

EXIGÊNCIAS E USO DA LÍNGUA INGLESA ENTRE ESTAGIÁRIOS DE SECRETARIADO E JOVENS PROFISSIONAIS: UMA ABORDAGEM QUALITATIVA¹

Carolina Tomomi Yonaha²

Thamires Namie Kanashiro³

Ilka Maria de Oliveira Santi⁴

RESUMO

Este trabalho apresenta os resultados de uma pesquisa realizada para identificar as necessidades e demandas da língua inglesa entre estagiários e jovens profissionais egressos do curso de secretariado. Para o desenvolvimento deste trabalho, foi realizada pesquisa bibliográfica sobre fundamentos do ensino comunicativo de língua inglesa e a Análise de Necessidades, bem como uma pesquisa de campo exploratória, por meio de um questionário sobre as funções comunicativas mais utilizadas no dia a dia do profissional. Os resultados obtidos de forma qualitativa apontam para a importância do conhecimento do idioma como fator determinante na atuação dos estagiários de secretariado e jovens profissionais em diversos momentos da rotina empresarial.

Palavras-chave: Língua inglesa no estágio. Análise de necessidades. Ensino de língua estrangeira.

ABSTRACT

This work presents the outcomes of a research made to identify needs and requirements of English language among interns and young professionals from Secretarial course. We made a bibliographic review on the basics of the communicative language teaching and Needs Analysis, and an exploratory research using questionnaires about the most used communicative functions in these professionals' daily life. The results were reviewed qualitatively and emphasized the importance of the English language as a key factor for the performance of these interns and young professionals, in many different moments of a company's routine.

Keywords: English language in internship. Needs analysis. Foreign language teaching.

¹ Artigo científico apresentado como Trabalho de Conclusão para o curso Automação de Escritórios e Secretariado da Faculdade de Tecnologia de São Paulo (FATEC-SP).

² Graduanda do curso de Automação de Escritórios e Secretariado da FATEC-SP. carol.yonaha@gmail.com

³ Graduanda do curso de Automação de Escritórios e Secretariado da FATEC-SP. thamires.kanashiro@fatec.sp.gov.br

⁴ Docente de inglês do DAESTUR, da FATEC-SP. Orientadora do trabalho. ilka.santi@fatec.sp.gov.br

1 INTRODUÇÃO

Com o processo de globalização atual e o mundo cada vez mais interligado pelos avanços tecnológicos, a competitividade do mercado aumenta e as empresas se tornam mais exigentes, buscando profissionais mais flexíveis para lidar com as constantes mudanças e transformações do mercado de trabalho. Assim como destaca Dos Santos (2011), dentre as competências dominadas, a língua inglesa se caracteriza como um importante elemento para se conseguir um espaço no mercado de trabalho. Além disso, mais da metade dos recrutadores exigem candidatos com fluência ou nível avançado em uma segunda língua, sendo a língua inglesa a mais citada, como podemos identificar em relatórios de importantes e tradicionais consultorias de recursos humanos (ROBERT HALF, 2017).

Segundo Pillati e Mariano (2011, p.9), a fluência em idiomas na categoria de língua franca⁵ se faz necessária pela integração global vivida nas últimas décadas, sendo a língua inglesa o principal instrumento de conversação universal, amplamente utilizada no mundo dos negócios.

Desta forma, não são apenas as multinacionais que estão buscando profissionais com maior conhecimento do idioma e capacitados para o mundo globalizado. A maioria das empresas tem uma perspectiva de crescimento, o que demanda colaboradores que possuam domínio de fala e compreensão oral, o que geralmente facilita o contato com clientes, representantes de outros países e fornecedores.

Segundo relatório do British Council (2013), 5,1% da população brasileira com 16 anos ou mais declarou possuir conhecimento da língua inglesa e, desta pequena porcentagem, 47% afirma possuir o nível básico. Embora haja uma taxa muito pequena de falantes de inglês no país, o idioma é o mais requisitado nos negócios internacionais, com a demanda das empresas para o inglês técnico instrumental (compreensão de manuais e softwares específicos) e para conversação (contato com representantes, clientes e fornecedores internacionais). Conforme o mesmo relatório,

⁵Sistema de comunicação usado para estabelecer relações comerciais ou para comunicações básicas, numa comunidade em que coexistem duas ou mais línguas. LÍNGUA FRANCA. In: Dicionário Priberam, 2021. Disponível em: <<https://dicionario.priberam.org/l%C3%ADngua%20franca>>. Acesso em: 13 mai. 2021.

as maiores dificuldades quanto ao idioma estão na fala e compreensão, exatamente uma das necessidades apresentadas pelas empresas (BRITISH COUNCIL, 2013).

No estado de São Paulo, os universitários que falam uma língua estrangeira possuem mais oportunidades de conseguir um estágio, o que se apresenta como requisito na maior parte das empresas (EXAME, 2013). Apesar da relevância, o inglês requisitado nos estágios em secretariado não possui estudos específicos, nem detalhamento quanto às suas necessidades e especificidades, não havendo, portanto, materiais que auxiliem estagiários e potenciais trabalhadores quanto ao nível necessário do idioma para que possam se preparar.

Este trabalho tem como objetivo contribuir para o entendimento das necessidades de uso da língua inglesa no mercado, em especial o exigido de estagiários de secretariado e jovens profissionais da área, bem como orientar para potenciais objetivos de aprendizagem e habilidades que possam ser desenvolvidos durante o processo de formação. Isso implicou empreender uma pesquisa qualitativa exploratória para identificar as exigências quanto ao nível de língua inglesa solicitado em vagas de estágio e comparar com as tarefas e atividades efetivamente desenvolvidas por esses jovens profissionais, no que se refere às habilidades de leitura, escrita, fala e compreensão oral, em seu dia a dia.

O trabalho se justifica devido à notória importância do idioma inglês no mundo globalizado atual, com uma população de falantes de mais de 1 bilhão entre nativos e não nativos (ETHNOLOGUE, 2021). No caso da população brasileira, no entanto, conforme pesquisa realizada pela EF entre 100 países, o Brasil encontra-se em 53º lugar, apresentando dados de proficiência baixa (EDUCATION FIRST, 2020). Outro aspecto relevante é que o idioma inglês considerado um diferencial no profissional décadas atrás, passou hoje a ser pré-requisito (VEIGA, 2010, p.20), fato esse que se faz presente também nos estágios em secretariado.

Estima-se que, para resultados mais efetivos, faz-se necessário um estudo cada vez mais focado do idioma, para a obtenção de resultados mais rápidos e eficazes. Isso demanda o entendimento de variáveis como quais são as necessidades dos profissionais que estão entrando no mercado, o que devem aprender em termos linguísticos, que funções comunicativas são mais usadas, que gêneros circulam mais no dia a dia, dentre outras habilidades que possam vir a desenvolver e, por fim, como

isso pode ser convertido ou assimilado pelos programas educacionais para futuros profissionais ainda em formação.

Espera-se que este trabalho contribua para um maior entendimento da demanda do mercado de trabalho para os estagiários de secretariado em relação ao uso da língua inglesa, identificando as reais necessidades quanto à utilização no âmbito profissional, e que atue ainda de forma limitada a subsidiar projetos de revisão ou atualização nos cursos de secretariado, no que se refere ao ensino comunicativo de idiomas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Para a investigação em foco, alguns pressupostos foram selecionados no sentido de embasar não somente a necessidade e a relevância da pesquisa, mas também a forma como se visualiza o encaminhamento de potenciais resultados. Para isso, duas linhas teóricas foram selecionadas: a Análise de Necessidades em língua estrangeira, baseada em Hutchinson e Waters (1987), e a Abordagem Comunicativa para o ensino de línguas, desenvolvida, entre outros, por Richards (2006), com base no conceito de competência comunicativa.

2.1 ANÁLISE DE NECESSIDADES EM LÍNGUA INGLESA

A Análise de Necessidades pode ser definida como um conjunto de ferramentas e técnicas para estabelecer o conteúdo linguístico e o método de aprendizagem para grupos específicos de aprendizes (NUNAN, 1999, p.149). Para Dudley-Evans & St. John (1998 apud CARVALHO, 2008), a Análise de Necessidades busca identificar dados pessoais e profissionais sobre os aprendizes, habilidades no uso da língua, deficiências linguísticas, informações sobre formas efetivas de aprendizagem, aspectos da língua a serem usados e suas necessidades objetivas e, por fim, as necessidades em relação ao curso.

Richterich (1977 apud CARVALHO, 2008) descreve as necessidades em dois tipos: as objetivas, que são as necessidades gerais, resultado de uma análise típica de situações rotineiras, e as subjetivas que são aquelas que dependem de acontecimentos ou circunstâncias imprevistas.

Por outro lado, Hutchinson e Waters (1987, p. 54) distinguem as necessidades da situação-alvo (*target needs*) das necessidades de aprendizagem (*learning needs*). As necessidades da situação-alvo são aquilo que o aprendiz precisa fazer em uma determinada situação específica. Já as necessidades de aprendizagem são aquilo que o aprendiz precisa fazer para aprender. As necessidades da situação-alvo abrangem: as que correspondem ao que o aprendiz deve aprender, lacunas que o aprendiz ainda carrega e desejos que são o que o aprendiz quer ou precisa aprender.

Vian Jr. (2008), por sua vez, pontua que a Análise de Necessidades ajuda a personalizar o ensino de idiomas com base no conhecimento de seus usuários e suas necessidades, mas é sobretudo um processo contínuo, podendo ser revisto e ampliado a qualquer tempo, adaptando-se a propósitos diferentes, em um constante diálogo entre professor e aluno.

2.2 ABORDAGEM COMUNICATIVA

A Abordagem Comunicativa tem como fundamento o princípio pragmático-funcional, sendo orientado para a aquisição da competência comunicativa. A abordagem utiliza experiências e conhecimentos prévios dos alunos para estabelecer o objetivo da aprendizagem e o que é necessário para que consigam se comunicar no idioma (RICHARDS, 2006, p.2).

Seu objetivo é ensinar a competência comunicativa, que segundo Richards (2006, p.3), inclui os seguintes aspectos: (1) saber como usar a língua para diferentes propósitos e funções, (2) saber como variar o uso da língua de acordo com a situação e os participantes, (3) saber como produzir e entender diferentes tipos de textos e, (4) saber como manter a comunicação apesar de ter limitações no conhecimento do idioma.

Uma grande preocupação na Abordagem Comunicativa é usar a linguagem pertinente ao contexto em que ocorre o ato da fala e a atribuição dos participantes. A ênfase da aprendizagem está na comunicação. Dessa maneira, as formas linguísticas serão ensinadas somente quando forem fundamentais para desenvolver a capacidade comunicativa. O desenvolvimento de uma competência estratégica (entender como utilizar a língua para se comunicar) muitas vezes acaba sendo mais

relevante do que a competência gramatical. Assim, os diálogos artificiais preparados para apresentarem pontos gramaticais são desconsiderados (LEFFA, 2016).

Segundo Almeida Filho (1993), a Abordagem Comunicativa caracteriza-se por focar no sentido, no significado e na interação intencional entre os alunos que estão aprendendo um idioma novo. O ensino comunicativo organiza as experiências de aprender em termos de necessidade do aluno e atividades de real interesse para que a língua-alvo seja usada em ações autênticas na interação com outros falantes-usuários dessa língua.

2.3 A PROBLEMÁTICA DO ENSINO DE IDIOMAS EM SECRETARIADO

A abordagem do ensino de inglês para fins específicos (*English for Specific Purposes* – ESP) conforme Marques, Sousa e Barros (2013, p.) “fundamenta-se nos propósitos advindos das necessidades dos aprendizes, relacionando-os especificamente à área de atuação ao qual estão vinculados”. Segundo Vian Jr. (1999), esta abordagem apresenta três principais características: a análise de necessidades; os objetivos claramente definidos e o conteúdo específico.

De acordo com estudo realizado por De Sancts e Abid (2010), muitos professores de língua estrangeira do curso de secretariado optam pela abordagem de inglês para fins específicos, e constroem o curso com um vocabulário restrito à área de administração, focado em produção de texto e leitura de textos técnicos com termos de administração empresarial. O ESP se apresenta como uma forma muito pragmática de ensino e exige homogeneização da turma em termos de nível de conhecimento. Por sua vez, o inglês geral teria um enfoque com objetivos diluídos, potencialmente causando desinteresse nos alunos (DE SANCTS; ABID, 2010). Desta forma, De Sancts e Abid (2010) propuseram a criação de um outro projeto para os alunos, tendo foco em inglês geral, contemplando de alguma forma as necessidades de aprendizagem dos alunos. A continuidade dos estudos se daria de acordo com fins específicos.

Em um estudo mais recente, Lourenço (2014) defende a proposta de um estudo minucioso para a formulação do curso, contemplando entrevistas, listagem de atividades, aplicação de questionário, seleção dos *corpora* e levantamento de listas de palavras para delimitar as necessidades linguísticas dos profissionais em

secretariado. Utilizando tanto o ensino baseado em tarefas (*Task-based learning*), que proporciona aos estudantes uso efetivo da língua envolto em tarefas, quanto a análise de padrões linguísticos dos *corpora*, a pesquisa do autor utiliza um em complemento ao outro (LOURENÇO, 2014).

Esses estudos demonstram que existe uma discussão ainda em curso quanto à qual abordagem a utilizar no curso de secretariado. Sem dúvida, o público-alvo de estudantes, seu *background* e as potenciais necessidades de uso da língua no ambiente profissional ainda trazem outras variáveis que influenciam o design do curso.

3 METODOLOGIA

Este trabalho é uma pesquisa descritiva e exploratória com abordagem qualitativa dos dados, pois apresenta como características principais a observação, o registro, a análise e a correlação de fatos sem manipulá-los, para poder descobrir, com exatidão, a frequência com que um fenômeno ocorre (PÁDUA, 1996, p. 49). A pesquisa também se caracteriza como exploratória, visto que “busca apenas levantar informações sobre um determinado objeto, delimitando assim um campo de trabalho, mapeando as condições de manifestação desse objeto” (SEVERINO, 2007, p. 123-4).

Para a realização deste trabalho, fez-se a coleta de dados de estagiários FATEC e não-FATEC do curso de Automação de escritórios e secretariado ou de jovens recém-formados na área de secretariado, que tenham ocupado vagas com exigência do conhecimento do idioma inglês já manifestado no anúncio do estágio. O instrumento de pesquisa foi um questionário com perguntas fechadas, que foi elaborado com divisões em cinco áreas principais quanto à pesquisa de habilidades: escrita, leitura, fala, compreensão oral e exigências da vaga/funções cotidianas. Para as questões referentes às habilidades, optou-se pelas respostas em escala Likert de cinco pontos (Nunca – Sempre), por ser uma mensuração amplamente utilizada para a distinção de preferências, gostos e percepções, e por ser caracterizada como simples e de fácil entendimento (FEIJÓ; VICENTE; PETRI, 2020). O caráter

classificatório da escala Likert permite ainda a relativização de respostas, a facilidade de uso no meio virtual e a praticidade na interpretação de respostas.

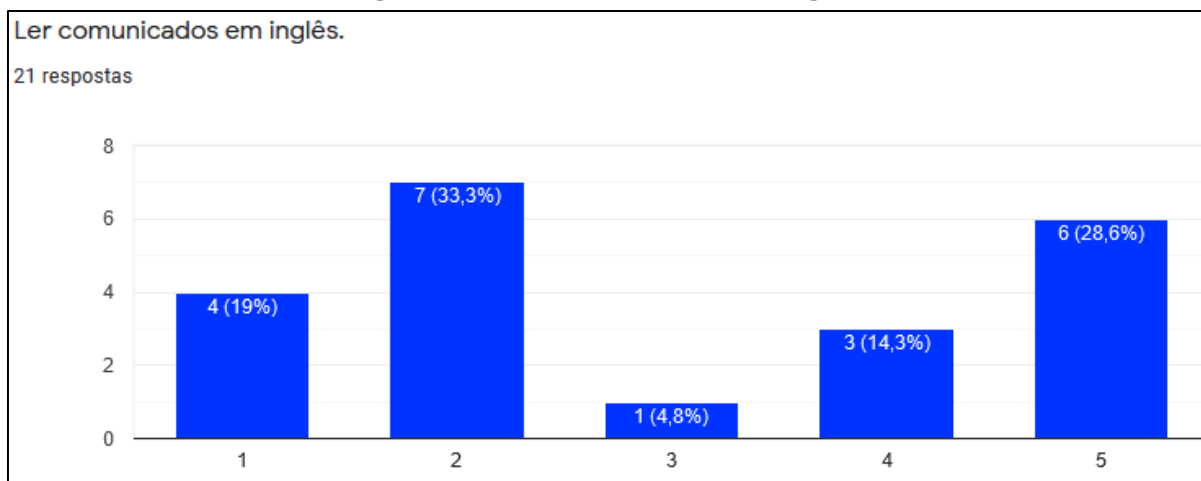
Para compor as perguntas, foram pesquisados os objetos de aprendizagem/habilidades linguísticas presentes em materiais de ensino de idiomas para fins profissionais (*Business English*), a fim de contrastar a proposta desses objetos com sua prática em uso no mercado entre os profissionais.

Os sujeitos da pesquisa foram 21 colaboradores, sendo 10 estagiários em Automação de Escritórios e Secretariado da FATEC SP, 9 profissionais recém-formados em Automação de Escritórios e Secretariado da FATEC SP, 1 estagiário em Secretariado de outra instituição e 1 profissional recém-formado em Secretariado de outra instituição. A coleta de dados ocorreu no mês de março de 2021.

4 DISCUSSÃO

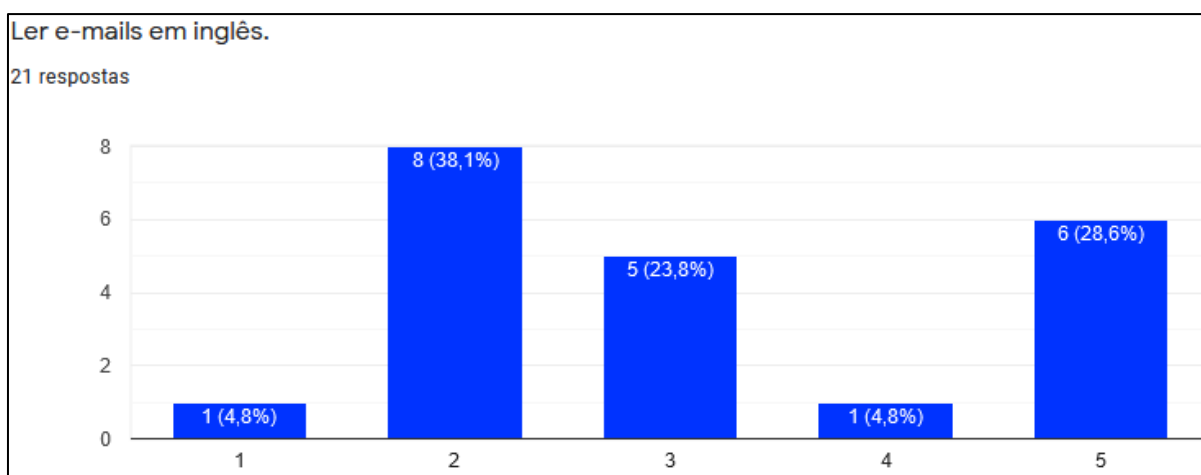
4.1 LEITURA

A partir da análise dos dados obtidos, constatou-se que, em relação à habilidade de leitura, a atividade mais desempenhada foi a de ler comunicados com 42,9% na frequência sempre/quase sempre, conforme o gráfico da Figura 1 abaixo. Tal resultado justifica-se devido aos comunicados serem comunicações formais com o objetivo de noticiar, prevenir, ordenar, cientificar e convidar (MEDEIROS, 1999). Além disso, é um canal de comunicação estratégico muito importante entre a empresa e o público, tanto interno quanto externo.

Figura 1: Ler comunicados em inglês.

Fonte: Pesquisa de campo. (Autoras, 2021).

A Figura 2 demonstra que a segunda atividade mais desempenhada foi a de ler e-mails. Contatou-se que 33,4% dos participantes 'sempre/quase sempre' executam esta tarefa, seguido da frequência 'às vezes' com 23,8%, o que perfaz 57% dos respondentes. Segundo Paiva (2004), o e-mail é um gênero eletrônico escrito e que difere de outros tipos de mensagens por conta de algumas características específicas, como o meio de transmissão, a velocidade e assincronia.

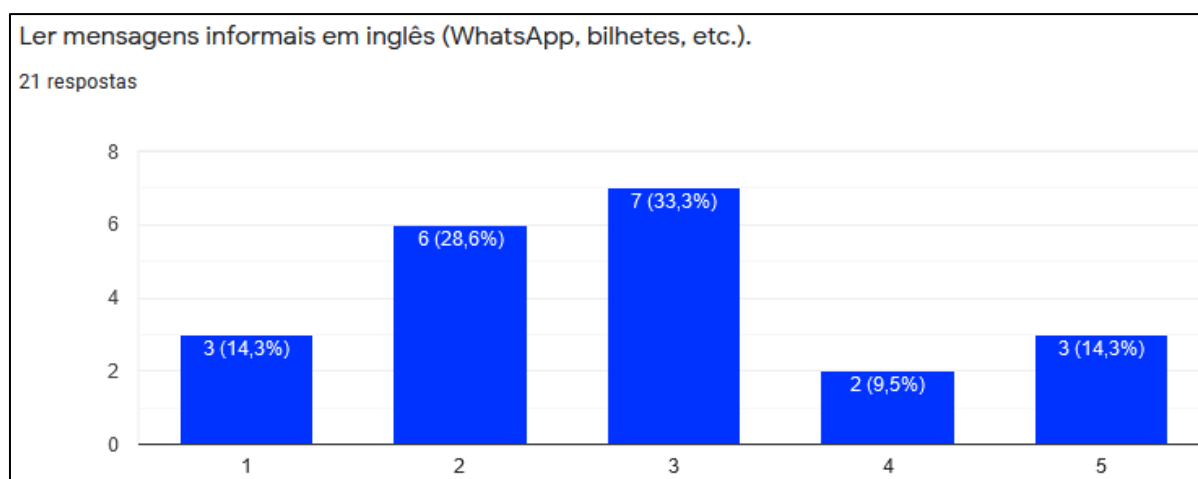
Figura 2: Ler e-mails.

Fonte: Pesquisa de campo. (Autoras, 2021).

Segundo a pesquisa, 23,8% dos entrevistados declararam que 'sempre/quase sempre' leem mensagens informais como WhatsApp e bilhetes e a frequência 'às vezes' apresentou 33,3% das respostas. Devido ao destaque do WhatsApp quanto à adesão de usuários para o uso profissional, percebeu-se que as mensagens informais

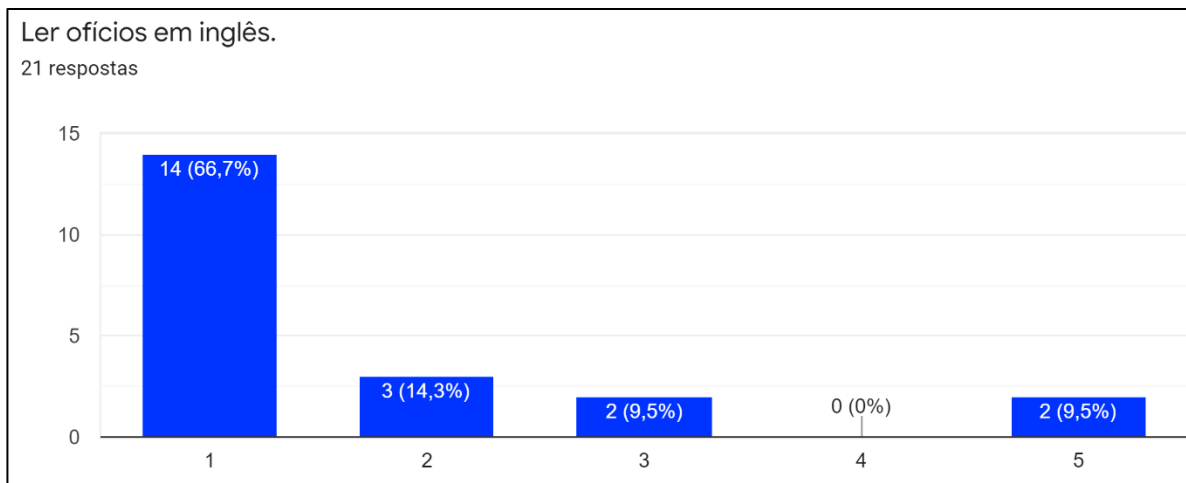
são lidas mais frequentemente em comparação com atas e ofícios. Os resultados são identificados na Figura 3. Percebe-se que uma ênfase à comunicação por meios instantânea, quase síncronos, como o WhatsApp, o que pode apontar para uma possível necessidade de mais treinamento nesse tipo de comunicação “intermediária” entre o oral e o escrito.

Figura 3: Ler mensagens informais.

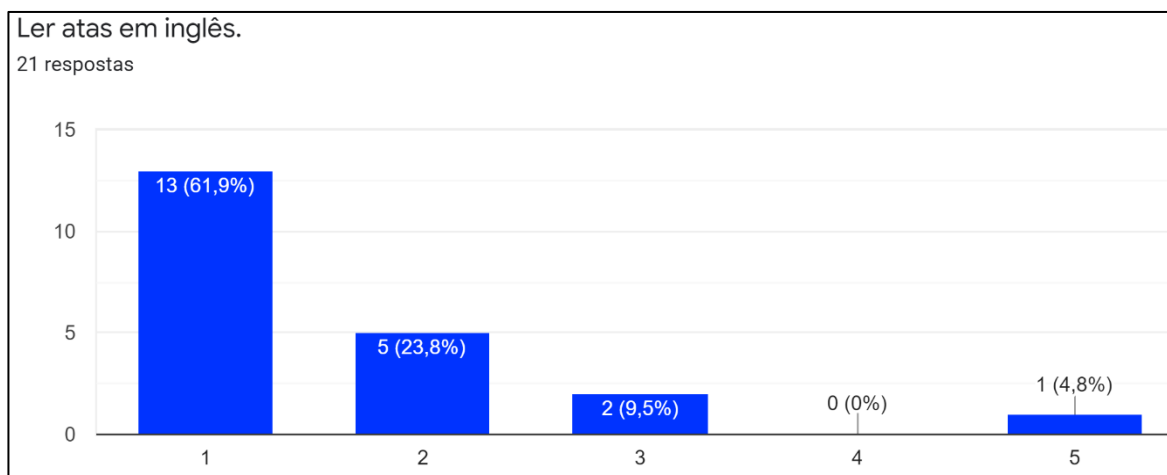


Fonte: Pesquisa de campo. (Autoras, 2021).

Quanto à leitura de ofícios, a frequência predominante foi ‘nunca/raramente’ com 81%. A atividade de ler atas foi a menos desempenhada nesta área com 85,7% na frequência ‘nunca/raramente’ e apenas 4,8% na frequência ‘sempre/quase sempre’. Com esta análise, é possível concluir que esses documentos, na maioria das vezes, nunca ou raramente são lidos, mas talvez sejam criados para fins de registro e guardados. Nas Figuras 4 e 5, evidenciam-se os resultados obtidos.

Figura 4: Ler ofícios em inglês.

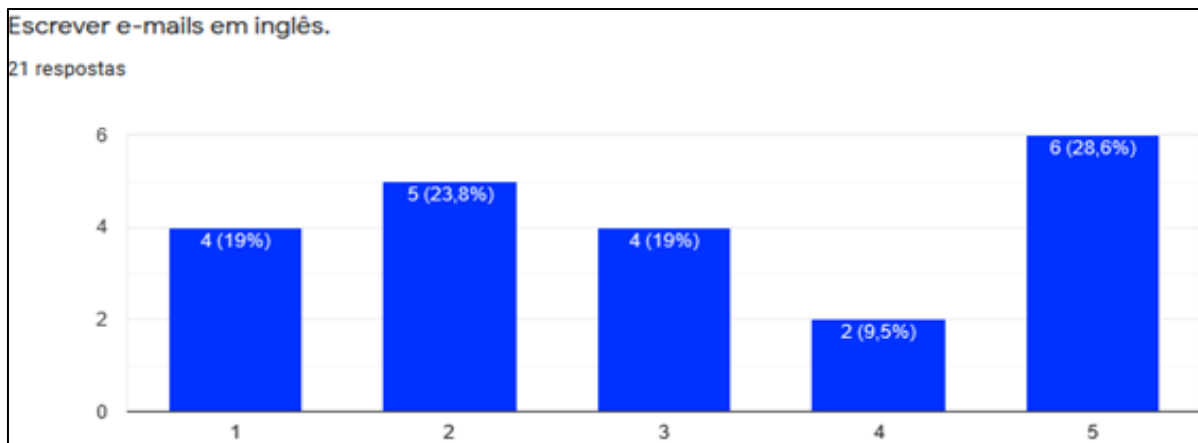
Fonte: Pesquisa de campo. (Autoras, 2021).

Figura 5: Ler atas em inglês.

Fonte: Pesquisa de campo. (Autoras, 2021).

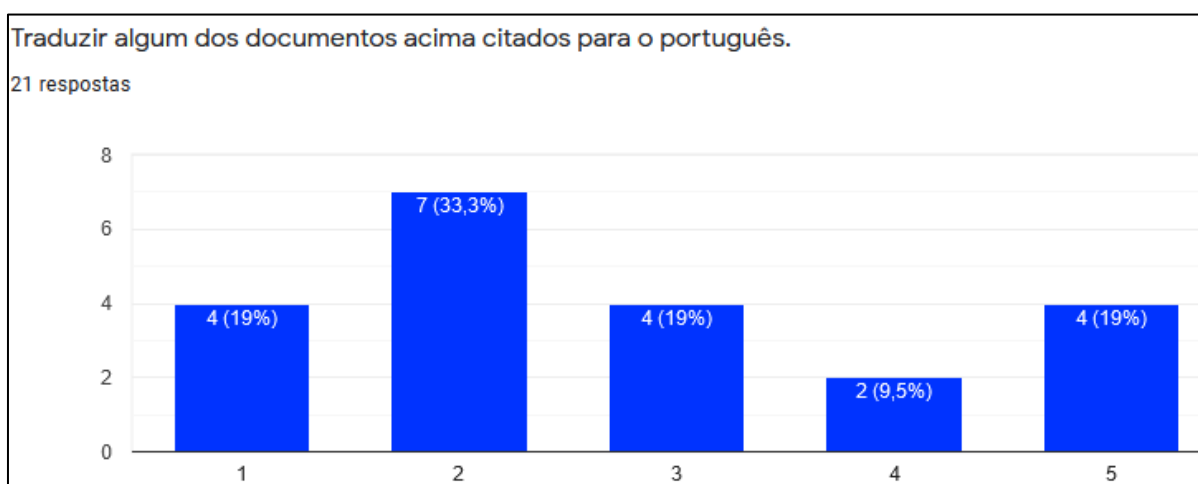
4.2 ESCRITA

Foram ainda pesquisadas as atividades pertinentes à escrita de textos. Escrever e-mails foi a mais desempenhada nesta habilidade com 38,1% na frequência 'sempre/quase sempre', conforme o gráfico da Figura 6. Tal dado evidencia que atualmente o e-mail é o principal meio de comunicação nas organizações devido à rapidez e à objetividade.

Figura 6: Escrever e-mails em inglês.

Fonte: Pesquisa de campo. (Autoras, 2021).

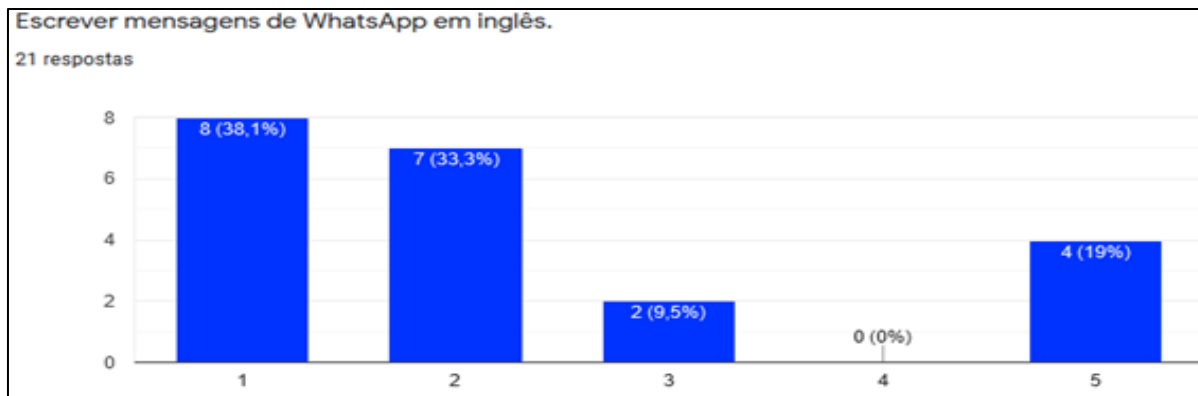
De acordo com a Figura 7, a atividade de tradução de documentos para a língua portuguesa foi a segunda mais desempenhada da área da escrita com 28,5% na frequência 'sempre/quase sempre' e 19% em 'às vezes'. Por isso, "o uso fluente da língua inglesa torna-se uma necessidade para o bom desempenho das atividades exercidas pelo profissional de secretariado executivo, na parte referente à tradução de documentos..." (MEDEIROS, 2011, p.14).

Figura 7: Traduzir documentos.

Fonte: Pesquisa de campo. (Autoras, 2021).

Quanto à escrita de mensagens de WhatsApp, 19% dos entrevistados afirmaram que 'sempre/quase' desempenham esta atividade, seguido de 9,5% na frequência 'às vezes'. A Figura 8 ilustra o que foi descrito acima e parece encaixar-se com o que já foi apontado na habilidade de leitura, antes discutida.

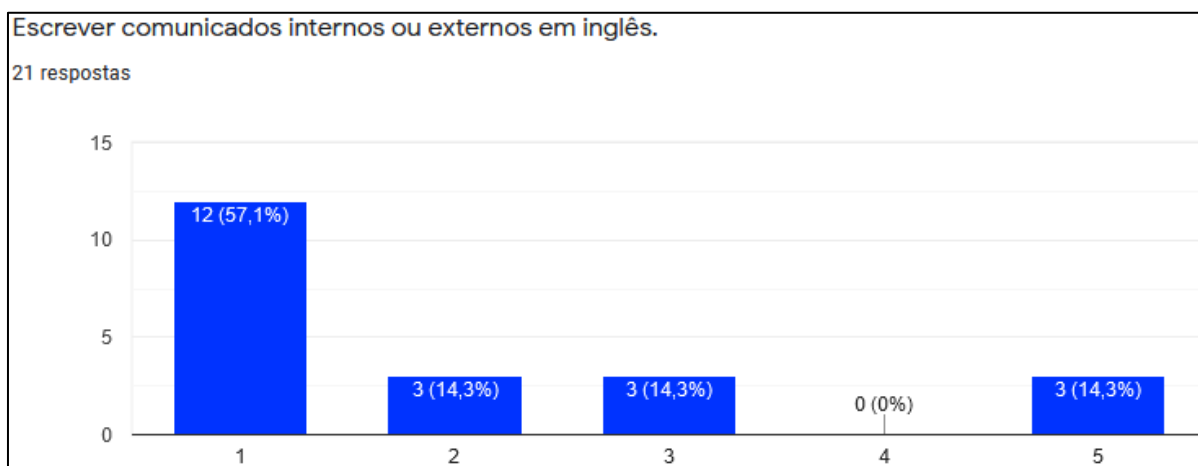
Figura 8: Escrever mensagens de WhatsApp em inglês.



Fonte: Pesquisa de campo. (Autoras, 2021).

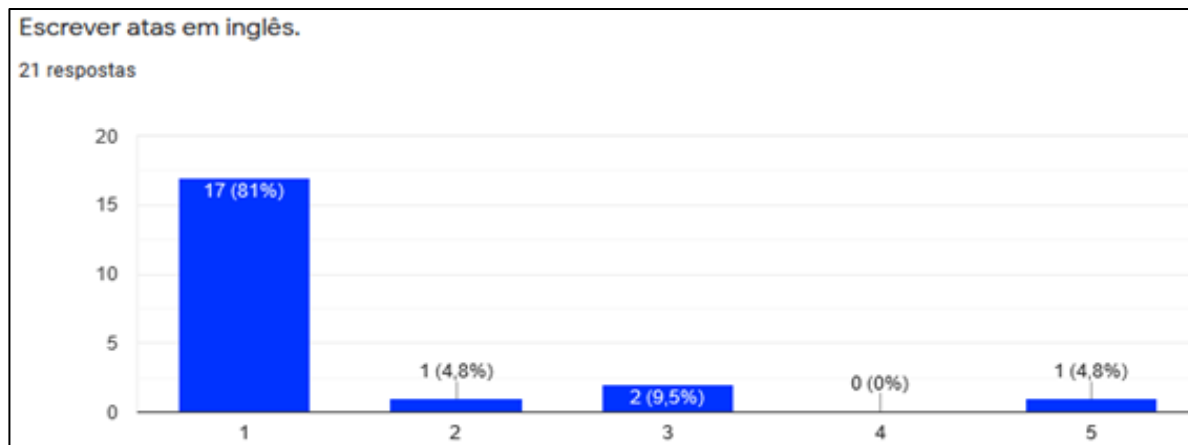
Escrever comunicados internos ou externos obteve 14,3% em 'sempre/quase sempre'. Ou seja, enquanto na habilidade de leitura esta atividade foi a mais executada, na habilidade escrita esta não é muito desempenhada, conforme exposto na Figura 9.

Figura 9: Escrever comunicados internos ou externos em inglês.

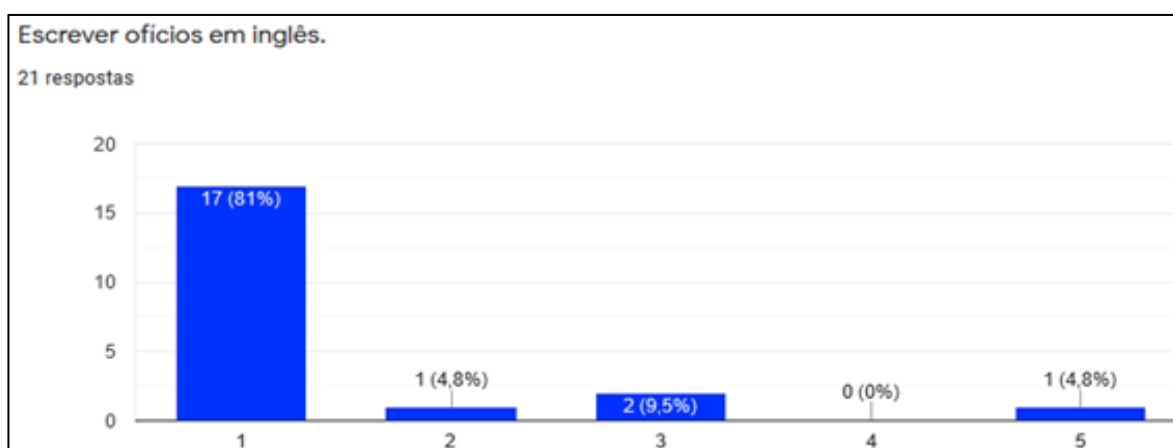


Fonte: Pesquisa de campo. (Autoras, 2021).

Conforme ilustram as Figuras 10 e 11, as atividades menos desempenhadas foram escrever atas e ofícios: ambas com uma elevada porcentagem em 'nunca/raramente' com 85,8% e apenas 4,8% em 'sempre/quase sempre'. Portanto, assim como na área de leitura, tais atividades, na maioria das vezes, nunca ou raramente são desempenhadas.

Figura 10: Escrever atas em inglês.

Fonte: Pesquisa de campo. (Autoras, 2021).

Figura 11: Escrever ofícios em inglês.

Fonte: Pesquisa de campo. (Autoras, 2021).

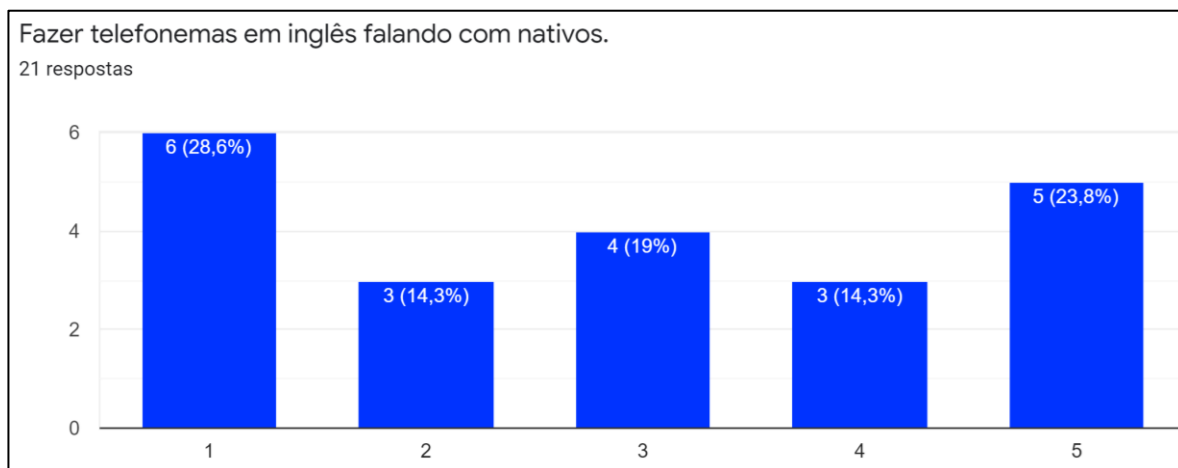
4.3 FALA

Os dados obtidos na seção de avaliação de expressão oral (fala), na frequência 'sempre' ou 'quase sempre', foram as atividades de fazer telefonemas, sendo a conversação com pessoas nativas do idioma levemente mais expressiva do que a conversação com não-nativos. A atividade de fazer telefonemas falando com nativos, obteve na soma das duas frequências 38,1%, enquanto a atividade de fazer telefonemas falando com não-nativos ficou com 33,3%. Os resultados obtidos para esta habilidade vão ao encontro do que diz Dos Santos (2012, p.106), que destaca:

“Em decorrência do crescimento econômico e do advento da globalização, o intercâmbio internacional expande-se e surge a necessidade de se dominar, prioritariamente, a língua inglesa, pois as empresas realizam grande parte de seus

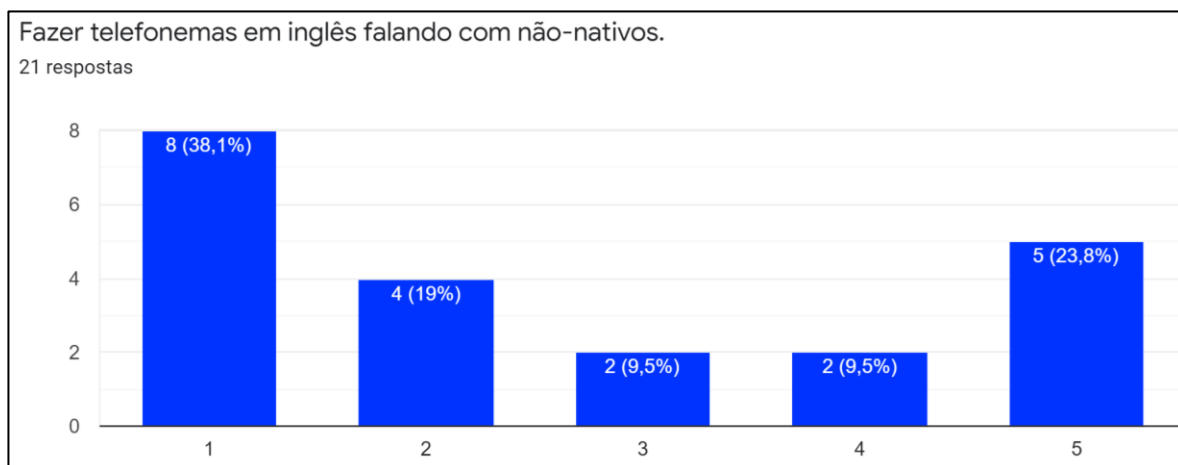
contatos, via correio eletrônico e ligações telefônicas, com exportadores e importadores de produtos e serviços oriundos de países que usam a chamada 'língua franca' para o estabelecimento de transações comerciais.”

Figura 12: Fazer telefonemas em inglês com nativos.



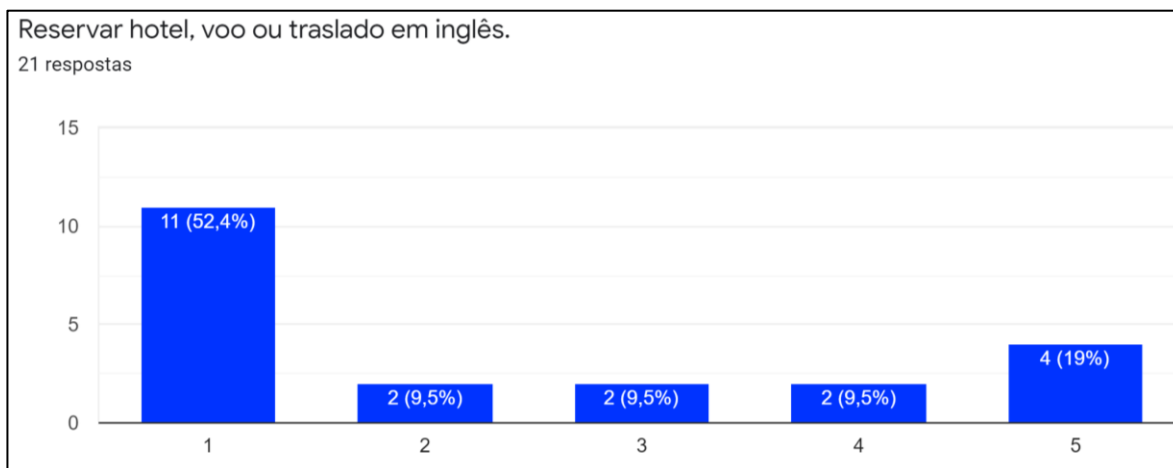
Fonte: Pesquisa de campo. (Autoras, 2021).

Figura 13: Fazer telefonemas em inglês com não-nativos.



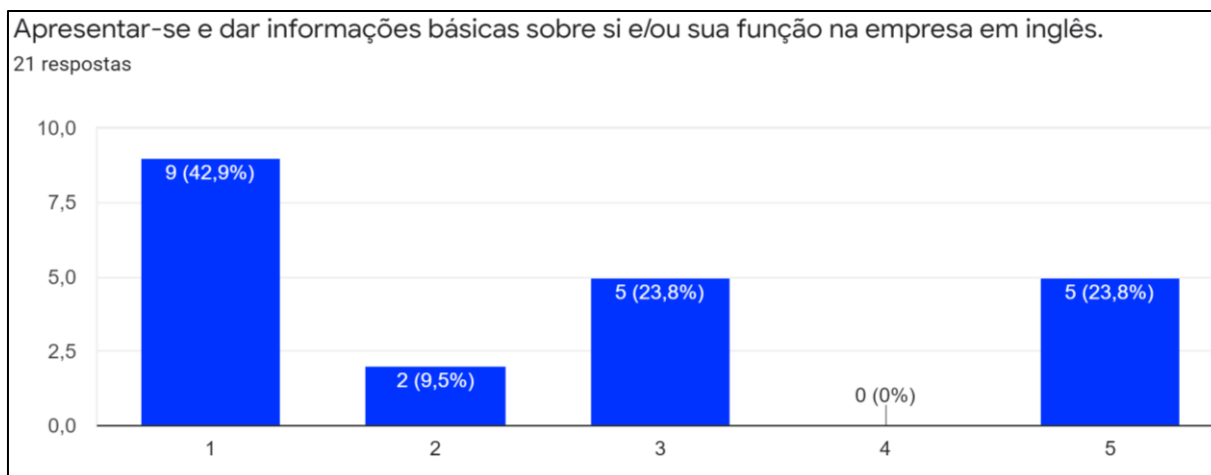
Fonte: Pesquisa de campo. (Autoras, 2021).

Reservar hotel, voo ou traslado é a terceira atividade desempenhada com maior frequência, com porcentagem em 'sempre/quase sempre' de 28,5%. Segundo Veiga (2010), algumas empresas contam com uma agência para cuidar da organização das viagens, porém em outras o profissional de secretariado é responsável por todos os procedimentos, para a devida organização personalizada da agenda de seus superiores.

Figura 14: Reservar hotel, voo ou traslado em inglês.

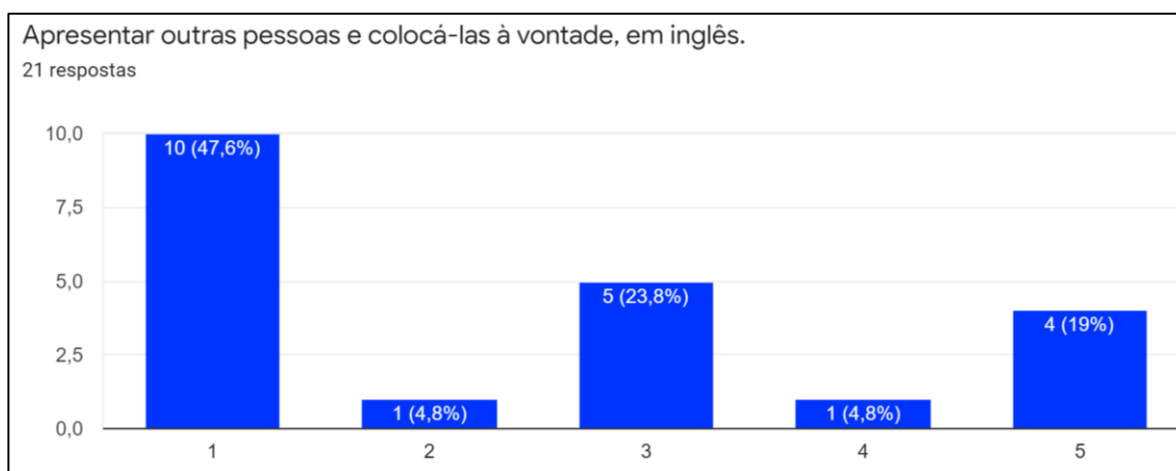
Fonte: Pesquisa de campo. (Autoras, 2021).

Quanto à comunicação oral, a habilidade de apresentar-se e dar informações básicas sobre si e/ou sua função na empresa e, apresentar outras pessoas e colocá-las à vontade, apontaram dados iguais em 'sempre/quase sempre' e 'às vezes', ambas as atividades possuem porcentagem de 23,8% nas frequências. Recepcionar visitantes e clientes da empresa também possui 23,8% em 'sempre/quase sempre', porém na frequência 'às vezes' ficou um pouco abaixo, com 19%. De qualquer forma, tais funções comunicativas, que amparam a habilidade de recepção e acolhimento de profissionais e visitantes estrangeiros, pareceram de grande necessidade no dia a dia do profissional de secretariado.

Figura 15: Apresentar-se e dar informações sobre si e/ou sua função na empresa em inglês.

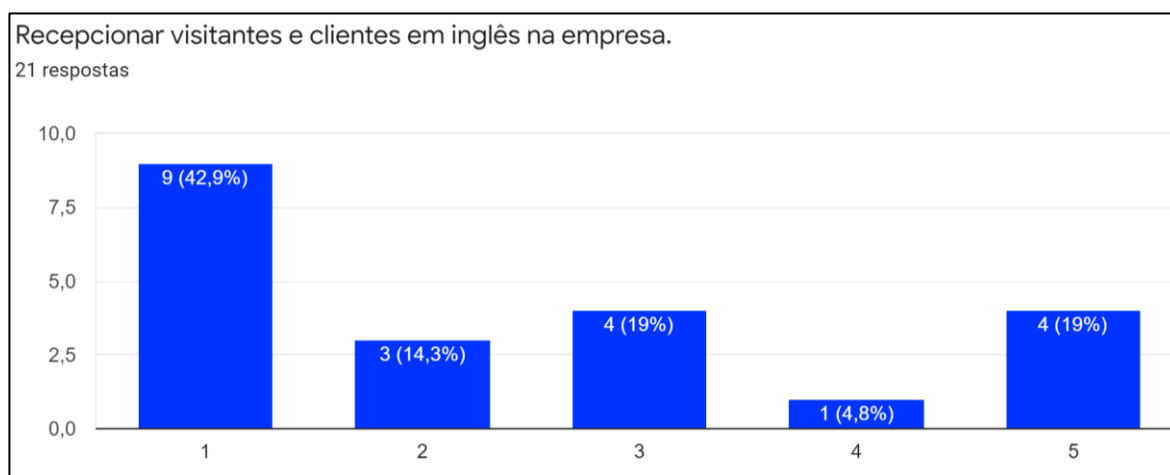
Fonte: Pesquisa de campo. (Autoras, 2021).

Figura 16: Apresentar outras pessoas e colocá-las à vontade, em inglês.



Fonte: Pesquisa de campo. (Autoras, 2021).

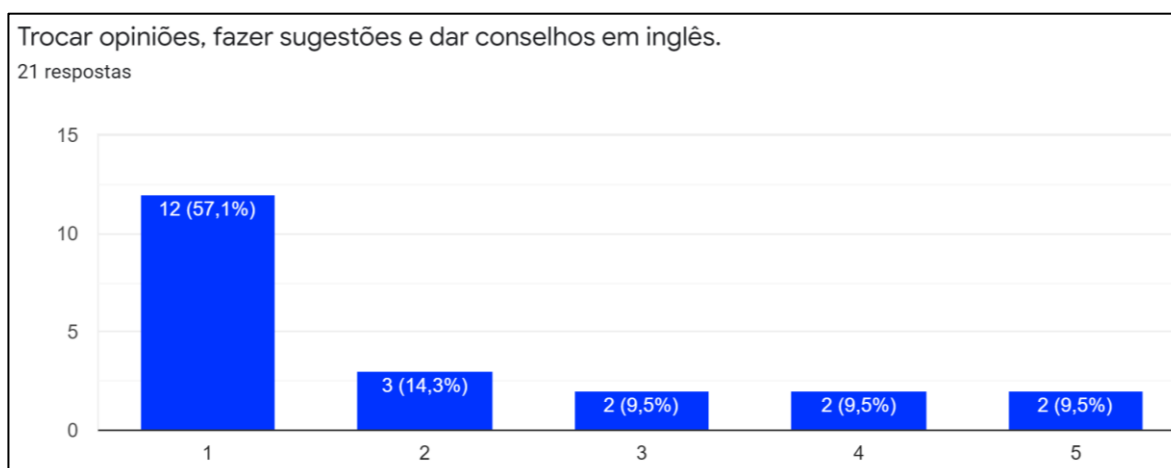
Figura 17: Recepcionar visitantes e clientes em inglês na empresa.



Fonte: Pesquisa de campo. (Autoras, 2021).

A atividade de trocar opiniões, fazer sugestões e dar conselhos vem em seguida, com 19% em 'sempre/quase sempre' e 9,5% em 'às vezes'.

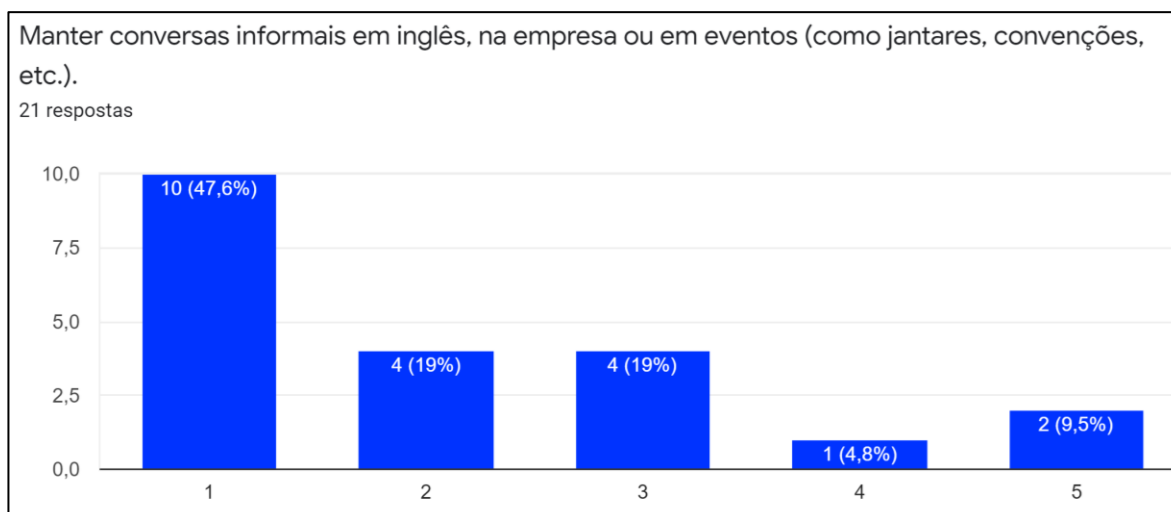
Figura 18: Trocar opiniões, fazer sugestões e dar conselhos em inglês.



Fonte: Pesquisa de campo. (Autoras, 2021).

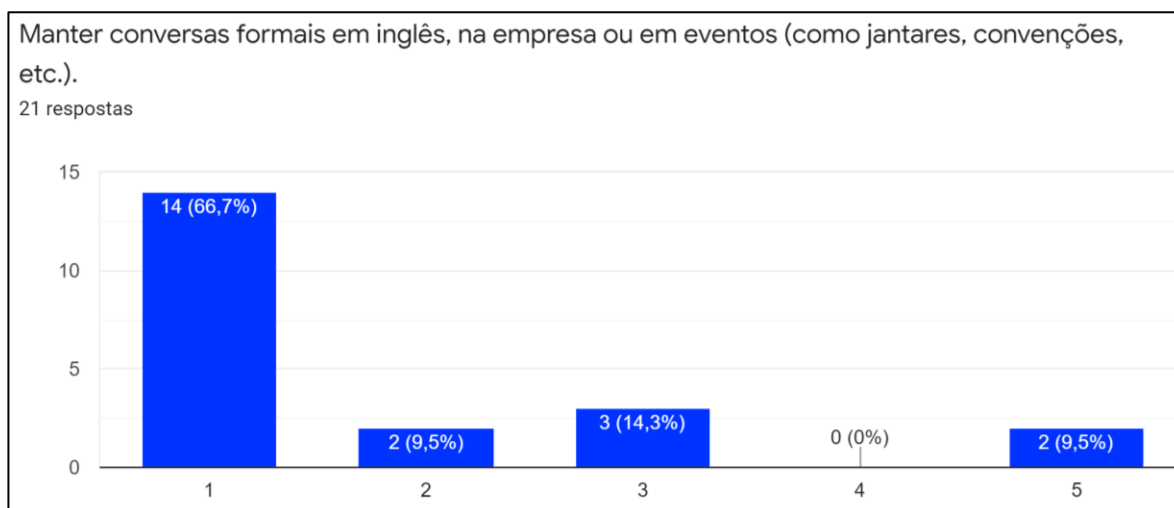
Pelo menos entre esse público, a atividade oral de manter conversas, sejam elas formais ou informais em inglês, em jantares ou convenções, teve baixa pontuação – 9,5% e 14,3%, respectivamente - talvez pelo fato de serem mais raras essas oportunidades entre profissionais iniciantes ou em processo de estágio. Isso pode ser visto nos gráficos das Figuras 19 e 20.

Figura 19: Manter conversas informais em inglês, na empresa ou em eventos (como jantares, convenções, etc.).



Fonte: Pesquisa de campo. (Autoras, 2021).

Figura 20: Manter conversas formais em inglês, na empresa ou em eventos (como jantares, convenções, etc.).

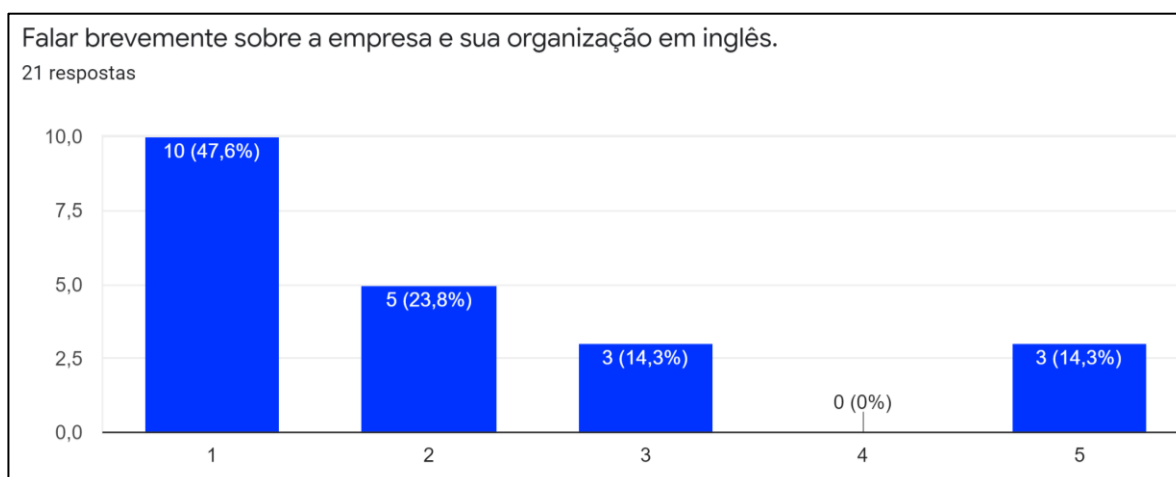


Fonte: Pesquisa de campo. (Autoras, 2021).

Uma atividade que foi questionada aos respondentes foi a de fazer apresentações em inglês (por exemplo, projetos, novas políticas, procedimentos etc.), a qual segundo a pesquisa exploratória, teve adesão abaixo de 10% (9,5 nas categorias 'sempre/quase sempre'). Isso pode apontar para uma tarefa que raramente é confiada a profissionais em formação ou jovens profissionais.

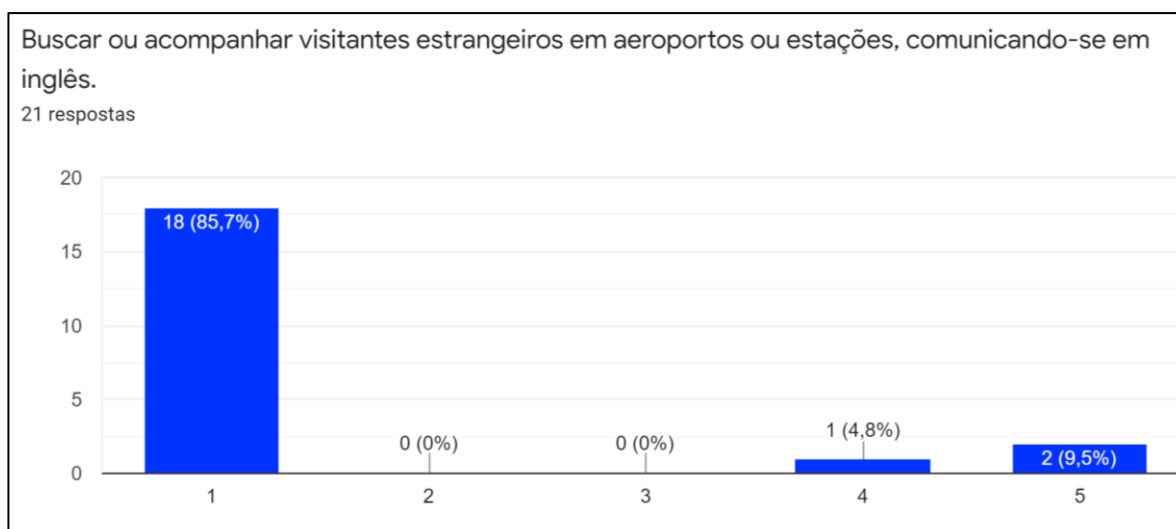
Falar brevemente sobre a empresa e sua organização, obteve 14,3% em 'sempre/quase sempre' mesmo dado obtido para a atividade de buscar ou acompanhar visitantes estrangeiros em aeroportos ou estações. Porém, a primeira atividade também apresentou 14,3% na frequência 'às vezes', o que eleva sua importância como função comunicativa e chama atenção como potencial objeto de aprendizagem.

Figura 21: Falar brevemente sobre a empresa e sua organização em inglês.



Fonte: Pesquisa de campo. (Autoras, 2021).

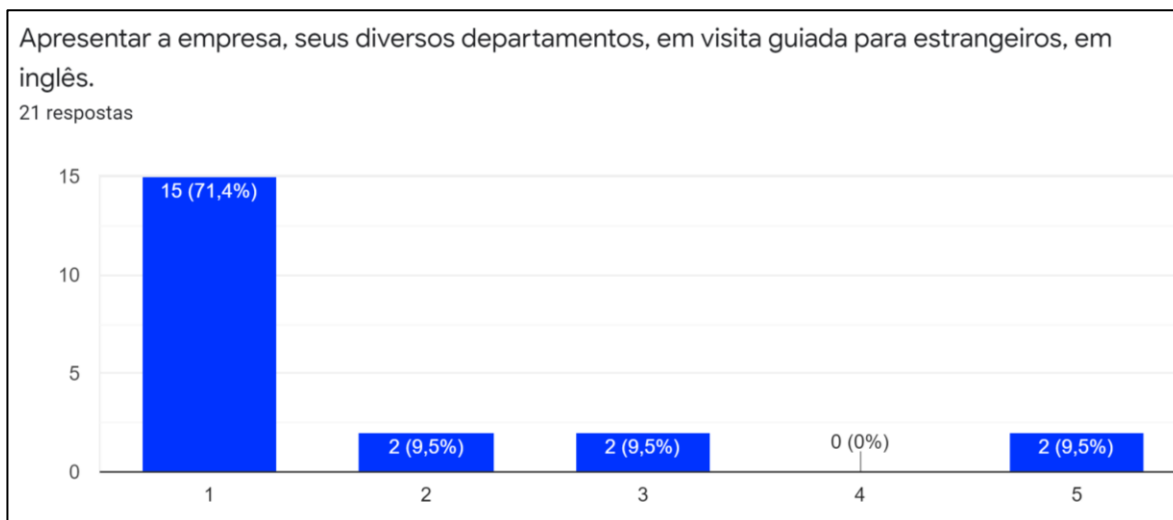
Figura 22: Buscar ou acompanhar visitantes estrangeiros em aeroportos ou estações, comunicando-se em inglês.



Fonte: Pesquisa de campo. (Autoras, 2021).

A atividade de apresentar a empresa, seus diversos departamentos, em visita guiada para estrangeiros é a menos desempenhada na seção de fala, com porcentagem de 9,5% nas frequências 'sempre/quase sempre' e 'às vezes'. Outras atividades mencionadas foram: abrir chamados de manutenção, acompanhar em restaurante, compras e banco.

Figura 23: Apresentar a empresa, seus diversos departamentos, em visita guiada para estrangeiros, em inglês.



Fonte: Pesquisa de campo. (Autoras, 2021).

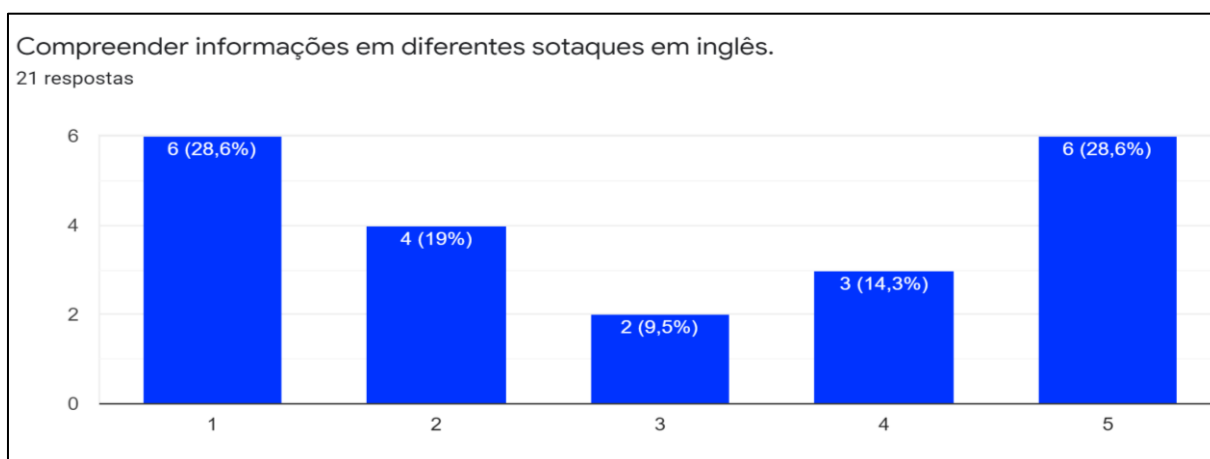
Na seção de fala, as atividades apresentam porcentagens altas na frequência 'nunca', ficando no mínimo pouco abaixo de 50%, com exceção das atividades de fazer telefonemas para nativos e para não nativos.

4.4 COMPREENSÃO

A compreensão auditiva, segundo Thanajaro (2000), é uma habilidade importante que foi negligenciada durante muito tempo por ser tratada como um desenvolvimento natural do aluno. Porém, os dados obtidos na seção de compreensão expressam uso significativo, o que coloca essa habilidade de forma intimamente atrelada à habilidade da fala, ampliando sua importância.

Dentre as atividades listadas na seção de compreensão auditiva, compreender informações em diferentes sotaques apresentou a maior porcentagem em frequências mais elevadas de desempenho, com 28,6% em 'sempre' e 14,3% em 'quase sempre'. O resultado obtido pode ser explicado por Peterson e Cox (2007), segundo os quais, em tempos de globalização e com a quebra de distâncias proporcionada pela Internet, a língua inglesa se torna a língua comum entre as pessoas.

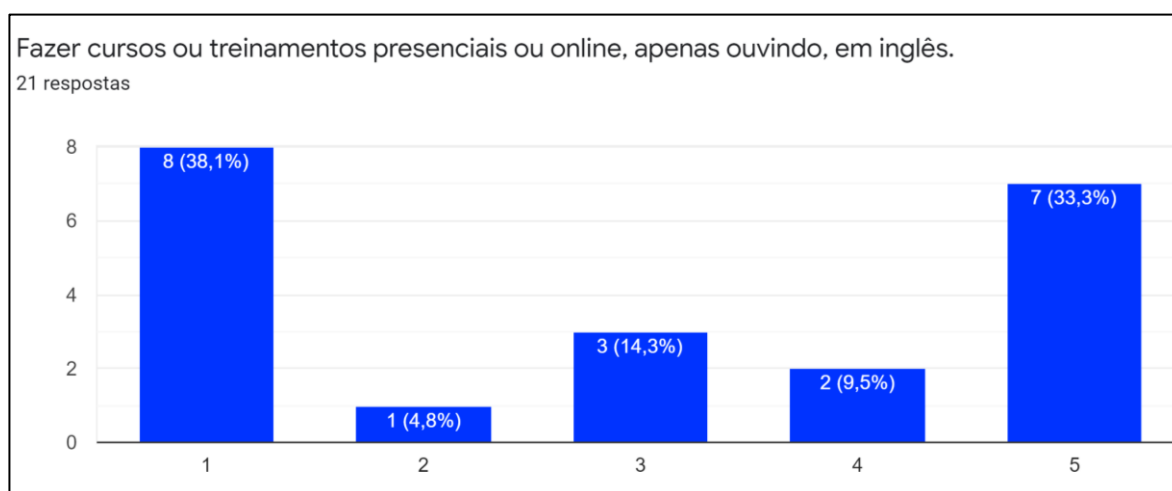
Figura 24: Compreender informações em diferentes sotaques em inglês.



Fonte: Pesquisa de campo. (Autoras, 2021).

A atividade de fazer cursos e treinamentos é a segunda mais desempenhada da seção, e apresenta a maior prevalência de 'sempre' (33,3%), possuindo também, uma porcentagem relevante em 'às vezes' com 14,3%. Em estudo realizado por Kobayashi (2010), reafirmam-se os dados obtidos, pois ali evidencia-se que treinamentos em inglês são realizados com frequência para o quadro diretivo, gerencial e de recursos humanos, áreas em que o profissional de secretariado está mais presente.

Figura 25: Fazer cursos ou treinamentos presenciais ou online, apenas ouvindo, em inglês.

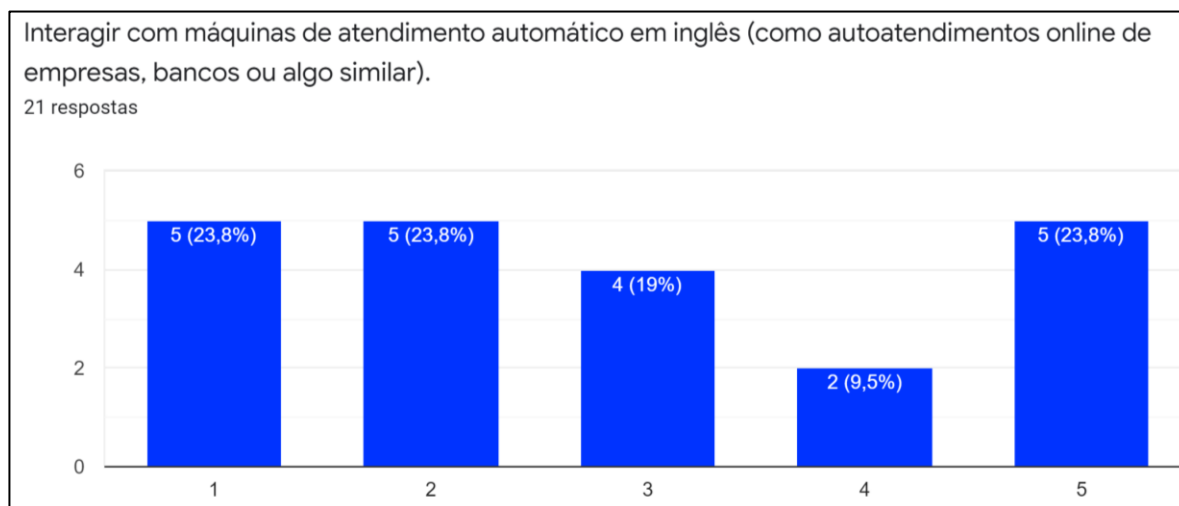


Fonte: Pesquisa de campo. (Autoras, 2021).

Interagir com máquinas de atendimento automático possui a menor prevalência de 'nunca' da seção de compreensão com 23,8%. No entanto, curiosamente, essa

atividade apresenta a mesma prevalência na frequência 'sempre', sendo a terceira atividade mais desempenhada desta categoria. Isso aponta para o fato de que a comunicação pode se dar não somente entre pessoas, mas devido aos processos de inteligência artificial, entre pessoas e máquinas.

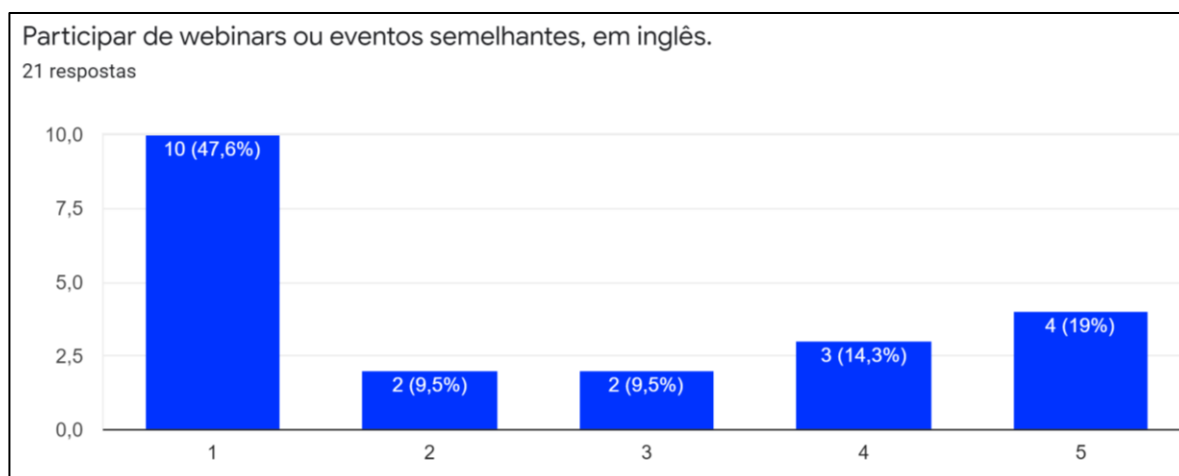
Figura 26: Interagir com máquinas de atendimento automático em inglês.



Fonte: Pesquisa de campo. (Autoras, 2021).

Participar de webinars ou eventos semelhantes possui mesma porcentagem de 'sempre/quase sempre' que a atividade anterior, porém, na frequência 'às vezes' fica um pouco mais abaixo, com 9,5%.

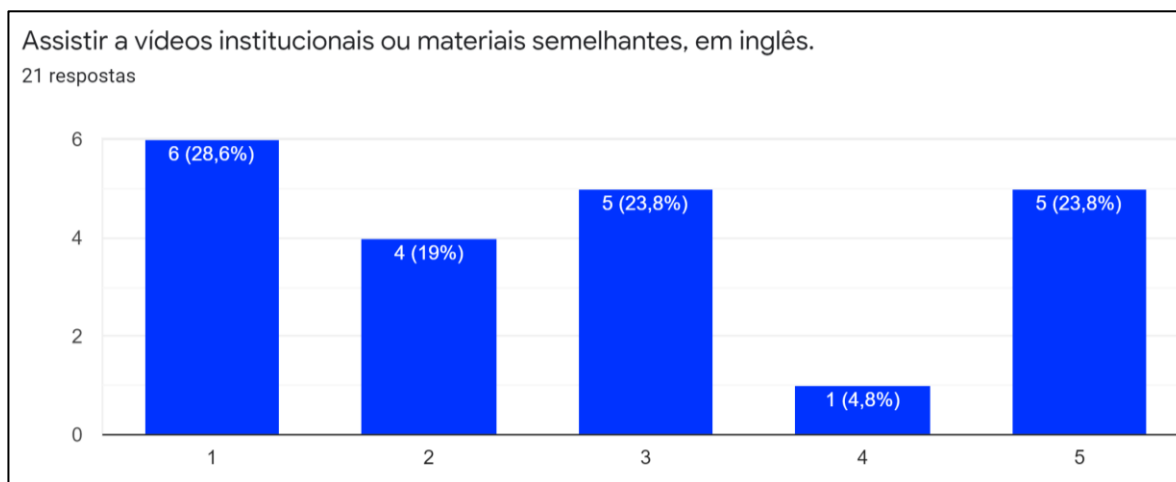
Figura 27: Participar de webinars ou eventos semelhantes, em inglês.



Fonte: Pesquisa de campo. (Autoras, 2021).

Dentre as atividades menos desempenhadas desta seção tivemos a de assistir a vídeos institucionais ou materiais semelhantes, ainda assim pontuando 28,6% na frequência 'sempre/quase sempre'.

Figura 28: Assistir a vídeos institucionais ou materiais semelhantes.



Fonte: Pesquisa de campo. (Autoras, 2021).

4.5 EXIGÊNCIAS DA VAGA E FUNÇÕES COTIDIANAS

Com relação ao nível de conhecimento do idioma inglês nas vagas de estágio ou recente contratação, 47,6% das empresas requisitaram nível intermediário, 28,6% avançado, 19% básico e 4,8% fluente.

A grande maioria dos respondentes diz que, na descrição da vaga, constavam nas especificações apenas as tarefas que foram realmente desempenhadas, com 71,4% de respostas 'não' à pergunta: "Há tarefas que foram descritas na vaga que NÃO são/foram utilizadas?".

Quanto à compatibilidade entre o nível de conhecimento da língua inglesa pedido pelas empresas e o utilizado nas rotinas, 57,1% dos respondentes acreditam estar de acordo, enquanto 42,9% acreditam que não está. Seria o caso de, em pesquisa posterior, investigar qual é o nível de incompatibilidade entre as exigências da empresa e o que o candidato traz como bagagem de conhecimento.

Quanto ao porte das empresas onde atuam/atuaram os estagiários e jovens profissionais, 66,7% são de grande porte, 14,3% de pequeno porte, e 9,5%

microempresa e médio porte. Em maior número, com 61,9% estão as empresas nacionais, seguido por americana (23,8%), alemã (9,5%) e francesa (4,7%).

Com relação ao estudo do idioma antes do ingresso na faculdade, apenas 14,3% responderam não ter tido um aprendizado prévio, enquanto outros citam intercâmbios, escolas de idiomas e ETECs. No que diz respeito ao nível do idioma em que os próprios respondentes se classificam, a maior parte se considera como intermediário (38,1%), seguido por avançado (28,6%), pré-intermediário e fluente, ambos com 14,3%.

Acerca da orientação dentro da empresa, 57,1% receberam auxílio de um profissional da mesma área de especialidade para aprender a desempenhar as funções esperadas para a vaga, 23,8% não receberam nenhuma orientação e 19% foram orientados por profissionais de outra área de especialidade. Em nosso entender, esse aprendizado na prática pode auxiliar o desenvolvimento de habilidades comunicativas e sociais, contribuindo para uma potencial contratação em vista do desempenho.

Cerca de 38,1% dos respondentes não foram contratados, 33,3% foram contratados na mesma empresa, 19% por outra empresa na mesma área e 9,5% em outra empresa em área ou função diferente. A alta taxa de não contratação pode ainda ser explicada por estarmos tratando com 62% dos respondentes em processo corrente de estágio e outros ainda em conclusão do curso superior.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O profissional de secretariado possui diversas funções e realizar o estágio supervisionado faz com que o estudante consiga pôr em prática os conhecimentos adquiridos durante a graduação. Ou seja, o estágio tem um papel decisivo na formação profissional e o conhecimento da língua inglesa pode fazer diferença para que o estudante consiga um estágio na área. Por meio desta pesquisa exploratória, foi possível perceber que as habilidades relacionadas à expressão oral (fala) se evidenciam como necessárias em comparação às demais, mas ainda seriam necessários estudos mais aprofundados para se entender se as funções

comunicativas referidas são um requisito constante ou se variam de uma empresa para outra, ou mesmo de tempos em tempos.

Sabe-se que a habilidade comunicativa no secretariado é primordial para desempenhar suas tarefas, bem como as habilidades de oratória e escrita, tanto na língua materna como em língua inglesa, possibilitando ao estagiário e ao jovem profissional ter um leque maior de escolhas quando pleitear uma vaga. Temos o entendimento de que seguir pesquisando necessidades, usos e habilidades em língua inglesa, periodicamente, com diagnósticos, questionários e pesquisas, possa ser de grande utilidade para ir ajustando os objetos de aprendizagem na língua inglesa e seus respectivos materiais para os profissionais em formação.

Por outro lado, não pôde ser contemplado neste trabalho – e pode ser um caminho fértil – o entendimento de como as empresas compreendem o “ser fluente em inglês” e o que de fato desejam do profissional desta área, pois entende-se que nem sempre a solicitação de estagiários e jovens profissionais parte de especialistas, outros profissionais da área ou pessoas que realmente têm noção das reais atividades do secretário executivo.

Assim, torna-se necessário a busca por mais conhecimento em relação às necessidades e especificidades da língua inglesa requisitada nas vagas de estágios de secretariado, pois dessa forma a possibilidade de sucesso profissional é maior.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA FILHO, José Carlos Paes de. **Dimensões comunicativas no ensino de línguas**. Campinas: Pontes Editores, 1993.

ASSIS-PETERSON, Ana Antônia de; COX, Maria Inês Pagliarini. Inglês em tempos de globalização: para além de bem e mal. English in the age of globalization: beyond good and evil. **Calidoscópico**, v. 5, n. 1, jan/abr. Unisinos, 2007. p. 5-14. Disponível em: <<http://revistas.unisinos.br/index.php/calidoscopio/article/view/5616>>. Acesso em: 19 mai. 2021.

BRITISH COUNCIL. **Demandas de aprendizagem de inglês no Brasil**. São Paulo [S.l.] 2013. Disponível em: <https://www.britishcouncil.org.br/sites/default/files/demandas_de_aprendizagem_pesquisa_completa.pdf>. Acesso em: 23 abr. 2021.

CARVALHO, Keila Rocha Reis de. **Análise de necessidades para a disciplina língua inglesa em um curso de letras**. 2008. 248 f. Tese (Doutorado em Linguística) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2008. Disponível em: <<https://sapientia.pucsp.br/handle/handle/13949>>. Acesso em: 19 mai. 2021.

DE SANCTIS, Ricardo José Ortis; ABIB, Ivani Vecina. Ensino de língua estrangeira no curso de secretariado executivo bilíngue: buscando um caminho para as análises de necessidade específicas. **Revista de Gestão e Secretariado**, [S.l.], v. 1, n. 1, p. 186-198, set. 2010. ISSN 2178-9010. Disponível em: <<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/9/78>>. Acesso em: 7 maio 2021.

DOS SANTOS, Magda Elisabete; MARIANO DOS SANTOS, Maria Elisabete. Qualificação profissional e aquisição de fluência da língua inglesa através de programas de intercâmbio. **Secretariado Executivo em Revist@**, v. 4, n. 4, 15 jun. 2011. Disponível em: <<http://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/1767/1175>>. Acesso em: 16 jun. 2020.

DOS SANTOS, Marcos Pereira. Importância do Domínio de Línguas Estrangeiras pelos Profissionais de Secretariado Executivo para Atuação no Mercado de Trabalho

em Tempos de Globalização: Uma Abordagem Crítico-Reflexiva. **Revista de Gestão e Secretariado**, [S.l.], v. 3, n. 1, p. 94-108, jul. 2012. ISSN 2178-9010. Disponível em: <<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/82>>. Acesso em: 20 maio 2021.

EDUCATION FIRST. **Índice de proficiência em inglês da EF**: Um ranking de 100 países e regiões por domínio da língua inglesa. [S.l.] 2020. Disponível em: <[ef-epi-2020-portuguese.pdf](#)>. Acesso em: 23 abr. 2021.

FEIJÓ, Amanda Monteiro; VICENTE, Ernesto Fernando Rodrigues; PETRI, Sergio Murilo. O uso das escalas likert nas pesquisas de contabilidade. **Gestão Organizacional**, v. 13 n. 1, 30 mar. 2020. Disponível em: <<https://bell.unochapeco.edu.br/revistas/index.php/rgo/article/view/5112>>. Acesso em: 5 maio 2021.

KOBAYASHI, Eliana. **Processos avaliativos em língua estrangeira (inglês)**: um estudo de caso em contexto empresarial. 2010. 122 p. Dissertação (mestrado) - Universidade Estadual de Campinas, Instituto de Estudos da Linguagem, Campinas, São Paulo, 2010. Disponível em: <<http://repositorio.unicamp.br/jspui/handle/REPOSIP/269794>>. Acesso em: 20 mai. 2021.

LEFFA, Vilson José. **Língua estrangeira: ensino e aprendizagem**. Pelotas: EDUCAT, 2016.

LOURENÇO, José Roberto. **A língua inglesa e a atividade secretarial no ambiente corporativo**: uma proposta de ensino de inglês com corpora. 2014. 197 f. Tese (Doutorado em Linguística) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2014. Disponível em: <<https://sapientia.pucsp.br/handle/handle/13685>>. Acesso em: 7 mai. 2021.

HUTCHINSON, Tom; WATERS, Alan. **English for Specific Purposes: A Learning-Centred Approach**. Cambridge: Cambridge University Press, 1987. Disponível em: <https://www.academia.edu/35231434/English_for_Specific_Purposes_A_learning_centred_approach>. Acesso em: 18 mai. 2021.

LUZ, Amanda. Empresas em SP preferem estagiários que falam inglês. **Exame**, 26 mar. 2013. Disponível em: <<https://exame.com/carreira/empresas-em-sp-priorizam-estagiarios-que-falam-ingles-e-tem-internet/>>. Acesso em: 27 abr. 2021.

MARQUES, Priscila da Silva; SOUSA, Francisca de Fátima de Lima; BARROS, Idna de Carvalho. A língua inglesa nos cursos de secretariado executivo. **Revista Expectativa**, [S.l.], v. 12, n. 1, p. 151-169, set. 2013. ISSN 1982-3029. Disponível em: <<http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/7313>>. Acesso em: 12 mai. 2021.

MEDEIROS, Aline Cristina. **Secretariado executivo e a tradução**: Identificando os gêneros escritos mais traduzidos na região sul de Santa Catarina. Santa Catarina: Criciúma, 2011.

MEDEIROS, João Bosco. **Correspondência**: técnicas de comunicação criativa. 13. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

NUNAN, David. **Second language teaching & learning**. Boston: Heinle & Heinle Publishers, 1999. Disponível em: <<https://archive.org/details/secondlanguagete0000nuna/mode/2up>>. Acesso em: 14 mai. 2021.

PÁDUA, Elisabete Matallo Marchesini de. **Metodologia da pesquisa**: abordagem teórico-prática. Campinas: Papirus, 1996.

PAIVA, Vera Lúcia Menezes de Oliveira. **E-mail: um novo gênero digital**. In: MARCUSCHI, Luiz Antônio; XAVIER, Antônio Carlos (Orgs.). Hipertexto e gêneros digitais. Rio de Janeiro: Lucerna, 2004.

PILATTI, Andriele; MARIANO DOS SANTOS, Maria Elisabete. O domínio da língua inglesa como fator determinante para o sucesso profissional no mundo globalizado. **Secretariado Executivo em Revist@**, v. 4, n. 4, 15 jun. 2011. Disponível em <<http://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/1766>>. Acesso em: 16 jun. 2020.

RICHARDS, Jack C. **Communicative Language Teaching Today**. Cambridge: Cambridge University Press, 2006. Disponível em:

<<https://www.professorjackrichards.com/wp-content/uploads/Richards-Communicative-Language.pdf>>. Acesso em: 14 mai. 2021.

ROBERT HALF. **Índice de confiança**: Sondagem dos profissionais qualificados. [S.l] 2017. Disponível em: <[roberthalf-icrh-1tri-2017.pdf](#)>. Acesso em: 23 abr. 2021.

SEVERINO, Antonio Joaquim. **Metodologia do Trabalho Científico**. São Paulo: Cortez, 2007.

THANAJARO, Metinee. **Using authentic materials to develop listening comprehension in English as a second language classroom**. 2000. 166 f. Dissertação (Doutorado em Educação) - Instituto Politécnico e Universidade Estadual da Virgínia, Blacksburg, 2000. Disponível em: <<https://vtechworks.lib.vt.edu/handle/10919/26336>>. Acesso em: 19 mai. 2021.

VEIGA, Denize Rachel. **Guia de Secretariado**: técnicas e comportamentos. 3. ed. São Paulo: Editora Erica, 2010.

VIAN JR., Orlando. A análise de necessidades no ensino de inglês em contextos profissionais. **the ESPECIALIST**, v. 29, nº 2 (139-158) 2008.

VIAN JR., Orlando. Inglês instrumental, inglês para negócios e inglês instrumental para negócios. **DELTA**, São Paulo, v. 15, n. spe, p.437-457, 1999. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-44501999000300017&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 12 mai. 2021.

WHAT are the top 200 most spoken languages?. **Ethnologue**. Disponível em: <<https://www.ethnologue.com/guides/ethnologue200>>. Acesso em: 23 abr. 2021.