

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

---

*Adriana de Paiva Gonçalves<sup>1</sup>*  
*Débora Carneiro Zuin<sup>2</sup>*  
*Emili Barcellos Martins Santos<sup>3</sup>*

**Resumo:** Esta pesquisa exploratória, descritiva, quantitativa 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. O tema é relevante uma vez que diversas pesquisas abordam o domínio de LEs necessário pelo profissional de secretariado executivo como importante competência desse profissional (Bruno, 2006; Moraes & Santos, 2006; Santos & Santos, 2008; Matos & Frutuoso, 2011; Martins, 2013; Rezende, 2013). 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:** Responsabilidade Social. Secretário Executivo. Análise Fatorial.

---

<sup>1</sup> Graduada em Secretariado Executivo Trilingue pela Universidade Federal de Viçosa. E-mail: adripgoncalves@gmail.com

<sup>2</sup> Doutora em Management pela University of Edinburgh, Reino Unido. Professora do curso de Secretariado Executivo Trilingue da Universidade Federal de Viçosa. E-mail: dzuin@ufv.br

<sup>3</sup> Graduação em Secretariado Executivo Trilingue pela Universidade Federal de Viçosa, Mestre e Doutoranda em Letras (Estudos Linguísticos, Literários e Tradutológicos em Francês) pela Universidade de São Paulo. E-mail: emilimartins@yahoo.com.br

## THE FRENCH LANGUAGE IN THE SECRETARIAL PROFESSIONAL'S CONTEXT IN SÃO PAULO STATE

---

**Abstract:** This exploratory, descriptive, quantitative and qualitative research aims to analyze the perception of secretarial professionals about the importance of proficiency in foreign languages, especially French, in their professional practice in the state of São Paulo (SP), Brazil. The theme is relevant as many researches highlights that the executive secretary's proficiency in foreign languages is one of the important competences of this professional (Bruno, 2006; Moraes & Santos, 2006; Santos & Santos, 2008; Matos & Frutuoso, 2011; Martins, 2013; Rezende, 2013). Data collection was carried out with a questionnaire with closed and open questions in order to obtain information about responders' profile, education, work and their opinion on the importance of foreign languages. In addition, a survey was carried out on three recruitment websites to identify São Paulo's labor market requirements on secretarial language skills. As a result, the study found that almost all 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 the English language appears in first place, Spanish in second and French in third. In conclusion, this work reveals that the proficiency in French language is a differential for those who work or intend to work in francophone companies or organizations that have a relationship with people or companies from countries where French is the official language.

**Key words:** Secretariat. French language. Labor market.

## 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 & Santos, 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, 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 para a elaboração desta pesquisa. 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. 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.

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. 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.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

---

Dentre as várias competências exigidas dos profissionais de secretariado, a fluência em idiomas estrangeiros é uma das principais. 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.4<sup>o</sup> as seguintes atribuições:

[...]IV – redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro;

[...] VII – versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa.

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, quase a totalidade dos cursos de graduação em Secretariado Executivo e dos cursos tecnológicos em Secretariado têm em suas matrizes curriculares o idioma inglês. Outro idioma que aparece expressivamente é o idioma espanhol.

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. Nos processos seletivos para preenchimento de vagas de secretariado, é notório ser esse o idioma mais solicitado pelas empresas. 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 do francês, além de ser 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 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), 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.

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.

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

---

Esta pesquisa é caracterizada como exploratória e descritiva, pois buscou-se a familiarização com o tema das línguas estrangeiras, especialmente da língua francesa, no contexto dos profissionais de secretariado executivo, bem como a descrição das características da população estudada, através da análise e interpretação dos dados coletados (Kauark, Manhães & Medeiros, 2010). Quanto à forma de abordagem, trata-se de uma pesquisa quantitativa e qualitativa. O estudo aborda quantitativamente fatores relacionados a língua francesa que são importantes serem levantados para atender os objetivos propostos pelo estudo, contudo conforme defende Roesch (2005), embora ela busque o que é comum, também percebe a individualidade e os significados múltiplos, ao invés de inseri-los apenas em uma média estatística.

Um dos instrumentos de coleta de dados utilizados foi o questionário composto por 25 questões, que foram divididas nas seguintes categorias: perfil geral, formação, mercado de trabalho e percepções acerca da importância dos idiomas. Esse instrumento de coleta de dados foi aplicado a 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. Os dados da pesquisa foram quantificados e procedeu-se com a análise de conteúdo dos depoimentos dos sujeitos da pesquisa.

Foi realizada, ainda, 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 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS**

---

A maior parte dos pesquisados possuía entre 18 e 25 anos (27%), enquanto 21%, 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% tinha idade superior a 50 anos. Quanto ao nível de escolaridade, 23% dos respondentes detinham Pós-Graduação e 48%, apenas superior completo. Também foi identificado um percentual de 17% que estava cursando o ensino superior, 3% que possuía superior



incompleto, 4% que possuía apenas o ensino médio e 5% que não responderam.

Nota-se na amostra que a maior parte dos pesquisados possuía formação específica para a área de secretariado, sendo que 51 (60%) cursam ou já concluíram graduação em Secretariado Executivo (incluindo as modalidades bilíngue e trilíngue); 12 (14%), graduação em Secretariado; 14 (16%) cursos técnico em Secretariado. Porém, havia 8 respondentes (uma porcentagem de 10%), somando os graduados em Letras ou outra formação, que atuavam nessa área sem possuir formação exigida pela lei de regulamentação da profissão nº 9261/1996.

Observa-se, que há um maior número de graduandos ou graduados em Secretariado Executivo, comparado com os demais, que possuíam 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.

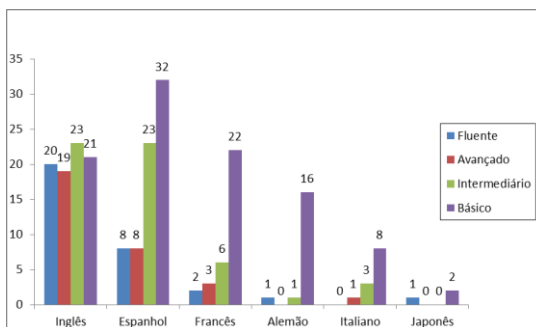
Para verificar se a amostra possuía formação em idiomas estrangeiros, foi perguntado: *“Estuda ou estudou línguas estrangeiras?”* que gerou 91% de repostas positivas, entre os quais um percentual de 34% afirmou ter fluência em pelo menos um idioma, 21% ter nível avançado, 32% possuir nível intermediário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

Somando, no entanto, a parcela que não estudou idiomas (10%) com a que possui nível básico (11%) e intermediário (30%) 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 significativo, 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) e Martins e Nunes (2013).

Com relação ao nível de proficiência nos idiomas estudados pelos respondentes, verifica-se, no gráfico 1, 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 e também por ser considerado o idioma global (Santos & Santos, 2008) e ainda por ser o mais solicitado pelas empresas.

Gráfico 1 – Nível de conhecimento em idiomas estrangeiros



Fonte: Elaborador pelos autores a partir de resultados da pesquisa (2014)

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 estudaram em algum momento, apenas 2 afirmaram ter fluência nesse idioma, enquanto a maioria (22) tem apenas nível básico. 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.

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.

A maior parte dos pesquisados, 64%, atua em empresas nacionais, enquanto 35 % trabalha em multinacionais, e apenas 1%

atua em uma Organização Não Governamental (ONG). Considerando o porte das organizações, 58% entre os pesquisados trabalham em grandes empresas (49 respondentes), enquanto 22% (36) atuam em médias (36) e 20% em pequenas (21% em cada).

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.

Em relação a frequência com que esses profissionais utilizam os idiomas estrangeiros no trabalho, averiguou-se 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.

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. 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 Bilingue	20%	0%	0%
Secretário/Secretária	20%	22%	47%
Secretário Executivo/Secretária Executiva	13%	17%	5%
Sec. Executivo/Secretária Executiva Bilingue	20%	6%	0%
Sec. Executivo/Secretária Executiva Trilingue	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: Elaborador pelos autores a partir de resultados da pesquisa (2014)

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.

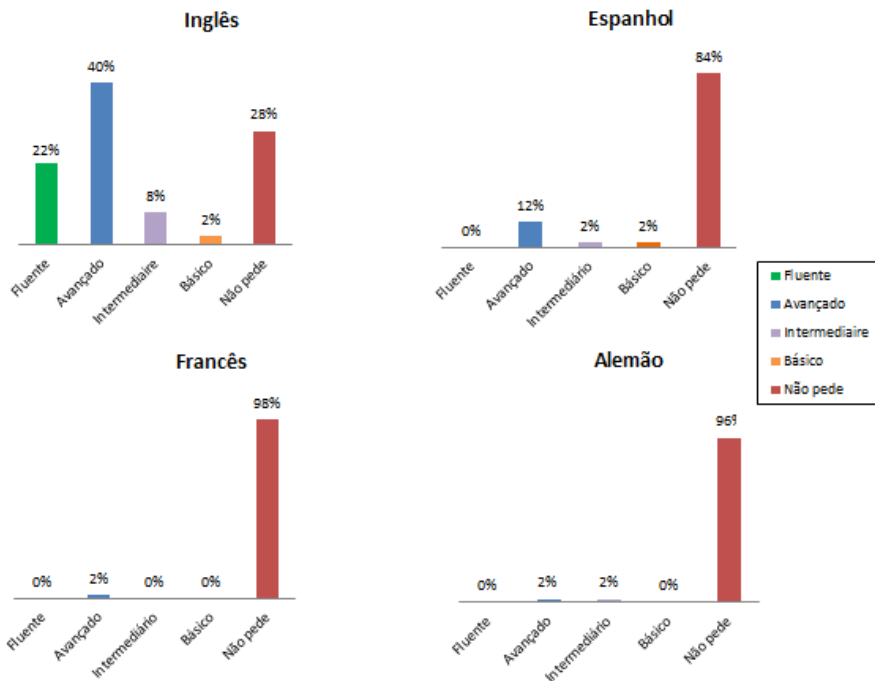
Essas informações estão em consonância com o guia de salários do SINSESP (2014), que indica que profissionais de secretariado bilíngues são mais bem remunerados que aqueles que dominam apenas o português. Constatou-se, portanto, que o conhecimento e o uso de línguas estrangeiras não é apenas uma condição 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 realizado o seguinte questionamento: *“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 SP (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 1 - Idiomas exigidos em vagas na área de secretariado em São Paulo, SP (2014).



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

Quanto aos idiomas solicitados, como pode ser visto na figura 1, 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, 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.

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 a essa importância, observou-se entre as justificativas 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%) apontou 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: Elaborador pelos autores a partir de resultados da pesquisa (2014)

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.*

Apenas 3 respondentes (4%) classificam o idioma francês como essencial no cargo em que atuam no momento da realização da pesquisa, enquanto 29 (34%) o classificam como diferencial e 52 (62%), como desnecessário. As justificativas para essa classificação foram resumidas no Quadro 1 (o número entre parênteses refere-se à quantidade de respostas em que o motivo foi citado):

Quadro 1 – 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: Elaborador pelos autores a partir de resultados da pesquisa (2014)

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.

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.*”

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 2.

Quadro 2 – Motivos que influenciaram o estudo do francês como língua estrangeira

<b>Motivo apresentado</b>	<b>Número de respostas</b>
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: Elaborador pelos autores a partir de resultados da pesquisa (2014)



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 3 foram selecionadas algumas respostas, que melhor expressam os motivos apresentados.

Quadro 3 – 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 III 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: Elaborador pelos autores a partir de resultados da pesquisa (2014)

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.

## **5 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 requer conhecimentos no idioma inglês e no espanhol, enquanto há poucas vagas que exigem o francês, alemão ou outro.

Identificou-se através da pesquisa bibliográfica e também da coleta de dados que o profissional de secretariado atual está mais capacitado e preparado para atender às demandas advindas do mercado de trabalho globalizado que aquele profissional de vinte anos atrás, responsável apenas pela execução de atividades rotineiras. A lei de regulamentação da profissão que passou a exigir formação específica para a atuação desse profissional, bem como o Parecer Nº 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, 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 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. Propõe-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.

## REFERÊNCIAS

---

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 nº7377, 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.

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

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.

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-língue. 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.

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.

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.

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**, 2014. Disponível em: <<http://www.sinesp.com.br/juridico/guia-de-salario>>. Acesso em: 5 set. 2014.

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.