumentar as chances de uma boa colocação no mercado de trabalho, e também porque já estive na França algumas vezes (e pretendo voltar) e nem todos os franceses aceitam se comunicar em inglês ou outro idioma que não seja o deles.”
“É uma língua muito linda, pretendo conhecer a França, é importante para o profissional de secretariado nos dias atuais.”
“Acho uma língua bonita, e como considero o 3o. idioma mais procurado, acho que daria um upgrade na minha formação”
“1) Acho muito uma língua muito charmosa de se falar. 2) Eu tenho facilidade para aprender idiomas; 3) Os profissionais de RH penam quando tem oportunidade na área de secretariado exigindo o francês fluente, não acha profissional.”

Fonte: Resultados da pesquisa.

Percebe-se que dentre as razões indicadas por aqueles que nunca estudaram o idioma estão mais relacionadas a fatores profissionais como: melhoria do currículo, oportunidades de trabalho, possibilidade de promoção; que com fatores pessoais e acadêmicos, como foi o caso daqueles que já estudaram o idioma.

## 7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo geral da pesquisa que foi analisar a percepção dos profissionais de secretariado acerca do domínio de línguas estrangeiras, principalmente da língua francesa na atuação profissional no estado de São Paulo foi alcançado através da interpretação e comparação dos dados referentes às opiniões sobre o conhecimento em LEs dos pesquisados com seus perfis, formação e mercado de trabalho em que atuam.

Os resultados mostraram que os profissionais de secretariado, em sua maioria, reconhecem a relevância dos idiomas estrangeiros para seu exercício profissional e que para eles, os idiomas mais importantes são: em primeiro lugar o inglês, em segundo o espanhol, seguido do francês e alemão. Conclui-se que essas opiniões estão em consonância com as exigências do mercado de trabalho e com a formação profissional. Pois, conforme verificado na pesquisa de vagas para secretariado nos sites Catho, Vagas e Indeed entre julho e setembro de 2014, a maior parte das ofertas de emprego para secretariado requerem conhecimentos no idioma inglês e no espanhol, enquanto há poucas vagas que exigem o francês, alemão ou outro.

Com relação ao primeiro objetivo específico – apresentar um breve histórico da profissão de secretariado, este foi alcançado por meio de uma pesquisa bibliográfica que mostrou que a profissão passou por várias transformações ao longo dos anos principalmente nas últimas décadas, pois teve que acompanhar as mudanças tecnológicas e organizacionais provenientes da globalização. Como consequência esse profissional deixa de ser um mero executor de tarefas rotineiras e passa atuar de forma relevante para a organização, coletando e interpretando informações, representando o seu superior e equipes de trabalho, sendo o elo de comunicação entre o mundo externo e a empresa. Diante disso, o conhecimento em idiomas

estrangeiros e a formação continuada tornam-se cada vez mais necessários para o desempenho dessas funções.

No segundo objetivo - discorrer sobre a formação do profissional de secretariado –, identificou-se através da pesquisa bibliográfica e também da coleta de dados que o profissional de secretariado está mais capacitado. A lei de regulamentação da profissão que passou a exigir formação específica para a atuação desse profissional, bem como o Parecer N° 102 CES/CNE que estabeleceu as diretrizes curriculares para o curso de secretariado foram decisivos para o desenvolvimento de um perfil mais qualificado, que inclui o domínio de pelo menos um idioma estrangeiro por esse profissional.

Quanto às relações entre França e Brasil e as exigências do mercado por profissionais que dominem o idioma francês– terceiro e quarto objetivos específicos desse trabalho – verificou-se que embora haja muitas parcerias comerciais e científicas entre esses dois países e seja crescente o número de empresas francesas que se instalam no país, ainda são baixas as exigências do mercado de trabalho de São Paulo por profissionais de secretariado que tenham proficiência no idioma francês. A maior demanda continua sendo por profissionais que dominem o inglês e o espanhol.

Porém, como os esses dois idiomas são os mais ofertados pelos cursos de graduação em secretariado ou secretariado executivo em SP, há um maior número de profissionais que os dominam, ampliando a concorrência na disputa por um emprego. O francês, por outro lado, é dominado por poucos, visto que está incluído na grade curricular de apenas um curso de secretariado nesse estado. Isso faz com aqueles que possuem proficiência nesse idioma e no idioma inglês (que é mais exigido), tenha mais chances de conquistar uma vaga no mercado devido à baixa concorrência.

Conclui-se que a aprendizagem do idioma francês não só enriquecerá o currículo, ampliando as chances de uma melhor colocação no mercado de trabalho, como também pode ser um grande diferencial para o profissional que concorre a uma vaga em uma empresa de origem francófona ou em empresas que mantêm relações com pessoas ou empresas de países, cujo francês é o idioma oficial.

Em suma, a ampliação dos conhecimentos em idiomas deve ser uma preocupação constante para os profissionais de secretariado que queiram se diferenciar e se destacar no competitivo mercado de trabalho atual.

Dessa forma, sugere-se estudos mais específicos, como um estudo de caso do uso da língua francesa por profissionais de secretariado em uma empresa francófona. Popõe-se



também, um estudo sobre o conhecimento e uso do idioma francês pelos profissionais de secretariado de diferentes empresas francófonas no país, ou de uma determinada região.

## 8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABALAIN, H. **Le français et les langue historique de la France**. Editions Gisserot, 2007.

ÁCADEMIE FRANÇAISE. **Le français- aujourd'hui**, 2014?. Disponível em : <<http://www.academie-francaise.fr/la-langue-francaise/le-francais-aujourd'hui>>. Acesso em: 17 maio 2014.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS - ABNT. **NBR ISO 9000**: sistema de gestão da qualidade – fundamentos e vocabulário. Rio de Janeiro, 2005.

BLOOMBERG (2011). **Languages of business**, 2011. Disponível em: <[http://liberalarts.iupui.edu/wlac/uploads/docs/Bloomberg\\_Rankings\\_Business\\_languages.pdf](http://liberalarts.iupui.edu/wlac/uploads/docs/Bloomberg_Rankings_Business_languages.pdf)> . Acesso em: 22 ago. 2014.

BRASIL, Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. **Resolução nº 23 de junho de 2005**. Institui as diretrizes curriculares nacionais para os cursos de Graduação em Secretariado e dá outras providências. Disponível em: [http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003\\_05.pdf](http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003_05.pdf). Acesso em: 9 ago. 2014.

BRASIL, Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para assuntos jurídicos. **Lei nº 7377, de 30 de setembro de 1985**. Dispõe sobre o exercício da profissão de Secretário e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L7377.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7377.htm)>. Acesso em: 17 maio 2014.

**Lei nº 9261, de 10 de janeiro de 1996**. Altera a redação dos incisos I e II do art. 2º, o *caput* do art. 3º, o inciso VI do art. 4º e o parágrafo único do art. 6º da Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L9261.htm#art1](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9261.htm#art1)>. Acesso em: 17 maio 2014.

BRUNO, I. M. **O poder de influência do profissional de secretariado no processo decisório das organizações**, 2006, 137 f.. Dissertação (Mestrado em Administração) Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2006.

CÂMARA DO COMÉRCIO FRANÇA-BRASIL – CCFB. **Anuário Câmara do Comércio França-Brasil**. Brasil: Editora Conteúdo, 2014.

CHIZZOTTI, A. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. 3.ed. São Paulo: Cortez, 1998.

CATHO (2014). **Vagas de emprego São Paulo**. 2014. Disponível em: <<http://home.catho.com.br/>> . Acesso em: 13 set 2014.

D'ELIA, B.; AMORIM, M. Polêmica do Nome: Secretário, assessor, assistente. In: D'ELIA, B.; AMORIM, M.; SITA, M. (Org.). **Excelência no Secretariado: A importância da profissão nos processos decisórios**. São Paulo: Editora Ser Mais, 2013.

EMBAIXADA DA FRANÇA NO BRASIL, 2014

ERNST & YOUNG. A hora de investir. Pesquisa de atratividade do Brasil - **Ernst & Young**, 2012. Disponível em <[http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/Pesquisa\\_de\\_Atratividade\\_2012\\_EY/\\$FILE/A\\_Hora\\_de\\_Investir\\_Portuguese.pdf](http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/Pesquisa_de_Atratividade_2012_EY/$FILE/A_Hora_de_Investir_Portuguese.pdf)> . Acesso em 08 Set., 2014.

EXAME. Onde estão as 10 maiores empresas francesas no Brasil. Maiores e Melhores, Exame.com, 2011. Disponível em:< <http://exame.abril.com.br/negocios/noticias/onde-estao-localizadas-as-10-maiores-empresas-francesas-no-brasil>>. Acesso em: 05 Set., 2014.

FEDERAÇÃO NACIONAL DOS SECRETÁRIOS E SECRETÁRIAS - FENASSEC.

Relação de Faculdades e Universidades: Curso de Secretário Executivo – Brasil. 2014.

Disponível em:

<[http://www.fenassec.com.br/e\\_educacao\\_escolas\\_relacao\\_faculdades\\_universidades\\_brasil.html](http://www.fenassec.com.br/e_educacao_escolas_relacao_faculdades_universidades_brasil.html)>. Acesso em: 16 ago. 2014.

GOLDENBERG, M. **A arte de pesquisar**. Rio de Janeiro: Record, 1997.

INDEED. Uma busca. Todos os empregos. Disponível em <<http://www.indeed.com.br/>> . Acesso em: 13 set 2014.

KAUARK, F.S; MANHÃES, F.C.;MEDEIROS, C.H. **Metodologia de Pesquisa: um guia prático**. Itabuna: Via Litterarum, 2010.

MARCONI, M.A; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2003.

MARTINS, E. B. A língua francesa como diferencial no currículo de profissionais brasileiros de Secretariado. **Excelência - A Revista da Fenassec**, Recife - Pernambuco, p. 06 - 07, 01 abr. 2013.

MARTINS, E.B. **Uma experiência de ensino de francês língua estrangeira no contexto do profissional de secretariado: francês com objetivos específicos?** 2010, 175 f.. Dissertação (Mestrado em Letra) Universidade de São Paulo, São Paulo, 2010.

MARTINS, E.B; NUNES, W. Por uma competência intercultural do profissional de secretariado brasileiro no meio empresarial bi-tri-pluri-língua. In: D'ELIA, B.; AMORIM,

M.; SITA, M. (Org.). **Excelência no Secretariado**: A importância da profissão nos processos decisórios. São Paulo: Editora Ser Mais, 2013.

MORAES, G.B.; SANTOS, E. M. O profissional de secretariado e a necessidade do domínio de idiomas. **Secretariado Executivo em Revist@**, v.2, 2006.

MATOS, D. M.; FRUTUOSO, M.C.K. Imersão em língua inglesa: a interface para qualificação profissional de secretariado executivo. **Revista de Secretariado Executivo**, n. 7, 2011.

NONATO JR., R. **Epistemologia e Teoria do Conhecimento em Secretariado Executivo**: A fundação das ciências da Assessoria. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

OBSERVATOIRE DE LA LANGUE FRANÇAISE DE L'ORGANISATION INTERNATIONALE DE LA FRANCOPHONIE. **L'impact économique de la langue française et de la Francophonie : Être francophone? Une valeur sûre!** Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2012.

OLIVEIRA, G. Crescimento do Brasil atrai mais empresas francesas. In: **O GLOBO**, 20 -01-2012. Disponível em: <<http://oglobo.globo.com/economia/crescimento-do-brasil-atrai-mais-empresas-francesas-3727644>>. Acesso em: 28 set. 2014.

ORGANISATION INTERNACIONALE DE LA FRANCOPHONIE – OIF. Dénombrement des Francophones. **OIF**, 2010. Disponível em: <<http://www.francophonie.org/Denombrement-des-francophones.html>>. Acesso em: 21 jun. 2014.

PILATI, A. ; SANTOS, M. E. M. 2008. O domínio da língua inglesa como fator determinante para o profissional no mundo globalizado. **Secretariado Executivo em Revist@**, v.4, 2008.

REIS, A.C.G. **Imagens e Imaginários da Profissão de Secretariado na Revista Excelência**, 2012, 162 f. Dissertação (Mestrado em Linguística do Texto e do Discurso) Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2012.

REZENDE, R. Mitos & dicas de língua inglesa para secretariado. In: D'ELIA, B.; AMORIM, M.; SITA, M. (Org.). **Excelência no Secretariado**: A importância da profissão nos processos decisórios. São Paulo: Editora Ser Mais, 2013.

REPUBLIQUE FRANCAISE. Ministère des Affaires Étrangères et du Développement International. **Embaixada da França no Brasil**. Relações Bilaterais. Disponível em: <<http://www.ambafrance-br.org/-Relacoes-bilaterais->>>. Acesso em: 19 jul 2014.

ROESCH, S. M. A. **Projetos de Estágio e de Pesquisa em Administração**. 3ª. Ed. Ed. Atlas, 2005. São Paulo.

SABINO, R. F.; ROCHA, F. G. **Secretariado: do escriba ao web writer**. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

SANTOS, M. E.; SANTOS, M. E. M. Qualificação profissional e aquisição de fluência da língua inglesa através de programas de intercâmbio. **Secretariado em revist@**, v. 4, 2008.

SANTOS, M. P. Importância do domínio de línguas estrangeiras pelos profissionais de secretariado executivo para atuação no mercado de trabalho em tempos de globalização: uma abordagem críticoreflexiva. **Revista de Gestão e Secretariado - GeSec**, São Paulo, v. 3, n. 1, p 94-108, jan./jun. 2012.

SINDICATO DOS SECRETÁRIOS E SECRETÁRIAS DO ESTADO DE SÃO PAULO (SINSESP). **Guia de Salários**, 2013. Disponível em: <<http://www.sinesp.com.br/juridico/guia-de-salario>>. Acesso em: 5 Setembro, 2014.

TRUSS, C. The secretarial ghetto: myth or reality? A study of secretarial work in England, France and Germany. **Work, Employment & Society**, v. 7, n. 4, p.561–84, 1993.

TRUSS, C.; ALFES, K.; SHANTZ, A. Still in the Ghetto? Experiences of Secretarial Work in the 21st Century. **Gender, Work ans Organization**, v. 20, n. 4, 2013.

VAGAS. Vagas de emprego para secretária executiva em São Paulo, **Vagas**, 2014. Disponível em: <<http://www.vagas.com.br/vagas-de-secretaria-executiva-em-sao-paulo>>. Acesso em: 13 set 2014.

## APÊNDICE

### 9.1 Apêndice 1

#### Questionário aplicado

**Apresentação:** *A importância das línguas estrangeiras, principalmente da francesa, para o profissional de secretariado do estado de São Paulo no mercado de trabalho atual.*

Prezado(a) aluno(a) e profissional de secretariado residente no estado de São Paulo:

Você está convidado(a) a responder este questionário anônimo que faz parte da coleta de dados do meu trabalho de Conclusão do Curso de Secretariado Executivo Trilíngue da Universidade Federal de Viçosa, cujo tema é “A importância da língua francesa para o profissional de secretariado da Grande São Paulo no mercado de trabalho atual”.

Agradeço desde já sua colaboração e me coloco a disposição para quaisquer esclarecimentos ou sugestões.

Adriana de Paiva Gonçalves – [adripgoncalves@gmail.com](mailto:adripgoncalves@gmail.com)

#### 1. Qual sua faixa etária?

- Entre 18 e 25 anos
- Entre 26 e 30 anos
- Entre 31 e 35 anos
- Entre 36 e 40 anos
- Entre 41 e 50 anos
- Mais de 50 anos

#### 2. Gênero

- Masculino
- Feminino

#### 3. Você exerce atualmente atividade remunerada na área de secretariado?

- Sim
- Não

#### 4. Em caso afirmativo na questão 2, trata-se de estágio ou de emprego com carteira assinada?

- Estágio
- Carteira assinada

Não declarado

**5. A empresa em que você estagia/ trabalha é (é possível escolher mais de uma opção):**

Nacional

Multinacional

Pública

Privada

ONG

**Se a resposta anterior for multinacional, qual é a nacionalidade da empresa?**

---

**6. Qual porte da sua empresa?**

Grande

Média

Pequena

**7. Qual cargo exerce atualmente?**

Assistente

Assistente Executivo

Assistente Bilíngue

Estagiário/Estagiária

Secretário/Secretária

Secretário Executivo/Secretária Executiva

Secretário Executivo/Secretária Executiva Bilíngue

Secretário Executivo/Secretária Executiva Trilíngue

**8. Qual é sua faixa salarial?**

Menor que R\$1200,00

Entre R\$1200,00 e R\$2500,00

Entre R\$2600,00 e R\$3500,00

Entre R\$3500,00 e R\$5000,00

Entre R\$5000,00 e R\$10.000,00

Acima de R\$10.000,00

**9. Qual é o seu nível de escolaridade?**

Ensino médio

Superior completo

Superior cursando

Superior incompleto

- Pós-graduação, mestrado, doutorado  
 Outro. \_\_\_\_\_

**10. Por favor, indique qual curso você já fez ou faz atualmente. Você pode escolher ou escrever mais de uma resposta.**

- Graduação em Secretariado Executivo (bacharelado - incluindo as modalidades bilíngue, trilíngue, etc.)  
 Graduação em Secretariado (tecnólogo - incluindo as modalidades bilíngue, trilíngue, etc.)  
 Curso Técnico em Secretariado  
 Graduação em Letras  
 Outras. \_\_\_\_\_

**11. Estuda ou estudou línguas estrangeiras?**

- Sim  
 Não

**12. Classifique o seu nível nos idiomas estudados**

	Fluente	Avançado	Intermediário	Básico
Inglês	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Espanhol	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Francês	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alemão	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Italiano	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Outro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Se respondeu outro na questão anterior, por favor escreva o idioma abaixo.**

\_\_\_\_\_

**13. Você utiliza línguas estrangeiras em seu cotidiano profissional?**

- Sim.  
 Não.

**14. Com qual frequência você usa o idioma estrangeiro no ambiente de trabalho? ( )**

Diariamente

- De uma a três vezes por semana  
 De uma a três vezes por mês  
 Menos de uma vez por mês  
 Nunca



**15. Para você, o domínio de um idioma estrangeiro pelo profissional de secretariado no mercado de trabalho atual é:**

- Essencial
- Muito importante
- Importante
- Pouco Importante
- Desnecessário

**Justifique.** \_\_\_\_\_

**16. Considerando o mercado de trabalho atual, qual o grau de importância você dá para o domínio dos seguintes idiomas pelo profissional de secretariado:**

	Essencial	Muito importante	Importante	Pouco importante	Desnecessário
Inglês	( )	( )	( )	( )	
Espanhol	( )	( )	( )	( )	
Francês	( )	( )	( )	( )	
Alemão	( )	( )	( )	( )	
Italiano	( )	( )	( )	( )	
Outro	( )	( )	( )	( )	

**17. Você já estudou francês?**

- Sim. (Responda às questões 18 e 19 e pule a 20)
- Não. ( Vá para questão 21)

**18. Quais motivos o levaram a estudar essa língua?**

**19. Onde você estudou a língua francesa?**

- Na Faculdade/Universidade
- No Colégio
- Em escolas de idiomas
- Num país francófono
- Em casa. (Autodidata)
- Com professores particulares
- Outro. \_\_\_\_\_

**20. Você tem interesse em estudar a língua francesa?**

- Sim
- Não

**Por favor, indique ao menos três motivos.**

\_\_\_\_\_

**21. Você já trabalhou ou trabalha numa empresa francesa?**

- Sim, já trabalhei.
- Sim, trabalho.
- Não.

**22. No cargo que você ocupa na empresa hoje, o domínio da língua francesa é ou seria:**

- Essencial
- Um diferencial
- Desnecessário

**Justifique.** \_\_\_\_\_

**23. Você já se candidatou para alguma vaga de estágio ou emprego cujo domínio da língua francesa era uma exigência ou um diferencial?**

- Sim, era uma exigência.
- Sim, era um diferencial
- Não

**24. Você já desistiu de se candidatar para alguma vaga de estágio ou emprego porque era exigido conhecimentos na língua francesa?**

- Sim
- Não
- Não sei, ou não me lembro

**Comente caso julgue necessário.** \_\_\_\_\_

**25. Sinta-se à vontade para deixar seus comentários e sugestões.**

\_\_\_\_\_

**Suas respostas foram salvas com sucesso. Obrigada por sua colaboração! Merci!**

## 9.2 Apêndice 2

**Justificativas da questão “Para você, o domínio de um idioma estrangeiro pelo profissional de secretariado no mercado de trabalho atual é:”**

1) "O mundo tem uma língua universal que é o Inglês, portanto, a mesma tornou-se essencial no nosso aprendizado."
2)“ Hoje em dia o ingles nao e mais um diferencial e sim um requisito essencial. Outras linguas podem ser um diferencial se a empresa nao exigir.
3) Depende da empresa e seu âmbito de atuação, mas no geral podemos dizer que a importância de idiomas estrangeiros é bastante importante, as vezes até essencial. Sendo a facilitação na comunicação uma das funções do profissional de secretariado, o domínio linguístico é fundamental dentro do ofício.
4) Acredito que seja importante, não mais importante que o conhecimento de Libras e uma ótima postura profissional.
5) Não existem mais fronteiras. Em todos os segmentos de negócios, e, na gestão secretarial o uso da língua inglesa é praticamente obrigatório. O vocabulário de Organização se Eventos, Viagens, das áreas de Marketing, Finanças, Supply Chain (veja o nome já em inglês) Área Técnica são na sua maioria em inglês. Portanto não existe mais isso de dizer que "não preciso de inglês pois minha empresa é nacional". Como disse no início, as fronteiras caíram. O processo de globalização é irreversível. Aliás no Brasil não apenas o domínio da língua inglesa mas também da língua espanhola é muito importante.
6)Entretanto, vale ressaltar que, a maioria das empresas solicitam habilidade de fluência na língua em questão (inglês na maioria), mas não utilizam esse requisito, na prática em si. Acho um verdadeiro descaso.
7)com a globalização as empresas procuram profissionais que possam manter a comunicação verbal ou escrita com empresas de outras nacionalidades.
7)Devido o grande mercado internacional, que hoje se encontra no Brasil . Assim voce falando algum idioma facilita muita na sua profissão hoje.
9)Hoje no Brasil podemos afirmar que atuamos com 3 idiomas: português, inglês e espanhol com muita frequência, além de outros idiomas. Vale ressaltar que ter um outro idioma já faz parte do perfil de um Secretário que busca o sucesso!
10)De alguma maneira temos contato com outras línguas, seja pelo telefone, e-mail ou pessoalmente.
11)Todo profissional deve ser capacitado e no mínimo bilíngue, aliás, ele pode atender clientes estrangeiros, e se não souber falar, pode até arruinar os negócios da empresa em que trabalha.
12)As melhores posições são para secretárias que falem pelo menos mais um idioma. O Inglês é o mais procurado, depois o Espanhol e em 3o. lugar o Francês, pelo que tenho observado.
13)Em um mundo globalizado falar apenas um idioma é pouco. Ingles é universal. Fato. Portuges e frances fala-se em poucos paises. Depois do mandarim, o espanhol é o idioma mais falado. E então o ingles que é bastante utilizado no mundo dos negocios. Nunca senti falta de frances, menos de portugueses.
14)Hoje em dia com a globalização é necessário termos o inglês, pelo menos, fluente. A comunicação é de extrema importância dentro do mundo dos negócios.
15)Eu acho muito importante, pois muitas vezes as empresas pedem idioma fluente para algumas situações atípicas do dia a dia, mas, não é bem verdade que usamos o idioma full time. Muitas vezes as empresas nos pedem fluência mas, nem mesmo os software ou outlook estão na versão inglês ou espanhol.
16)Principalmente quanto a formação envolve mais de um idioma em sua nomenclatura. Muitas Universidades formam o aluno como bilíngue ou trilingue sem domínio nenhum de um segundo idioma.
17)Vou justificar a questão abaixo(17). Para mim a língua inglesa é ESSENCIAL. As outras línguas dependerão do que o profissional de secretariado almejar para a sua carreira, em quais empresas esse profissional gostaria de trabalhar, considerando inclusive suas culturas e climas organizacionais. Por exemplo: se meu objetivo é integrar uma montadora alemã, o alemão será essencial.