



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS APLICADAS E EDUCAÇÃO
CAMPUS IV – LITORAL NORTE
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE BACHARELADO EM SECRETARIADO EXECUTIVO**

EDILEUZA AFONSO DA SILVA

**A IMPORTÂNCIA DAS LÍNGUAS ESTRANGEIRAS PARA O PROFISSIONAL DE
SECRETARIADO EXECUTIVO NO ATUAL MERCADO DE TRABALHO**

Mamanguape - PB

2017

EDILEUZA AFONSO DA SILVA

**A IMPORTÂNCIA DAS LÍNGUAS ESTRANGEIRAS PARA O PROFISSIONAL DE
SECRETARIADO EXECUTIVO NO ATUAL MERCADO DE TRABALHO**

Monografia apresentada ao curso de Bacharelado em Secretariado Executivo da Universidade Federal da Paraíba - UFPB, em cumprimento às exigências da disciplina de Trabalho de Conclusão do Curso (TCC) para obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo.

Orientadora: Prof.^a Ma. Kátia Regina Gonçalves de Deus

Mamanguape - PB

2017

S586i Silva, Edileuza Afonso da.
A importância das línguas estrangeiras para o profissional de secretariado executivo no atual mercado de trabalho / Edileuza Afonso da Silva. - Mamanguape: [s.n.], 2017.
50f. : il.

Orientador(a): Prof. Msc. Kátia Regina Gonçalves de Deus.
Monografia (Graduação em Secretariado Executivo - Bilingue) - UFPB/CCAEE.

1. Secretariado. 2. Mercado de trabalho. 3. Línguas estrangeiras. 4. Secretariado - Profissional.

UFPB/BS-CCAEE

CDU: 651.44(043.2)

UFPB/BS-CCAEE

CDU: 651.44(043.2)

EDILEUZA AFONSO DA SILVA

**A IMPORTÂNCIA DAS LÍNGUAS ESTRANGEIRAS PARA O PROFISSIONAL DE
SECRETARIADO EXECUTIVO NO ATUAL MERCADO DE TRABALHO**

Monografia apresentada ao curso de Bacharelado em Secretariado Executivo da Universidade Federal da Paraíba - UFPB, em cumprimento às exigências da disciplina de Trabalho de Conclusão do Curso (TCC) para obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo.

Aprovada em 14 de novembro de 2017.

Banca Examinadora



Prof.^a Ma. Kátia Regina Gonçalves de Deus - Orientadora
Universidade Federal da Paraíba



Prof.^a Dra. Juliene Paiva de Araújo Osias - Examinadora
Universidade Federal da Paraíba



Prof.^a Esp. Marineide Maria da Silva - Examinadora
Profissional externa a instituição

AGRADECIMENTO

Primeiramente a Deus, por me conceder a vida e por ter me dado à oportunidade de alcançar os meus objetivos, e a minha Virgem Santíssima, por estar sempre intercedendo ao Pai todo poderoso para que eu pudesse concluir esse trabalho.

Aos meus pais, que sempre estiveram ao meu lado, me apoiando em todas as minhas decisões e ensinando o caminho certo, que me levasse a ter um futuro próspero baseado na educação.

Aos meus irmãos, que de um jeito ou de outro sempre estiveram ao meu lado me ajudando e me dando forças para continuar nesta árdua caminhada.

Ao meu esposo, José Carlos de Moraes, pela paciência de muitas noites de estudo, me dando muita força para seguir em frente e nunca desistir dos meus objetivos.

Aos meus amigos, pois eles sempre me incentivavam e me deram apoio em todos os momentos difíceis da minha vida.

As professoras, participantes da banca examinadora, que dividiram comigo este momento tão importante e esperado.

Agradeço, especialmente, a minha orientadora, prof.^a Ma. Kátia de Deus, pela paciência, dedicação, pelas indicações, pelas correções e disposição. Pois, sempre que eu precisei, ela estava disposta a me ajudar, passando seus conhecimentos.

Gostaria também de agradecer aos professores do curso, por compartilhar seus conhecimentos, contribuindo, assim, para o meu crescimento profissional.

A minha turma 2011.2, pelo convívio em sala de aula, nos grupos de estudo, nos debates, conversas e discussões. Em especial, as amigas que fiz através do curso, sempre que precisei elas estavam prontas para me ajudar com palavras de incentivo, fundamentais para motivar minha jornada. Amigas admiráveis, que levarei para toda a vida.

A todos que, direta ou indiretamente, ajudaram nesta grande caminhada.

“Solução dos problemas apenas restaura a normalidade. Aproveitar oportunidades significa explorar novos caminhos.”

Peter Drucker

RESUMO

Na atualidade, o mercado de trabalho está cada vez mais exigente, devido às novas tecnologias e as mudanças ocorridas ao longo dos anos. Em função disso, as organizações buscam profissionais de secretariado que possuam algum diferencial, e ter conhecimento e domínio em uma ou mais línguas estrangeiras, pode ser considerado um diferencial de extrema importância. Sendo assim, de modo geral, a presente pesquisa objetiva analisar a importância das línguas estrangeiras na atuação do profissional de Secretariado Executivo e, de modo específico, pretende-se mostrar a necessidade das línguas estrangeiras para um melhor desempenho da atividade profissional do Secretário Executivo; verificar qual a contribuição que o curso de Secretariado traz para os alunos, no que se refere ao aprendizado de línguas estrangeiras, visando a sua atuação no mercado de trabalho; apresentar os benefícios que o domínio de línguas estrangeiras gera para o profissional de Secretariado Executivo e analisar se os alunos buscam acompanhar as tendências do mercado de trabalho atual e se procuram se desenvolver profissionalmente para se tornar empregável. Para a realização da pesquisa foi adotada a metodologia bibliográfica, de cunho quali-quantitativo e de caráter exploratório. Como fonte de coleta de dados, optou-se por um questionário com questões de múltipla escolha, com intuito de obter informações referentes ao perfil dos pesquisados, ao mercado de trabalho e em relação as suas opiniões sobre a importância das línguas estrangeiras. Constatou-se, de acordo com as respostas do questionário aplicado aos profissionais de secretariado, que a maioria das empresas na qual estes secretários trabalham, não exigem que tais profissionais tenham domínio em línguas estrangeiras. No entanto, mesmo sem precisar utiliza-se de outros idiomas em seu local de trabalho, os profissionais acreditam que a importância de possuir essa habilidade é um fator determinante na contratação do profissional de secretariado e que a necessidade de ter conhecimento em línguas estrangeiras é fundamental para as organizações. Outro fator verificado foi que a maioria dos entrevistados responderam nunca ter feito curso de línguas fora da universidade. Esse percentual é preocupante, pois o profissional tem a necessidade de ir em busca de diferencial e inovação de suas habilidades e competências, e o curso de secretariado abre as portas para que esse profissional busque se qualificar, despertando o interesse e necessidade de se aprofundar os conhecimentos através da realização de outros cursos de línguas estrangeiras.

Palavras-chave: Mercado de trabalho. Línguas Estrangeiras. Profissional de Secretariado.

ABSTRACT

Nowadays, because of the new technologies and of the changes that have been occurring over the years, the job market is increasingly demanding. This is why the organizations search for Executive Secretariat professionals who have some differential, and, have knowledge and proficiency in one or more foreign languages can be considered one really important point. Therefore, in general, this research intends to analyze the importance of the foreign languages in the performance of the Executive Secretary, and more specifically, it is intended to show the need of these languages to a better perform of the Executive Secretariat professionals in their activities; Verify what contributions related to the learning of the foreign languages does the Secretariat course brings to the students, aiming the job market; Present the benefits given to these professionals by the proficiency in foreign languages, and analyze if the students try to follow the trends of the current job market and if they try to professionally evolve to become employable. To realize this work was adopted a bibliographic research, in a qualitative-quantitative way and with exploratory character. As source of information collection, it was opted a questionnaire with multiple choice questions, in order to obtain informations about the profile of the interviewed, the job market, and their opinion about the importance of foreign languages. It was observed, according to the answers of the questionnaire applied to the professionals, that most of the companies in which these Executive Secretaries work, don't require that those professionals have proficiency in foreign languages. However, even without need other languages in their workplace, the professionals believe that the importance of having this ability is a determinative factor in the hiring process of the Executive Secretariat professionals, and that have knowledge in foreign languages is a crucial point for the organizations. Another verified factor was that most of the interviewed said they have never done any language course out of university. This is a worrying percentage because the professionals need to go look for some differential and innovation for their abilities and competencies, and the course of Secretariat open the doors for the pursuit of qualifications, awaking the interest and the need of increase the knowledges through the realization of other foreign languages courses.

Keywords: Job market. Foreign Languages. Secretariat Professional.

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1- sexo dos respondentes.....	25
GRÁFICO 2- Idade dos respondentes.....	26
GRÁFICO 3: Formação dos respondentes.....	26
GRÁFICO 4: Há quanto tempo você trabalha como Secretário(a) Executivo(a)?.....	27
GRÁFICO 5: Você acredita que atualmente o mercado de trabalho está promissor para o profissional de secretariado?.....	28
GRÁFICO 6: Suas expectativas profissionais, estão sendo plenamente atendidas?.....	29
GRÁFICO 7- Você foi contratada através de conhecimento?.....	30
GRÁFICO 8: Você foi contratada por suas competências, habilidades e experiências através de curriculum?.....	30
GRÁFICO 9- Você já deixou de ser contratada devido à falta do idioma no curriculum?.....	31
GRÁFICO 10: Você acha que a importância do domínio das línguas estrangeiras é um fator determinante na contratação do profissional de secretariado?.....	32
GRÁFICO 11: Você precisa do idioma no seu local de trabalho?.....	33
GRÁFICO 12: A empresa a qual você trabalha, exige que os (as) secretários executivos (as) tenham domínio em línguas estrangeiras?.....	33
GRÁFICO 13: Você fala fluentemente alguma língua estrangeira?.....	34
GRÁFICO 14: Você usa o idioma estrangeiro com frequência em seu trabalho?.....	35
GRÁFICO 15: Você acredita que a necessidade de ter conhecimento em línguas estrangeiras é fundamental para as organizações?.....	35
GRÁFICO 16: A empresa tem contato com outros países?.....	36
GRÁFICO 17: Você aprendeu a falar algum idioma no curso de Secretariado Executivo?...	37
GRÁFICO 18: Você fez algum curso de línguas estrangeiras fora da universidade?.....	38
GRÁFICO 19- Se você fosse o chefe de uma empresa, você contrataria um profissional que não tivesse pelo menos um conhecimento básico em uma língua estrangeira?.....	38
GRÁFICO 20: Você tem conhecimento em línguas estrangeiras, pelo menos o básico?.....	39
GRÁFICO 21: Nível de conhecimento em línguas estrangeiras.....	40

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
2 REFERENCIAL TEORICO.....	11
2.1 O Secretariado Executivo e a sua história.....	11
2.2 O mercado de trabalho atual no contexto da profissão de secretariado.....	14
2.3 A relação das línguas estrangeiras com a profissão de Secretariado Executivo.....	18
3 METODOLOGIA.....	23
3.1 Tipo de pesquisa.....	23
3.2 A amostra.....	23
3.3 Instrumentos de coleta de dados.....	24
3.4 Tratamento e análise dos dados.....	24
4 RESULTADO E DISCUSSÕES.....	25
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	41
REFERÊNCIAS.....	45
APÊNDICE.....	47

1 INTRODUÇÃO

O atual mercado de trabalho está cada vez mais competitivo e devido aos avanços tecnológicos as organizações passaram a necessitar de profissionais capacitados para lidar com as mudanças e inovações constantes.

Com o surgimento de novos negócios e relações de trabalho, as organizações passaram a exigir uma nova visão e postura dos profissionais, ou seja, estar sempre preparado para enfrentar os desafios e as transformações. Diante dessas mudanças, os profissionais de Secretariado Executivo tem a necessidade de se qualificar cada vez mais, estar sempre em busca de novos conhecimentos, principalmente, no que se refere ao ato de se comunicar, visto que essa é uma das atividades mais presentes na rotina de trabalho desses profissionais, inclusive, ter que se comunicar em outras línguas. Assim, é fundamental que esse profissional se aperfeiçoe em pelo menos um idioma, para manter-se e destacar-se no competitivo mercado de trabalho.

De acordo com Medeiros e Hernandes (2010, p. 347), “de modo geral, os executivos dão preferência a secretárias com sólidos conhecimentos sobre administração, que saibam falar inglês.” Dessa forma, percebe-se o quanto é importante que o profissional de Secretariado Executivo tenha conhecimento de outras línguas, pois as organizações estão à procura de pessoas que possuam esse diferencial.

Diante dessa realidade atual da profissão de secretariado, em que as empresas estão cada vez mais seletivas e em busca de profissionais competentes e que, de preferência, tenham fluência em línguas estrangeiras, surge o seguinte problema: porque aprender um novo idioma tornou-se uma necessidade básica para os profissionais de secretariado executivo?

Desse modo, o presente trabalho irá mostrar o quanto é importante que os profissionais de secretariado tenham conhecimento em outras línguas, além da língua materna, pois aprender um segundo idioma tornou-se uma necessidade básica para tais profissionais e para aqueles que se preparam para ingressar em um mercado de trabalho cada vez mais competitivo e exigente. O domínio de outro idioma significa crescimento e desenvolvimento.

A fundamentação teórica utilizada nesse trabalho tem como base bibliográfica diversos autores que tratam sobre a temática em questão. Dentre os mais citados temos: Ribeiro (2002), Veiga (2010), Bond e Oliveira (2009), Medeiros e Hernandes (2010), Sabino e Rocha (2004), Grion (2008), Garcia e D’Elia (2005), entre outros, os quais, através de seus

estudos, puderam contribuir com a construção da fundamentação teórica da presente investigação.

Sendo assim, de modo geral, essa pesquisa objetiva analisar a importância das línguas estrangeiras na atuação do profissional de Secretariado Executivo. Especificamente, pretende-se mostrar a necessidade das línguas estrangeiras para um melhor desempenho da atividade profissional do Secretário Executivo; verificar qual a contribuição que o curso de Secretariado traz para os alunos, no que se refere ao aprendizado de línguas estrangeiras, visando a sua atuação no mercado de trabalho; apresentar os benefícios que o domínio de línguas estrangeiras gera para o profissional de Secretariado Executivo e analisar se os alunos buscam acompanhar as tendências do mercado de trabalho atual e se procuram se desenvolver profissionalmente para se tornar empregável.

O presente trabalho amparou-se no método bibliográfico, com abordagem de cunho quali-quantitativo, e na pesquisa exploratória. Dessa forma, foi utilizado como amostra para a pesquisa profissionais de secretariado executivo egressos, que já atuam em empresas públicas ou privadas. Em relação à coleta de dados, optou-se por um questionário com o intuito de analisar a importância das línguas estrangeiras na atuação do profissional de Secretariado Executivo.

Estruturalmente, esse trabalho está organizado em cinco capítulos, que estão distribuídos da seguinte forma: o primeiro refere-se à introdução, na qual nos propomos a realizar uma apresentação geral do referido trabalho. No segundo capítulo está à fundamentação teórica, em que discutimos alguns conceitos a respeito do secretário executivo e a sua história, o mercado de trabalho atual no contexto da profissão de secretariado e a relação das línguas estrangeiras com a profissão de Secretariado Executivo.

O terceiro capítulo é destinado à apresentação da metodologia, utilizada para a realização da investigação, bem como a análise dos dados. O quarto refere-se à apresentação dos resultados e discussões e, por fim, no quinto e último capítulo, mostraremos as considerações finais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo serão apresentados alguns aspectos relacionados à história da profissão de Secretariado Executivo, sua origem, suas conquistas e alguns fatos que vieram fortalecer e colaborar com o crescimento da profissão. Ainda serão discutidas algumas questões referentes ao mercado de trabalho atual no contexto da profissão de secretariado, e, por fim, objetiva-se esclarecer a relação das línguas estrangeiras com a profissão de Secretariado Executivo, analisando a necessidade desse profissional ter domínio em línguas estrangeiras, para assim, se manterem no mercado de trabalho.

2.1 O Secretariado Executivo e a sua história

Sobre a origem da profissão, sabe-se que ela surgiu nas primeiras civilizações antigas e, historicamente, podemos considerar o escriba como primeiro secretário. Os escribas eram homens que possuíam amplos conhecimentos em cálculos, organização de arquivos, além de dominarem a escrita e assessorarem diretamente seus superiores.

Segundo Ribeiro (2002, p. 31), “no apogeu do período, essas civilizações possuíam exército e escribas encarregados de todos os registros dos acontecimentos de um povo. Havia escribas para o registro da colheita, fiscais de impostos, da produção agrícola e dos artefatos.” Dessa forma, os escribas muitas vezes eram sigilosos, guardavam segredos sobre os dados que tinham acesso, pois eles registravam todos os acontecimentos dessas civilizações.

De acordo com Ribeiro (2002, p.33), “a palavra secretária tem origem no latim e deriva dos seguintes termos: *Secretum* - lugar retirado, retido, solidão, audiência; *Secreta* - particular, segredo, mistério; e *Secretarium* - lugar retirado, conselho privado”.

Com o tempo, ocorreram mudanças tanto no significado como na grafia desses termos, surgindo o nome de Secretária.

Para Silva e Silva (2013, p. 2), “a partir de 1760, era da Revolução Industrial, com a nova estrutura empresarial, surgia à necessidade de funções assessoriais administrativas, consolidando assim o papel do Secretário que era exclusivamente exercido por homens.” Ou seja, com a Revolução Industrial surgiram novas necessidades empresariais, e as atividades administrativas passaram a ser de responsabilidade dos secretários, os quais, na época, eram apenas do sexo masculino.

Nesse sentido, Ribeiro (2002, p. 33) afirma que:

Exercida antes exclusivamente por homens, a função de secretariar, passa a incluir a presença da mulher, inicialmente na Europa e nos Estados Unidos, para suprir a escassez da mão-de-obra masculina que fora direcionada para os campos de batalha nas duas grandes guerras mundiais.

Sendo assim, após as duas grandes guerras mundiais, por falta de mão-de-obra masculina, a figura feminina passa a ser bastante presente na área. Portanto, nesse momento, a função de secretariar cresceu e o mercado de trabalho abriu as portas para a mão-de-obra feminina. Em função disso, Rêgo (2006) afirma, dez anos mais tarde, isto é, após a segunda Guerra Mundial, que o mercado de trabalho já registrava a presença de 20 milhões de secretárias atuantes em todo o mundo.

De acordo com Sabino e Rocha (2004, p. 8), “foi durante a segunda fase da Revolução Industrial em 1867, que o inventor Christopher Sholes criou um tipo de máquina que se tornaria fundamental para as atribuições dos secretários”. A máquina de escrever foi primeiramente testada em público pela própria filha do inventor, Lilian Sholes. Esse fato tem ligação com a data em que se comemora o dia do secretário, 30 de setembro. Neste sentido, os referidos autores afirmam que:

Um fato histórico confirma o reconhecimento da profissão como restrita às mulheres em homenagem ao centenário de nascimento de Lilian Sholes (primeira datilógrafa). As indústrias fabricantes de máquinas de escrever organizaram em 1950 o primeiro concurso de datilógrafos (uma das inúmeras denominações que o Secretariado ganharia ao longo da sua história). Dada a presença maciça de mulheres ao concurso realizado em 30 de setembro, instaurou-se o Dia da Secretária.

Depois de algum tempo essas máquinas de escrever foram sendo fabricadas e, conseqüentemente, encaminhadas para o mercado, a qual trouxe para os secretários grandes mudanças, pois era uma ferramenta essencial que os ajudariam a executar as tarefas diárias com mais eficácia.

Silva e Silva (2013, p. 2) afirmam que “no Brasil, nas décadas de 50 e 60, começa-se a perceber uma maior atuação do Secretário no Apoio Administrativo e Assessoria ao Executivo, mas ainda assim executava apenas Técnicas Administrativas.” Isso ocorreu devido à chegada das multinacionais no Brasil e foi preciso contratar secretários, principalmente, mulheres. Mas foi no final da década de 60 que os executivos exigiram nova postura de assessoria. A partir daí iniciam-se os treinamentos para secretários. (RIBEIRO, 2002).

De acordo com Medeiros e Hernandez (2010, p. 345), “As secretárias conquistaram, a partir da década de 70, os primeiros cursos de 3º grau de secretariado”. Mais tarde, a lei que

regulamentava a profissão, a qual dispõe sobre o exercício dos profissionais da área, dividiu a profissão em duas categorias: secretário executivo, que foi reservado aos profissionais que tinham 3º grau completo, e técnico em secretariado, em nível de 2º grau.

Assim, com o passar dos anos, além da instituição da Lei de regulamentação, a profissão foi obtendo algumas conquistas relevantes, como a criação de seu código de ética, e também a formação de vários sindicatos da categoria em diversos Estados do Brasil. Segundo Sabino e Rocha (2004, p.17), a classe secretarial “recebeu a representação nacional da FENASSEC- Federação Nacional das Secretárias, criada em 31 de agosto de 1988, em Curitiba – Paraná”, a qual tem a função de representar a categoria dos secretários em todo o território nacional.

Ainda nesse sentido, Ribeiro (2002, p, 34) afirma que:

Nos anos 80, tem-se a regulamentação da profissão. Com a aprovação da Lei nº 7.377, de 30/09/1985, o Maranhão vincula-se historicamente por ter sido o maranhense José Sarney, no exercício do cargo de Presidente da República, quem sancionou a referida Lei. Posteriormente alterada pela Lei nº 9.261, de 10/01/96, exigem-se, para exercê-la, profissionais com curso superior de secretariado (secretário executivo) ou técnico em secretariado, portador de conclusão de curso de secretariado em nível de 2º grau. Com a regulamentação, a classe ganha força, surgindo os Sindicatos dos Secretários. Em 1988 foi criada a FENASSEC – Federação Nacional de Secretários, em Curitiba. (PR). Em 7 de julho de 1989 é publicado o código de Ética Profissional, criado pela União dos Sindicatos.

Percebe-se que a profissão de secretariado passou por muitas mudanças, que contribuíram para o seu fortalecimento no mercado de trabalho. As leis surgiram, através de muitas lutas e conquistas, e vieram colaborar com o crescimento da profissão.

Medeiros e Hernandez (2010, p, 346) afirmam que “o escritório moderno ganhou novos aparelhos, informatizou-se, automatizou-se e a secretária que se exige hoje tem perfil diverso daquela profissional que simplesmente anotava recados, tomava ditado de cartas comerciais, arquivava documentos, abria correspondência”. Antes o secretário tinha como atribuição executar tarefas rotineiras, tais como, atender telefone, anotar os recados, realizar o arquivamento de documentos, entre outras atividades. Atualmente, esse perfil mudou, e esse novo profissional tem um papel relevante na organização, ou seja, ele assessora o executivo e o ajuda nas tomadas de decisões.

Veiga (2011, p. 21) afirma que “aquela profissional elegante, simpática, educada, de boa aparência e apenas executora de ordens cedeu lugar a uma profissional executiva que tem consciência da importância do seu cargo dentro da organização.” Antigamente, as empresas contratavam os profissionais pela beleza, não era preciso possuir experiência ou formação na

área secretarial. Hoje, com a globalização, as organizações estão cada vez mais competitivas, modernas e principalmente estão focadas em alcançar resultados. Portanto, os profissionais de secretariado executivo tem conhecimento de sua importância dentro das organizações, visto que esse profissional participa nas tomadas de decisão da empresa, é ativo, flexível e aberto a novos conhecimentos.

Nesse sentido, após as explicações apresentadas sobre a história do profissional de secretariado, é importante levantar uma discussão sobre as exigências do atual mercado de trabalho em relação à profissão. Com isso, nos propomos a abordar essa temática na seção seguinte.

2.2 O mercado de trabalho atual no contexto da profissão de secretariado

Na atualidade, o mercado de trabalho está cada vez mais exigente, devido às novas tecnologias e as mudanças ocorridas ao longo dos anos. Em função disso, buscar novas qualificações é algo que todo profissional deveria pensar.

No que se refere ao mercado de trabalho em relação à profissão de secretariado, Bond e Oliveira (2009, p.68) afirmam que, “atualmente, atribuem-se muitas atividades ao secretário moderno. Além de desempenhar as funções básicas, ele se tornou um cogestor”. Ou seja, ele trabalha juntamente com o seu executivo desenvolvendo funções gerenciais que envolvem planejamento, organização, direção e controle, no sentido de otimizar a produção e o desenvolvimento organizacional.

Dessa forma, para o profissional se manter nas organizações é de fundamental importância ter essa parceria, tanto com o seu chefe, como com os seus colegas de trabalho, pois isso possibilita a integração social entre pessoas e a ampliação de seus relacionamentos.

Para Ribeiro (2002, p. 29),

Com a ampliação de responsabilidades, o secretário passa a trabalhar em parceria com o executivo, assumindo o papel de assessor, passando a gerenciar o seu trabalho, tendo mais iniciativa e poder de decisão. Não é mais visto simplesmente como agilizador das tarefas rotineiras mecânicas do escritório, mas sim como parte de uma equipe que trabalha em conjunto para alcançar os mesmos objetivos.

Diante desse novo cenário, o profissional necessita estar informado sobre os objetivos da organização, conhecer os clientes e, principalmente, contribuir para o desempenho e desenvolvimento da empresa. Sendo assim, o secretário deixou de executar tarefas simples para realizar funções inovadoras. Desse modo, percebe-se que o mercado de trabalho busca

profissionais que sejam flexíveis e eficazes. Todos os dias ocorrem inovações e o profissional tem que estar preparado para enfrentar tais mudanças constantemente. Portanto, é de fundamental importância o profissional de secretariado estar sempre atualizado, pois devido à competitividade surge um novo perfil profissional.

Santos e Moretto (2011, p. 28) afirmam que os secretários podem atuar como:

Assessor: por meio da atuação adjunta aos órgãos deliberativos;
Gestor: por meio da aplicação de técnicas secretarias que auxiliam no desenvolvimento e implementação de trabalhos (organização, planejamento, controle e avaliação); **Empreendedor:** por meio da promoção e implantação de soluções que otimizem o trabalho, tanto no aspecto individual quanto coletivo;
Consultor: por meio da análise e entendimento da cultura organizacional, identificando pontos críticos e propondo estratégias de melhorias. (grifos nosso)

Percebe-se que além do profissional de secretariado executar várias tarefas secretarias dentro da organização, ele ainda pode atuar nas funções de gestor, empreendedor, assessor e consultor. Assim, observa-se que a profissão de secretariado é bastante abrangente, pois, com as mudanças que ocorreram no perfil do profissional e devido às conquistas obtidas ao longo dos anos, que influenciaram no crescimento da profissão, o profissional passou a ganhar cada vez mais espaço no atual mercado de trabalho. Para Veiga (2011):

O atual contexto sociotécnico e socioeconômico, a globalização da economia, as fusões de empresas, as privatizações de alguns setores, as novas tecnologias e também as exigências oriundas dos clientes fizeram com que as organizações ficassem mais exigentes quanto ao nível de qualificação de seus funcionários (VEIGA, 2011, p. 35).

Nesse contexto, possuir profissionais qualificados está se tornando cada vez mais essencial para as organizações. Uma vez que isso contribui para a divulgação da imagem organizacional, de modo que, o concorrido mercado, bem como, a decisiva opinião pública, obrigam as empresas a contratarem profissionais eficazes, que tenham conhecimento, pois trazem benefícios para a organização.

Grion (2008, p. 29) afirma que “para manter o emprego, a secretária necessita atualizar conhecimentos”. Dessa forma, percebe-se que é de fundamental importância estar sempre buscando se adequar as alterações que vão ocorrendo tanto em relação à profissão, como no âmbito empresarial, visto que as organizações exigem que os profissionais sejam ainda mais competentes no desenvolvimento de suas funções. Assim, para o profissional se manter no atual mercado de trabalho, se faz necessário estar bem preparado.

De acordo com Bond e Oliveira (2009, p.68), “as empresas não buscam mais apenas uma carteira de negócios, e sim uma carteira de competências”, ou seja, através de um

profissional bem preparado, dinâmico e eficaz, a organização consegue atrair, manter e recuperar seu conceito; além de promover a interação e atrair novos clientes; bem como, aproxima colaboradores, funcionários e gerentes, superando todas as expectativas em conjunto, pois só assim produzirão os objetivos e metas esperados.

Sabe-se que o profissional estar bem preparado, diante das constantes mudanças, é uma tarefa trabalhosa que exige muito conhecimento e responsabilidade, pois qualquer falha comprometerá os objetivos e resultados que a organização pretende alcançar.

Almeida, Rogel e Shimoura (2010, p. 54) afirmam que, antigamente, só era exigido do secretário “ter formação técnica, saber atender ao telefone, redigir uma carta, um memorando, arquivar documentos etc.”. Nos dias atuais, além dessas funções, o profissional trabalha diretamente com a alta gerência, tendo participação ativa nas tomadas de decisões.

Em função disso, as organizações procuram profissionais polivalentes que contribuam com o crescimento empresarial. Sendo assim, é importante que o profissional de secretariado tenha competências e habilidades para executar suas atividades com qualidade e comprometimento, contribuindo para o bom êxito no desempenho organizacional.

Segundo Garcia e D’Elia (2005, p. 21),

O papel secretarial foi se transformando e, hoje, a profissional secretária tornou-se:

- Agente de resultados;
- Agente facilitadora;
- Agente de qualidade; e
- Agente de mudança

Diante do exposto, percebe-se que a profissão de secretariado não é uma tarefa muito fácil, pois o perfil do profissional de secretariado mudou, ou seja, o profissional precisa ter visão geral de toda empresa e exercer um papel significativo dentro das organizações.

Neste sentido, o profissional precisa ter conhecimento das funções que um secretário desempenha em uma organização e ser capacitado para exercer as tarefas que lhes são confiadas. Sendo assim, o profissional tem a necessidade de procurar se adequar ao novo ambiente organizacional, visto que aquele que não estiver preparado, enfrentará dificuldades para permanecer no cargo.

Medeiros e Hernandes (2009, p. 318) afirmam que:

A secretária deve estar atenta para o efeito do rápido desenvolvimento tecnológico, sobretudo com a introdução de modernos aparelhos de comunicação (variados tipos de telefone, fax, copiadoras, microcomputadores). Esses instrumentos alteram sobremaneira a rotina quotidiana da execução dos serviços.

Antes desses instrumentos invadirem o mundo e principalmente as organizações, os secretários demoravam na realização de suas atividades. Hoje, esse profissional desempenha suas tarefas com rapidez, facilitando, assim, a agilidade na organização e execução das tarefas atribuídas ao profissional de secretariado.

Cabe ressaltar, que as organizações tem a necessidade de evoluírem tecnologicamente e, conseqüentemente, o profissional de secretariado também precisa evoluir, pois “à medida que a tecnologia da informação avança, o profissional de secretariado também tem de avançar”, afirmam Adelino e Silva (2012, p. 8).

Hoje em dia, outra exigência das organizações é a busca por profissionais que tenham boa postura e comportamento adequado com o ambiente organizacional, isto é, que saibam investir em seu marketing pessoal. Nesse sentido, Veiga (2011, p. 119) afirma que:

O marketing pessoal engloba um conjunto de atitudes e ações associadas ao conhecimento, às habilidades e às competências que contribuem para o sucesso e para o alcance dos objetivos pessoais e profissionais. Para que a secretária consiga sucesso com o seu marketing pessoal, é fundamental que ela se aperfeiçoe constantemente. O marketing pessoal auxilia a secretária a conduzir e a fortalecer a sua marca no mercado.

A referida autora ainda afirma que, “a profissional que possui conhecimento das normas de comportamento tem mais facilidade em conviver em um grupo social, tornando o relacionamento mais agradável”. Portanto, o profissional que conhece as normas comportamentais, tem mais oportunidade de se manter empregável.

Diante de todo o exposto, percebe-se que o profissional de secretariado precisa estar cada vez mais se qualificando e se adequando, pois, as organizações estão à procura de pessoas que tenham conhecimentos, competências e habilidades em suas funções e que saibam executá-las com segurança.

Nesta perspectiva, além do profissional estar sempre em busca de desenvolver novas aptidões, também é extremamente importante que este possua algum diferencial, ou seja, algo que possa colocá-lo em uma posição de destaque, ou que o torne mais atrativo para as organizações. E um diferencial que pode ser de grande relevância seria ter conhecimento e domínio em uma ou mais línguas estrangeiras. Pois, devido às transformações ocorridas no mundo dos negócios, o mercado de trabalho cresceu, se expandindo para o exterior e as instituições tiveram a necessidade de ter em seu quadro profissionais que consigam desempenhar essa função com competência, visando auxiliá-las na expansão e desenvolvimento de seus negócios.

Segundo Bonzanini (2010, p.155), “no âmbito das Relações Internacionais, o Profissional de Secretariado Executivo, utiliza-se dos elementos da comunicação para exercer sua função de mediador”. Dessa forma, o ato de se comunicar em outro idioma é essencial para o crescimento da organização, pois, através desse ato a empresa consegue atrair o público e ampliar seus mercados. E, nesse contexto, o profissional de secretariado que está habilitado para desenvolver esta atribuição, se constitui um elo entre a empresa e o seu público de interesse.

Sendo assim, a seguir, faremos uma abordagem em relação à influência das línguas estrangeiras para o profissional de secretariado.

2.3 A relação das línguas estrangeiras com a profissão de Secretariado Executivo

Em razão do novo cenário que as organizações vivem atualmente, novas competências são requeridas daqueles que pretendem participar e atuar ativamente nesse mercado de trabalho altamente competitivo e com grande grau de incertezas, em face das mudanças cada vez mais rápidas e constantes. Para os profissionais de Secretariado Executivo não é diferente. Eles precisam estar em constante atualização, adequando-se a este mercado de trabalho diferenciado, em que as exigências e os esforços para atendê-los estão cada vez maiores.

Segundo Veiga (2011, p.20), “em meados da década de 1980, o idioma inglês era considerado um diferencial competitivo para a secretária que dominava essa língua estrangeira”. Nesta década, as secretárias que possuíam esse diferencial, tinham mais oportunidades de trabalho. Ainda nessa época, segundo o referido autor, “era comum encontrar anúncios de emprego para a secretária com a seguinte expressão: ‘inglês desejável’.”.

Dessa forma, as línguas estrangeiras não eram exigidas no currículo, mas se os profissionais de secretariado possuísem esse distintivo, teriam mais chance de conquistar bons cargos, ou mesmo se manter no emprego. Isso nos leva a refletir sobre o fato de que a relação das línguas estrangeiras com a profissão de secretariado não é algo novo, vem desde a década de 80 e com o passar dos anos veio só se intensificando.

Ainda de acordo com Veiga (2011, p.20),

Na atualidade, a língua inglesa passou a ser um pré-requisito para o profissional que deseja exercer a profissão. Observamos que algumas empresas já exigem o mandarim. O diferencial competitivo hoje reside na capacidade que a secretária tem de manter uma postura proativa e antecipar-se aos acontecimentos.

Sendo assim, o profissional do mundo globalizado precisa cada vez mais acompanhar os movimentos do mercado, a fim de garantir um lugar no futuro. Conforme se observa na exposição de Veiga (2011), nesse novo mercado competitivo, possuir língua inglesa tornou-se um “pré-requisito” para a atuação do profissional de secretariado. Ou seja, passou a ser considerado uma exigência prévia e indispensável. O referido autor também aponta a determinação de algumas empresas com relação ao conhecimento do mandarim, idioma oficial da China. Assim, percebe-se que o domínio de línguas estrangeiras é uma ferramenta essencial para o profissional de secretariado, uma vez que hoje isso não é mais uma vantagem ou simplesmente uma qualidade valiosa, mas tornou-se uma necessidade.

Essa realidade demonstra como é forte a associação das línguas estrangeiras com a profissão de secretariado, e isso pode ser explicado em função das atribuições que são de competência desse profissional. Conforme está destacado na Lei de Regulamentação da profissão (Lei 7.377 de 30 de setembro de 1985, complementada pela Lei 9.261 de 10 de janeiro de 1996), é dever do profissional de secretário executivo redigir textos profissionais especializados; executar a taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explanações, inclusive em idioma estrangeiro; bem como realizar versão e tradução em idioma estrangeiro, visando atender as necessidades de comunicação da empresa. Desse modo, entende-se que dominar as línguas estrangeiras exigidas pela organização é de fundamental importância para a realização dessas atividades.

De acordo com Santos (2012, p.99),

É consensual a ideia de que o domínio de línguas estrangeiras modernas (inglês, francês, espanhol, italiano, alemão entre outros idiomas) representa, na atualidade, um grande diferencial para os profissionais de Secretariado Executivo que se encontram atuando em instituições/organizações, empresariais, corporativas ou governamentais envolvidas com o globalizado mundo dos negócios e das transações comerciais em nível nacional e internacional.

Mais uma vez percebe-se, através da citação acima, que é de grande valia para os profissionais de secretariado investirem no conhecimento de línguas estrangeiras, pois é realmente um diferencial que os ajudará a se manter nas organizações e, inclusive, com bons salários, visto que os profissionais que possuem esta habilidade tornam-se valorizados e bem aceito. Cabe ressaltar que a tendência das grandes organizações modernas e que apresentam visão de crescimento, é realizar negócios não apenas a nível local ou nacional, mas também internacional; sendo assim, o profissional que busca se realizar na profissão, deve investir no conhecimento de diversas línguas, além do inglês e do espanhol.

Brancher e Santos (2007, p.5) afirmam que:

É fato comprovado que as línguas estrangeiras representam um diferencial para o profissional de secretariado que se encontra em organizações envolvidas com o globalizado mundo dos negócios. Após a sua graduação, o profissional pode deparar-se com uma realidade organizacional que interage com os mais diversos países sobre os mais variados produtos e serviços. E para tanto, uma boa fluência oral e escrita em línguas estrangeiras é imprescindível, seja ela em inglês, espanhol, francês ou outro idioma.

O mundo globalizado intensificou ainda mais as tarefas desenvolvidas pelo profissional de secretariado. Diante dessa realidade, constata-se que as línguas estrangeiras são de suma importância para a área secretarial. Faz-se necessário que o profissional, seja inovador e esteja apto a ir além de suas atividades de rotina. Pois com o avanço tecnológico e a expansão dos mercados, as atividades que antes eram primordiais, agora estão cada vez mais se modificando e o profissional precisa acompanhar essas mudanças. Visto que quem não acompanha, acaba ficando para trás.

Vale desatacar também que na atualidade as línguas estrangeiras deixaram de ser uma opção e se tornaram uma obrigação. Em razão disso, o secretário que tem conhecimento em línguas estará mais qualificado e capacitado para exercer o seu trabalho de modo mais eficiente. Nessa perspectiva, as transformações não param no tempo, ou seja, o profissional tem que estar sempre se inovando e buscando novos conhecimentos.

Pilatte e Santos (2008, p.12) mencionam que “O secretário é o cartão de visitas da empresa, cabendo a ele realizar, na maioria das vezes, os primeiros contatos com os clientes, inclusive com estrangeiro”. Desse modo, o secretário precisa dominar o idioma, para assim, ter um bom êxito na comunicação. Pois quando não há uma boa comunicação os objetivos da empresa tendem a ficar comprometidos.

Ainda de acordo com os autores (2008, p.9),

Na busca por uma boa imagem da empresa, esse profissional deve fazer uso da oralidade e da escrita de forma clara e objetiva para que seja entendido por estrangeiros, muitas vezes, parceiros no mundo dos negócios. Certas atividades desempenhadas pelo secretário executivo requerem o domínio do idioma universal, pois tarefas como recepção a visitantes estrangeiros, contatos via telefone ou e-mail, reuniões, viagens, entre outros, são atribuições que podem necessitar da fluência desse idioma. Dessa forma, é de extrema importância o domínio desse idioma, principalmente para a pessoa que realiza os primeiros contatos e recepções com clientes externos, que podem ser feitos, em sua grande maioria, pelo secretário executivo.

Com base na exposição do autor, percebe-se que são inúmeras as atividades exercidas pelo secretário executivo que requerem o uso de outros idiomas. Essas atividades podem

ocorrer de forma verbal ou escrita, através do atendimento telefônico, do envio e recebimento de e-mails, elaboração de documentos, recepção de clientes, entre outras; e o secretário tem a obrigação de estar preparado para realizar tais atividades com qualidade. Portanto, quanto mais idiomas conhecer, melhor será o seu desempenho dentro da organização.

Grion (2008, p.100) afirma que “o nível de exigência do inglês aumentou muito nas empresas; ter fluência em inglês é absolutamente necessário. O espanhol também vem sendo exigido ultimamente”. De fato, o inglês é a língua mais falada e em seguida o espanhol. Em função disso, essas duas línguas ainda são consideradas as mais solicitadas e requisitadas pelas organizações, já que são as mais usadas. Nesse sentido, Silva (2002 apud Santos, 2012, p.102) destaca:

Uma vez que o profissional de Secretariado Executivo necessita possuir aptidões para exercer suas funções laborais tanto em sua língua vernácula quanto em idioma estrangeiro, o conhecimento de mais de uma língua estrangeira tornou-se, nos dias atuais, um atrativo e um grande diferencial no mercado de trabalho. Há, inclusive, quem defenda a ideia de que o português, o inglês e o espanhol, por exemplo, são idiomas fundamentais para o trabalho do secretário executivo e que o domínio de uma terceira língua é, na realidade, o verdadeiro diferencial desse profissional.

Diante do exposto, pode-se contatar que esta realidade está mudando e dependendo das necessidades da empresa em que o secretário atua pode ser cobrado que este seja trilingue, ou seja, que possua, além do inglês e do espanhol, um outro idioma. Conforme expõe Silva (2002 apud Santos, 2012, p.102), dominar um terceiro idioma no cenário atual das organizações seria o que se considera “o verdadeiro diferencial desse profissional”. Em função disso, pode-se afirmar que possuir um terceiro idioma é uma vantagem que não se deve dispensar, pois é essencial para o crescimento profissional do secretário executivo.

De acordo com Santos (2012, p. 102),

Desde o momento em que a profissão de secretário executivo bilíngue foi oficialmente regulamentada em 1985, cabe a esse profissional, entre outras funções, efetuar a redação e a tradução de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa onde trabalha.

Assim, percebe-se que em função dos avanços da globalização, a necessidade de funcionários que falem inglês, alemão, francês, chinês, finlandês, grego, árabe, japonês e outras línguas cresceu e continua a crescer de forma constante. Portanto, no momento, o empregador olha não só as qualidades profissionais de um especialista (o que não prejudica sua importância), mas também observa a sua capacidade de falar outras línguas na execução

de suas funções laborais, isto é, se este é capaz de falar livremente a língua do cliente ou parceiro de negócios.

Cabe ressaltar que as atividades comerciais nas organizações estão cada vez mais integradas à economia mundial, e o conhecimento da linguagem está se tornando um fator importante na contratação do secretário. O empregador sempre preferirá um profissional que possa falar outras línguas e de preferência, inglês e espanhol. Naturalmente, quanto mais línguas falar, maiores as vantagens competitivas no mercado de trabalho.

No entanto, não importa como o mercado de trabalho está mudando, um profissional altamente qualificado, terá sempre mais chance de permanecer empregável. Para qualquer profissional de secretariado, o principal não é parar no nível alcançado, mas melhorar constantemente como profissional. O mundo e a sociedade moderna precisam cada vez mais de pessoas capazes de pensar criativamente, analisar e entender os outros. E uma língua estrangeira é uma das melhores ferramentas para desenvolver essas habilidades, pois permite não só está no mundo da globalização, mas também obter vantagens significativas na busca de emprego nessa nova realidade de negociação.

Enfim, o profissional de secretariado desenvolve muitas competências e uma delas é possuir o domínio em línguas estrangeiras. Diante disso, a seguir, por meio da pesquisa realizada, serão apresentados os dados coletados através de um questionário aplicado aos profissionais de secretariado executivo graduados, os quais já atuam na área secretarial.

3. METODOLOGIA

3.1 Tipo de pesquisa

O presente trabalho amparou-se no método bibliográfico, com abordagem de cunho quali-quantitativo, e na pesquisa exploratória. Conforme Gil (1999, p. 65) explica, a pesquisa bibliográfica “é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”. Foram estudadas várias obras e autores que tratam sobre o conteúdo em questão, com a finalidade de aprofundar os conhecimentos sobre a temática e de fundamentar a importância do mesmo.

A pesquisa exploratória, por sua vez, tem a finalidade de identificar os fatores que contribuem para explicar os acontecimentos dos fenômenos. Sendo assim, o pesquisador entenderá melhor sobre o assunto. Para Cervo, Bervian e Silva (2007, p.43), “a pesquisa exploratória realiza descrições precisas da situação e quer descobrir as relações existentes entre seus elementos componentes”.

Sendo assim, de modo geral, a presente pesquisa objetiva analisar a importância das línguas estrangeiras na atuação do profissional de Secretariado Executivo. Como objetivos específicos pretende-se mostrar a necessidade das línguas estrangeiras para um melhor desempenho da atividade profissional do Secretário Executivo; verificar qual a contribuição que o curso de Secretariado traz para os alunos, no que se refere ao aprendizado de línguas estrangeiras para atuação no mercado de trabalho; apresentar os benefícios que o domínio de línguas estrangeiras gera para o profissional de Secretariado Executivo e analisar se os alunos buscam acompanhar as tendências do mercado de trabalho atual e se procuram se desenvolver profissionalmente para se tornar empregável.

3.2 Amostra

Para Gil (2006, pág.99), amostra é “uma pequena parte dos elementos que compõem o universo”, com o objetivo de obter um resultado. Dessa forma, será utilizado como amostra para a pesquisa, profissionais de secretariado executivo egressos do campus IV da UFPB que já atuam em empresas públicas ou privadas. Nesse sentido, enviamos questionários para 155 profissionais da área de secretariado, porém, só obtivemos resposta de apenas 43, e com estes realizamos a nossa investigação.

3.3 Instrumentos de coleta de dados

Em relação à coleta de dados, optou-se por um questionário com o intuito de analisar a importância das línguas estrangeiras na atuação do profissional de Secretariado Executivo. Para Gil (1999, p,128), “pode-se definir questionário como técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito as pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas, etc.”.

O questionário aplicado apresentava 21 (vinte uma) questões, sendo todas objetivas. Vale destacar que o referido instrumento foi enviado, através de e-mails, whatsapp e facebook.

Destacamos ainda que a identidade dos entrevistados foi mantida em sigilo para preservar a integridade de tais.

3.4 Tratamento e análise dos dados

A análise dos dados foi feita através das respostas obtidas pelos questionários enviados para os participantes da pesquisa. A fim de compreender melhor os resultados obtidos, nos baseamos no entendimento adquirido no referencial teórico para realizar uma interpretação do material da pesquisa.

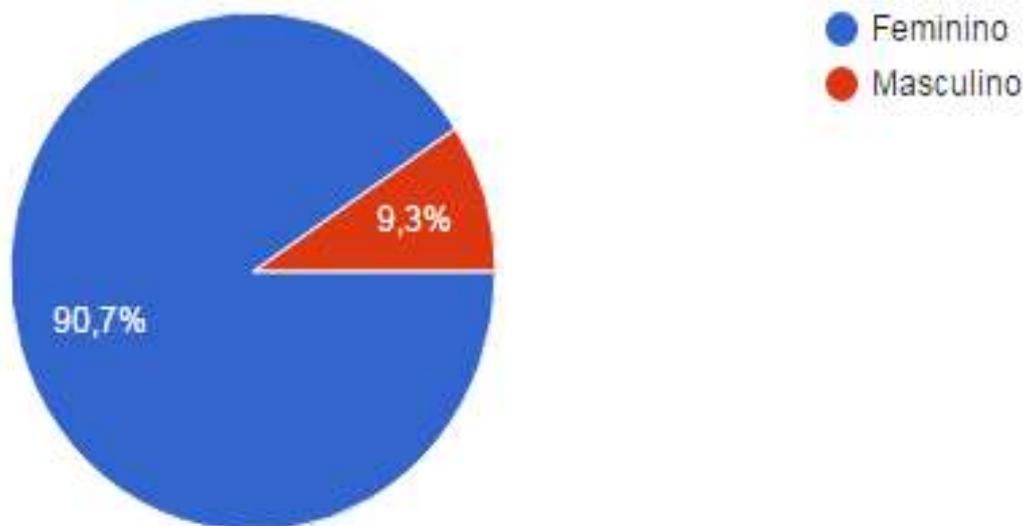
Para apresentar os dados da investigação, colocamos as informações em forma de gráficos, os quais permitem uma visualização imediata das respostas obtidas.

A seguir, apresentaremos os resultados e as discussões.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Apresentaremos neste capítulo a análise e discussão dos dados obtidos através da aplicação do questionário. Após o tratamento desses dados, chegamos aos resultados que serão expostos na sequência.

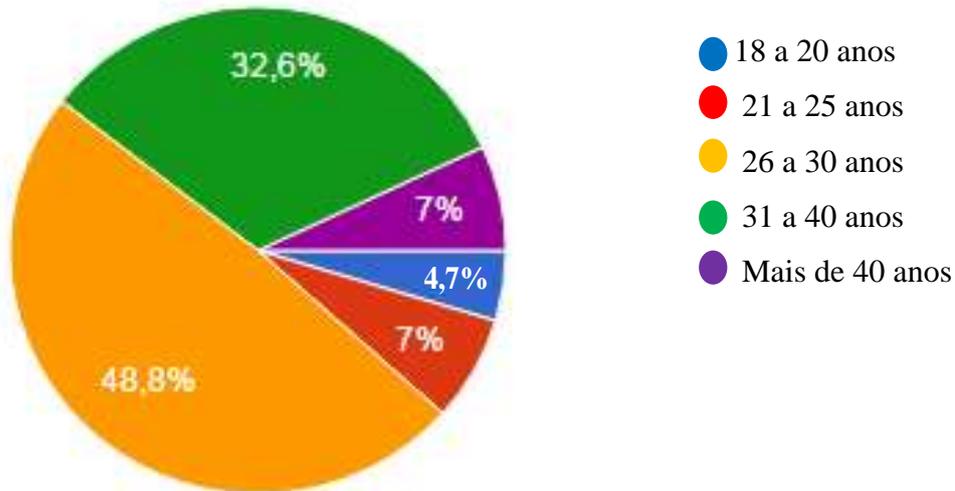
GRÁFICO 1- sexo dos respondentes



Fonte: dados da pesquisa 2017

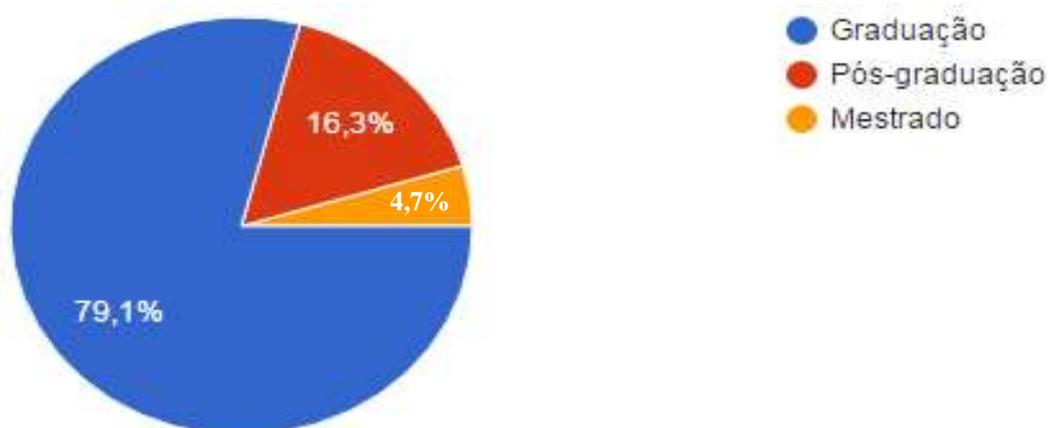
A profissão do secretário foi considerada masculina por muitos anos. Mas, sabe-se que após as duas grandes guerras mundiais, por falta de mão-de-obra masculina, ocorre uma abertura para a entrada das mulheres na profissão. Portanto, a partir desse momento, a função de secretariar cresceu e o mercado de trabalho reconhece o valor da mão-de-obra feminina. Desde então, a presença das mulheres torna-se significativa na área.

Diante desse fato e conforme os dados expostos no gráfico acima, nota-se que 90,7% dos respondentes são do sexo feminino e apenas 9,3% são masculinos. Esses resultados mostram e confirmam que, atualmente, a grande maioria dos profissionais de secretariado ainda é do sexo feminino.

GRÁFICO 2- Idade dos respondentes

Fonte: dados da pesquisa 2017

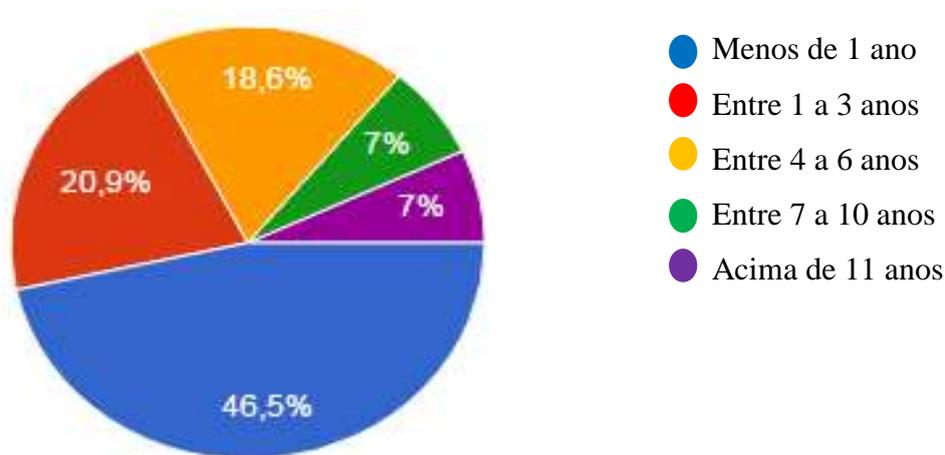
No que se refere à idade dos entrevistados, constatou-se, através dos dados da pesquisa realizada, que 48,8% dos respondentes têm entre 26 e 30 anos de idade. Notou-se que 32,6% estão na faixa etária dos 31 aos 40 anos, 7% representam aqueles que possuem de 21 a 25 anos de idade e mais de 40 anos, e apenas 4,7% tem entre 18 a 20 anos. Assim, observou-se que há mais profissionais atuantes que estão entre os que possuem a meia idade, do que propriamente jovens.

GRÁFICO 3: Formação dos respondentes

Fonte: dados das pesquisa 2017

Quanto à formação dos profissionais, observou-se que 79,1% possuem apenas a graduação. Dos demais, foi identificado que somente 16,3% tem pós-graduação, e que apenas 4,7% possuem mestrado. De acordo com esses resultados, percebe-se que do total de profissional de secretariado entrevistados, apenas uma pequena parcela tem buscado qualificação além da graduação. Talvez isso ocorra em função das dificuldades que se tem para encontrar pós-graduação na área, principalmente, aqui na Paraíba. No entanto, é certo que aqueles que procuram se qualificar tornam-se mais competitivos e preparados para atuar mercado de trabalho.

GRÁFICO 4: Há quanto tempo você trabalha como Secretário(a) Executivo(a)?



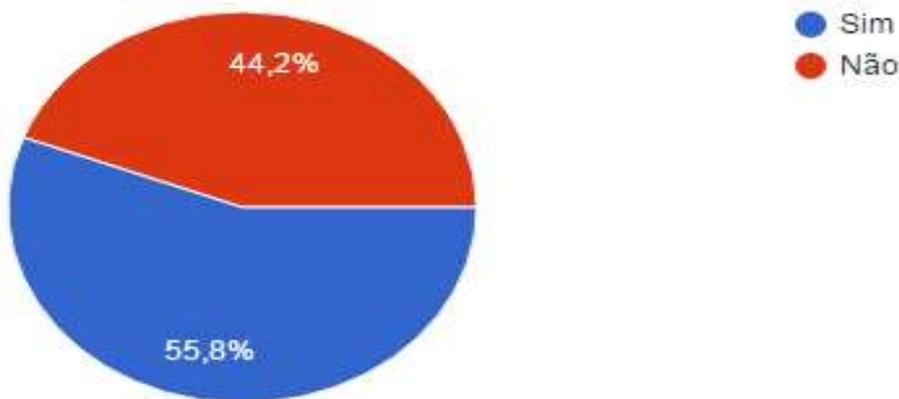
Fonte: dados da pesquisa 2017

Observa-se que a maioria dos respondentes exercem a função de secretário executivo a menos de um ano, com o percentual de 46,5%. Isso demonstra que, possivelmente, essa parcela de profissionais ainda possui pouca experiência na área. Foi constatado ainda que 20,9% possuem experiência de 1 a 3 anos de atuação; 18,6% desempenham essa função em torno de 4 a 6 anos; e 7% dos respondentes atuam entre 7 a 10 anos e também acima de 11 anos.

Acredita-se que estes que desempenham essa atividade há mais de 10 anos, provavelmente, passaram por algumas transformações na profissão. Pois, como se sabe, em tempos passados, exigia-se muito menos do secretário e as tarefas executadas por esses profissionais tinham um nível de complexidade bem diferente do que se tem hoje. Conforme afirmam Almeida, Rogel e Shimoura (2010, p. 54), antigamente, só era exigido do secretário

“ter formação técnica, saber atender ao telefone, redigir uma carta, um memorando, arquivar documentos etc”. Nos dias atuais, além dessas funções, o profissional trabalha diretamente com a alta gerência, tendo participação ativa nas tomadas de decisões.

GRÁFICO 5: Você acredita que atualmente o mercado de trabalho está promissor para o profissional de secretariado?



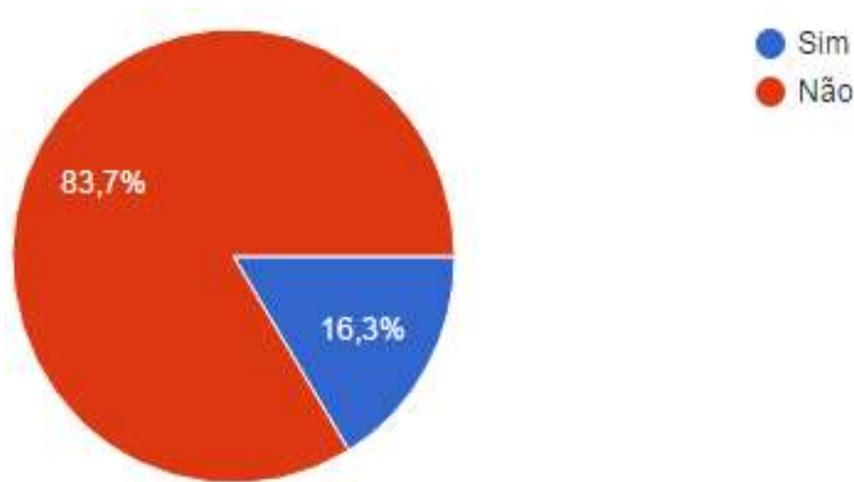
Fonte: dados da pesquisa 2017

Constatou-se que 55,8% dos respondentes acreditam que atualmente o mercado de trabalho está promissor para o profissional de secretariado. No entanto, 44,2% destes discordam. Supõe-se que estes que avaliaram o mercado de trabalho para o profissional de secretariado de modo negativo, o fizeram em função de ainda não estarem atuando efetivamente como Secretários Executivos, ou por estarem trabalhando em áreas que não estão diretamente relacionadas à profissão.

Isso nos leva a refletir, inclusive, sobre a validade das respostas reveladas no gráfico 4, visto que se percebe uma contradição nas respostas, pelo fato dos entrevistados revelarem que já atuam como secretários executivos. O que se sabe de fato, é que muitos profissionais, mesmo depois de concluir o curso, permanecem à procura de emprego, ou atuam em funções fora de sua área de formação. Outro fator que talvez possa ter contribuído para essa avaliação e para insatisfação dos respondentes, é o fato de muitos profissionais estarem atuando como técnicos e não como secretários executivos.

Assim, contraditoriamente, os que avaliaram o mercado de trabalho para a profissão de secretariado de modo positivo, pensa-se que foi em função de estarem desenvolvendo algum tipo de atividades na área.

GRÁFICO 6: Suas expectativas profissionais, estão sendo plenamente atendidas?

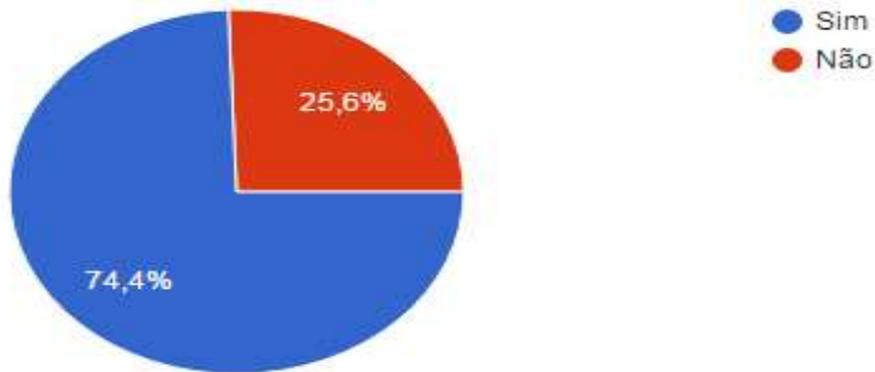


Fonte: dados da pesquisa 2017

Em relação ao gráfico 6, percebe-se que 83,7% responderam que não, que suas expectativas profissionais não estão sendo plenamente atendidas, e somente 16,3% responderam positivamente. Esse resultado mostra que a maioria dos profissionais estão insatisfeitos com a sua carreira. Acredita-se que isso possa estar ocorrendo pelo fato da maioria dos respondentes residirem aqui no Estado da Paraíba, pois uma boa parte das empresas ainda não tem um conhecimento amplo da profissão de secretariado e da importância desse profissional, uma vez que o curso de secretariado ainda é considerado novo na região.

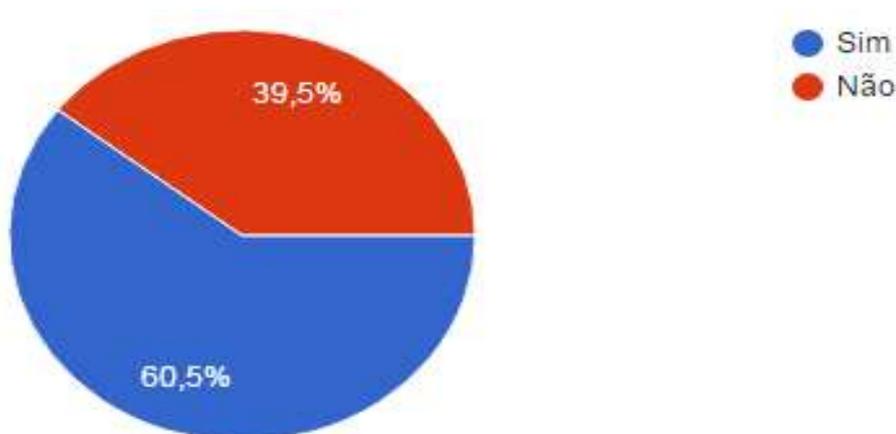
Outro fator que pode estar relacionado a esses dados, é o fato das empresas contratarem secretários executivos para exercer funções relacionadas à profissão, como, por exemplo, a função de recepcionista, de secretário técnico, de auxiliar administrativo, mas que, no entanto, não tem o mesmo reconhecimento, e as chances de crescer na profissão tornam-se menores.

Um outro fator, pode ser o fato desses profissionais não estarem atuando na área secretarial, nem em áreas relacionadas, porém, em funções totalmente distantes de sua área de formação, o que também contribui significativamente para a insatisfação profissional.

GRÁFICO 7- Você foi contratada através de conhecimento?

Fonte: dados da pesquisa 2017

Observa-se que a maioria dos respondentes foram contratados por possuir conhecimento com os contratantes. Sendo assim, 74,4% responderam que sim e apenas 25,6% disseram que não. Percebe-se que de acordo com os dados, as organizações contratam os profissionais de secretariado por ter conhecimento com o profissional ou com a família de tais. Isso acontece muito em empresas pequenas. Existem empresas que estimulam a contratação entre parentes e amigos, mas já existem outras que não aceitam esse tipo de vínculo, evitando qualquer tipo de relacionamento pessoal no ambiente de trabalho.

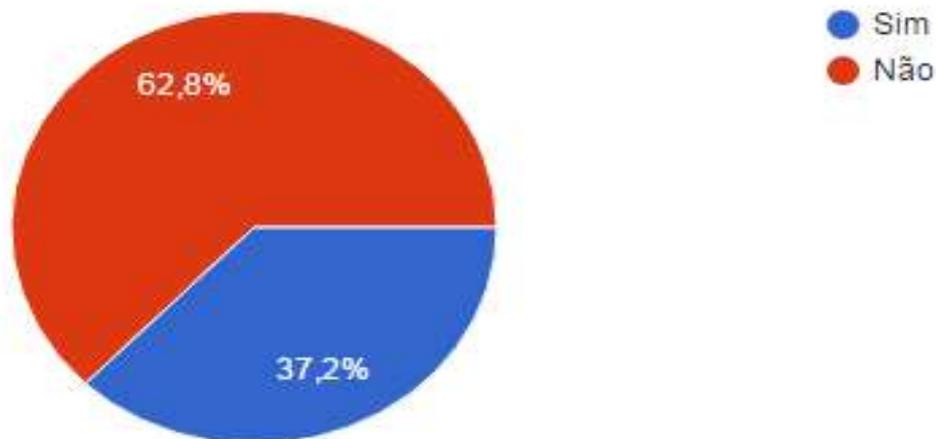
GRÁFICO 8: Você foi contratada por suas competências, habilidades e experiências através de curriculum?

Fonte: dados da pesquisa 2017

A partir da análise dos dados obtidos, constatou-se que 60,5% dos entrevistados foram contratados através de curriculum e 39,5% responderam não. Esses resultados demonstram que as organizações estão à procura de profissionais de secretariado que tenham competência, habilidade e experiência na área secretarial e que as empresas estão valorizando cada vez mais

as tarefas executadas pelo profissional de secretariado. Pensando nesta perspectiva, o profissional tem a necessidade de se qualificar e de inovar seus conhecimentos.

GRÁFICO 9- Você já deixou de ser contratada devido à falta do idioma no curriculum?

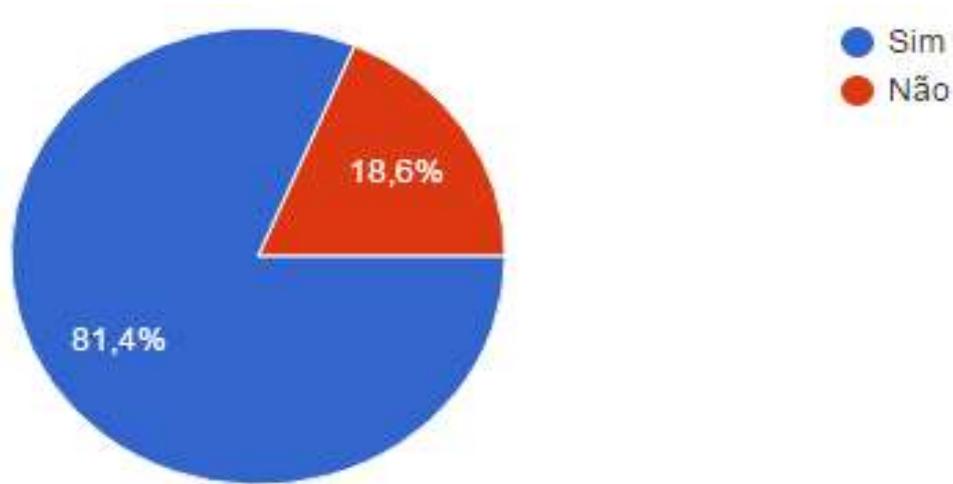


Fonte: dados da pesquisa 2017

Pelos dados do gráfico acima, constatou-se que 62,8% responderam que nunca deixaram de ser contratados devido à falta do idioma no curriculum. A maior parte dos profissionais foram contratados mesmo com a falta do idioma. Já 37,2% disseram que sim. Esse percentual, mesmo sendo inferior, nos mostra a necessidade das línguas estrangeiras na hora da contratação através do curriculum. Pois, hoje em dia, muitas empresas exigem pelo menos o conhecimento básico do inglês e, em muitos casos, o profissional precisa de muito mais do que o conhecimento básico, este precisa ser fluente para lidar com as situações que possivelmente possam ocorrer em sua área de atuação.

Cabe ressaltar que o profissional de secretariado, muitas vezes deixa de ser contratado por não ter o domínio de outro idioma, dando oportunidade para outros profissionais que não são da área, como, por exemplo, profissionais de Letras, que possuem essa competência.

GRÁFICO 10: Você acha que a importância do domínio das línguas estrangeiras é um fator determinante na contratação do profissional de secretariado?

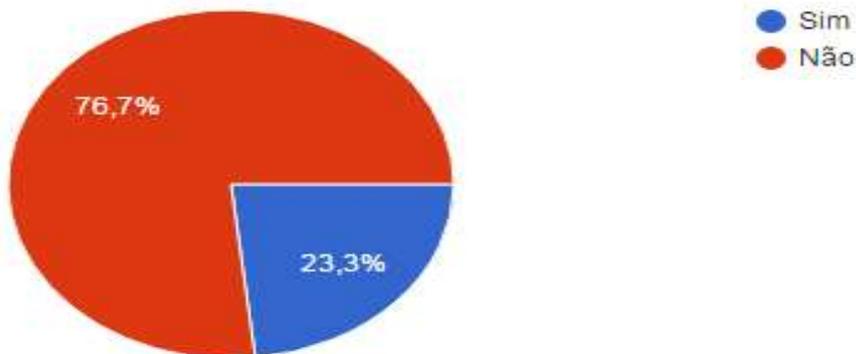


Fonte: dados da pesquisa 2017

Percebe-se que a maioria dos participantes acreditam que as línguas estrangeiras fazem a diferença na hora da contratação. Devido à globalização, as organizações sentiram a necessidade de expandir seus negócios para outros países, com isso, se faz necessário a contratação de profissionais que tenham domínio de pelo menos uma língua estrangeira. Sendo assim, 81,4% responderam que sim.

Desse modo, percebe-se que ter o domínio de línguas estrangeiras é de fundamental importância para o profissional de Secretariado Executivo, devido às organizações estarem se comunicando com outros países, desenvolvendo negócios, e também pelo fato de o secretário precisar se comunicar com clientes internos e externos, podendo ser de forma verbal ou escrita, através de telefone, e-mails, recepção de clientes no ambiente da empresa, entre outros.

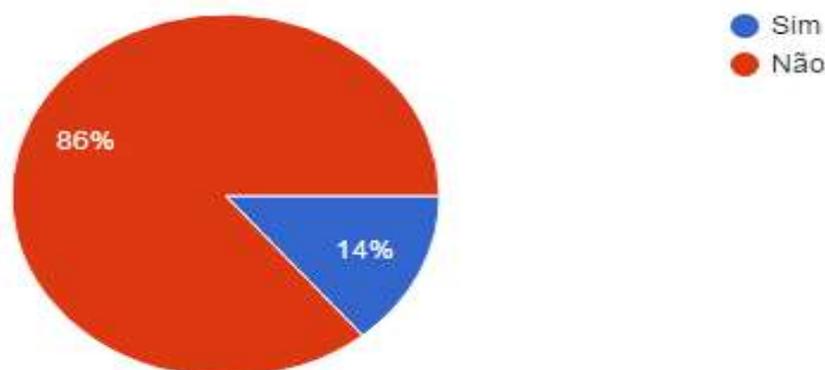
Assim, somente 18,6% disseram que não. Talvez pelo fato desses profissionais não precisar fazer uso de outro idioma em seu local de trabalho, não seja dada tanta importância para essa questão.

GRÁFICO 11: Você precisa do idioma no seu local de trabalho?

Fonte: dados da pesquisa 2017

Esse gráfico aponta para 76,7% de entrevistados que responderam não e apenas para 23,3% que responderam sim. Esse resultado mostra que a maior parte dos profissionais de secretariado não necessita fazer uso de uma língua estrangeira no seu trabalho. Talvez isso ocorra pelo fato da maioria dos entrevistados não atuarem como secretários executivos, mas sim como técnicos.

Assim, acredita-se que os profissionais que responderam sim, exercem a função de secretário executivo, e as organizações nas quais atuam realizam transações ou negócios com outros países, dessa forma se faz necessário o uso do idioma estrangeiro para manter contato com esses clientes e auxiliar os executivos nas mais diversas tarefas do cotidiano dessas organizações, as quais requeiram o domínio de uma outra língua.

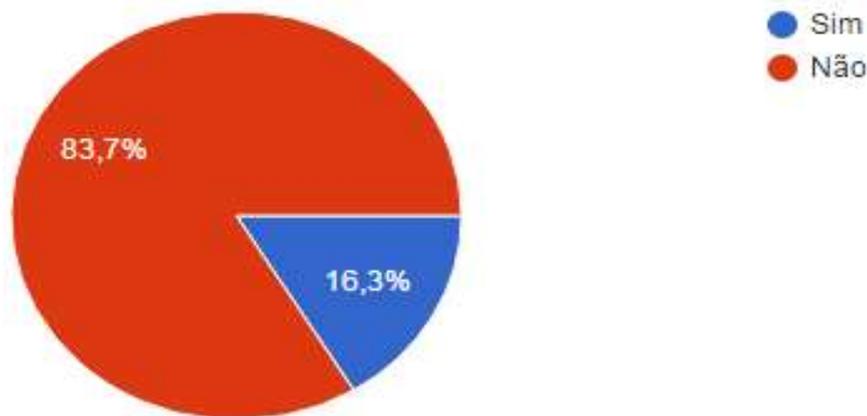
GRÁFICO 12: A empresa a qual você trabalha, exige que os (as) secretários executivos (as) tenham domínio em línguas estrangeiras?

Fonte: dados da pesquisa 2017

Observou-se que 86% dos entrevistados responderam que não. Diante do exposto, percebe-se que as empresas as quais os profissionais exercem suas funções secretariais, não

exigem o domínio em línguas estrangeiras. No entanto, 14% exigem o domínio de outros idiomas. Atualmente, as organizações estão cada vez mais competitivas e os avanços das negociações estão cada vez mais se expandindo para outros países. Por isso, acredita-se que esses que responderam que sim, é porque as empresas, nas quais atuam, precisam de profissionais que saibam se comunicar em outros idiomas, para assim, poder realizar seus negócios com êxito e obter bons resultados.

GRÁFICO 13: Você fala fluentemente alguma língua estrangeira?



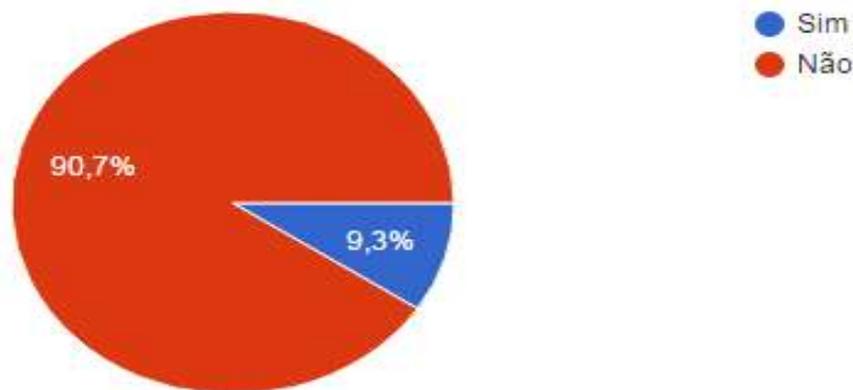
Fonte: dados da pesquisa 2017

De acordo com o gráfico acima, 83,7% responderam não e apenas 16,3% disseram que sim. Perguntou-se ainda aos profissionais que responderam sim, qual língua estrangeira eles falam fluentemente; as respostas obtidas foram: 04 (quatro) deles fala somente espanhol, 02 (dois) apenas inglês e 01 (um) fala as duas línguas, inglês e espanhol. Esse resultado mostra que a maior parte dos profissionais, infelizmente, concluíram o curso de secretariado sem ter fluência em pelo menos uma língua estrangeira.

Avaliamos esse fato como sendo algo negativo, pois acreditamos que, conforme já discutido no nosso referencial teórico, isso muitas vezes dificulta a entrada de alguns profissionais no mercado de trabalho, principalmente, para atuar como secretário executivo e, ainda, minimiza as chances desses profissionais obterem bons salários.

Esse fato ainda aponta para a falta de qualificação, no que se refere à obtenção de outro idioma, por parte de alguns profissionais, e revela que tais não estão buscando ampliar seus conhecimentos realizando cursos de línguas fora da universidade.

GRÁFICO 14: Você usa o idioma estrangeiro com frequência em seu trabalho?

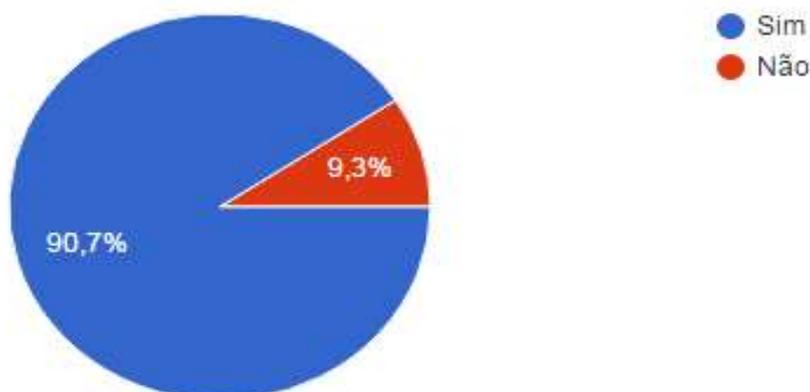


Fonte: dados da pesquisa 2017

Percebeu-se que 90,7% afirmaram que não, e somente 9,3% responderam sim. Isso significa que a maioria dos profissionais, não utilizam as línguas estrangeiras em seu local de trabalho. Acredita-se, conforme já mencionado em outras análises, que esses dados apontam para a realidade de profissionais que atuam em empresa que não desenvolvem negócios a nível internacional, ou porque tais entrevistados não atuam na função de secretários executivos, e sim como técnicos em secretariado.

Esses que responderam sim, supõe-se que ocupam cargos de secretários executivos e que usam as línguas estrangeiras frequentemente para se comunicarem com clientes e organizações de outros países, bem como para desenvolver outras ações que requeiram o uso de outro idioma.

GRÁFICO 15: Você acredita que a necessidade de ter conhecimento em línguas estrangeiras é fundamental para as organizações?

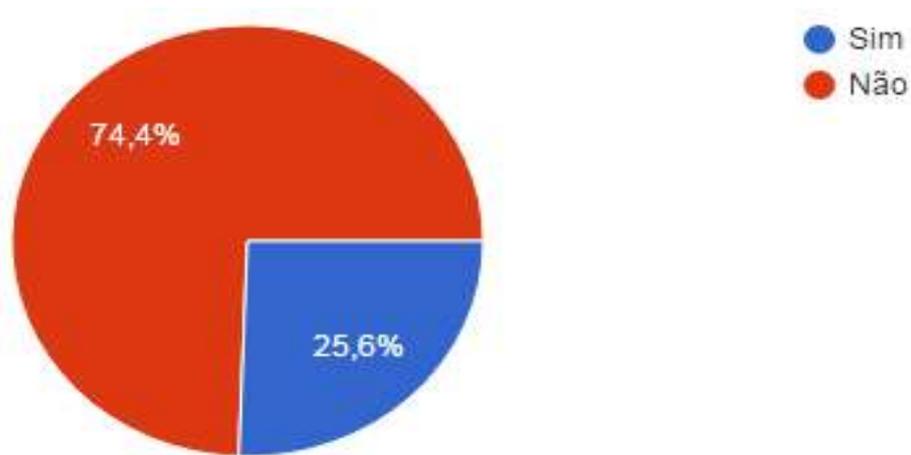


Fonte: dados da pesquisa 2017

Conforme a análise do gráfico 13, evidencia-se que é de fundamental importância o profissional de secretariado ter conhecimento em línguas. Como mostra o gráfico, 90,7% dos

entrevistados responderam sim e somente 9,3% disseram não. Em função disso, pensa-se que estes que responderam negativamente, não necessitam usar outro idioma para desenvolver suas funções no local de trabalho; em função disso, não consideram este fator como sendo fundamental. No entanto, não é possível prever quando se pode precisar de conhecimentos dessa espécie. Porém, a tendência de profissionais que não se qualificam, infelizmente, é perder boas oportunidades de trabalho e ser absorvido pelo mercado que se inova constantemente.

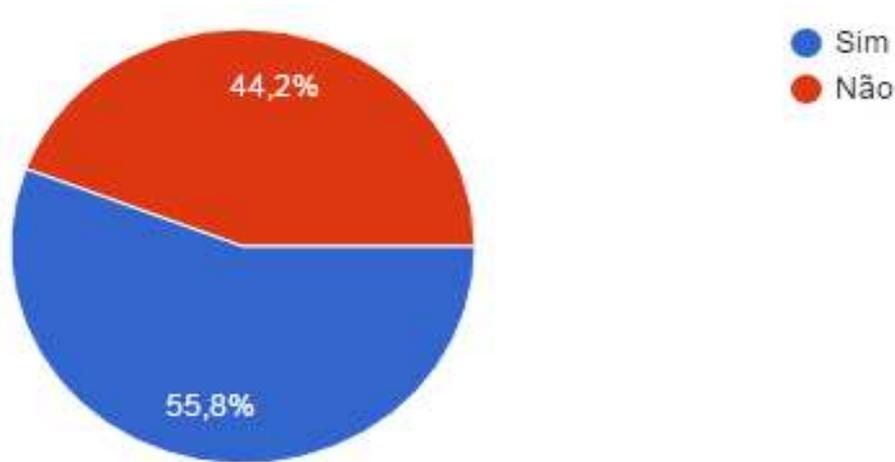
GRÁFICO 16: A empresa tem contato com outros países?



Fonte: dados da pesquisa 2017

Em relação à questão do gráfico acima, percebe-se que 74,4% responderam não. Ou seja, as organizações em que a maior parte dos profissionais entrevistados trabalham não mantêm contato com outros países e, talvez, em função disso não utilizam as línguas estrangeiras na realização de seus negócios. Isso comprova o que já vínhamos supondo em algumas de nossas análises anteriores, baseado na exposição dos dados, e também explica algumas das respostas dos entrevistados.

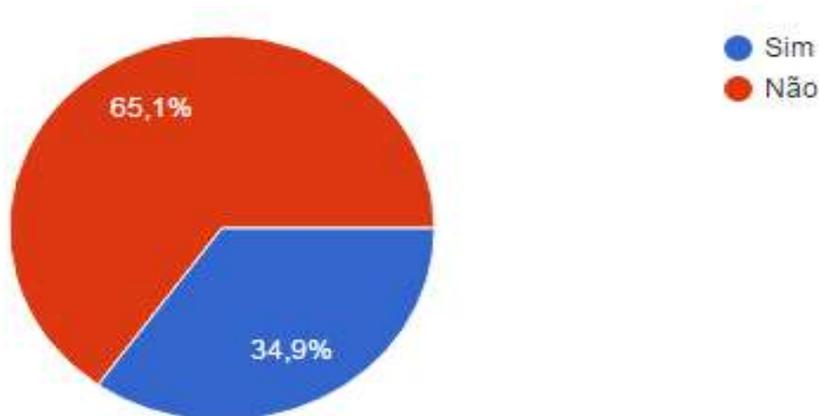
Ainda como mostra o gráfico, observamos que 25,6% dos profissionais responderam que atuam em organizações que possuem contato com outros países. Isso nos leva a crer que essas empresas sejam de grande porte, e que buscam manter em seu quadro funcionários profissionais capacitados e preparados para lidar com essa realidade vivenciada pela empresa.

GRÁFICO 17: Você aprendeu a falar algum idioma no curso de Secretariado Executivo?

Fonte: dados da pesquisa 2017

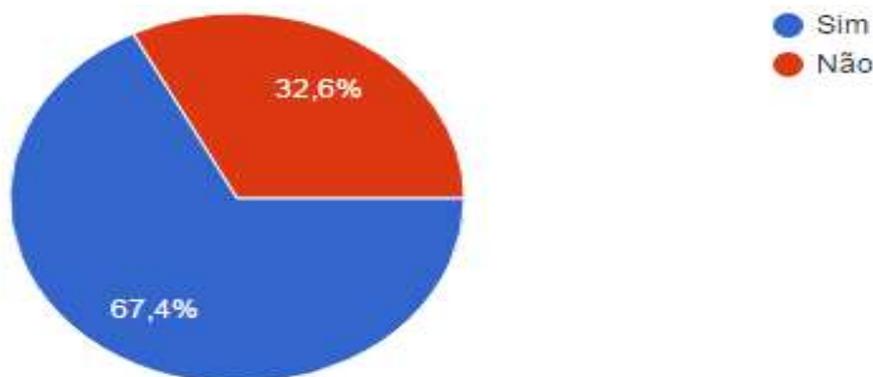
O gráfico revela que 55,8% dos respondentes aprenderam a falar algum idioma no curso de Secretariado Executivo, enquanto que 44,2% não aprenderam. Esse resultado mostra que mais da metade dos profissionais aprenderam a falar algum idioma no curso, mesmo que tenha sido a nível básico. No entanto, percebe-se que boa parte desses profissionais concluíram o curso sem dominar nenhuma língua estrangeira, das que são oferecidas pelo curso. Porém, anteriormente, mais precisamente no gráfico 13, havia-se questionado se os entrevistados falavam fluentemente algum idioma e apenas uma pequena parte respondeu que sim, no entanto, agora mais da metade afirma aprendeu a falar algum idioma. Dessa forma, percebe-se que as respostas se contradizem, deixando margem para dúvidas quanto a essa questão.

Sabe-se que o profissional de Secretariado deve ter, no mínimo, conhecimento em língua inglesa e em língua espanhola, uma vez que em sua formação acadêmica no curso de Secretariado da UFPB, são ofertadas disciplinas que trabalham esses conteúdos, possibilitando aos discentes desenvolverem habilidades nessas duas línguas. Assim, de acordo com a pesquisa, a maioria dos entrevistados afirmaram ter aprendido a falar alguma língua estrangeira, demonstrando um percentual satisfatório. Porém, é necessário que o profissional não se limite a desenvolver esta aptidão apenas no curso de secretariado, o ideal é que busque se capacitar fora da universidade, através de cursos que possam favorecer e reforçar esses conhecimentos.

GRÁFICO 18: Você fez algum curso de línguas estrangeiras fora da universidade?

Fonte: dados da pesquisa 2017

De acordo com os dados coletados, 65,1% responderam nunca ter feito curso de línguas fora da universidade. Esse percentual é preocupante, pois o profissional tem a necessidade de ir em busca de diferencial e inovação de suas habilidades e competências. Apenas 34,9% procuraram se aperfeiçoar fora da universidade. Esse percentual indica que esses profissionais desejaram obter mais conhecimentos, já que, as línguas estrangeiras é imprescindível para o sucesso profissional, pois os secretários sabem que a profissão exige que o profissional de secretariado tenha fluência em outros idiomas.

GRÁFICO 19- Se você fosse o chefe de uma empresa, você contrataria um profissional que não tivesse pelo menos um conhecimento básico em uma língua estrangeira?

Fonte: dados da pesquisa 2017

Pelos dados do gráfico acima, observou-se que mais da metade dos respondentes disseram que sim, que se fossem o chefe de uma empresa contratariam profissionais que não

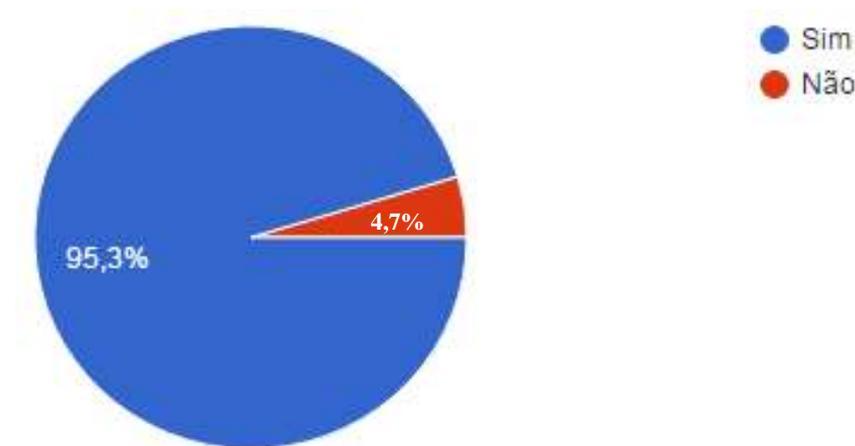
tivesse pelo menos um conhecimento básico em uma língua estrangeira. No entanto, 32,6% dos entrevistados disseram que não contratariam. Assim, supõe-se que esses últimos, reconhecem a importância e a necessidade de se ter na organização profissionais com essa habilidade, principalmente, no cenário atual das organizações, que buscam crescer e melhorar o desempenho de seus negócios constantemente.

Talvez, esses que disseram sim, não concordem que exista essa necessidade e, em função disso, avaliem esse aspecto como algo sem tanto valor para as organizações.

Observa-se ainda que nesse gráfico os entrevistados que responderam positivamente a esse tipo de contratação, também entram em contradição. Pois, na questão que se pergunta o que estes acham sobre a importância do domínio das línguas estrangeiras, se seria um fator determinante na contratação do profissional de secretariado como mostra no gráfico 10, a maioria dos participantes afirma que as línguas estrangeiras fazem a diferença na hora da contratação, porém, aqui as respostas se modificam, e parte dos respondentes demonstram dar pouca importância a essa questão.

Um outro fator contribui para essa avaliação, talvez seja devido a realidade da região, pois o curso ainda é muito novo e as empresas ainda não tem um conhecimento amplo da profissão de secretariado e da importância do domínio das línguas estrangeiras.

GRÁFICO 20: Você tem conhecimento em línguas estrangeiras, pelo menos o básico?



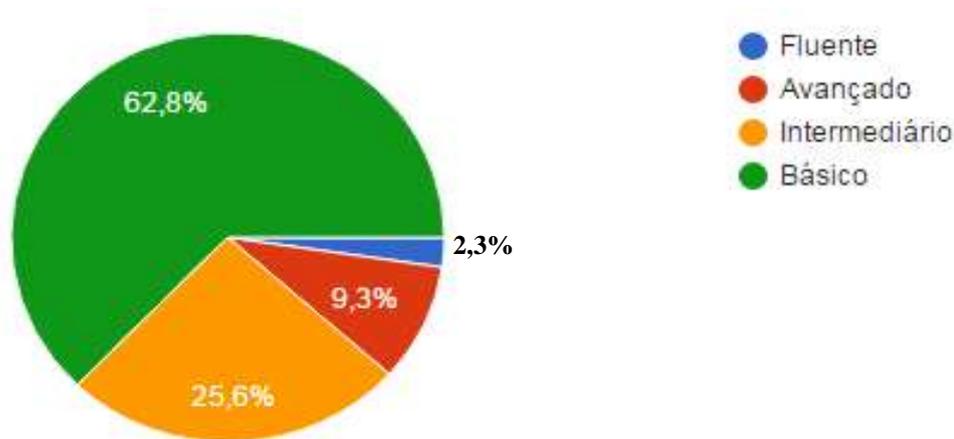
Fonte: dados da pesquisa 2017

Através da pesquisa observou-se que 95,3% dos respondentes afirmaram que tem, pelo menos o básico, em línguas estrangeiras e somente 4,7% responderam não ter nenhum conhecimento. Esses que responderam sim, foi perguntado em qual língua estrangeira, o profissional tinha conhecimento e 19 responderam que possuíam conhecimento em espanhol e

inglês, 11 apenas em espanhol, 6 somente em inglês, 1 em espanhol e francês, e 1 em inglês avançado e espanhol intermediário.

Conclui-se que esse percentual que respondeu sim, a maior parte tem conhecimento em inglês e espanhol por serem as duas línguas mais faladas em todo o mundo, e são essas duas línguas que o curso de secretariado oferece em sua grade curricular.

GRÁFICO 21: Nível de conhecimento em línguas estrangeiras



Fonte: dados da pesquisa 2017

Nota-se que a maior parte dos pesquisados tem nível básico, obtendo 62,8%, entre os quais um percentual de 25,6% afirmou possuir nível intermediário, 9,3% ter nível avançado e apenas 2,3% afirmou ter fluência. Esses dados são importantes porque expõe o nível que os próprios profissionais avaliam o seu aprendizado com relação às línguas estrangeiras. Sabe-se que o conhecimento de línguas estrangeiras é uma ferramenta essencial para o profissional de secretariado, pois hoje não é mais uma vantagem ou simplesmente uma qualidade valiosa e sim tornou-se uma necessidade. Observa-se que o profissional de secretariado, mesmo que a organização não exija o domínio de um outro idioma, é importante que o secretário tenha conhecimento em línguas estrangeiras.

Percebe-se que diante dos dados obtidos, a maior parte dos respondentes tem nível básico. O curso de Secretariado da UFPB oferece o inglês e o espanhol, porém, se o discente se limitar apenas ao aprendizado oferecido em sala de aula, talvez este não seja suficiente para capacitá-lo para exercer essa atividade nas organizações. Dessa forma, para o aluno se tornar um profissional que tenha domínio em línguas, este terá que buscar fora da universidade, para assim, está apto a atuar como secretário executivo bilíngue.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa objetivou, primeiramente, analisar a importância das línguas estrangeiras na atuação do profissional de Secretariado Executivo. Assim, através da análise dos dados, chegou-se à conclusão de que os resultados da pesquisa mostraram que a maior parte dos profissionais de secretariado reconhecem a importância das línguas estrangeiras para o seu exercício profissional, pois as organizações estão cada vez mais exigentes, devido às necessidades que surgem de se estabelecer novas formas de relações entre clientes/organização e também em função da competitividade do mercado de trabalho. Dessa forma, as empresas procuram profissionais que possam efetivamente contribuir com a realidade de seus negócios.

Ainda de acordo com as análises, percebeu-se que 23,3% dos profissionais entrevistados utilizam outros idiomas para desenvolver suas atividades no local de trabalho, e 14% afirmou que a empresa na qual trabalha, exige que os secretários executivos tenham domínio em línguas estrangeiras. Com isso, é possível supor que esses profissionais atuam realmente como Secretários Executivos e não como técnicos, e em empresas de grande porte, e isso fica claro pelo tipo de exigência que é feita ao profissional. Esses dados, mais uma vez, confirmam a relevância das línguas estrangeiras para a profissão.

Pelos estudos bibliográficos, observou-se que possuir a habilidade de falar outros idiomas é considerado um diferencial para o profissional de secretariado. Assim, por essa razão, ele pode se tornar mais atrativo para as organizações, visto que este é um tipo de aptidão valorizada no meio organizacional, principalmente na atualidade, em que se observa uma expansão do mercado para o exterior e as empresas passaram a carecer de profissionais que consigam desempenhar essa função com competência, visando auxiliá-las na expansão e desenvolvimento de seus negócios. Nesse sentido, como já exposto no referencial, Bonzanini (2010) afirma que nessa nova realidade das empresas, as quais desempenham negócios a nível internacional, o papel do Secretário Executivo é exercer a função de mediador, através das suas habilidades e dos conhecimentos de comunicação que possui. Em função disso, dominar uma ou mais línguas estrangeiras é fundamental para facilitar esse processo de comunicação.

Com relação ao primeiro objetivo específico, que pretende mostrar a necessidade das línguas estrangeiras para um melhor desempenho da atividade profissional do Secretário Executivo, observou-se que a eficiência do trabalho dos gestores e da empresa como um todo depende, em parte, da qualidade das tarefas realizadas e da competência e habilidades do secretário. Constatou-se ainda, através da pesquisa, que a maioria dos entrevistados não

utilizam línguas estrangeiras no seu ambiente de trabalho. No entanto, a maior parte deles afirma que a necessidade de ter conhecimento em línguas estrangeiras é fundamental para as organizações, pois devido às transformações ocorridas no mundo dos negócios, o mercado de trabalho cresceu, se expandindo para o exterior e as instituições tiveram a necessidade de ter em seu quadro profissionais que consigam desempenhar essa função com competência, visando auxiliá-las na expansão e desenvolvimento de seus negócios. Cabe ressaltar, que o secretário usa as línguas estrangeiras para realizar interpretação oral, bem como, fazer tradução de propostas comerciais, contratos e outros documentos. Diante disso, possuir esse diferencial torna-se cada vez mais necessários para o desempenho de suas funções dentro da organização.

Em relação ao segundo objetivo específico, que foi verificar qual a contribuição que o curso de Secretariado traz para os alunos, no que se refere ao aprendizado de línguas estrangeiras para a atuação no mercado de trabalho, constatou-se que o curso de Secretariado Executivo possibilita ao alunado adquirir conhecimento básico dos idiomas inglês e espanhol, uma vez que no curso, o discente tem a oportunidade de cursar várias disciplinas que trabalham o desenvolvimento desses idiomas, bem como a redação e a tradução. No entanto, em alguns casos, esse conhecimento não é suficiente, e o aluno tem que recorrer a estudos extras para complementar o aprendizado.

Assim, como ficou evidente nas análises, a maioria dos entrevistados afirmaram ter um conhecimento mínimo em alguma língua estrangeira, porém não são fluentes. Portanto, o curso de secretariado tem o papel essencial de contribuir com a profissão, oferecendo, assim, conhecimento em duas línguas estrangeiras. No entanto, o que se espera é que os profissionais de secretariado que não tem domínio em línguas estrangeiras, procurem se qualificar, tendo em vista que o mercado de trabalho se tornou mais competitivo, exigindo cada vez mais secretários competentes e que tenham habilidades extremamente eficazes e que os mesmos, se deem conta disso e procurem se capacitar, pois as línguas estrangeiras são uma ferramenta fundamental para o crescimento profissional. Dessa forma, poderão trabalhar de maneira eficiente e assim atingir os objetivos que lhe são destinados.

No que diz respeito ao terceiro objetivo específico, que é apresentar os benefícios que o domínio de línguas estrangeiras gera para o profissional de Secretariado Executivo, percebe-se que os benefícios são inúmeros, pois como mostra a pesquisa, a necessidade de ter conhecimento em línguas estrangeiras é fundamental para as organizações. Desse modo, observou-se que os profissionais que possuem essa habilidade tem mais chances de melhores oportunidades para ter e manter um bom emprego. Os profissionais bilíngues são bem mais

remunerados e valorizados pelo mercado. Uma outra questão, seria o fato desses profissionais atuarem na função de Secretários Executivos e não como técnicos, pois muitas empresas contratam profissionais de Secretariado para exercer a função de técnico ou de assistente administrativo, os quais, muitas vezes, não tem o mesmo reconhecimento. Em função disso, percebeu-se que as expectativas desses profissionais não estão sendo plenamente atendidas.

Ter conhecimento em outros idiomas gera benefícios para as empresas, devido às organizações estarem se comunicando com outros países, resolvendo negócios e também pelo fato de o secretário precisar se comunicar com clientes internos e externos, podendo ser de forma verbal ou escrita, através de telefone, e-mails, recepção de clientes no ambiente da empresa, entre outros.

Por fim, o quarto objetivo foi analisar se os profissionais buscam acompanhar as tendências do mercado de trabalho atual e se procuram se desenvolver profissionalmente para se tornar empregável. Diante desse objetivo, a pesquisa mostrou que os profissionais entrevistados afirmaram que atualmente o mercado de trabalho está promissor para o profissional de secretariado, porém, por outro lado, revelaram que as expectativas profissionais não estão sendo plenamente atendidas.

Pensando nesta questão, percebe-se que boa parte dos profissionais de secretariado, não procuram desenvolver a habilidade de falar outros idiomas após o término da graduação; 34,9% deles afirmaram nunca ter feito algum curso de línguas estrangeiras fora da universidade. Sendo assim, em função das constantes transformações que a profissão vem passando ao longo dos anos, em que se constata uma evolução das formas de trabalho e das competências desse profissional, exigindo deste conhecimentos diversos, é evidente a necessidade de o secretário executivo buscar se qualificar para se adequar ao novo ambiente organizacional. Visto que, aquele que não estiver preparado, enfrentará dificuldades para permanecer no cargo, mas os que procuram se qualificar, tem mais chance de conquistar bons cargos, ou mesmo se manter no emprego.

Sendo assim, a falta de idiomas é um fator preocupante, pois por mais que os participantes da pesquisa tenham consciência da real necessidade de estudarem outras línguas, foram poucos os que procuraram se aperfeiçoar, e aqueles que não se adequarem ao novo mercado, tendem perder grandes oportunidades de crescimento.

Assim, conclui-se que a aprendizagem de línguas estrangeiras não só enriquecerá o currículo, ampliando as chances de uma melhor colocação no mercado de trabalho, mas também, será um grande diferencial para o profissional que quer se manter no cargo.

Cabe ressaltar, que as línguas estrangeiras deixaram a muito tempo de ser somente um bônus para os profissionais de secretariado que possuíam tal conhecimento, e se tornou uma obrigatoriedade no currículo de qualquer secretário que anseia por uma vaga de emprego em grandes empresas da atualidade. As empresas atuais buscam profissionais multidisciplinares, que sejam polivalentes, competentes e que possuam um amplo conhecimento em idiomas.

Pode-se constatar ainda, de acordo com as respostas do questionário aplicado aos profissionais de secretariado, que as empresas a qual estes secretários trabalham, não exigem que os secretários executivos tenham domínio em línguas estrangeiras, mas mesmo sem precisar do idioma no seu local de trabalho, os profissionais acreditam que a importância do domínio das línguas estrangeiras é um fator determinante na contratação do profissional de secretariado, e que a necessidade de ter conhecimento em línguas estrangeiras é fundamental para as organizações. No entanto, a maioria dos entrevistados responderam nunca ter feito curso de línguas fora da universidade. Esse percentual é preocupante, pois o profissional tem a necessidade de ir em busca de diferencial e inovação de suas habilidades e competências e o curso de secretariado abre as portas para que esse profissional busque se qualificar fazendo outros cursos em línguas estrangeiras.

Conhecendo a importância das línguas estrangeiras para o profissional de secretariado, faz-se necessário que outros alunos de secretariado se aprofunde no desenvolvimento de outros trabalhos acadêmicos, e que esta pesquisa possa auxiliá-los em relação as línguas estrangeiras no atual mercado de trabalho.

REFERÊNCIAS

ADELINO, Francisca Janete Silva; SILVA, Maria Aparecida Vito. **A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO COMO AGENTE DE MUDANÇA NO PERFIL DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO**. Revista de Gestão e Secretariado - GeSec, São Paulo, v. 3, n. 2, p 05-23, jul./dez. 2012. Disponível em: <file:///C:/Users/casa/Downloads/165-566-1-PB.pdf> Acesso em: 15 ago. 2017

BOND, Maria Thereza; OLIVEIRA, Marlene de. **Manual do profissional de secretariado**. v. 3: secretário como cogestor. - Curitiba: Ibplex, 2009.

BONZANINI, Suzana Helena Strate. **O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO NAS RELAÇÕES INTERNACIONAIS**. Revista de Gestão e Secretariado, São Paulo, v. 1, n. 2, p. 143-162, jul./dez. 2010. Disponível em: <file:///C:/Users/casa/Downloads/28-299-1-PB.pdf>. Acesso em: 19 ago. 2017

BRANCHER, Naiana; SANTOS, Maria Elisabete Mariano dos. **O DOMÍNIO DAS LÍNGUAS ESTRANGEIRAS E O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO BILÍNGÜE**. Revista do Secretariado executivo, vol. 3, 2007. Disponível em: <http://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/1757>. Acesso em: 11 set. 2017

CERVO, A. L.; BERVIAN, P.A. **Metodologia Científica**. 4ª ed. São Paulo: MAKRON Books, 1996.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P.A.; SILVA, R. da. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

GARCIA, Edméia; D'Elia, Maria Elizabete Silva. **Secretária Executiva**. 1. ed. – São Paulo: IOB-Thomson, 2005.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. – São Paulo: Atlas, 1999.

GOMES de Almeida, Walkíria; Rogel, Geórgia T. S.; da Silva Shimoura, Alzira **MUDANÇAS DE PARADIGMAS NA GESTÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO** Revista de Gestão e Secretariado, vol. 1, núm. 1, enero-junio, 2010 Sindicato das Secretárias(os) do Estado de São Paulo São Paulo, Brasil Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=435641685004>. Acesso em: 20 ago. 2017

GRION, Laurinda. **A nova secretária: metacompetente proativa dinâmica/**. São Paulo: Madras, 2008.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da Secretária**. 12. ed. – São Paulo: Atlas, 2010.

PILATTI, Andriele; SANTOS, Maria Elisabete Mariano dos. **O DOMÍNIO DA LÍNGUA INGLESA COMO FATOR DETERMINANTE PARA O SUCESSO PROFISSIONAL**

NO MUNDO GLOBALIZADO. Revista do Secretariado Executivo, vol. 4 2008. Disponível em: <http://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/1766/1174>. Acesso em: 05 set. 2017

RIBEIRO, Nilzenir de Lourdes Almeida. **Secretariado - Do Escriba ao Gestor:** um estudo sobre o novo perfil do profissional de secretariado. São Luís: Edfama, 2002.

SABINO, R. F.; ROCHA, F. G. **Secretariado: do escriba ao Web Writer:** a história, a evolução e as novas competências do secretariado do 3º milênio. Rio de Janeiro: Brasporte, 2004.

SANTOS, Magda Elisabete dos; MORETTO, Cleide Fátima. **O mercado de trabalho do secretário executivo no contexto da dinâmica produtiva e do emprego recentes no Brasil.** Revista do Secretariado executivo, vol. 1, núm. 7, 2011. Passo Fundo. Disponível em: <http://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/2324>. Acesso em: 16 ago. 2017

SANTOS, Marcos Pereira dos. **IMPORTÂNCIA DO DOMÍNIO DE LÍNGUAS ESTRANGEIRAS PELOS PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO EXECUTIVO PARA ATUAÇÃO NO MERCADO DE TRABALHO EM TEMPOS DE GLOBALIZAÇÃO: UMA ABORDAGEM CRÍTICOREFLEXIVA.** Revista de Gestão e Secretariado - GeSec, São Paulo, v. 3, n. 1, p 94-108, jan./jun. 2012. Disponível em: <file:///C:/Users/casa/Downloads/82-440-1-PB.pdf>. Acesso em: 10 set. 2017

SILVA, Glauce Corciolli; SILVA, Samira Gama: **A EVOLUÇÃO DO PROFISSIONAL DO SECRETARIADO EXECUTIVO E A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL.** 2013. Disponível em: <http://www.aems.edu.br/conexao/edicaoanterior/Sumario/2013/downloads/2013/3/21.pdf>. Acesso em: 09 ago. 2017

VEIGA, Denize Rachel. **Guia de Secretariado:** técnicas e Comportamento. 3. ed. Rev. e atual. - São Paulo: Érica, 2010.

APÊNDICE A: Questionário da pesquisa

A importância das línguas estrangeiras para o Profissional de Secretariado Executivo no atual mercado de trabalho

Solicito a sua colaboração, para responder a este questionário, pois será um instrumento que ajudará na pesquisa para o Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) da Universidade Federal da Paraíba - Campus IV - Mamanguape, o qual foi realizado pela discente Edileuza Afonso da Silva, tendo como objetivo analisar a importância das línguas estrangeiras na atuação do Profissional de Secretariado Executivo.

Público específico: Profissionais de Secretariado Executivo formados que atuam em empresas públicas ou privadas.

Sua colaboração é fundamental para o êxito da pesquisa. Obrigada.

*Obrigatório

QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

PERFIL DOS RESPONDENTES

1. **1- Sexo:** *

Marcar apenas uma oval.

- Feminino
 Masculino

2. **2- Idade:** *

Marcar apenas uma oval.

- 18 à 20 anos
 21 à 25 anos
 26 à 30 anos
 31 à 40 anos
 Mais de 40 anos

3. **3- Formação** *

Marcar apenas uma oval.

- Graduação
 Pós-graduação
 Mestrado
-

4. 4- Há quanto tempo você trabalha como Secretário(a) Executivo(a)? *

Marcar apenas uma oval.

- Menos de 1 ano
 Entre 1 à 3 anos
 Entre 4 à 6 anos
 Entre 7 à 10 anos
 Acima de 11 anos

MERCADO DE TRABALHO

5. 5- Você acredita que atualmente o mercado de trabalho está promissor para o profissional de secretariado? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

6. 6- Suas expectativas profissionais, estão sendo plenamente atendidas? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

7. 7- Você foi contratada através de conhecimento? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

8. 8- Você foi contratada por suas competências, habilidades e experiências através de curriculum? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

IDIOMAS

9. 9- Você já deixou de ser contratada devido à falta do idioma no curriculum? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

10. 10- Você acha que a importância do domínio das línguas estrangeiras é um fator determinante na contratação do profissional de secretariado? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

11- Você precisa do idioma no seu local de trabalho? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

12- A empresa a qual você trabalha, exige que os (as) secretários executivos (as) tenham domínio em línguas estrangeiras? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

13- Você fala fluentemente alguma língua estrangeira? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

Se sim, qual?

14- Você usa o idioma estrangeiro com frequência em seu trabalho? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

15- Você acredita que a necessidade de ter conhecimento em línguas estrangeiras é fundamental para as organizações? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

16- A empresa tem contato com outros países? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

17- Você aprendeu a falar algum idioma no curso de Secretariado Executivo? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

18- Você fez algum curso de línguas estrangeiras fora da universidade? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

19- Se você fosse o chefe de uma empresa, você contrataria um profissional que não tivesse pelo menos um conhecimento básico em uma língua estrangeira? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

20- Você tem conhecimento em línguas estrangeiras, pelo menos o básico? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

Se sim, em qual?

21- Nível de conhecimento em línguas estrangeiras *

Marcar apenas uma oval.

- Fluente
 Avançado
 Intermediário
 Básico