

CENTRO PAULA SOUZA
ETEC TEREZA APARECIDA CARDOSO NUNES DE OLIVEIRA
Ensino Médio com Habilitação Profissional Técnica em
Secretariado

Ana Beatriz Nobrega Teixeira

Ana Beatriz Ribeiro prado

Carla Nair Ferreira Santos

Catarina Maria Feitosa Scarpitta

Enzo Gabriel Venâncio da Silva

Larissa Albuquerque Braga Gonçalves

**As Influências do Secretariado nas Relações Internacionais e nas
Comunicações Multinacionais**

São Paulo

2025

CENTRO PAULA SOUZA
ETEC TEREZA APARECIDA CARDOSO NUNES DE OLIVEIRA
Ensino Médio com Habilitação Profissional Técnica em
Secretariado

Ana Beatriz Nobrega Teixeira

Ana Beatriz Ribeiro prado

Carla Nair Ferreira Santos

Catarina Maria Feitosa Scarpitta

Enzo Gabriel Venâncio da Silva

Larissa Albuquerque Braga Gonçalves

**As Influências do Secretariado nas Relações Internacionais e nas
Comunicações Multinacionais**

Relatório do Trabalho de Conclusão de Curso
Trabalho de Conclusão de Curso - TCC
apresentado como requisito parcial à obtenção
do diploma de Técnico em Secretariado, na
Instituição Escolar de Ensino Técnico ETEC
Tereza Aparecida Cardoso Nunes de Oliveira.

Orientadora: Prof.^a Valéria Eduardo Silva

São Paulo

2025

DEDICATÓRIA

Dedicamos com muito carinho aos nossos familiares, que sempre estiveram ao nosso lado com amor, apoio e compreensão, oferecendo incentivo e motivação para que nunca desistíssemos de nossos sonhos. Que se esforçam para transformar nossas vidas, dedicados a nos ensinar como melhorarmos como pessoas e estudantes com seus concelhos valiosos.

Aos colegas de classe, pela amizade construída, pelas experiências compartilhadas e pelos aprendizados que ficarão para sempre em nossas memórias. Apesar das intrigas e discussões, aprendemos que o trabalho em equipe é o elemento principal de nossas vidas profissionais, que o respeito e empatia devem vir acima de tudo.

A nossa professora orientadora do TCC Valéria Eduardo Silva, que se empenhou para responder dúvidas e nos ajudar no que foi preciso neste longo processo de pesquisa. Apesar da sua constante sobrecarga de trabalho, nunca faltou com respeito ou gentileza diante dos alunos, pelo contrário, investiu cada minuto do seu tempo valioso para que pudéssemos entregar um trabalho de qualidade.

Dedicamos a professora coordenadora de curso Kalyne Villela Neves por sempre acreditar no nosso potencial como pessoa e profissionais, nos entregando desafios que nos moldaram aos poucos para que chegássemos até este momento de conquista. Que nos viu crescer e evoluir, deixando de ser pessoas tímidas e finalmente tendo confiança e coragem o suficiente para acreditar em nós mesmos.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos primeiramente à Deus, pela força, sabedoria e coragem concedidas durante toda essa caminhada, iluminando nossos passos e nos sustentando nos momentos de dificuldade. A todos que compartilharam o ensino médio integrado ao secretariado conosco, às lembranças e aprendizados ensinados ao longo de nossa trajetória escolar.

Somos gratos também aos professores e outros demais funcionários escolares, aos quais tiveram um papel crucial em nosso desenvolvimento pessoal e como agentes profissionais, que compartilharam momentos alegres e seus ensinamentos valiosos com seus longos anos de carreira. Por terem feito inúmeros esforços para nos entregar um ensino de qualidade, mostrando seu amor pela educação, nos dando a chance de errar e aprender com eles.

Estamos tomando um grande passo para a vida adulta, o final do ensino médio e início de uma nova jornada. Este é apenas o fim de um ciclo, e que ele seja o início de muitos outros repletos de conquistas, realizações e sucesso. Que possamos realizar nossos sonhos e lembrar de cada dificuldade que passamos, que nos moldaram para sermos fortes, corajosos e sábios.

EPÍGRAFE

"Se a educação sozinha não transforma a sociedade, sem ela tampouco a sociedade muda."

(Paulo Freire)

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo relatar a importância da comunicação internacional, bem como a aplicação de curso básico gratuito para auxílio educacional para os alunos da ETEC Tereza Aparecida Cardoso Nunes de Oliveira, com o intuito de expandir conhecimento sobre a língua inglesa para vida cotidiana e profissional. A metodologia utilizada é do tipo qualitativa, exploratória, através de pesquisas de campo e aplicação de questionários realizada com alunos, professores educadores e profissionais do secretariado. Esta coleta de dados visou analisar a qualidade de ensino brasileiro sobre outras línguas, além de também buscar compreender como está o atual mercado de trabalho e a importância de compreender outras línguas e culturas para o empreendedorismo. O resultado da pesquisa indicou que o ensino brasileiro é precário e não têm apoio governamental para preparar os estudantes para falar outros idiomas e, demonstrou que, o uso de linguagens estrangeiras, como inglês, espanhol e mandarim, apresentou-se como principal guia para decisões de negócios, sendo esta a principal fonte de circulação comercial. Por conseguinte, pode-se concluir e entender-se que, os institutos educacionais brasileiros necessitam de auxílios para melhoria de aprendizagem estrangeira e que o país não tem profissionais qualificados para o uso de outros idiomas, e que a linguagem é a ferramenta principal para a realização de gestão empresarial internacional e multinacional, constituindo-se como o elemento crucial para fechamentos de acordos entre países.

Palavras-chaves: **Comunicação, Secretariado bilingue, empresas multinacionais**

ABSTRACT

The purpose of this study is to report on the importance of international communication, as well as the application of a free basic course for educational assistance to students at ETEC Tereza Aparecida Cardoso Nunes de Oliveira, with the aim of expanding knowledge of the English language for everyday and professional life. The methodology used is qualitative and exploratory, through field research and questionnaires administered to students, teachers, educators, and secretarial professionals. This data collection aimed to analyze the quality of Brazilian education in other languages, as well as to understand the current job market and the importance of understanding other languages and cultures for entrepreneurship. The results of the research indicated that Brazilian education is precarious and lacks government support to prepare students to speak other languages. It also showed that the use of foreign languages, such as English, Spanish, and Mandarin, was the main guide for business decisions, as these languages are the main source of commercial circulation. Therefore, it can be concluded and understood that Brazilian educational institutions need assistance to improve foreign language learning and that the country does not have professionals qualified to use other languages, and that language is the main tool for international and multinational business management, constituting the crucial element for the closing of agreements between countries.

Keywords: Communication, Bilingual Secretary, Multinational Companies

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Imagen 1 - Professor Roberto Vitti para o Jornal Hoje - TV GLOBO	32
Imagen 2 - Porcentagem de Cargos Bilíngues pela Associação Brasileira de Recursos Humanos.....	33
Imagen 3 - Sérgio Luiz Hillesheim para Band Cidade	34
Imagen 4 - Entrevista com Prof.^a Maria do Carmo Ferreira Lima	35
Imagen 5 - Cursos de inglês English Global Academy	37
Imagen 6 - Cursos de inglês English Global Academy	38

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Porcentagem de Falantes Nativos	21
Gráfico 2 - Jovens com Conhecimento Sobre a Língua Inglesa.....	22
Gráfico 3 - Média de Diferença Salarial Entre Fluentes e Não Fluentes	23
Gráfico 4 - Nível de Inglês dos Estudantes.....	26
Gráfico 5 - O Conteúdo de Língua Inglesa Repassado Nas Escolas	27
Gráfico 6 - Necessidade de Aprender Inglês Fora da Escola.....	28
Gráfico 7 - Curso de Inglês Fora da Escola	28
Gráfico 8 - Principal Habilidade da Língua	29
Gráfico 9 - Preparação Para Situações de Comunicação Real	29
Gráfico 10 - Utilização do Inglês Em Situações Reais	30
Gráfico 11 - Oportunidade No Mercado de Trabalho.....	30

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	9
1.1. PROBLEMA	9
1.2. HIPÓTESE DE SOLUÇÃO	10
1.3. OBJETIVO.....	10
1.3.1. OBJETIVO GERAL.....	10
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	10
1.3. JUSTIFIATIVA.....	11
1.4. METODOLOGIA	12
2. REFERÊNCIAL TEÓRICO	13
2.1. A ASCENSÃO E INFLUÊNCIA DA LÍNGUA INGLESA NO MUNDO	13
2.2. A LÍNGUA INGLESA E A ATIVIDADE SECRETARIAL NO MEIO CORPORATIVO	14
2.3. UM MODELO DE ENSINO DE LÍNGUAS BASEADO EM TAREFAS.....	15
2.4. TAREFAS DE ENSINO	16
2.4.1. PROCESSOS LINGUÍSTICOS	16
2.4.2. ORGANIZAÇÃO DE TAREFAS.....	17
2.4.3. ATIVIDADES SECRETARIAIS	18
2.4.4. MODELOS DE DESENVOLVIMENTO	19
2.4.5. MATERIAIS DIDÁTICOS	20
2.5. O MERCADO DE TRABALHO MULTINACIONAL.....	21
2.5.1. A FALTA DE PROFISSIONAIS FLANTES DE INGLÊS NO MERCADO DE TRABALHO BRASILEIRO	21
2.5.2. A DIFERENÇA SALARIAL DOS PROFISSIONAIS FLUENTES E NÃO FLUENTES	22
2.5.3. DIFERENCIAÇÃO DOS PROFISSIONAIS BILINGUES	23
2.6. VALORIZAÇÃO DAS COMPETÊNCIAS INDIVIDUAIS	24
3. COLETA DE DADOS.....	26
3.1. QUESTIONÁRIO DE EXPERIÊNCIAS EM LÍNGUA INGLESA.....	26
3.2. RELATOS DE INTERNET	31
3.2.1. FLUÊNCIA EM INGLÊS É BARREIRA PARA PROFISSIONAIS - JORNAL HOJE - TV GLOBO	31

3.2.2. A IMPORTÂNCIA DO INGLÊS NO MERCADO DE TRABALHO - JORNAL HOJE - TV GLOBO	32
3.2.3. SECRETARIADO EXECUTIVO BILÍNGUE FAZU - MATÉRIA BAND CIDADE - UBERABA/MG.....	33
3.3. ENTREVISTAS	34
3.3.1. ENTREVISTA COM MARIA DO CARMO FERREIRA LIMA.....	35
3.3.2. ENTREVISTA COM GEMIMA DUARTE	36
3.4. CURSO DE INGLÊS ONLINE COM CERTIFICADO INTERNACIONAL	37
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	39
5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRAFICAS	40
APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO DE EXPERIÊNCIAS EM LÍNGUA INGLESA	41
APÊNDICE B - ENTREVISTA COM MARIA DO CARMO FERREIRA LIMA.....	43
APÊNDICE C - ENTREVISTA COM GEMIMA DUARTE.....	45

1. INTRODUÇÃO

O secretariado desempenha um papel fundamental nas relações e comunicações multinacionais. Esses profissionais ajudam a garantir que as informações repassadas sejam eficazes e claras para os colaboradores necessários, evitando desentendimentos e conflitos. Além de serem responsáveis por organizar eventos internacionais, como reuniões de cúpula, conferências e negociações, ajudando a promover a cooperação e o diálogo entre os países presentes.

Portanto, os secretários podem fornecer serviços de tradução e interpretação, sendo fundamentais para a troca de informações entre pessoas não falantes da língua utilizada pela instituição, garantindo que as mensagens sejam transmitidas adequadamente evitando que haja conflitos que possam danificar o entendimento geral ou os relacionamentos profissionais dos demais colegas da área.

Sendo assim, a atuação do secretariado internacionalmente é essencial para manter um ambiente organizado e adequado para seus colaboradores independente do seu local de origem ou seu idioma nativo, entendendo a importância do conhecimento amplo de línguas estrangeiras e culturas para reter uma compreensão profunda sobre as relações internacionais, da diplomacia e interpretação, que são muito valorizadas nos tempos modernos.

1.1. PROBLEMA

Sabendo que os secretários atuam diretamente nas decisões e ações de suas empresas, é de suma importância a dedicação desses profissionais ao aturem em grandes corporações que empregam pessoas de diferentes países, etnias e culturas afim de manter uma comunicação eficaz e clara entre filiais espalhadas pelo mundo ou dentro de seus próprios setores.

Um relacionamento e ambiente saudável são essenciais para uma boa convivência, são os objetivos decorrentes no mercado de trabalho, por isso o respeito e conhecimento devem ser levados em consideração enquanto profissional, especialmente quando mantém-se contato com pessoas de locais diversos.

Assim, observando e analisando esses conflitos surge o problema principal deste trabalho: Como solucionar as barreiras linguísticas nas empresas multinacionais? Buscando, principalmente, o melhor caminho para que o profissional de secretariado possa atuarativamente na resolução desses conflitos e procurar uma solução viável.

1.2. HIPÓTESE DE SOLUÇÃO

Para manter um serviço de qualidade, a principal prioridade é a capacitação constante dos funcionários por meio de cursos de idiomas, intercâmbios culturais e treinamentos em comunicação internacional. Além disso, a constante busca por informações e atualizações sobre o que acontece fora de seu país é indispensável na compreensão do estilo de vida das pessoas que moram em outros locais.

A tecnologia se tornou mais que uma ferramenta no século XXI, ela se tornou uma ferramenta diária implementada em todos os lugares. Por isso, a utilização correta desta ferramenta pode facilitar a comunicação e solucionar problemas com base em linguagens opostas, otimizando assim os serviços empenhados pelos profissionais de secretariado. Entretanto, vale ressaltar que, em muitos casos a tecnologia não substitui um profissional de tradução humano e a substituição deve ser refletida com cautela.

Participar de eventos, workshops e vivenciar experiências em diferentes países ajuda o profissional a compreender normas, valores e modos de agir distintos dos seus. Esses tipos de conexão podem induzir o(a) secretário(a) a desenvolver um senso de empatia e quebrando estereótipos que possam atrapalhar o seu desenvolvimento e seu trabalho como comunicador.

1.3. OBJETIVO

1.3.1. OBJETIVO GERAL

O objetivo principal da criação do trabalho é analisar o papel do profissional de secretariado nas relações internacionais e na comunicação em ambientes corporativos multinacionais, com foco na superação de barreiras linguísticas e culturais, promovendo uma comunicação eficaz entre colaboradores, clientes e parceiros de diferentes nacionalidades.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Investigar os principais desafios linguísticos e culturais enfrentados por profissionais de secretariado em empresas multinacionais;

Investigar estratégias e práticas que garantam uma comunicação clara e eficiente entre culturas distintas;

Analisar o impacto do uso de tradutores automáticos em comparação ao trabalho de intérpretes humanos;

Identificar métodos para harmonizar protocolos diplomáticos em eventos e interações internacionais;

Examinar as consequências do não cumprimento de normas protocolares em negociações internacionais;

Verificar como o profissional de secretariado pode assegurar a confidencialidade e segurança de documentos;

Avaliar as competências exigidas do profissional de secretariado no mercado de trabalho globalizado;

Investigar o papel das tecnologias colaborativas na comunicação entre equipes multiculturais;

Analisar os limites e potencialidades da inteligência artificial no contexto das funções do secretariado internacional.

1.3. JUSTIFICATIVA

Sabendo que os secretários atuam diretamente nas decisões e ações de suas empresas, o trabalho se justifica por compreender a importância da dedicação dos mesmos ao atarem em grandes corporações que empregam pessoas de diferentes países, etnias e culturas afim de manter uma comunicação eficaz e clara entre filiais espalhadas pelo mundo ou dentro de seus próprios setores.

A comunicação se faz presente em todas as áreas de uma empresa e, por isso, deve ser manejada com destreza e cautela por aqueles responsáveis por disseminar certas informações para que não haja nenhum desentendimento. Assim o treinamento dos profissionais de secretariado dirigidos para essas funções deve abordar os desafios das barreiras linguísticas, entendendo a melhor forma de abordar certas culturas.

Um relacionamento e ambiente saudável são essenciais para uma boa convivência entre colaboradores e aumento da qualidade de produção, e vem demonstrando ser o objetivo principal dentro das corporações, por isso o respeito e conhecimento devem ser levados em consideração enquanto profissional,

especialmente quando mantém contato com pessoas de locais diversos em seu dia a dia.

1.4. METODOLOGIA

Esta pesquisa tem como objetivo analisar as influências do secretariado nas relações internacionais e nas comunicações multinacionais, com foco no papel do secretário internacional como mediador entre clientes internos e externos. Para isso, será adotada uma abordagem qualitativa, permitindo uma compreensão maior dos desafios enfrentados e como esses profissionais impactam nas práticas de comunicação organizacional em empresas multinacionais.

A pesquisa será de tipo exploratória, realizada por meio de uma revisão literária que abordará o papel do secretário internacional, portanto a coleta de dados será realizada por meio de entrevistas semiestruturadas com profissionais atuantes na área de secretariado ou comunicação em empresas multinacionais. Os dados obtidos serão analisados por meio da técnica de análise de conteúdo, permitindo identificar categorias e temas emergentes, seguindo uma abordagem qualitativa, buscando compreender os significados e as interpretações dos profissionais entrevistados.

A amostra será composta por secretários internacionais e profissionais atuantes em empresas multinacionais, com experiência prática em comunicação internacional. Profissionais de comunicação e recursos humanos, colaboradores de empresas multinacionais envolvidos em processos de negociação e comunicação intercultural. Sendo a seleção dos participantes com critérios com base na experiência profissional e na sua atuação em empresas com operações internacionais.

2. REFERÊNCIAL TEÓRICO

2.1. A ASCENSÃO E INFLUÊNCIA DA LÍNGUA INGLESA NO MUNDO

O conhecimento da língua inglesa se destaca como um requisito essencial, não mais um diferencial, principalmente com o mundo globalizado e a noção de que a comunicação é uma das áreas indispensáveis para gestores. Crystal (2003) destaca que: no século XVIII, o inglês começa a tornar-se a língua universal após o desenvolvimento da colônia americana e britânica, devido ao mercantilismo e ao colonialismo.

Com a Revolução Industrial iniciada na Inglaterra e o desenvolvimento de tecnologias, logo, cientistas começaram a incorporar o inglês em seus trabalhos estimulando o aprendizado da linguagem ao redor do mundo. Após a crescente do poder econômico dos Estados Unidos no século seguinte, a utilização da língua para pesquisas tecnológica a tornou ainda mais influente. Em publicações de jornais, revistas, protestos (ou acontecimentos de grande repercussão mundial) e na área da propaganda tornando-a uma das principais linguagens utilizadas por empresas de grande porte.

Nos EUA, o cinema se tornou uma das principais fontes de renda do país e de sua comunicação para o mundo nos anos de 1940, em especial pela cultura, os valores e a propaganda americana, com os chamados “American Way of Life” e o “Sonho Americano” que contribuiu para que o idioma ganhasse ainda mais exposição e importância no cenário mundial assim como a música popular, com artistas mundiais passando a gravar músicas em inglês com a invenção do toca-discos.

A importância da língua inglesa nas redes mundiais de internet começa com a criação da Arpanet, uma rede que tem como função ligar instituições acadêmicas e governamentais americanas preservando informações essenciais. Outro fator favorável é que o mesmo é utilizado para armazenagem de informações. 80% de dados estatísticos no mundo estão armazenados em inglês. Os protocolos desenvolvidos para transmitir informações via internet foram desenvolvidos para o alfabeto inglês, usando uma sequência de caracteres chamada Latin 1. As nações que conseguirem preservar e valorizar a presença dos pidgins — ou seja, uma língua criada de forma espontânea — serão bem-sucedidas se esta forma de expressão, que vem ganhando espaço, for beneficiada pelo uso da norma oficial da língua inglesa.

Entretanto, a linguagem utilizada em países como a Inglaterra, Estados Unidos, Australia e entre outros, são considerados dialetos locais, enquanto o WSSE — World Standard Spoken English — seria uma língua internacional, com normas e regras para o uso linear de comunicação. Damianovic (2006), destaca que mais de 1 bilhão de pessoas em todo o mundo aprendem inglês, sendo que 375 milhões falam inglês como primeira língua e 750 milhões usam inglês como segunda língua. Assim, pode-se notar que o número de pessoas que utilizam o inglês como segunda língua é muito maior que o número de falantes nativos desse idioma (MOITA LOPES, 2005). Perto de 1,5 bilhão de pessoas já possui algum conhecimento de língua inglesa ou se encontra na situação de lidar com ela em seu dia-a-dia (RAJAGOPALAN, 2005).

Percebe-se que a língua inglesa ganhou espaço nas últimas décadas e constitui-se ainda mais como ferramenta de comunicação essencial dentro de diferentes áreas de atividade humana. Para a área secretarial e administrativa em geral, vemos o idioma como um veículo essencial para as atividades profissionais. Atuando como suporte técnico, administrativo e social em diversos segmentos.

2.2. A LÍNGUA INGLESA E A ATIVIDADE SECRETARIAL NO MEIO CORPORATIVO

Segundo Torquato (1998), os secretários desempenham um papel importante na comunicação interna e externa das empresas. O profissional de secretariado é como um guardião das informações essenciais e confidenciais de suas corporações, caracterizando-se como elemento principal para gerenciamentos, acordos de negócios e departamentos multinacionais e internacionais. Conclui-se então:

“É bem provável que dezenas de milhares de chefes, espalhados por empresas e entidades de espectros variados, tenham na ponta da língua uma frase, um conceito ou um simples elogio referente ao desempenho de suas secretárias. Mas é muito pouco provável que eles percebam a importância da secretária como um dos mais eficientes canais de comunicação das organizações. As secretárias formam, em seu conjunto, dentro de uma empresa, uma rede de comunicação que exerce extraordinários poderes.”
(TORQUATO, 1998, p. 143)

Com isso, a área secretarial desencadeia um grande apoio e papel para a comunicação em diversas áreas atuantes.

Sem dúvida, conhecimentos de língua inglesa deixaram de ser um diferencial para se tornarem condição indispensável para inclusão e participação na vida em sociedade. Crystal (2003) contextualiza o idioma historicamente e socialmente da seguinte maneira: no século 18, o inglês começa a ganhar presença como língua universal. Com o desenvolvimento da colônia americana e da expansão britânica, devido ao mercantilismo/colonialismo, essa expectativa começa a se tornar uma realidade ao longo dos séculos seguintes. A Revolução Industrial e o consequente desenvolvimento posterior da ciência na Inglaterra ajudam a incorporar termos tecnológicos e científicos ao léxico inglês. Além disso, estimulou cientistas e eruditos de outras partes do mundo a aprender o inglês e a utilizá-lo em seu trabalho, processo que internacionalizou a língua, dando ela status diferenciado.

No século seguinte, com o crescimento industrial dos Estados Unidos, o idioma passa a ser o veículo mais importante de comunicação de obras científicas em todo o mundo. O desenvolvimento industrial e científico leva principalmente EUA e Reino Unido a desenvolver grande poder econômico e capacidade de investimento em diferentes áreas, levando o idioma mais uma vez a se constituir no veículo das transações comerciais e de negócios. Londres e Nova York se tornam os centros financeiros do mundo.

2.3. UM MODELO DE ENSINO DE LÍNGUAS BASEADO EM TAREFAS

O ensino de línguas baseado em tarefas surgiu como evolução da Metodologia Comunicativa, difundida a partir da década de 1980 no ensino de inglês como língua estrangeira, em substituição ao método funcional. Essa abordagem prioriza atividades que simulam situações comunicativas reais, como o role-play, de modo a favorecer a interação significativa entre os aprendizes.

Nunan (apud WILLIS; WILLIS, 2001b) define a tarefa como uma atividade pedagógica que envolve compreensão, manipulação, produção ou interação na língua alvo, com foco principal no significado em detrimento da forma, enquanto Willis (1990) a caracteriza como uma prática na qual o aprendiz utiliza a língua alvo com finalidade comunicativa.

Segundo Johnson (2004), após o advento do método funcional de ensino, que incluía situações de comunicação muito específicas, como pedir informações, dar

direções ou fazer um convite, foi percebida a necessidade de desenvolver novas atividades, que envolviam, por exemplo, situações do tipo role-play.

Tal conjunto de técnicas inovadoras de ensino foi chamado, na época, de Metodologia Comunicativa. Esse modelo passou a predominar no espaço do ensino de inglês como língua estrangeira a partir da segunda metade da década de 1980.

2.4. TAREFAS DE ENSINO

2.4.1. PROCESSOS LINGUÍSTICOS

As tarefas de ensino envolvem processos mentais nos quais o aprendiz é levado a analisar, classificar e organizar informações para realizar atividades (ELLIS, 2003; PRABHU, 1987). Ellis (2003) define tarefa como:

- 1) um plano de trabalho para atividades do aprendiz;
- 2) foco no significado;
- 3) relação com o mundo externo;
- 4) possibilidade de envolver as quatro habilidades;
- 5) uso de processos cognitivos como seleção, organização e avaliação de informações;
- 6) resultado comunicativo definido.

Nunan (1989) observa que mesmo tarefas não representativas do mundo real podem ser intelectualmente válidas e promover o uso efetivo da língua (DUFF, 1986, apud NUNAN, 1989). Além disso, tarefas estimulam tanto a aquisição da língua quanto os processos cognitivos, e pesquisas apontam que problem solving tasks geraram mais interação do que debates (PRABHU, 1987, apud NUNAN, 1989). No campo do course design, Long (1985, apud HUH, 2006) demonstrou que tanto tarefas pedagógicas quanto as baseadas em situações reais contribuem para o desenvolvimento da oralidade, gramática e fonologia, integrando-se a um currículo baseado em tarefas.

Quanto aos papéis de professor e aluno, Nunan (1989) destaca que podem variar em função e status. O professor pode assumir posição de autoridade, mas recomenda-se a negociação de papéis para maior participação do aprendiz (RICHARDS e RODGERS, 1986, apud NUNAN, 1989). Em atividades de leitura, por

exemplo, quando o aluno ajusta suas estratégias, a intervenção docente pode ser reduzida (CLARKE e SILBERSTEIN, 1977, apud NUNAN, 1989). Breen e Candlin (1980) afirmam que os papéis são complementares, cabendo ao professor o papel de facilitador. Essa visão também é defendida na Linguística de Corpus, em que o professor atua como mediador (BERBER SARDINHA, 2004). Por fim, ressalta-se a importância de organizar tarefas em unidades de forma integrada, favorecendo o processo de aprendizagem (BERBER).

2.4.2. ORGANIZAÇÃO DE TAREFAS

Autores como Berber Sardinha (2004) e Estaíre & Zánón (1994) destacam que o ensino baseado em tarefas favorece a aprendizagem quando as atividades são organizadas de forma autêntica, progressiva e relacionadas ao mundo real. O modelo enfatiza a definição clara de objetivos, a construção conjunta entre professor e alunos, a prática comunicativa e a resolução de problemas. Além disso, incentiva a autonomia do aprendiz e a descoberta de padrões linguísticos, aproximando o processo de ensino de situações práticas e do ambiente de trabalho.

- 1) Autenticidade do material de input;
- 2) Continuidade, representada por uma estrutura progressiva, indo de abordagens mais gerais de compreensão até atividades envolvendo análise e produção de linguagem;
- 3) Foco no mundo real para desenvolvimento das tarefas;
- 4) Foco na linguagem e exposição ao sistema linguístico, abordagem que pode levar o aprendiz a descobrir os padrões que regem o sistema subjacente à língua objeto de estudo;
- 5) Foco na aprendizagem, atitude que encoraje o aprendiz a se monitorar desenvolvendo nele estratégias de aprendizagem e avaliação;
- 6) Prática da língua que permita controle de sua performance em um contexto comunicativo;
- 7) Que apresentem atividades baseadas em solução de problemas que possam contribuir para o processo de aprendizagem da língua.

Estaire e Zánon (1994) destacam os passos para o ensino de língua com base em tarefas. São eles: a definição de um tema, a definição da tarefa final (outcome), a definição dos objetivos, a definição dos aspectos temáticos e linguísticos, a definição do processo (discussão da tarefa passo a passo), com comentários em grupo sobre o plano geral de trabalho, com troca de experiências que gerem mais subsídios para o desenvolvimento. Os autores ressaltam a possibilidade que o modelo oferece de participação conjunta de professor e alunos na construção da tarefa.

2.4.3. ATIVIDADES SECRETARIAIS

Segundo Hutchinson e Waters (1992), o material didático desempenha papel central no processo de ensino e aprendizagem de uma língua estrangeira. Os autores destacam seis aspectos essenciais para materiais voltados a necessidades específicas: devem ser interessantes e motivadores; atuar como apoio no processo de aprendizagem; refletir a concepção do professor e as características do grupo; seguir modelos de tarefa com acessibilidade e complexidade equilibradas; apresentar novas técnicas que enriqueçam o conhecimento docente; e evitar um formato excessivamente técnico que possa afastar o aprendiz.

Hutchinson e Waters (1992) apontam que materiais voltados a necessidades específicas devem ser motivadores, atrair a atenção do aprendiz e estimular seu raciocínio. Além disso, precisam servir como apoio ao processo de aprendizagem, considerar a visão do professor e as características do grupo, equilibrar acessibilidade e complexidade, introduzir novas técnicas de ensino e evitar excessos técnicos que possam desmotivar o estudante.

Os autores inicialmente destacam seis traços característicos que materiais desenvolvidos para atender necessidades específicas devem ter. São eles:

- 1) Os materiais devem ser interessantes para o aprendiz e encorajá-lo a aprender; devem conter textos atraentes, atividades prazerosas que prendam a atenção do aluno e estimulem sua capacidade de raciocínio e levem-no a utilizar seu conhecimento de mundo e habilidades pessoais;
- 2) Os materiais devem ser auxiliares no processo de ensino e aprendizagem, indicando passos ao longo do complexo caminho representado pela aprendizagem de uma língua;

3) Os materiais devem refletir a concepção que o professor tem a respeito do próprio processo de aprendizagem; adicionalmente, ele deve compreender e preparar materiais compatíveis com as características e interesses de seu grupo;

4) Os materiais devem seguir um modelo de tarefa e permitir que o professor e o aluno consigam lidar com seu nível de abrangência e complexidade e, ao mesmo tempo, pareçam ou sejam acessíveis a eles;

5) Os materiais devem apresentar novas técnicas de ensino que possam contribuir com os conhecimentos técnicos e profissionais do professor;

6) Os materiais devem evitar o formato de guia para aprendizes em Linguística Aplicada; isto é, devem evitar as sofisticações da área que atraem apenas os profissionais, que podem funcionar como fator desestimulador para o aprendiz com necessidades de aprendizagem específicas.

2.4.4. MODELOS DE DESENVOLVIMENTO

Hutchinson e Waters (1992) propõem um modelo para o desenvolvimento de materiais didáticos fundamentado em quatro elementos: Input, entendido como qualquer estímulo comunicativo, como textos, vídeos ou diagramas; Content Focus, que enfatiza a língua como meio para transmissão de informações e exploração de conteúdos não linguísticos; Language Focus, que oferece suporte aos aprendizes quanto a itens lexicais, vocabulário e gramática; e Task, cujo objetivo é conduzir o aprendiz ao uso efetivo da língua em situações comunicativas. Nesse contexto, a definição e a classificação dos materiais didáticos tornam-se relevantes, uma vez que estes não se limitam ao livro didático, mas englobam múltiplas formas e funções. Além disso, a adequação dos materiais às necessidades dos alunos é considerada aspecto fundamental, principalmente quando se trata de atender demandas profissionais específicas. O modelo consiste de quatro elementos. São eles:

1) Input – pode ser representado por um texto, um diálogo, um vídeo, um diagrama ou qualquer outro dado utilizado para comunicação, dependendo da necessidade. O Input contribui como material de estímulo para a atividade, com novos itens linguísticos, modelos corretos de uso da língua, temas para comunicação e oportunidades para o aprendiz usar suas habilidades de processar informação e usar seu conhecimento de mundo;

2) Content Focus – reflete a visão de que a língua não é um fim em si mesmo, mas um meio de transmitir informação; portanto, conteúdos não linguísticos devem ser explorados para gerar processos de comunicação em sala de aula;

3) Language Focus – o modelo leva o aluno a se envolver em situações de comunicação usando a língua, mas exige-se um suporte ao aluno no tocante ao conhecimento dos itens lexicais presentes na atividade, vocabulário e gramática;

4) Task – o modelo tem como propósito essencial o uso da língua, portanto os materiais devem ser elaborados para levar o aprendiz a se envolver em uma situação comunicativa na qual ele use os conteúdos e o conhecimento da língua construído ao longo da unidade.

Segundo Tomlinson (2001, p. 66, apud RAMOS, 2009, p. 177), os materiais didáticos são: “qualquer coisa que pode facilitar a aprendizagem de língua” e “podem ser linguísticos, visuais, auditivos, sinestésicos e podem aparecer em diferentes formas (impressos, cassetes, CD-ROMs, DVDs, ao vivo, etc.)”. Ramos (2009) classifica os materiais didáticos como instrucionais, quando criados para fins pedagógicos; experimentais, quando fornecem exposição à língua em uso; elicitativos, quando estimulam o uso da língua; e exploratórios, quando buscam descobertas sobre a língua.

Celani (2005, p. 20, apud RAMOS, 2009) ressalta que “os chamados materiais globais dificilmente podem levar em conta necessidades locais e devem, portanto, ser submetidos a um questionamento crítico, do ponto de vista de tensões e desafios à identidade e aos valores da comunidade onde serão usados, para se chegar a uma compreensão das questões envolvidas, por meio da reflexão crítica.”

Graves (2000, p. 151) afirma que as necessidades dos alunos devem orientar a seleção de materiais, os quais podem servir, por exemplo, para o desenvolvimento de habilidades de leitura ou para promover a reflexão sobre diferenças culturais entre a cultura do aprendiz e a cultura da língua alvo.

2.4.5. MATERIAIS DIDÁTICOS

Segundo Tomlinson (2001, p. 66, apud RAMOS, 2009, p. 177), materiais didáticos podem ser “qualquer coisa que pode facilitar a aprendizagem de língua” e podem assumir formas linguísticas, visuais, auditivas ou sinestésicas, em suportes

variados. Biber e Conrad (2009) ressaltam a importância do uso adequado do léxico em contextos profissionais e destacam que os estudos sobre gênero/registro têm aplicação essencial no ensino de línguas, promovendo conscientização sobre diferenças de uso e preparando os alunos para desenvolverem habilidades escritas específicas.

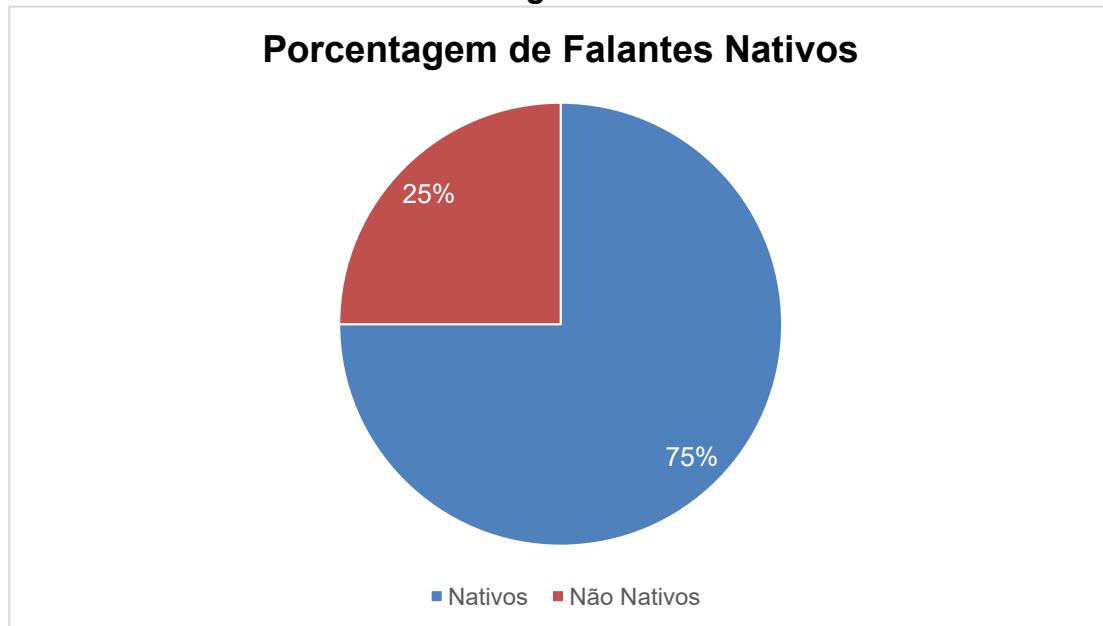
Tomlinson (2003, p. 16) diferencia avaliação de análise de materiais: a primeira envolve julgamentos subjetivos sobre os efeitos nos usuários, enquanto a segunda é objetiva e descritiva. O projeto em questão prevê acompanhamento das aplicações iniciais com alunas e egressas da Fatec-SP, a fim de colher impressões sobre os materiais, realizar ajustes nos templates e repensar continuamente o curso.

Por fim, Graves (2000) ganha destaque por enfatizar a atenção às necessidades reais dos aprendizes e aos aspectos culturais do ensino e aprendizagem de línguas, considerados fundamentais.

2.5. O MERCADO DE TRABALHO MULTINACIONAL

2.5.1. A FALTA DE PROFISSIONAIS FLANTES DE INGLÊS NO MERCADO DE TRABALHO BRASILEIRO

Gráfico 1 - Porcentagem de Falantes Nativos



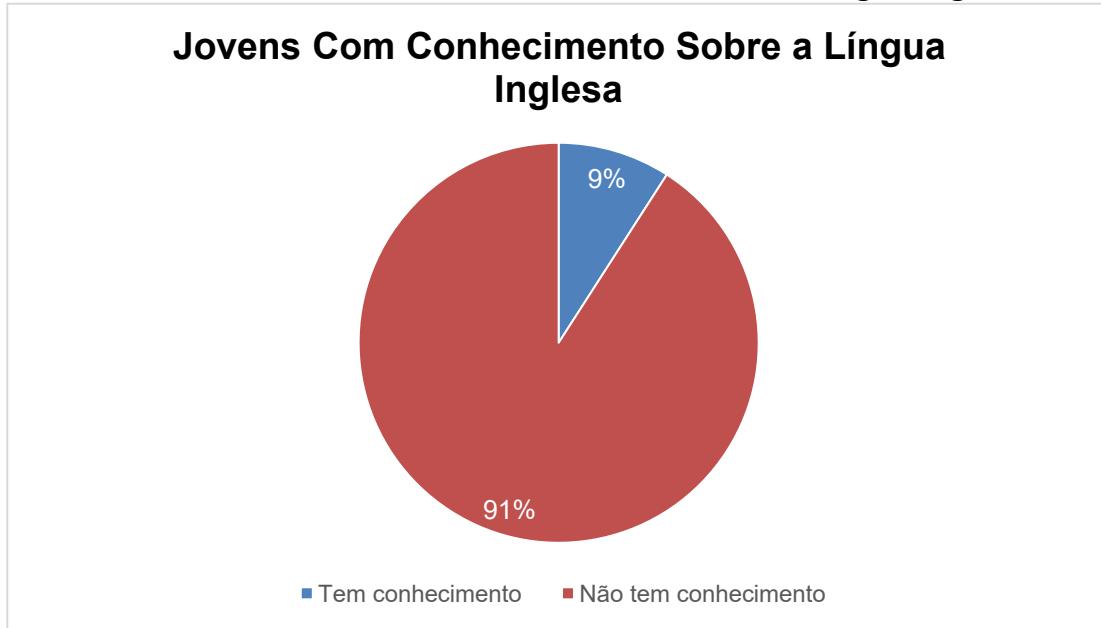
Fonte: Wikipedia

A falta de proficiência em inglês se apresenta como um obstáculo para a economia do Brasil nos mercados globais. Relativamente, entre os falantes nativos de

cada país, o mandarim lidera com 920 milhões; seguido do espanhol, com 475 milhões; em terceiro lugar o inglês, com 373 milhões e em quarto lugar o hindi, com 344 milhões. Ao contrário dos demais idiomas, onde a quantidade de falantes nativos lidera em absoluto, no inglês, a relação entre falantes nativos (373 milhões) e não nativos (1,080 milhões) é de 2,90 vezes indicando o caráter de principal língua global e de instrumento presencial nas relações de negócios do mundo.

Segundo a pesquisa mais recente sobre a influência da língua inglesa no Brasil divulgada pelo British Council apenas 5,1% da população brasileira com 16 anos ou mais afirmam possuir algum tipo de conhecimento de inglês, destes 47% (2,37% da população) encontra-se no nível básico e 16% (1% da população) está no nível avançado e possui alguma fluência em inglês. Outra citação da pesquisa é a concentração do conhecimento nas faixas de renda mais altas. Entre a população de alta renda 9,9% declararam possuir algum conhecimento de inglês contra 3,4% da classe média, a pesquisa não forneceu dados das classes de renda mais baixa.

Gráfico 2 - Jovens com Conhecimento Sobre a Língua Inglesa



Fonte: British Council Brasil

2.5.2. A DIFERENÇA SALARIAL DOS PROFISSIONAIS FLUENTES E NÃO FLUENTES

Américo Figueiredo, vice-presidente de recursos humanos da operadora de telecomunicações Nextel relata que:

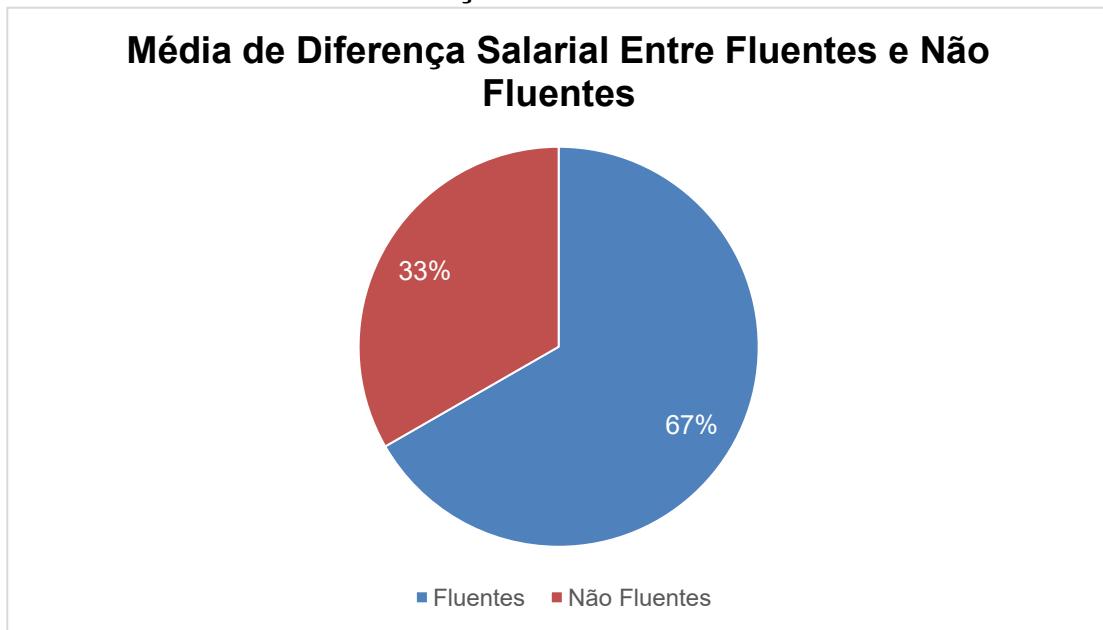
"A falta de fluência em inglês é mais um dos problemas com que as empresas estão tendo que lidar no Brasil. Temos poucos profissionais qualificados que também sejam fluentes em uma língua estrangeira, o que faz com que esses

talentos sejam intensamente disputados pelas empresas." (FIGUEIREDO, AMÉRICO)

O Prof. Diercio Ferreira, economista e autor do livro "Seu futuro no mercado financeiro - CPA 20 Certificação Profissional Anbima Descomplicada" relata que:

"A falta de proficiência em inglês de grande parte da força laborativa pode afetar negativamente a economia brasileira e a competitividade dos indivíduos no mercado global, limitando as oportunidades de negócios, a educação e a pesquisa científica." (FERREIRA, DIERCIO PROFESSOR)

Gráfico 3 - Média de Diferença Salarial Entre Fluentes e Não Fluentes



Fonte: O Globo

A dispersão de rendimentos entre os profissionais com fluência avançada em inglês e aqueles não fluentes é enorme. A maior disparidade que chega a 170% acontece nos cargos de consultores onde a média salarial mensal de um profissional não fluente é de R\$ 3.587,00 contra R\$ 9.669,00 para um consultor com inglês avançado. Para os cargos de Diretoria, Supervisão e Coordenação, a diferença salarial chega a 155% sendo R\$ 16.030,00 para fluentes contra R\$ 6.280,00 para não fluentes e a menor dispersão 43% acontece nos cargos de Assistente e Auxiliar com R\$ 1.708,00 contra R\$ 890,00.

2.5.3. DIFERENCIACÃO DOS PROFISSIONAIS BILINGUES

A neurociência tem mostrado que os cérebros dos bilíngues possuem diferenças significativas comparativamente aos cérebros dos monolíngues. Mechelli e al. (2004)

no artigo publicado na revista Nature Structural Plasticity In The Bilingual Brain citam que "a estrutura do cérebro humano é transformada pela experiência em adquirir uma nova língua e que aprender um segundo idioma aumenta a densidade da matéria cinzenta no córtex parietal inferior esquerdo e que o grau de reorganização estrutural nessa região é modulado pela proficiência alcançada e pela idade na aquisição. Essa relação entre densidade da matéria cinzenta e desempenho pode representar um princípio geral de organização cerebral".

Do ponto de vista profissional falar mais de um idioma pode ampliar as oportunidades de trabalho, especialmente em segmentos que têm uma forte presença internacional ou que lidam com clientes de diferentes países e pode melhorar o desempenho no trabalho, pois ajuda a comunicar-se melhor com os colegas de trabalho e clientes de diferentes países. Falar mais de um idioma pode ampliar as habilidades de negociação e pode criar vantagens competitivas nas negociações com clientes e parceiros comerciais de diferentes países.

2.6. VALORIZAÇÃO DAS COMPETÊNCIAS INDIVIDUAIS

O mercado de trabalho deixou de avaliar os profissionais apenas pelo cargo e passou a valorizá-los pelas competências individuais, que impactam diretamente na agregação de valor às empresas. A gestão de pessoas utiliza a avaliação de competências nos processos de seleção, promoção e retenção de talentos, buscando alinhar desenvolvimento individual e organizacional.

As competências individuais, quando desenvolvidas, fortalecem as coletivas e geram resultados positivos para as organizações. A gestão por competências possibilita inovação, aprendizado direcionado e treinamentos específicos, embora sua implantação ainda enfrente dificuldades em empresas nacionais.

Além de agregar valor econômico às organizações, as competências também devem gerar valor social ao indivíduo. O profissional é responsável por seu próprio desenvolvimento, precisando adaptar-se às mudanças, assumir autonomia e manter-se competitivo.

A globalização ampliou a importância de competências interculturais, fundamentais em negócios internacionais, como no caso do Secretariado, que deve desenvolver o Global Mindset para lidar com diferentes culturas.

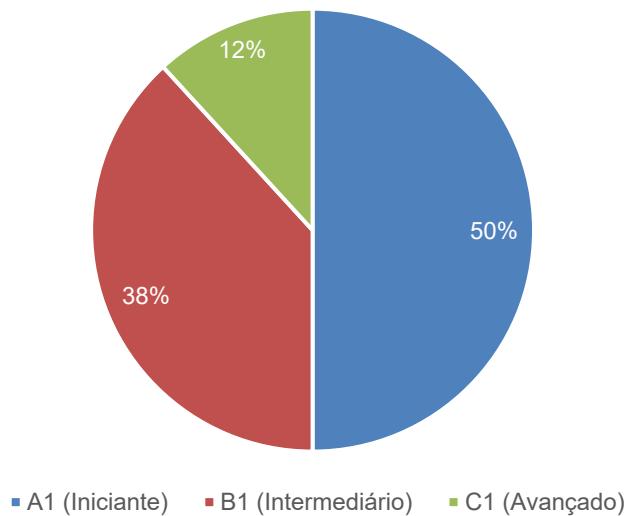
Em síntese: a valorização das competências individuais é essencial para o sucesso organizacional, exige envolvimento dos profissionais e políticas eficazes de Recursos Humanos, sendo influenciada pela globalização e pela necessidade de constante adaptação ao mercado.

3. COLETA DE DADOS

3.1. QUESTIONÁRIO DE EXPERIÊNCIAS EM LÍNGUA INGLESA

Para poder entender um pouco mais das dificuldades dos estudantes, foi realizado a criação de um questionário pelo Google Forms com perguntas direcionadas a compreender a opinião dos alunos da ETEC Tereza Aparecida Cardoso Nunes de Oliveira sobre o aprendizado bilingue nas escolas públicas. Ao todo, obteve 69 (sessenta e nove) respostas para as 10 (dez) perguntas apresentadas.

Gráfico 4 - Nível de Inglês dos Estudantes
Qual seu nível de inglês?



Fonte: Pelo próprio autor

Gráfico 5 - O Conteúdo de Língua Inglesa Repassado Nas Escolas



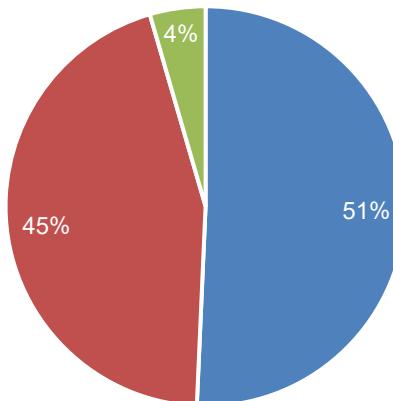
Fonte: Pelo próprio autor

Pode-se perceber que a taxa de alunos que são apenas iniciantes na língua inglesa ocupa 50% da pesquisa, seguido pelo intermediário com 38,2% e avançado com apenas 5,9%. A opinião dos alunos também é bem clara, mostrando que muitos acreditam que o conteúdo que as escolas oferecem não é suficiente para atuar no mercado de trabalho.

Isso reflete o ensino que apresentam os conceitos básicos, mas não estimulam o aprendizado aprofundado, como conversação, por exemplo, consequentemente fazendo com que os alunos saiam do ensino médio e fundamental com uma percepção rasa e conceitos vagos que nem sempre serão usados no dia a dia apesar de terem sido ensinados por três anos ou mais.

Gráfico 6 - Necessidade de Aprender Inglês Fora da Escola

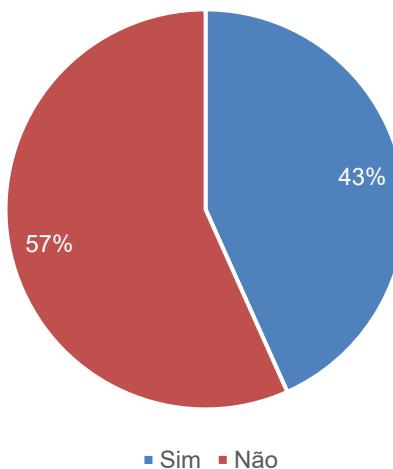
**Você já sentiu necessidade de aprender inglês
fora da escola para seu aprendizado?**



Fonte: Pelo próprio autor

Gráfico 7 - Curso de Inglês Fora da Escola

**Você já fez ou faz algum curso de inglês fora da
escola?**

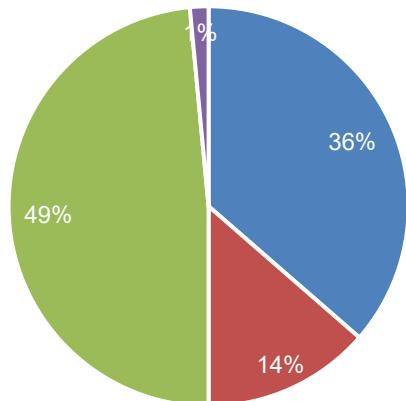


Fonte: Pelo próprio autor

Nesse sentido de insuficiência do ensino brasileiro, pode-se observar que — apesar da maioria dos estudantes afirmarem que é necessário buscar outros meios de aprender a língua inglesa — mais da metade daqueles que responderam a pesquisa não frequentam cursos fora da escola justamente por questões financeiras, horários, estudos, entre outros fatores que podem afetar o aprendizado.

Gráfico 8 - Principal Habilidade da Língua

Qual habilidade você considera mais importante aprender primeiro sobre a língua inglesa?

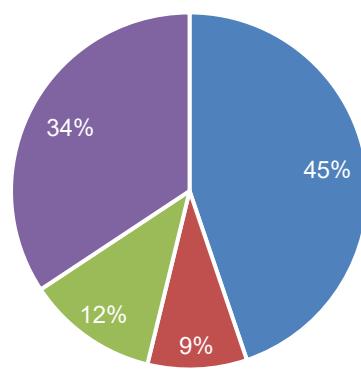


Fonte: Pelo próprio autor

Conforme os dados, a habilidade de ouvir é considerada mais importante para os estudantes, seguido por ler. Sabendo disso, como comentado pelo Professor Roberto Vitti para o Jornal Hoje da rede de televisão TV GLOBO — comentado anteriormente no trabalho — ouvir músicas, ler jornais e consumir a cultura inglesa é a melhor forma de aprender.

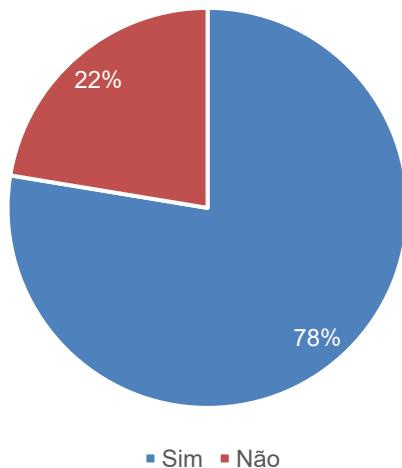
Gráfico 9 - Preparação Para Situações de Comunicação Real

Você acredita que as aulas de inglês nas escolas preparam o aluno para situações de comunicação real?



Fonte: Pelo próprio autor

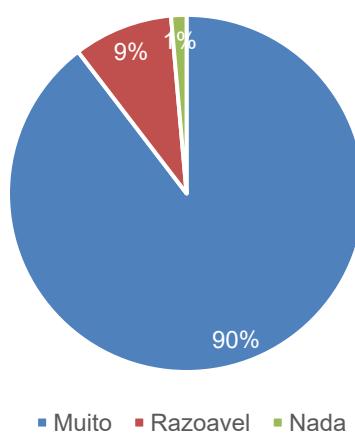
Gráfico 10 - Utilização do Inglês Em Situações Reais
Você já utilizou o inglês em alguma situação real
(viagem, trabalho, internet)?



Fonte: Pelo próprio autor

É possível perceber com os dados dos dois gráficos acima confirmam que o ensino escolar não oferece um objetivo adequado, pois, apesar dos conteúdos passados, não há uma estrutura que favorece os estudantes fora das escolas. Em contrapartida, a utilização do inglês pelos pesquisados é constante por conta da conectividade que as redes de internet oferecem mesmo com o nível básico de conhecimento oferecido.

Gráfico 11 - Oportunidade No Mercado de Trabalho
O quanto você acredita que esse conhecimento
da língua inglesa influênciaria nas oportunidades
de trabalho?



Fonte: Pelo próprio autor

Como mostrado anteriormente, pode-se perceber a importância dessa habilidade no mercado de trabalho e sendo reconhecida pelos alunos, com 90% dos votos favoráveis às vantagens que essa linguagem oferece, se tornando um dos requisitos principais das grandes empresas nos dias atuais.

3.2. RELATOS DE INTERNET

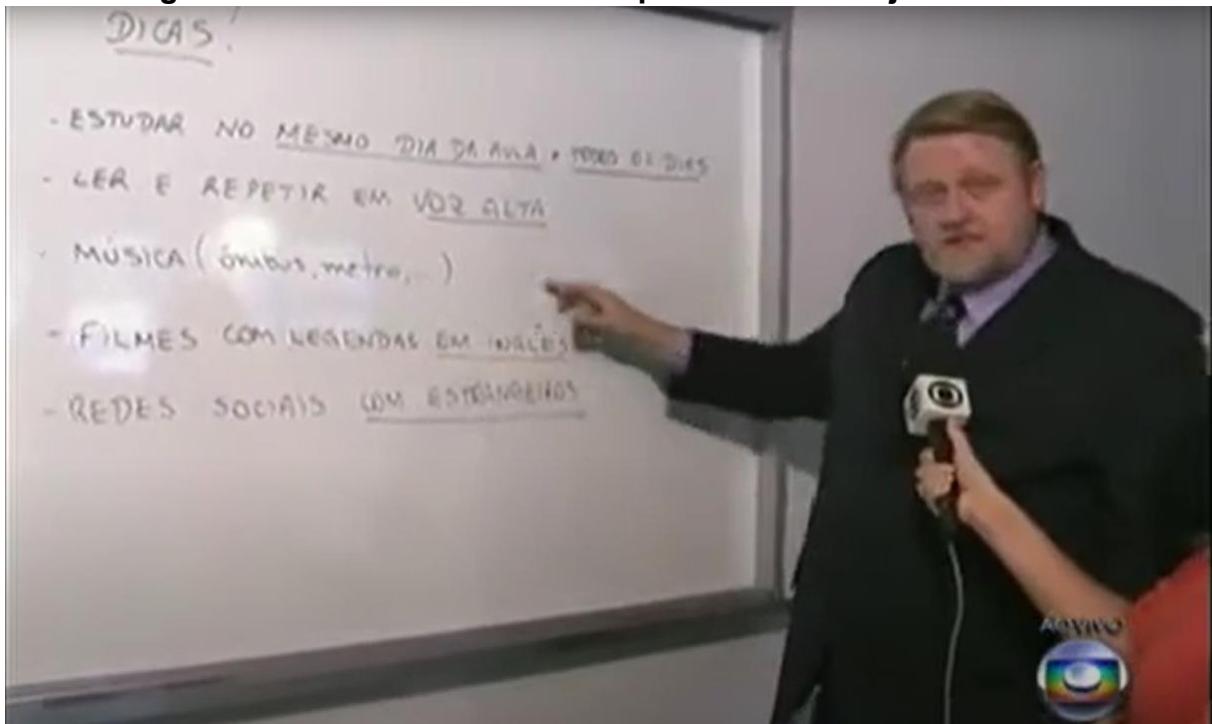
3.2.1. FLUÊNCIA EM INGLÊS É BARREIRA PARA PROFISSIONAIS - JORNAL HOJE - TV GLOBO

A reportagem do Jornal Hoje, da rede de televisão TV GLOBO, aborda que as habilidades que um trabalhador precisa ter para ser considerado um profissional completo é o domínio da língua inglesa — quem não tem o domínio do inglês tem um grande problema no mercado de trabalho. Uma pesquisa apresentada pela reportagem, mostra que pessoas das classes A e B só 8% delas falam inglês fluentemente e a menciona que a diferença salarial para um profissional bilingue é de 64% para um cargo de supervisão.

Entretanto, falar inglês não é mais um diferencial, mas sim uma exigência. Outra pesquisa realizada no Brasil mostrou que mais de 80% das entrevistas realizadas em língua estrangeira usam esse idioma, mas o estudo revela também que apenas 11% dos profissionais se comunicam em inglês sem dificuldade e destes apenas 3% falam o idioma fluentemente.

Gustavo Soares, engenheiro de computação de 26 anos, ocupa a função de oferecer programas de computador para empresas de todo o mundo. Ele comenta que graças ao seu conhecimento na língua inglesa, foi possível abrir portas para sua carreira e oferecer um melhor exercício em sua função, especialmente considerando que a área da tecnologia exige esse tipo de habilidade no mercado de trabalho.

Imagen 1 - Professor Roberto Vitti para o Jornal Hoje - TV GLOBO



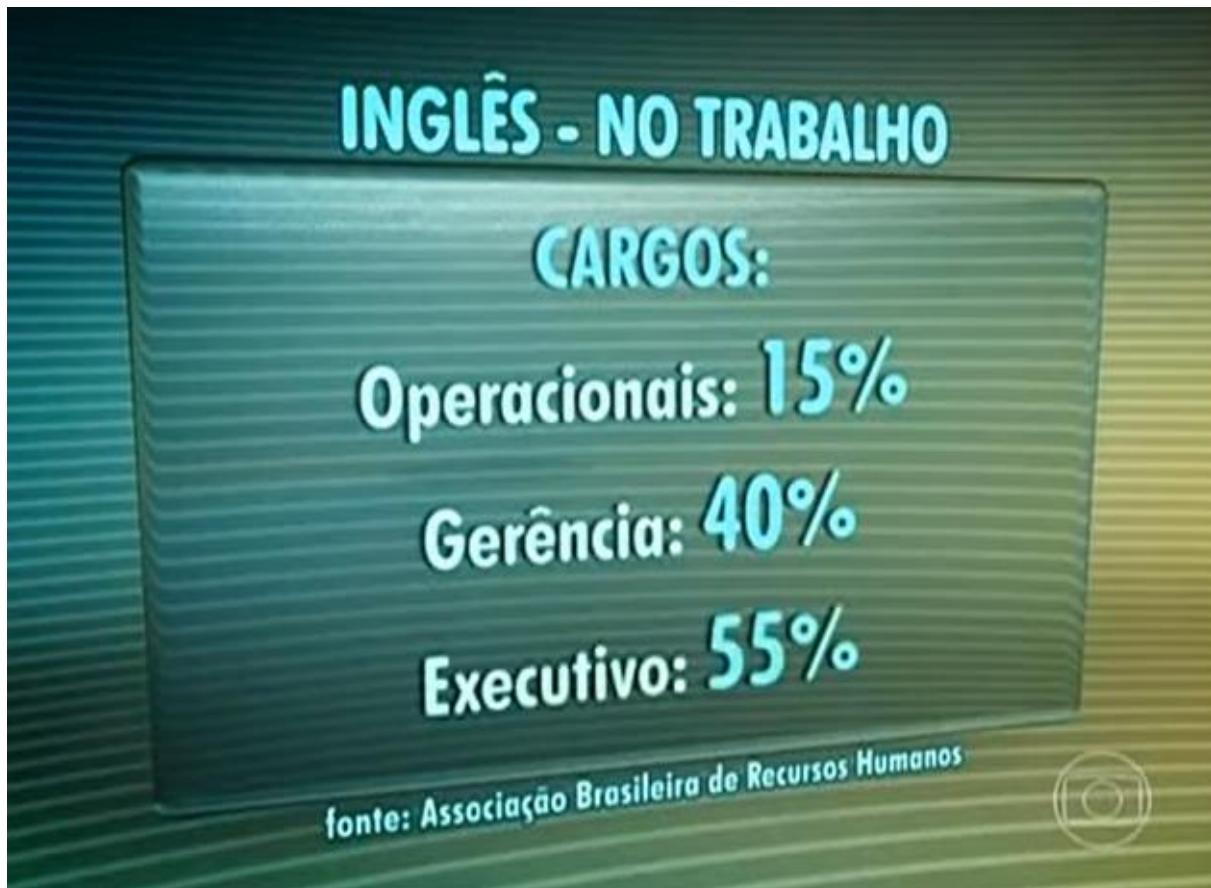
Fonte: Fluência em inglês é barreira para profissionais - Jornal Hoje - TV GLOBO

O professor Roberto Vitti dá dicas para estudar a língua inglesa de forma eficaz: estudar no mesmo dia de aula e todos os dias; ler e repetir em voz alta; escutas musicais internacionais no caminho de volta para casa ou ao trabalho; filmes com legendas em inglês e acesso a redes sociais com mídias estrangeiras.

3.2.2. A IMPORTÂNCIA DO INGLÊS NO MERCADO DE TRABALHO - JORNAL HOJE - TV GLOBO

A reportagem apresentada por Renato Ribeiro, do Jornal Nacional em São Paulo na data de 5 de fevereiro de 2015, abordou a problemática e a importância do uso do idioma inglês no Brasil. O conteúdo destacou a evolução desse tema no mercado de trabalho e o crescente interesse das empresas com profissionais bilingües, mas também apontou dados de um cenário preocupante para o ensino do país brasileiro.

Imagen 2 - Porcentagem de Cargos Bilíngues pela Associação Brasileira de Recursos Humanos



Fonte: A Importância Do Inglês No Mercado De Trabalho - Jornal Hoje - TV Globo

De acordo com a matéria, o Brasil ocupa uma das últimas posições no ranking mundial de proficiência em língua inglesa, ficando atrás de países como Argentina e Chile, que se destacam com melhores índices. O Brasil, por sua vez, apresenta um estigma cultural em que o domínio do inglês ainda é visto como algo restrito às classes mais altas, sendo associado apenas a pessoas ricas e empresários.

A reportagem evidencia, portanto, a necessidade de ampliar o acesso ao ensino da língua inglesa e de promover políticas educacionais que estimulem o aprendizado desde as etapas iniciais da formação escolar, já que muitos dos estudantes que procuram se especializar nessa área foram afetados em suas carreiras de alguma forma.

3.2.3. SECRETARIADO EXECUTIVO BILÍNGUE FAZU - MATÉRIA BAND CIDADE - UBERABA/MG

A reportagem da Band Cidade de Uberaba no estado de Minas Gerais, em 24 de março de 2011, apresenta a procura de profissionais com vocação em comunicação bilingue, especialmente na área de gestão secretarial. Kelly Rosana

Silva, secretária executiva e entrevistada do programa, trabalha em uma empresa de insumos agropecuários com um salário de quase 2 mil reais graças ao curso de secretariado bilingue.

Imagen 3 - Sérgio Luiz Hillesheim para Band Cidade



Fonte: Secretariado Executivo Bilíngue Fazu - Matéria Band Cidade - Uberaba/MG

O coordenador do curso de secretariado executivo de uma universidade em Uberaba, Sérgio Luiz Hillesheim, recebe diversos e-mails de empresas à procura por profissionais com essas habilidades. Na opinião dele, é uma área que oferece grande chance de empregabilidade, mas é preciso ter um perfil que o mercado procura, ou seja, ser uma pessoa flexível, atualizada e que não tem medo de desafios.

A professora Inara Barbosa também menciona que um profissional entenda qual é o papel dele, não apenas em sua carreira, mas com a sociedade como um todo. Então, pode-se perceber que o curso de língua inglesa, desde o ano de 2011, se faz necessário no mercado de trabalho e com o passar do tempo se tornou indispensável para as empresas.

3.3. ENTREVISTAS

3.3.1. ENTREVISTA COM MARIA DO CARMO FERREIRA LIMA

A professora Maria Do Carmo Ferreira Lima é formada em Administração de Empresas pela UNINOVE, Especialista em Recursos Humanos pela Universidade de Santo Amaro (UNISA) e Bacharel em Secretariado Executivo Bilíngue, português e inglês, pela Universidade Anhembi Morumbi. Desde fev./2009, exerce o emprego público permanente de Professor de Ensino Superior na Faculdade de Tecnologia de São Paulo (FATEC-SP), vinculada ao Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza. Atua no curso de Curso de Secretariado e Assessoria Internacional (Antigo Curso de Automação de Escritórios e Secretariado).

Imagen 4 - Entrevista com Prof.^a Maria do Carmo Ferreira Lima



Fonte: Fotografia registra após a entrevista com a Prof.^a Maria do Carmo Ferreira Lima junta as alunas Ana Beatriz Ribeiro Prado, Larissa Albuquerque Braga Gonçalves e Catarina Feitosa Scarpitta

A professora afirma que fala português e um pouco de inglês, porém tem o desejo de aprender mais sobre a língua inglesa. Atualmente, devido à sua função de coordenação, a professora ministra apenas a disciplina TECSEC, que aborda a gestão de viagens internacionais com base em sua trajetória, ela recomenda começar com o básico (verbo To Be), assistir filmes e ouvir músicas em inglês, e exercitar o idioma por pelo menos meia hora todos os dias.

Em sua fala, mencionou a importância de aulas pagas pela empresa e enfatizou que, se não for usado, o idioma acaba sendo esquecido. Ser bilingue é essencial para quem planeja trabalhar em multinacionais ou fazer intercâmbios, influenciando

totalmente o currículo e observou que seus ex-alunos bilingue conseguiram empregos em multinacionais e destacou que essa habilidade está ligada ao plano de carreira de cada um. Por isso acredita que o ensino de inglês no ensino médio público não é suficiente, pois os alunos chegam ao ensino superior com um conhecimento muito básico, a menos que tenham feito cursos particulares de inglês.

A FATEC oferece aulas de inglês, francês, alemão e espanhol, com foco no uso oral. Os alunos têm a oportunidade de participar de programas de intercâmbio oferecidos pelo Centro Paula Souza e utilizam a língua inglesa em estágios, o que contribui para a formação internacional. O uso de outras línguas, especialmente o inglês, garante e melhora a produtividade em empresas multinacionais ou globalizadas, onde há demanda por comunicação internacional. A relevância depende diretamente do perfil e das necessidades da empresa.

3.3.2. ENTREVISTA COM GEMIMA DUARTE

Gemima Duarte atua como coordenadora pedagógica tendo com função organizar trabalhos pedagógicos na ETEC Tereza Aparecida Cardoso Nunes de Oliveira. Apesar de não ter experiência em empresas multinacionais, compartilhou sua opinião, percebendo que os alunos têm dificuldade com a língua portuguesa e se expressar corretamente — tornando o aprendizado e a procura por aprender uma segunda língua.

Para minimizar os ruídos e os mal-entendidos na comunicação entre equipes de diferentes países, a profissional comenta sobre a utilização da linguagem técnica, ou seja, o inglês uniforme e a utilização de tradutores automáticos como facilitador da comunicação e rapidez que pode auxiliar os profissionais. Porém, além disso, é necessário que a empresa disponibilize treinamento de seus funcionários.

Com isso, Gemima Duarte também enfatiza que as escolas tem um papel fundamental no aprendizado dos alunos e é tão importante que é requerido pelas empresas e pelos governantes que o Centro de Estudo de Línguas no estado de São Paulo onde há cursos de diversas línguas de forma gratuita e o Centro Paula Souza fomenta isso através da prova do TOEIC e do próprio programa de intercâmbio do CPS para que haja uma vivência cultural e uma melhoria na fluência.

3.4. CURSO DE INGLÊS ONLINE COM CERTIFICADO INTERNACIONAL

Ao realizar as pesquisas, observou-se a dificuldade que os estudantes estavam enfrentando realizou um questionário pelo Google Forms para entender a opinião sobre o ensino da língua inglesa nas escolas e percebeu que a maioria considera o conteúdo muito básico e pouco prático para o uso no dia a dia. A partir dessas respostas, surgiu a ideia de criar o curso English Global Academy, com o objetivo de oferecer uma forma simples e acessível de aprender inglês voltado para o mercado de trabalho.

Imagen 5 - Cursos de inglês English Global Academy

The screenshot shows a digital interface for a language learning course. At the top left is a book icon followed by the text "Vocabulário Essencial". Below this, a sub-instruction reads "Aprenda as palavras e expressões fundamentais desta lição:". The interface is organized into two columns of four boxes each. The first column contains:

- Hello, my name is**
Olá, meu nome é
- I'm from Brazil**
Eu sou do Brasil
- How are you?**
Como você está?
- Inglês:**

The second column contains:

- Nice to meet you**
Prazer em conhecê-lo
- I work as a**
Eu trabalho como
- What's your name?**
Qual é o seu nome?
- Português:**

Below these sections is a large table with two columns of six rows each, designed for matching words from the first column with their corresponding definitions in the second column. The rows are as follows:

Hello, my name is	Olá, meu nome é
Nice to meet you	Prazer em conhecê-lo
I'm from Brazil	Eu sou do Brasil
I work as a	Eu trabalho como
How are you?	Como você está?
What's your name?	Qual é o seu nome?

Fonte: Pelo próprio autor

O curso foi desenvolvido de maneira gratuita usando o Canva AI com foco na comunicação empresarial, abordando situações reais que fazem parte da rotina de corporativa. As aulas são curtas e diretas, com expressões usadas em reuniões, apresentações e e-mails profissionais. O acesso pode ser feito por qualquer aparelho

com internet, permitindo que cada aluno estude no seu próprio ritmo e de forma leve em qualquer lugar.

Imagen 6 - Cursos de inglês English Global Academy

Vocabulário Essencial

Aprenda as palavras e expressões fundamentais desta lição:

What time is it?

Que horas são?

It's three o'clock

São três horas

Half past two

Duas e meia

Quarter to five

Quinze para as cinco

Monday, Tuesday

Segunda, terça

January, February

Janeiro, fevereiro

Inglês:

What time is it?

Português:

Que horas são?

It's three o'clock

São três horas

Half past two

Duas e meia

Quarter to five

Quinze para as cinco

Monday, Tuesday

Segunda, terça

January, February

Janeiro, fevereiro

Fonte: Pelo próprio autor

Completando os módulos, o participante recebe um certificado que comprova o conhecimento adquirido. O projeto nasceu da vontade de melhorar o ensino bilingue e ajudar mais pessoas a se prepararem para o mercado de trabalho internacional, tornando o aprendizado acessível e útil para o crescimento profissional.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao decorrer do desenvolvimento do trabalho, conclui-se que os profissionais da área do secretariado precisam estar constantemente em formação, se atualizando para o mercado de trabalho nacional ou multinacional, buscando se adaptar as novas tecnologias e padrões que surgem ao decorrer dos anos. Como pessoas que atuam diretamente com comunicação interna e externa de uma empresa, é necessário saber utilizar recursos e aprender com as novas tecnologias que vão surgindo.

As tecnologias não poderão substituir os humanos, apenas ajuda-los a diminuir os ruídos ocorridos em corporações que atuam em países estrangeiros com colaboradores que utilizam de linguagens divergentes e culturas distantes que podem causar estranheza dentro de uma equipe — e cabe ao secretário executivo atuar como mediador nesses casos, assegurando que os objetivos sejam alcançados sem falhas.

Observa-se que na atualidade, as empresas têm preferência em contratar candidatos com experiência em línguas estrangeiras, em especial o inglês. Contudo, o ensino para esse tipo de qualificação é fechado para instituições privadas e escasso dentro das instituições públicas, ou seja, muitas pessoas não tem acesso a esse tipo de conhecimento já que as escolas públicas apresentam um conteúdo raso e cursos de inglês em instituições particulares costumam ser caros, atingindo os padrões de orçamento baixa da maior parte da população brasileira.

Nesse contexto, o curso de Inglês Online com Certificado Internacional (English Global Academy) foi criado por meio desse trabalho para que os alunos da ETEC Tereza Nunes e pessoas que tenham acesso à internet possam aprender o básico da língua gratuitamente por qualquer aparelho eletrônico. Focando na comunicação internacional e introduzindo essas pessoas a língua para que tenha uma oportunidade de obter uma vantagem no mercado de trabalho.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRAFICAS

Artigo, A Língua inglesa e a atividade secretarial no ambiente corporativo: Uma proposta de ensino inglês com Corpora. José Roberto Lorenço, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Disponível em: <https://tede2.espm.br/bitstream/tede/40/1/Walkiria%20Aparecida%20Gomes%20de%20Almeida.pdf> <Acesso em 22/08/2025

Artigo, Problemas de um secretariado internacional J. V. Wilson International Affairs (Royal Institute of International Affairs 1944-): <https://www.jstor.org/stable/3017134> <Acesso em 22/08/2025

Artigo, Uma análise do papel da diplomacia na candidatura de gana para sediar o Secretariado da Área de livre Comércio Continental Africana (AFCFTA): <https://ugspace.ug.edu.gh/items/c18b8425-b57f-4db4-a30a-36e566eea772/full> <Acesso em 22/08/2025

Artigo, Como promover a comunicação eficaz entre equipes multiculturais? Equipe editorial da Vorecol: <https://blogs-pt.vorecol.com/blog-como-promover-a-comunicacao-eficaz-entre-equipes-multiculturais-72027> <Acesso em 02/09/2025

Artigo, Evolução no Secretariado Executivo: a Contribuição da Inteligência Artificial para a Eficiência Profissional | Revista de Gestão e secretariado: <https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/5011> <Acesso 02/09/2025

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO DE EXPERIÊNCIAS EM LÍNGUA INGLESA

Qual seu gênero?

- Homem
- Mulher
- Outro: _____

Qual seu nível de inglês?

- A1 (Iniciante)
- B1 (Intermediário)
- C1 (Avançado)

Qual sua opinião sobre o a qualidade do ensino sobre a língua inglesa nas escolas públicas?

Você acha que o conteúdo passado nas escolas sobre a língua inglesa é o suficiente para poder se comunicar profissionalmente?

- Sim
- Não
- Talvez
- Outro: _____

Você já fez ou faz algum curso de inglês fora da escola?

- Sim
- Não

Qual habilidade você considera mais importante aprender primeiro sobre a língua?

- Ler
- Escrever
- Ouvir

Você já utilizou o Inglês em alguma situação real (viagem, trabalho, internet)?

- Sim
- Não

O quanto você acredita que esse conhecimento influência nas oportunidades de trabalho?

- Muito
- Razoavelmente
- Nada

Você já sentiu necessidade de aprender Inglês fora da escola para complementar seu aprendizado?

- Sim, com cursos
- Sim, sozinho
- Não, nunca

Você acredita que as aulas de Inglês nas escolas preparam o aluno para situações de comunicação real?

- Mais para provas
- Mais para comunicação
- Ambos
- Nenhum dos dois

APÊNDICE B - ENTREVISTA COM MARIA DO CARMO FERREIRA LIMA

Quais são suas formações?

Onde já trabalhou?

Quais línguas você fala?

Que aulas você ministra na FATEC São Paulo?

Como você acha que um profissional pode aprender inglês e outras línguas? E quais seriam os melhores métodos?

Como ser bilingue influência no currículo?

Como o agente de secretariado garante o uso de outras línguas na empresa? Como isso melhora a produtividade empresarial?

Você acredita que a escola fornece um ensino de língua inglesa de nível necessário para a vida profissional?

Quais são os trabalhos realizados na FATEC São Paulo e no curso perante a comunicação internacional?

O que pode ser melhorado no ensino da utilização da comunicação bilingue em escolas e organizações?

Como o profissional de secretariado pode promover a ética nas relações internacionais das empresas?

APÊNDICE C - ENTREVISTA COM GEMIMA DUARTE

Quais são as principais barreiras linguísticas que você observa em sua experiência em empresas multinacionais?

Como a comunicação intercultural pode ser aprimorada para minimizar mal-entendidos entre equipes de diferentes países?

Que estratégias você acredita serem eficazes para treinar funcionários em habilidades linguísticas e de comunicação?

Quais ferramentas ou recursos você recomendaria para facilitar a tradução e a comunicação entre equipes globais?

As escolas podem influenciar para formar futuros funcionários capazes e que não haja barreiras linguísticas?
