REVISTA EXPECTATIVA
SECRETARIADO
GESTÃO
COMUNICAÇÃO

A LÍNGUA INGLESA NA ÁREA SECRETARIAL: OS USOS E O NÍVEL DE CONHECIMENTO NECESSÁRIO

Adriana Cristina Sambugaro de Mattos Brahim[1], Maria Antonia Baggio Coppi[2]

Resumo: Este artigo objetiva apresentar uma pesquisa sobre os usos da língua inglesa por profissionais de Secretariado e um teste final de língua inglesa realizada com um grupo de discentes concluintes de um curso de Secretariado de uma universidade brasileira. Os dados gerados mostraram informações interessantes sobre os usos da língua inglesa por esses profissionais, confirmando algumas hipóteses de atividades laborais que de fato são realizadas no cotidiano das empresas, bem como a frequência de cada atividade, indicando o nível de conhecimento e competências linguísticas necessárias aos profissionais em serviço. A avaliação final revelou que o nível de conhecimento de língua inglesa dos discentes que realizaram a avaliação, está aquém das necessidades de uso desta língua, se comparado ao nível necessário demonstrado pelas respostas dos profissionais de Secretariado que participaram da pesquisa.

Palavras-Chave: Inglês na área Secretarial. Ensino-aprendizagem de língua inglesa. Inglês no ambiente corporativo.

[1] Doutora e Mestre em Linguística Aplicada (UNICAMP), Especialista e Licenciada em Letras (UNESPAR). Professora de Língua inglesa do Setor de Educação Profissional e Tecnológica da UFPR e do programa de pós-graduação em Letras da UFPR. Líder do GPLEM - Grupo de Pesquisa em Línguas Estrangerias Modernas - DGP/CNPq.

[2] Bacharel em Letras pela Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras – Fundação Santo André/SP e Tecnóloga em Secretariado pela Universidade Federal do Paraná – UFPR. Pesquisadora do GPLEM - Grupo de Pesquisa em Línguas Estrangeiras-UFPR-DGP/CNPq.

ENGLISH LANGUAGE IN THE SECRETARIAL AREA: THE USAGES AND THE NECESSARY LEVEL KNOWLEDGE

Abstract: This paper aims to present a research about the usages of English by secretarial professionals and an exit test of English taken by a group of undergraduate students from a Brazilian University. The generated data showed interesting information about the usages of English by the professionals, which confirmed some hypothesis of labor activities that indeed are in the companies' everyday routine, and the frequency of each activity, indicating the necessary knowledge and the linguistic competencies professionals need. The exit test has revealed that the student's English level is well below, if compared to that one of the Secretariat professionals who were involved in the investigation.
Keywords: English in Secretariat area. English teaching and learning. English in the labour market.

1 INTRODUÇÃO

O ensino/aprendizagem da Língua Inglesa teve crescimento exponencial após a segunda guerra mundial, ganhando *status* de língua internacional ou franca (CRYSTAL, 2003). Diante desse fato, vários segmentos de trabalho estabeleceram o domínio dessa língua como requisito básico para bom desempenho profissional. A área de Secretariado, acompanhando essa tendência, também passou a considerar relevante essa competência na formação de seus profissionais. Mas quais são os usos da língua inglesa na área secretarial atualmente? O ensino da língua inglesa na educação profissional, mais especificamente no curso de Secretariado, tem efetivamente contribuído para a formação desses profissionais, capacitando-os a se comunicarem e interagirem no mundo corporativo por meio dessa língua? Neste sentido, o trabalho apresentado aqui pretendeu buscar elementos para uma reflexão sobre os usos da língua inglesa no ambiente corporativo por profissionais de Secretariado, e ao mesmo tempo, avaliar o nível de conhecimento de um grupo de discentes concluintes de um curso de Secretariado de uma universidade brasileira, visando uma comparação entre os resultados em termos de aprendizagem de língua inglesa e a realidade prática do cotidiano desses profissionais.

Com relação ao ensino da língua inglesa no Brasil, Santos (2011) e autores de documento do British Council (2014), apontam que, embora a Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB) e os Parâmetros Curriculares Nacionais (PCN)

estabeleçam a obrigatoriedade do ensino de uma língua estrangeira para os ensinos fundamental e médio, especialistas, professores e governo reconhecem que, em se tratando do ensino de inglês na educação básica, seja privada ou pública, este ensino não consegue formar estudantes com um bom nível de competência na língua inglesa. As causas apontadas para essa deficiência são a pouca estrutura para um ensino adequado da língua, turmas com número elevado de alunos, baixa carga horária e professores com formação inadequada ou insuficiente para o exercício da docência em língua inglesa.

Diante desses aspectos, infere-se que um dos principais problemas que afetam os discentes ao ingressarem em um curso superior, como no caso do curso de Secretariado usado como referência para a pesquisa aqui apresentada, é o baixo nível de inglês que tiveram antes do ingresso na universidade, pois frequentemente começam o curso sem conhecimentos linguísticos básicos, o que pode, muitas vezes, comprometer sua formação acadêmica profissional no que diz respeito à aprendizagem de inglês, principalmente porque a grade curricular do curso em questão possui viés para a área de negócios, o que pode levar as práticas de sala de aula para o desenvolvimento de competências que necessitam de um conhecimento linguístico prévio da língua inglesa.

Segundo Moraes (2015), o mercado de trabalho espera que um secretário tenha o domínio de mais de uma língua para executar as diversas tarefas incumbidas a essa profissão. Essa expectativa é corroborada pela Lei de Regulamentação da Profissão Secretarial (Lei 7377, de 30/09/85 e Lei 9261, de 10/01/96) que em seu artigo 4° especifica como sendo algumas atribuições desse profissional a “redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro” e “versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa” (FENASEC, 2016).

Portanto, considera-se importante dar atenção para a formação em língua estrangeira dos alunos de Secretariado, para minimamente propiciar um suporte de conhecimentos linguísticos que os preparem para a sua inserção no mercado de trabalho, tendo em vista que o futuro profissional poderá ser prejudicado pela falta de conhecimento de uma língua estrangeira.

Sendo assim, através das respostas adquiridas por meio de um questionário *online* enviado a profissionais da área secretarial, e uma avaliação final de uma

turma de alunos concluintes do ano de 2015 de um curso de Secretariado de uma universidade brasileira, o trabalho apresentado aqui teve como principal objetivo identificar quais os usos da língua inglesa no ambiente corporativo de profissionais de Secretariado; mais especificamente confirmar algumas hipóteses sobre quais as principais atividades realizadas em língua inglesa por profissionais de Secretariado, levando em conta a influência desse idioma como língua internacional ou franca na sociedade globalizada, e como os discentes do curso de Secretariado escolhido para a investigação estão concluindo o curso em termos de aprendizagem e consequente nível de conhecimento de língua inglesa. Espera-se que as reflexões trazidas aqui contribuam para reflexões sobre as práticas atuais e futuras com vistas a uma formação profissional adequada aos futuros profissionais de Secretariado.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A língua inglesa tornou-se a língua mais utilizada para a comunicação global a partir da metade do século XX. Com a globalização, a utilização de uma língua padrão facilitou a forma de se comunicar (Silva, Freitas e Barros, 2014). Desse modo, no mundo corporativo também observou-se a adoção da língua inglesa como língua global para as relações de trabalho, visto que as organizações igualmente necessitam de um envolvimento além fronteiras para realizar seus negócios.

Segundo Crystal (2003), a propagação do inglês pelos países, onde esse idioma não é a língua materna, começou a partir da Revolução Industrial e do processo de colonização de vários países nas Américas, Ásia, África e Oceania, consolidando-se como língua internacional e idioma global após os Estados Unidos se fixarem como superpotência. Ou seja, a força militar, política e econômica de um país e sua influência sobre os demais determina o meio de comunicação entre eles, isto é, o idioma que irá prevalecer. “Uma língua tem tradicionalmente se tornado uma língua internacional por uma razão principal: o poder de seu povo, especialmente o poder político, militar e econômico” (CRYSTAL, 2003, p. 9-10). Ainda considerando o crescente aspecto da globalização, o autor destaca também a importância, as razões e a necessidade de se ter uma língua que facilite a interação entre as nações e, mais particularmente, entre os indivíduos.

> Não há precedentes na história da humanidade para o que acontece com as línguas, em tais circunstâncias de rápida mudança. Nunca houve um tempo em que tantas nações precisassem muito conversar umas com as outras. Nunca houve um tempo em que tantas pessoas desejassem viajar para tantos lugares. Nunca houve tal tensão colocada sobre os recursos convencionais de tradução e interpretação. Nunca foi maior a necessidade de um bilinguismo mais generalizado, para aliviar o fardo imposto aos poucos profissionais. E nunca houve uma necessidade mais urgente de uma linguagem global. (CRYSTAL, 2003, p.14)

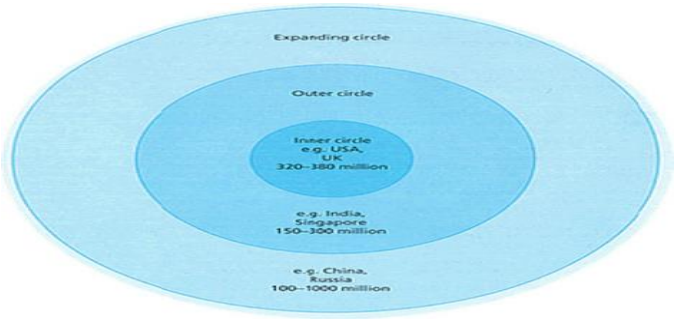
Para Moraes (2015), no mundo contemporâneo globalizado, a língua inglesa é considerada internacional ou língua franca, pois abrange todos os segmentos profissionais e pessoais, sendo a língua base da tecnologia, das artes e do entretenimento, dos desportos internacionais e da aviação, dos estudos e pesquisas científicos, das transações de comércio internacional, do turismo e do intercâmbio cultural, entre outros.

Em todas essas áreas, o inglês tem sido a língua padrão que permite a troca de informações, não importando a origem dos envolvidos, conforme aponta Oliveira (2008):

> Numa economia cada vez mais globalizada, a competitividade de um país depende, em boa medida, da facilidade de comunicação com os nacionais dos outros países. A língua constitui um suporte privilegiado para a transmissão de informação e o inglês, como é sobejamente conhecido, ocupa hoje uma posição predominante, sem paralelo com qualquer outra língua. (OLIVEIRA, 2008, p. 1)

Objetivando ilustrar melhor a disseminação da língua inglesa pelos países ao redor do mundo e o papel que ela assume na atualidade nas diferentes regiões do globo, Crystal (2003) cita o linguista americano Braj Kachru (1985) que sugere a divisão dos países em três círculos concêntricos (conforme figura 1, a seguir): 1) o *inner circle*, ou círculo interior, que engloba os países onde o inglês é considerado língua materna (EUA, Reino Unido, Irlanda, Austrália, Canadá e Nova Zelândia); 2) o *outer circle*, ou círculo externo, que comporta os países que adotam a língua inglesa como segunda língua ou recebe o *status* de língua oficial por motivos histórico-culturais (como Singapura, Índia, Filipinas e Nigéria); 3) o *expanding circle*, ou círculo em expansão, que abarca os países onde a língua inglesa é amplamente ensinada como língua estrangeira (China, Grécia, Japão, Polônia e Brasil, por exemplo).

FIGURA 1 - *THE THREE 'CIRCLES' OF ENGLISH*



Fonte: *English as a Global Language* - David Crystal (2003, p.61)

A partir da explicação sobre disseminação da língua inglesa pelo mundo, constata-se a sua relevância e a reflexão de que a aprendizagem dessa língua é de suma importância para os profissionais de Secretariado que, em seu contexto laboral, atuando em empresas multinacionais ou que possuem clientes internos ou externos de diferentes países, necessitem usar o inglês como língua de contato das comunicações e/ou interações internacionais. Para esses profissionais, o conhecimento da língua inglesa também pode garantir maior competitividade entre os profissionais dessa área.

Silva, Freitas e Barros (2014, p.152) afirmam que, para o profissional de Secretariado que atua em diversas áreas e que necessariamente está inserido no mundo globalizado, o conhecimento da língua inglesa é requisito fundamental.

Carvalho (2002) corrobora a importância da utilização e comunicação em língua inglesa para o profissional de Secretariado, afirmando que o avanço tecnológico aliado ao conhecimento de pelo menos uma língua estrangeira, mais especificamente o inglês, torna o profissional de Secretariado indispensável e cada vez mais valorizado dentro das empresas.

Conforme afirma Canagarajah (2005, *apud* Mott-Fernandez e Fogaça, 2009), a aprendizagem de línguas estrangeiras modernas proporciona ascensão social e profissional, além de se justificar na necessidade de conhecimento nas diferentes culturas, fato proporcionado com o estudo de outras línguas.

Especificamente em relação à aprendizagem de língua inglesa, Marques, Souza e Barros (2013) afirmam que o direcionamento da aquisição de habilidades voltadas diretamente para a área secretarial tem por objetivo de ensino prover o conhecimento na língua inglesa a fim de atender às necessidades profissionais do

discente.

Ainda no contexto aprendizagem, Vilaça (2010) aponta que o ensino baseado em necessidades reais ou previstas de aprendizagem e comunicação em língua inglesa é denominado Ensino para Fins Específicos (*English for Specific Purposes – ESP*), contrapondo-se ao o inglês para fins gerais (*General English*) ou TENOR (*Teaching of English with No Obvious Reason* − ensino de inglês sem nenhuma razão óbvia). Para Vilaça (2010), enquanto o *General English* engloba, de forma abrangente, o desenvolvimento das quatro habilidades linguísticas por meio de estudos estruturais, lexicais e comunicativos gerais, no *ESP* o ensino prioriza habilidades e conhecimentos delimitados com base no levantamento das necessidades dos alunos.

Nesse mesmo viés, Robinson (1991, *apud* Sanctis e Abib, 2010), elucida que todo curso de língua com abordagem para fins específicos deve ser voltado a um objetivo (*goal-directed*) e atentar para o fato de que os discentes aprendem por necessidade fundamentada nos propósitos advindos especificamente da área de atuação ao qual estão vinculados.

Dessa forma, acredita-se que uma pesquisa que busque descobrir quais os usos da língua inglesa por profissionais de Secretariado é um aspecto crucial para construir entendimentos e propostas para um ensino mais voltado à atender as necessidades dos discentes, preparando-os de forma mais adequada para as necessidades de usos da língua inglesa quando estiverem inseridos no mercado de trabalho.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Os dados sobre os usos da língua inglesa no meio corporativo por profissionais de Secretariado foram obtidos por meio de questionário elaborado em suporte eletrônico, mais especificamente utilizando a ferramenta do Google - o *google forms*. Após a elaboração, o *link* do questionário foi compartilhado em redes sociais, em grupos de comunicação *online* de profissionais que já atuam na área de Secretariado. Não houve qualquer identificação dos respondentes do questionário.

Para que os dados fossem gerados de forma adequada, tentando atender aos objetivos da pesquisa, foi elaborado um questionário com perguntas objetivas e

perguntas dissertativas. Nas questões objetivas houve uma lista de alternativas para as quais os respondentes puderam selecionar as opções correspondentes à sua realidade, havendo ainda a opção “outros” ao final da lista de alternativas de algumas das questões, a fim de garantir uma subjetividade maior, permitindo que os respondentes pudessem fornecer respostas mais específicas ou mesmo apontar diferentes opções, além daquelas previamente propostas.

Para estruturação do questionário, buscou-se organizar as perguntas de maneira prática, visando estimular as respostas pretendidas e, ao mesmo tempo, manter uma coerência entre as questões, o que possibilitou dividir o questionário em três partes. Nesse sentido, partiu-se de perguntas introdutórias básicas para identificar o perfil do respondente, preservando seu anonimato; posteriormente introduziu-se as informações acadêmicas, coletando informações sobre o ensino/aprendizagem da língua inglesa; e concluiu-se com informações sobre a atuação profissional dos respondentes com relação ao uso da língua inglesa.

O questionário ficou disponível por 20 dias e, ao todo, 33 secretários e secretárias de várias localidades do Brasil responderam às perguntas. As respostas obtidas foram categorizadas em 3 partes: a primeira contendo informações com relação ao perfil dos respondentes, a segunda referente às aquisições de conhecimentos linguísticos provenientes de formação acadêmica, e a terceira destinada às informações relacionadas ao meio laboral.

4 ANÁLISE DOS DADOS E INTERPRETAÇÃO DE RESULTADOS

Segundo Duarte (2012), a pesquisa quantitativa é a tradução, em números, das opiniões e informações para se proceder à análise dos dados e, mais tarde, chegar a uma conclusão. Já a pesquisa qualitativa é a consideração dos traços subjetivos e as particularidades do sujeito investigado, interpretando aquilo que não pode ser mensurável ou quantificado. A partir dessas duas perspectivas de pesquisa, a análise das informações coletadas por meio do questionário *online* pode ser considerada como tendo um caráter misto, ou seja, usou-se de aspectos quantitativos e qualitativos, a partir dos quais foram analisados e interpretados tanto os dados gerados de acordo com determinados dados percentuais, quanto pelo conteúdo das informações dadas.

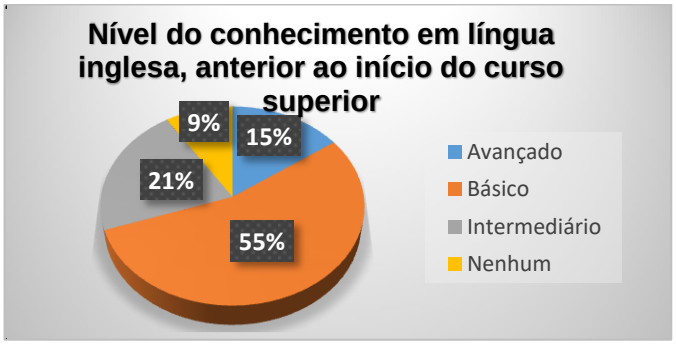
Conforme detalhamento na seção anterior, o questionário foi dividido em três partes. A partir de agora, serão feitas algumas análises das informações coletadas por meio das respostas de cada parte do questionário.

A primeira parte do questionário possui questões sobre idade, sexo, formação em graduação superior e tempo de atuação como profissional de secretariado. Neste sentido, destaca-se que 63,6% dos respondentes estão na faixa etária dos 20 aos 30 anos; 24,2% entre 30 e 40 anos e 12,2% possuem idade acima dos 40 anos. Dos 33 respondentes, 88% são do sexo feminino, 30 possuem formação superior em Secretariado (Bacharelado ou Tecnólogo) e 03 têm formação superior em áreas diversas, mas trabalham como profissionais de Secretariado. Quanto ao tempo de atuação na área secretarial, 18% responderam que atuam há menos de 1 ano; 40% responderam entre 1 a 5 anos; 15% entre 5 a 10 anos; 15% entre 10 e 15 anos e 12% disseram trabalhar há mais de 20 anos nessa área.

Conhecer o perfil dos respondentes teve por finalidade corroborar com as análises dos dados relativos à utilização do inglês no meio corporativo e entender a real situação dos profissionais, o que será tratado mais adiante neste artigo.

A segunda parte das questões teve como foco a busca de informações sobre a formação acadêmica, principalmente no que se refere à aprendizagem da língua inglesa, desde antes do ingresso na graduação, até após a conclusão do curso superior. As perguntas referiram-se à duração do curso de graduação, nível de conhecimento de inglês anterior ao ingresso no curso, realização de cursos extras para aquisição de conhecimentos na língua durante ou após a conclusão do curso de graduação e ao nível de proficiência na língua inglesa no momento em que o questionário da pesquisa foi preenchido.

FIGURA 2: NÍVEL DE CONHECIMENTO DA LÍNGUA INGLESA ANTES DE INICIAR O CURSO DE SECRETARIADO



Fonte: Gráfico gerado pelo formulário (2016)

Neste gráfico, observa-se que mais da metade dos participantes possuíam nenhum contato com a língua inglesa, ou apenas noções básicas, antes de ingressarem no curso superior, totalizando 64% em comparação a 36% que já possuíam o nível intermediário ou mesmo avançado.

Dentre os que já possuíam algum conhecimento na língua inglesa, 91% responderam, em questão dissertativa, que haviam realizado cursos particulares anterior ao ingresso na graduação. Esse resultado demonstra, acredita-se, a preocupação prévia de quase a totalidade dos respondentes em aprender uma língua estrangeira, entendendo sua importância e a competitividade do mercado de trabalho.

Os participantes também responderam uma segunda questão dissertativa sobre a necessidade de aulas particulares e cursos extras para o aprendizado da língua inglesa durante a graduação ou após a conclusão do curso. Dentre as respostas obtidas, 88% alegaram ter realizado uma das opções citadas e 12% alegaram não ter tido necessidade de capacitação complementar. Este alto percentual, ou seja, 88% dos respondentes afirmando que necessitaram de apoio extra durante ou após a conclusão do curso corrobora o que reconhecem alguns especialistas, ou seja, a baixa eficácia do ensino da língua inglesa no sistema de ensino fundamental e médio brasileiro, conforme apontam Santos (2011) e os autores do British Council (2014).

Na sequência, através de questão objetiva, foi perguntado sobre o nível de proficiência em língua inglesa no momento em que os respondentes preencheram o questionário. 21% alegaram possuir apenas o nível básico de conhecimentos na língua, 46% declaram enquadrar-se no nível intermediário, 27% disseram possuir nível avançado, e apenas 6% informaram ser fluentes em inglês, conforme gráfico abaixo (figura 3).

FIGURA 3: NÍVEL ATUAL DE CONHECIMENTO NA LÍNGUA INGLESA

Fonte: Gráfico gerado pelo formulário (2016)

A partir deste gráfico, dois pontos importantes se quer salientar: primeiro, esse resultado é a classificação que cada respondente faz do seu próprio nível de conhecimento de língua inglesa; segundo, mesmo depois de longos anos de estudos da língua inglesa nos ensinos fundamental, médio e superior − complementados com cursos extra, para alguns − os níveis de proficência avançado e fluente não apresentam percentuais expressivos.

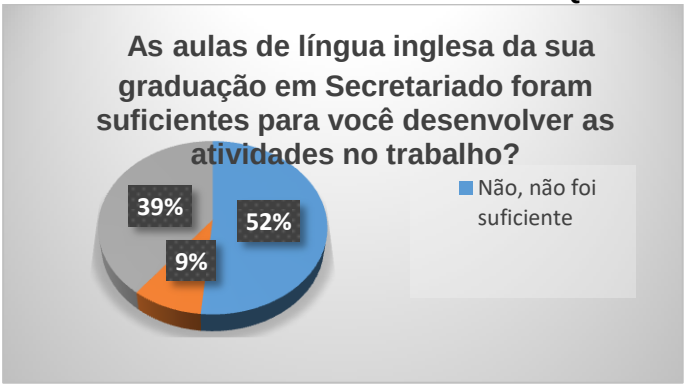
Na terceira parte do questionário, a mais importante para o objetivo principal da pesquisa que foi justamente tentar identificar ou confirmar os usos da língua inglesa no contexto laboral dos profissionais de Secretariado, buscou-se informações pudessem responder a pergunta apresentada na introdução deste trabalho, ou seja, “quais são os usos da língua inglesa na área secretarial atualmente?”. Assim, a interpretação das informações adquiridas por meio da terceira parte do questionário apresentarão os usos da língua inglesa nas atividades que compõem a rotina de trabalho dos profissionais de Secretariado, bem como a relação entre o inglês adquirido na formação acadêmica e o inglês utilizado na rotina laboral, tentando responder à outra pergunta proposta, qual seja, “o ensino da língua inglesa na educação profissional, mais especificamente no curso de Secretariado, tem efetivamente contribuído para a formação desses profissionais, capacitando-os para se comunicarem e interagirem no mundo corporativo por meio dessa língua?

Nessa última parte do questionário, foram feitas perguntas quanto ao aproveitamento, no meio laboral, do inglês aprendido na graduação; em quais atividades do escopo de trabalho de um profissional de Secretariado a língua inglesa é utilizado e qual a frequência desse uso; se foi exigido algum nível de proficiência em língua inglesa no momento da contratação para o cargo e se essa exigência foi confirmada, posteriormente, com a real utilização da língua inglesa no desempenho profissional.

Quanto ao inglês obtido durante a graduação, foi perguntado se os conhecimentos adquiridos foram suficientes para o desempenho profissional; se foram parcialmente suficientes, necessitando complementação; e se não foram suficientes, tiveram que ser complementados e aperfeiçoados por outros meios. 52% dos entrevistados alegaram que o inglês ensinado nas diversas instituições onde estudaram não foi suficiente para uma boa execução das atividades no ambiente de

trabalho; 39% alegaram ter sido parcialmente suficiente; e apenas 9% disseram que o inglês aprendido na graduação foi suficiente. Esses resultados estão demonstrados abaixo (figura 4):

FIGURA 4: SUFICIÊNCIA DO CONHECIMENTO DE INGLÊS ADQUIRIDOS NA GRADUAÇÃO.



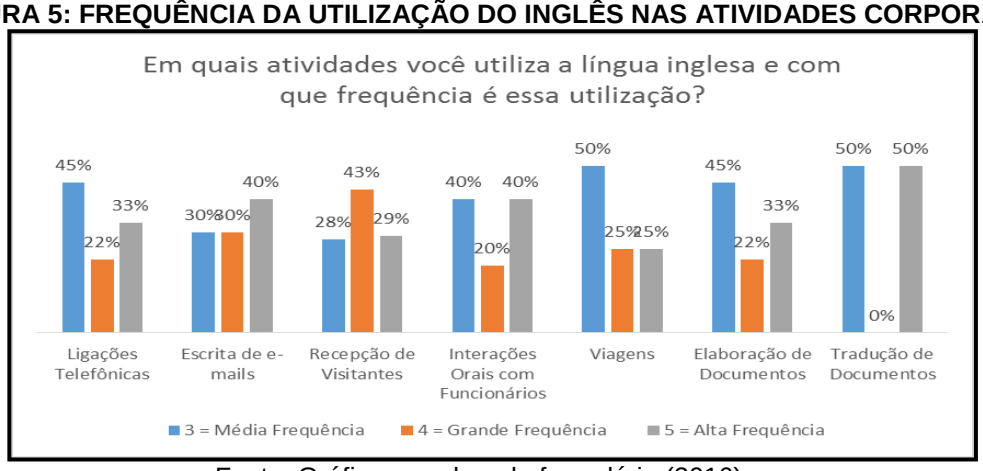
Fonte: Gráfico gerado pelo formulário (2016)

Segundo Lakatos e Marconi (2003), após a geração dos dados de uma pesquisa, estes devem ser submetidos a uma verificação crítica, evitando informações que podem prejudicar os seus resultados. Desse modo, tendo em vista que um dos objetivos da pesquisa aqui apresentada foi identificar os usos da língua inglesa, para análise e interpretação dos percentuais das próximas questões considerou-se apenas os respondentes que realmente utilizam a língua inglesa no seu contexto laboral, e não a totalidade das 33 respostas obtidas. Assim sendo, para verificar quais os usos da língua inglesa em atividades laborais, e qual sua frequência de uso, propôs-se uma questão com atividades que compõem a rotina de trabalho de um profissional de Secretariado. Os respondentes deveriam categorizá-las de acordo com a frequência de uso, sendo que deveriam atribuir 3 para uso de média frequência; 4 para grande frequência e 5 para atividades em que o uso da língua fosse bastante alto. Seguindo o parâmetro supracitado, na análise dessa questão foram excluídas as respostas com as atribuições 1 e 2, pois elas correspondem à inexistência e ao baixíssimo uso da língua inglesa, respectivamente.

O gráfico a seguir (figura 5) apresenta a frequência do uso da língua inglesa em atividades como: ligações telefônicas, escrita de e-mails, recepção de visitantes, interações orais com funcionários, viagens, elaboração e tradução de documentos.

Essas atividades laborais foram definidas a partir da experiência de uma das autoras deste trabalho, tecnóloga em Secretariado, partindo-se de hipóteses sobre atividades que foram confirmadas após a obtenção das respostas dos profissionais de Secretariado que já atuam no mercado de trabalho. Cada uma dessas atividades será apresentada a seguir com seus respectivos percentuais de utilização.

FIGURA 5: FREQUÊNCIA DA UTILIZAÇÃO DO INGLÊS NAS ATIVIDADES CORPORATIVAS



Fonte: Gráfico gerado pelo formulário (2016)

Para a primeira atividade laboral proposta - ligações telefônicas - 33% consideraram alta a frequência do uso da língua inglesa para desempenho dessa tarefa, seguido de 22% que a classificaram como grande frequência, e 45% dos respondentes atribuíram média frequência. Para a segunda atividade laboral proposta - escrita de e-mails - 40% dos respondentes consideraram utilizar o inglês com alta frequência, seguidos de 30% com grande frequência, e 30% com média frequência. A próxima atividade laboral sugerida é a recepção de visitantes (pessoas que visitam a empresa e que não falam português). O resultado apresentado foi: 29% para alta frequência, 43% para grande frequência, e 28% dos respondentes classificaram essa atividade como de média frequência. A opção seguinte buscou identificar o uso da língua inglesa na interação do profissional de Secretariado com funcionários da mesma empresa. Dos respondentes, 40% afirmaram ter alta frequência desta atividade na sua rotina de trabalho, 20% para grande frequência, e 40% para média frequência. A próxima opção sugerida foi com relação às viagens em que o profissional de Secretariado utiliza a língua inglesa. Para essa questão é importante ressaltar que os percentuais foram analisados com relação ao uso do inglês em oportunidades de viagens, e não na frequência das viagens, embora

possivelmente ambas as considerações possam ter sido feitas no momento da resposta, ensejando oportunidade de adequação em pesquisas futuras relacionadas a esse tema. Sendo assim, 25% afirmaram utilizar a língua com alta frequência, 25% responderam que a utilizam com grande frequência na realização dessa atividade e 50% atribuíram média frequência. A penúltima opção proposta sobre as atividades desenvolvidas na língua inglesa referiu-se à elaboração de documentos para comunicação escrita e formal. Os respondentes que consideraram frequência bastante alta para essa questão totalizaram 33%, como grande frequente foram 22%, e frequência média somaram 45% dos respondentes. A última opção objetiva fornecida foi sobre tradução de documentos. 50% dos profissionais alegaram haver alta utilização da língua inglesa com relação a essa atividade, mesmo percentual para uma classificação media. Nessa questão, não houve respostas indicando a classificação 4, ou seja, grande frequência.

As atividades laborais escolhidas para comporem a lista sobre a frequência de usos da língua inglesa foram todas, em maior ou menor grau, confirmadas como atividades desenvolvidas em língua inglesa pelos profissionais de Secretariado respondentes do questionário. Contudo, a fim de se obter mais informações sobre os usos da língua inglesa em atividades cotidianas laborais, foi proposta uma questão dissertativa complementar de modo a proporcionar maior detalhamento, caso houvesse outras atividades, e sua frequência, que não foram contempladas pela questão objetiva do questionário.

Ao propor esta questão complementar, considerou-se que o escopo de atividades dos profissionais de secretariado diverge de acordo com fatores como porte e nacionalidade da empresa; relações com filiais e/ou fornecedores; cargos a que assessora; ramo de atividade da empresa entre outros, e isso abre espaço para ampliação do rol de tarefas realizadas em língua inglesa.

Uma das respostas para essa questão complementar, e que não estava contemplada na questão objetiva, diz respeito a elaborar e ministrar cursos em língua inglesa na empresa. Essa atividade foi caracterizada com alta frequência, ou seja, o profissional que a desempenha utiliza a língua inglesa com grande recorrência para a realização dos cursos promovidos pela empresa.

Outra resposta mencionou atividades com expatriados, desde reuniões à incumbências gerais, em que se faz necessário o auxílio de um profissional de

Secretariado. Porém, o respondente não informou a frequência de realização desse trabalho.

Por fim, a última pergunta do questionário *online* referiu-se ao domínio da língua inglesa como pré-requisito para a ocupação do cargo atual. Ainda utilizando o parâmetro de considerar somente os respondentes que utilizam o inglês nas atividades laborais, 42% afirmaram que houve um nível exigido, mas que utilizam um nível inferior; 33% afirmaram que houve um nível de exigência e utiliza conforme o que foi exigido; e 25% afirmaram que lhes foi exigido um nível, porém utilizam um nível superior na execução das suas atividades diárias. Com esses resultados pode-se concluir que não há um parâmetro ou critério por parte das empresas entre o nível exigido na contratação do profissional e o que é efetivamente necessário para o profissional no contexto laboral. Esses resultados estão expressos no gráfico abaixo (figura 6):

FIGURA 6: EXIGÊNCIA DO INGLÊS PARA OCUPAÇÃO DO CARGO EM QUE ATUA

Fonte: Gráfico gerado pelo formulário (2016)

Finalizando a análise das questões, observa-se que, embora os números sejam díspares, a língua inglesa é bastante utilizada e adquiri maior importância dependo da natureza do negócio da empresa.

Outro dado de contornos relevantes apontado pela pesquisa é, também, a insuficiência de aprendizagem dos profissionais nos cursos superiores, o que, de acordo com as respostas dadas por vários respondentes, os levou a complementar o aprendizado com cursos extras, em outras instituições ou escolas de línguas, para poderem melhorar sua competência de uso da língua inglesa no contexto laboral.

5 AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE CONHECIMENTO DE LINGUA INGLESA DE UMA TURMA DE ALUNOS CONCLUINTES DE UM CURSO DE SECRETARIADO

A outra etapa da pesquisa foi identificar o nível de conhecimento de língua inglesa de uma turma dos alunos concluintes de um curso de Secretariado de uma universidade brasileira. Para tanto, utilizou-se uma avaliação escrita final (denominada e*xit test*), disponível no manual do professor do livro didático adotado para as aulas de língua inglesa do referido curso. Esta avaliação foi realizada com 18 alunos, formandos do ano de 2015, e possui as características do livro didático adotado, ou seja, o trabalho com o inglês de negócios, baseado em temas contemporâneos que propõem melhorar ou desenvolver a capacidade de comunicação em inglês em diversas situações empresariais e comerciais. Além disso, para a distribuição desse conteúdo e nivelamento do conhecimento, o livro didático em questão utiliza como base de referência de nível linguístico o Quadro Comum de Referência Europeu, ou QCRE (*Common European Framework of Reference for Languages – CERF,* em inglês*)*, por tratar-se dos parâmetros internacionalmente estabelecidos e que descrevem as habilidades linguísticas de um falante de língua estrangeira, ou seja: compreensão escrita, produção escrita, compreensão oral e produção oral. (BRASIL, 2017).

O Quadro Comum de Referência Europeu, ou *Common European Framework of Reference for Languages,* foi desenvolvido pelo Conselho Europeu, com o apoio da Universidade de Cambridge, e divide a aprendizagem de línguas estrangeiras em seis níveis, sendo A1 e A2 para níveis iniciante ou elementar; B1 e B2 para intermediários e C1 e C2 para nível de proficiência ou avançado (BRASIL, 2017), conforme quadro a seguir (figura 7):

FIGURA 7 – NÍVEIS DO QUADRO COMUM DE REFERÊNCIA EUROPEU - QCRE

Fonte: EVENBRITE disponível em https://www.eventbrite.com/e/teste-de-nivelamento-level-test-tickets-34417176702

Para melhor compreensão da análise dos resultados da avaliação do nível de conhecimento, apresentada mais adiante, o quadro a seguir (figura 8) traz, em detalhes, a descrição das habilidades pertencente a cada um dos seis níveis do QCRE/CERF.

FIGURA 8: QUADRO COMUM DE REFERÊNCIA EUROPEU - QCRE
(*COMMON EUROPEAN FRAMEWORK OF REFERENCE FOR LANGUAGES* - CERF)

Proficiente (Avançado)	**C2**	• habilidade de compreender facilmente tudo aquilo que ouve ou lê. • habilidade de resumir informação de fontes orais e escritas, expressando-os em uma apresentação coerente. • habilidade de se expressar com espontaneidade, apresentando extrema fluência e precisão, reconhecendo e exprimindo diferenças sutis de significado, até mesmo em situações mais complexas.
	C1	• habilidade de compreender uma gama ampla de textos longos e difíceis, e reconhecer significados implícitos. • habilidade de se expressar com fluência e espontaneidade, sem muito esforço. • habilidade de usar a língua com flexibilidade e eficiência, para fins sociais, acadêmicos e profissionais. • habilidade de produzir textos claros, bem estruturados e detalhados sobre assuntos complexos, demonstrando uso competente de padrões organizacionais, conectores e recursos coesivos.
Autônomo (Intermediário)	**B2**	• habilidade de compreender as ideias principais de um texto complexo tanto sobre temas concretos quanto abstratos, incluindo assuntos técnicos referentes a um campo específico de conhecimento. • habilidade de interagir com fluência e espontaneidade, possibilitando a interação com falantes nativos da língua sem esforço para nenhum dos participantes. • habilidade de produzir textos claros e detalhados sobre uma ampla gama de assuntos, e explicar um ponto de vista sobre determinado assunto, apontando vantagens e desvantagens de diferentes opções.
	B1	• habilidade de compreender os pontos principais de textos em língua padrão sobre assuntos comuns em ambientes de trabalho, escola, lazer, etc. • habilidade de lidar com a maioria de situações de viagem a lugares onde a língua estrangeira é falada. • habilidade de produzir textos simples e conectados, sobre temas familiares ou de interesse pessoal. • habilidade de descrever experiências e acontecimentos, planos, expectativas e ambições, e dar explicações sucintas sobre seus motivos.
Básico (Iniciante)	**A2**	• habilidade de compreender orações e expressões frequentemente utilizadas, relativas a áreas de relevância imediata (por exemplo, informações básicas sobre si mesmo(a) e sua família, geografia local, profissão, compras). • habilidade de se comunicar em tarefas simples e rotineiras que requerem trocas diretas de informação sobre assuntos rotineiros e familiares. • habilidade de descrever de forma simples aspectos de seu ambiente mais próximo, e assuntos mais urgentes.
	A1	• habilidade de compreender e usar expressões cotidianas e frases muito básicas para satisfazer necessidades concretas. • habilidade de se apresentar e apresentar outros, e responder perguntas pessoais, tais como local de residência, pessoas conhecidas e pertences. • habilidade de interagir de forma simples, contanto que o interlocutor fale lenta e claramente, e esteja preparado para ajudar.

Fonte: Portal Academicis Bolsas de Estudo no Exterior. Disponível em http://www.bolsas.academicis.org/2013/08/testes-de-proficiencia.html

O QCRE/CERF, ao descrever o desempenho linguístico do aprendiz de línguas estrangeiras, estabelece as competências que esse aprendiz deverá ter em um dado nível, no processo de comunicação. O livro didático adotado aplica esses níveis em seus livros da seguinte maneira: livro *Elementary* abrange os níveis A1 e A2; o *Pre-Intermediate*, o nível B1, além de retomar conteúdo do nível A2;

Intermediate abrange os níveis B1 e B2; *Upper Intermediate*, nível B2 e introduz elementos do nível C1 e o *Advanced* abrange competências do nível C1 e C2. No curso de Secretariado de onde são os discentes que realizaram o teste final de nível, as aulas de língua inglesa estão divididas em seis semestres do curso, sendo que cada disciplina possui uma carga horária de 60 horas, totalizando 360 horas. Para essas aulas é adotado o livro *Elementary* para os três primeiros semestres, e o *Pre-Intermediate* para os últimos três semestres do Curso.

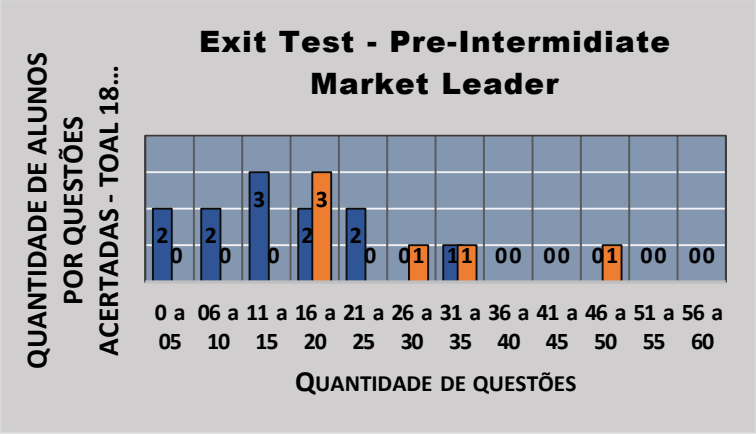
Retomando o objetivo de tentar verificar o nível de conhecimento em língua inglesa de um grupo de formandos de um curso de Secretariado, o gráfico a seguir (figura 9) apresenta a composição do teste final aplicado, em relação ao número de questões de cada habilidade, ou seja, são 60 questões divididas nas habilidades de *listening*, *vocabulary*, *grammar*, *skill comprehensi*on e *reading comprehension*, além da produção de um texto (*writing*) em inglês sobre um tema proposto.

FIGURA 9: ATIVIDADES DO TESTE FINAL

Fonte: Elaborado pelas autoras (2017)

Diante da base de referência calcada no QCRE/CERF, o resultado do teste final (conforme figura 10) mostra que 67% dos 18 alunos avaliados não se enquadram nem mesmo no nível iniciante, ou seja, o A1:

FIGURA 10: RESUMO DO TESTE FINAL



Fonte: Elaborado pelas autoras (2017)

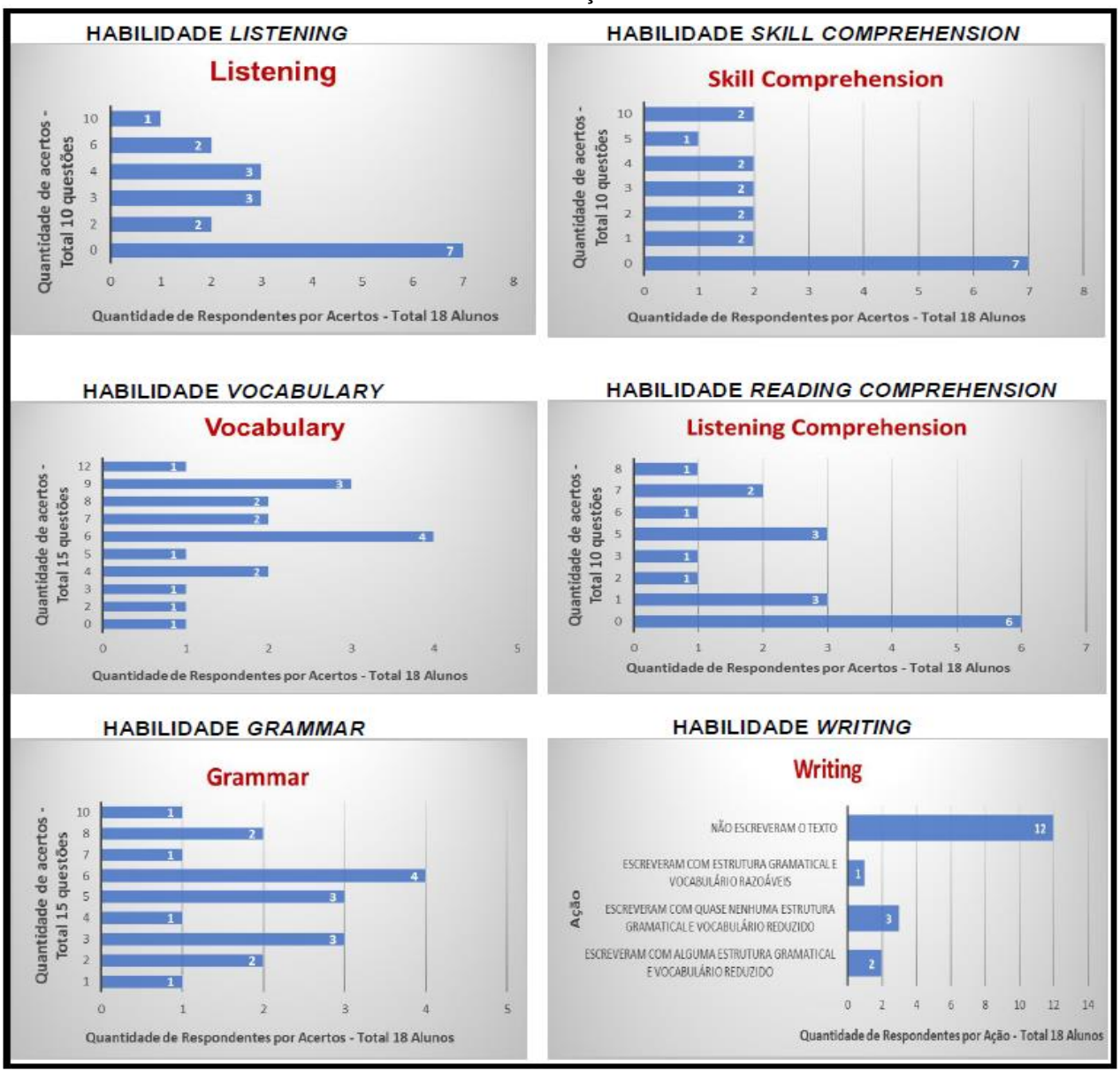
Observa-se também, a partir das informações apresentadas pela figura 10, que solicitações simples para respostas dos exercícios não foram atendidas por esses 67% dos discentes e, também, não foi desenvolvido o texto de avaliação. Portanto, depreende-se desse fato a baixa competência em língua inglesa por 67% dos discentes avaliados. Os outros 33**%** dos discentes acertaram entre 16 e 50 questões, do total de 60, sendo que apenas um aluno acertou 50 questões e produziu um texto coerente com o que fora solicitado, utilizando estrutura gramatical e vocabulário razoáveis de acordo com a correção realizada. Infere-se, desse modo, que o aluno que acertou 50 questões e produziu um texto de forma satisfatória pode enquadrar-se no nível A2 do Quadro Comum de Referência Europeu, enquanto que, como já apontado anteriormente, os demais não ultrapassam o nível A1. Esses resultados são representados nos gráficos das figuras 10 e 11 (figura 11 apresentada a seguir).

FIGURA 11: PERCENTUAIS DA PRODUÇÃO DE TEXTO

Fonte: Elaborado pelas autoras (2017)

Nos gráficos da figura 12, é possível observar o desempenho dos discentes na avaliação por habilidade: *Listening, vocabulary, grammar, skill comprehension, reading comprehension* e *writing.*

FIGURA 12- GRÁFICOS DAS AVALIAÇÕES POR HABILIDADES



Fonte: Elaborado pelas autoras (2017)

Analisando individualmente os gráficos das habilidades, percebe-se um pequeno destaque para o conhecimento de vocabulário e gramática, mas no geral o resultado não aponta bom desempenho geral no uso da lingua inglesa por parte dos discentes avaliados. Além disso, é importante destacar que o livro didático adotado na turma dos discentes avaliados, estabelece que nessa fase eles deveriam enquadrar-se no nível B1, conforme mostra o quadro abaixo (figura 13 − vide seta indicada), extraído do site da editora do livro didático. O quadro traz, também, o comentário sobre o nível que deveriam estar os discentes concluintes do Curso, conforme sua correlação com o nível B1 do QCRE/CERF.

FIGURA 13: QUADRO EXPLICATIVO NÍVEL B1

PEARSON ALWAYS LEARNING

Market Leader Pre-Intermediate 3rd Ed correlation

Comment on level

B1 level includes revision of language forms and basic functions from A2 level. The CEF descriptors are personal communication during travel and tourism; therefore there is not always a clear match to the language of the business context which is presented in Market Leader Pre-Intermediate 3rd Edition. However, learners completing this course will be competent at B1 level in non-business contexts.

Module 1: Careers

	ACTIVITY / TOPIC	BUSINESS CONTENT	PAGE	LEVEL
LANGUAGE	Can ask about and describe abilities. Can make and respond to requests. Can make and respond to offers.	Interview context	10	B1
VOCABULARY	Business sectors Verb / noun collocations.	 Careers	6 7	
READING	Can understand Daily Telegraph article about Facebook.	Social networks	8	B1
LISTENING	Can follow 3 speakers talking about careers. Can follow an interview.	Careers Finance Director	9 9	B1
SPEAKING	Can discuss ambition and career plan. Can discuss how to advance career.		6 7	B1
WRITING	Email explaining reasons for candidate selection.		13	B1
INTEGRATED SKILLS	Assess and select a candidate for a position. | Read background and job description | Read profiles | Discuss in groups | Select |	Drinks company	12-13	B1
BUSINESS SKILLS	Making contact by telephone. | Identification | request for contact | Explaining purpose.	Various	11	

www.market-leader.net

Fonte: Pearson Education Limited - Market Leader Resources

Percebe-se assim, após uma análise geral do teste aplicado, que o nível de conhecimento de língua inglesa dos alunos formandos de Secretariado do curso escolhido para a análise aqui apresentada, não corresponde ao nivelamento de proficiência em língua inglesa informado pelo livro didático adotado. Entende-se que esse resultado é problemático, uma vez que os discentes deveriam concluir o curso pelo menos com o nível B1, de acordo com o livro didático adotado. No entanto, de acordo com os dados gerados a partir

da avaliação final realizada, percebe-se que os 18 discentes avaliados nem chegaram a apresentar o nível A1 de conhecimento em língua inglesa, que na verdade deveria ser o nível atingido ao final do terceiro semestre do curso.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse trabalho procurou apresentar uma pesquisa que teve como objetivo identificar os usos da língua inglesa por profissionais de Secretariado no ambiente corporativo e verificar quais são as principais atividades em que se utiliza esta língua, diante da sua influência como língua global ou franca no contexto das empresas e, consequentemente, qual a real importância do domínio das línguas estrangeiras por esses profissionais na atualidade. Buscou-se, ainda, averiguar se o nível de conhecimento de língua inglesa de uma turma de discentes concluintes de um Curso de Secretariado de uma universidade brasileira está coerente com o nível que é exigido dos profissionais que já atuam no mercado de trabalho.

Dessa forma, em respostas às questões norteadoras desse trabalho, conclui-se que o profissional de Secretariado realmente precisa ter um bom conhecimento da língua inglesa, pois como apontam os resultados apresentados, é imprescindível que esse profissional esteja apto a realizar, em língua inglesa, interações de comunicação como: ligações telefônicas; produção escrita de e-mails; atendimento a funcionários, clientes e executivos de outros países ou mesmo elaborar planos de viagem internacional para seus executivos, além de saber traduzir, ler e interpretar textos e documentos nesse idioma. Além disso, outras atividades foram mencionadas pelos respondentes ao preencherem o questionário, indicando que, de fato, o uso da língua inglesa está presente e é necessário no cotidiano do trabalho da área secretarial.

Quanto à intensidade de uso da língua inglesa nas atividades do dia a dia, percebeu-se, pelos dados, que é o seguimento de negócios de determinada empresa que indica a frequência de uso do inglês. Empresas dos mais diferentes segmentos - principalmente as multinacionais e as que atuam com o comércio/relação exterior - buscam nos profissionais de Secretariado a

característica multifuncional, a capacidade de ampla atuação dentro das empresas e o domínio de línguas estrangeiras. Assim, o estudo aponta a importância da língua inglesa, como língua de comunicação global ou franca, na formação dos profissionais de Secretariado.

Os resultados do questionário demonstraram que, de fato, é necessário um bom nível de conhecimento da língua inglesa para que os profissionais de Secretariado possam desenvolver suas atividades de comunicação/interação em língua inglesa. Nesse aspecto, é interessante pontuar que mesmo os respondentes que alegaram não utilizar o inglês na execução de suas tarefas, por não haver necessidade de nenhuma língua estrangeira no seu ambiente organizacional atual, precisam estar preparados para os usos da língua inglesa em novas oportunidades de trabalho e devido aos avanços tecnológicos na área secretarial, uma vez que o inglês é a língua estrangeira mais utilizada na área de tecnologia de comunicação e informação.

Outro aspecto levantado neste trabalho é a deficiência de aprendizado da língua inglesa durante os ensinos Fundamental e Médio, que talvez possam comprometer a aprendizagem durante a formação universitária. Neste sentido, pode-se inferir que, o fato de vários profissionais buscarem complementação de aprendizagem, após ou concomitantemente com a graduação, conforme a pesquisa mostrou, pode indicar que a falta de conhecimentos prévios prejudica o desenvolvimento de competências na língua inglesa durante a formação em Secretariado. Isso é um dado importante e preocupante se trazido como contribuição para reflexões sobre a aprendizagem de língua inglesa no curso de Secretariado de onde são os discentes que realizaram o teste final, na medida em que, embora a grade curricular deste curso em questão possua uma carga horária importante em relação às outras áreas de formação em Secretariado, a aprendizagem de língua inglesa não está acontecendo de forma satisfatória e suficiente para capacitar esses futuros profissionais que com certeza necessitarão, como aqueles respondentes do questionário *online*, buscar aprimoramento e/ou aperfeiçoamento de suas competências em língua inglesa em cursos extras fora da sua formação universitária.

Ainda sobre a aprendizagem de língua inglesa no curso de Secretariado de onde eram os discentes concluintes que realizaram o teste

final de nível de conhecimento – embora este curso ofereça uma carga horária de 360 horas para as disciplinas de língua inglesa - ficam as perguntas: Por que os discentes não concluíram o curso melhor preparados? Por que as aulas de língua do curso de Secretariado em questão não proporcionou aos discentes condições de atingirem um nível além do A1? A falta de conhecimentos linguísticos prévios foi de fato um complicador para este grupo de alunos? As ementas das disciplinas de língua inglesa levaram (ou levam) em consideração a deficiência de aprendizado anterior dos discentes e apresenta proposta para melhorar o nível de conhecimento ao final do curso? A carga horária é utilizada de forma adequada? O currículo de língua inglesa está adequado? Enfim, são muitos os questionamentos que merecem novas investigações para que o resultado da aprendizagem de língua inglesa, dos discentes que realizaram o teste final, seja diferente.

Espera-se que os dados gerados para a pesquisa aqui apresentada, bem como as análises interpretativas realizadas, possam contribuir para outras reflexões e novas pesquisas sobre o ensino de língua inglesa na área Secretarial em diferentes instituições brasileiras. Espera-se, igualmente, que as questões aqui apresentadas possam servir de subsídios para o desenvolvimento de propostas curriculares e práticas pedagógicas que proporcionem um nível de conhecimento mais adequado, que possam efetivamente contribuir para um cenário de melhor qualificação dos futuros profissionais para os usos da língua inglesa em suas atividades laborais cotidianas.

Por fim, entende-se que outros enfoques sobre esse tema, ou mesmo estreitar ou ampliar o campo de pesquisa, se faz necessário no sentido de aprofundar os resultados aqui apresentados, posto que a atuação do profissional de Secretariado no mercado de trabalho é dinâmica − novas atividades e incumbências que utilizem a língua inglesa podem surgir, modificar-se ou ampliar-se em consequência de novas tecnologias e da modernização e globalização das relações comerciais e empresariais entre as nações. Portanto, é importante salientar que o estudo aqui apresentado é apenas uma das etapas de um trabalho mais amplo para o qual pretende-se dar continuidade.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Educação. **Idioma Sem Fronteira** - Testes e Cursos de Auto Estudo. 2017. (Disponível em <http://isf.mec.gov.br/cursos-e-testes-de-autoestudo>. Acesso em 27 jul. 2017.

BRITISH COUNCIL. **Demandas de Aprendizagem de Inglês no Brasil** – 2014. Elaborado com pelo Instituto de Pesquisa Data Popular. 1ª Edição. São Paulo. Disponível em <https://www.britishcouncil.org.br/sites/default/files/demandas_de_aprendizagempesquisacompleta.pdf> Acesso em 05 dez. 2016.

CARVALHO, A. P. de. **Manual do Secretariado executivo**. São Paulo: DCL, 2002.3ª edição.

COTTON, D.; FALVEY, D. & KENT, S. **Market Leader Pre-Intermediate third edition**. Pearson Education Limited. England. 2012.

CRYSTAL, D. **English as a Global Language** – Second Edition, 2003 - Cambridge: Cambridge University Press. 2003.

DUARTE, V. M. do N. **Pesquisa Quantitativa e Qualitativa**. Disponível em <http://monografias.brasilescola.uol.com.br/regras-abnt/pesquisa-quantitativa-qualitativa.htm>. Acesso em 12 dez. 2016.

FEDERAÇÃO NACIONAL DAS SECRETÁRIAS E SECRETÁRIOS (FENASEC). (1996). Lei e Regulamentação. Disponível em <http://www.fenassec.com.br/b_osecretariado_lei_regulamentacao.html> Acesso e. 26 jun. 2016.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. Fundamentos de metodologia científica. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003. Disponível em < https://docente.ifrn.edu.br/olivianeta/disciplinas/copy_of_historia-i/historia-ii/china-e-india>. Acesso em 29 jan. 2017

MARQUES, P. da S.; SOUSA, F. de F. de L.; BARROS, I. de C. A Língua Inglesa Nos Cursos De Secretariado Executivo – **Revista Expectativa – Secretariado Executivo**. ISSN 1676-045x. Volume XII – nº 2 – 2013. P.151-169. Disponível em <http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/download/7313/6368> acesso em 25 jan. 2017.

MOTT-FERNANDEZ, C.; FOGAÇA, F. C. Inglês como língua internacional na universidade: rejeição e objeto de desejo. Disponível em: <www.rle.ucpel.tche.br/index.php/rle/article/view/102/71>. Acesso em: 11 set. 2016.

MORAES, k. **O (a) Secretário (a) Executivo (a) e o Mercado de Trabalho.** A Formação do Profissional de Secretariado Executivo no Mercado de Trabalho Globalizado**.** 2015. Disponível em: <https://www.linkedin.com/pulse/o-secret%C3%A1rio-executivo-e-mercado-de-trabalho-forma%C3%A7%C3%A3o-kalinda-moraes> - Acesso em: 12 jul. 2016.

OLIVEIRA, J. P. de. A competitividade nacional e a questão da língua **- Diário Económico**, Set 2008, 1 – Disponível em: <http://www.ordemeconomistas.pt/xportalv3/publicacoes/dossier.xvw?a-competitividade-nacional-e-a-quest%C3%A3o-da-l%C3%ADngua&p=86303>. Acesso em 14 jul. 2016.

SANCTIS, R. J. O. de; ABIB, I. V. Ensino De Língua Estrangeira No Curso De Secretariado Executivo Bilíngue: Buscando Um Caminho Para As Análises De Necessidades Específicas. **Revista De Gestão E Secretariado.** ISSN: 2178-9010. V. 01, N. 01, P.186-198, jan./jun. 2010.

SANTOS, E. S. de S. e. O ENSINO DA LÍNGUA INGLESA NO BRASIL. **BABEL: Revista Eletrônica de Línguas e Literaturas Estrangeiras** n.01, dezembro de 2011. Disponível em <www.revistas.uneb.br/index.php/babel/article/download/99/166> Acesso em 05 dez. 2016.

SILVA, J. S. da; FREITAS, A. A.; BARROS, C. de M. P. Sondagem sobre os conhecimentos em Língua Inglesa dos alunos do curso de Secretariado Executivo na Universidade Federal do Ceará (2014). **Secretariado Executivo Em Revist@**, *9*. Disponível em: <http://www.upf.br/seer/index.php/ser/article/view/4040>. Acesso em: 27 jun. 2016.

VILAÇA, M. L. C. English For Specific Purposes: Fundamentos Do Ensino De Inglês Para Fins Específicos. In: **REVISTA ELETRÔNICA DO INSTITUTO DE HUMANIDADES da UNIGRANRIO**, 2010. Disponível em <http://publicacoes.unigranrio.com.br/index.php/reihm/article/view/1715/808> acesso em 12 dez. 2016.