

3.2 Necessidades da situação-alvo de um curso de SEB

Os dados que indicam as necessidades da situação-alvo são provenientes das entrevistas feitas e foram divididos em duas partes: tarefas previstas e tarefas executadas.

Chamei o primeiro grupo de tarefas previstas porque elas correspondem às tarefas que os setores de RH e das AG prevêm que sejam executadas no mercado de trabalho. Assim, as tarefas previstas resultaram das informações dos setores de RH e das AG que selecionam e colocam os profissionais SEB no mercado de trabalho. As tarefas previstas pelo RH e pelas AG surgiram todas da relação que esses setores fizeram com o nível de inglês fluente ou nativo exigido para a função de SEB nos anúncios publicados de jornais, conforme já foi exposto no capítulo 2, Metodologia. Por essa razão, as tarefas previstas vêm sempre acompanhadas das justificativas dadas para as exigências referentes ao conhecimento de língua inglesa como foi expresso nos anúncios.

Quanto ao segundo grupo, chamei-o de tarefas executadas porque resultaram dos dados levantados a partir das entrevistas com as informantes Secretárias Executivas Bilíngües (SEB), Secretárias Bilíngües (SB) e Alunas (AL), durante as quais todas discorreram sobre as tarefas que executam no desempenho das suas funções. Os dados que permitiram a elaboração do quadro das tarefas executadas foram completados com os dados resultantes das listas de tarefas executadas em inglês que todas as informantes preencheram.

3.2.1 Tarefas previstas pelos setores de RH e das AG

No quadro 3.1 abaixo apresento as tarefas previstas pelos setores de RH e das AG. Algumas tarefas foram citadas por todos os informantes de RH e AG e outras pelos informantes que mais se alongaram nas entrevistas, fornecendo informações mais completas e abrangentes.

Tarefas previstas em inglês pelo RH e AG	RH 6 informantes	AG 5 informantes
Escrever, ler, encaminhar: cartas, e-mails, faxes, relatórios	6	5
Receber e fazer telefonemas internacionais	6	5
Reservar hotéis, horários, passagens e transporte administrando desejos e preferências pessoais	6	5
Programar e administrar a agenda do/s chefe/s	6	5
Receber, acomodar e dar assistência a visitantes estrangeiros	6	5
Preparar currículos	6	5
Acompanhar reuniões para fazer atas	3	3
Escrever propostas	3	3
Elaborar resumo e/ou relatório da reunião, encaminhar para diferentes setores	3	3
Traduzir cartas, documentos, relatórios, artigos, manuais, vídeos	3	3
Fazer versões de relatórios, documentos, artigos	3	3
Acompanhar visitantes estrangeiros na ausência do chefe e em compras	3	3
Orientar estrangeiros sobre eventos culturais na cidade	3	3
Executar o que o chefe e o setor pedirem = rotina imprevisível	4	3

Quadro 3.1: Tarefas em inglês previstas pelos setores de RH e AG

Segundo os informantes do RH e das AG, as tarefas do quadro 3.1 exigem muito bons conhecimentos da língua inglesa, porque é através da compreensão correta do que é lido e ouvido e da clareza e qualidade do que foi dito e escrito que os SEB podem garantir a eficiência e a precisão do setor. De acordo com o que está apresentado na parte superior do quadro 3.1, as tarefas previstas por todos os informantes foram: escrever, ler e encaminhar cartas, e-mails, faxes e relatórios; receber e fazer telefonemas internacionais; programar e administrar a agenda do/s chefe/s; reservar hotéis, horários, passagens e transporte administrando desejos e preferências pessoais; receber, acomodar e dar assistência a visitantes estrangeiros e preparar currículos. Nos relatos apresentados abaixo, os informantes justificam a exigência dos bons conhecimentos da língua e também elencam as tarefas comuns ao profissional SEB:

“Ela é secretária do chefe e da empresa, entendeu? Ela vai acompanhar clientes se precisar, vai receber clientes, vai atender telefone, selecionar os pedidos para as reuniões com o chefe, tem que ler e escrever bem para controlar a correspondência...na escrita ela também tem que dominar até pra corrigir os erros do chefe, mas ela tem que ter um domínio bom, ah, na leitura nem se fala”. Eleni AG

“... ela cuida de toda a correspondência do setor, dos telefonemas, da agenda do chefe, da parte de hotéis e viagens, de suporte aos visitantes que chegam e também pra aqueles que ficam”. José AG

“... atende telefone, né, ela recebe correspondências, ela envia correspondência, reserva hotel, passagens, checa horários, controla a agenda do chefe, redige currículo, carta, e-mail, fax”. Denise AG

“... nossa..., vai fazer as coisas básicas da secretária, cuidar da correspondência, telefonemas, viagens, cuidar das preferências e exigências do chefe e dos visitantes, na correspondência pra redigir carta ela tem acesso a modelos prontos, mas dependendo, a empresa prefere que ela elabore”. Hebe AG

“... o chefe é uma pessoa que não é fluente, né? Ele é um cara excepcional, top ten, mas vem de uma geração que...vem de uma nacional, entrou numa multinacional, ele falou: eu preciso de alguém que traduza para mim, que faça as cartas para mim, que resolva tudo para mim, etc e tal”. Bete RH

“... tem de ser fluente, essas tarefas exigem clareza e correção”. Cristiane RH

“... depende dela o pronto encaminhamento da correspondência, isso permite ao setor tomar providências rápidas e eficientes, aí só com muito inglês”. Celina RH

“... essas tarefas precisam ser bem executadas porque elas garantem o fluxo entre todos os setores internos e externos da empresa”. Alberta RH

“É imprescindível compreender bem o conteúdo e o contexto do que está se passando para transmitir com clareza o que quer dizer”. Luisa RH

“... o que ela [a secretária] faz deve ser completo e eficiente pra que ele [o chefe] não precise rever, supervisionar, o tempo não permite, ela deve ter competência e autonomia pra fazer direito... ela tem que trabalhar com competência e liberdade pra fazer valer o tempo do seu chefe, pra atender às exigências do chefe, então pra isso ela tem que saber muito”. Estela AG

De acordo com o que está apresentado na parte superior do quadro 3.1 e com as respostas acima, as tarefas previstas por todos os informantes foram: escrever, ler e encaminhar cartas, e-mails, faxes e relatórios; receber e fazer telefonemas internacionais;

programar e administrar a agenda do/s chefe/s; reservar hotéis, horários, passagens e transporte administrando desejos e preferências pessoais; receber, acomodar e dar assistência a visitantes estrangeiros e preparar currículos.

Na parte inferior do quadro 3.1, encontram-se as tarefas mencionadas por parte dos informantes do RH (4) e das AG (3) que se alongaram mais nas suas entrevistas. As tarefas citadas por alguns dos informantes foram: acompanhar reuniões para fazer atas; elaborar resumos e/ou relatórios das reuniões; traduzir cartas, documentos, relatórios, contratos, artigos, manuais, vídeos; fazer versão de relatórios, documentos e artigos; escrever propostas; acompanhar visitantes na ausência do chefe e em compras; orientar visitantes sobre eventos culturais na cidade e executar o que o chefe e o setor precisarem. Fica aqui a dúvida se os outros informantes não forneceram essas informações porque elas não correspondem às tarefas previstas ou se apenas não tiveram tempo de citá-las, uma vez que se ativeram ao tempo proposto para a entrevista, que foi de aproximadamente 20 minutos. Essas tarefas, citadas por alguns informantes apenas, podem ter sido lembradas porque talvez ocorram mais esporadicamente, tendo sido então relatadas pelos que detalharam mais as suas explicações. Acho possível considerar que, se os outros informantes que não se alongaram nas entrevistas o tivessem feito, talvez pudessem tê-las citado também. Resta a dúvida: não as citaram porque não fazem parte das tarefas de uma SEB, ou porque o tempo não foi suficiente, ou porque não se lembraram delas?

Acredito que esses informantes que acrescentaram mais tarefas do que os outros o fizeram porque se envolveram mais com a entrevista, tanto que as alongaram por sua livre vontade. Logo, em suas explicações mais detalhadas, eles citaram tarefas que podem surgir a qualquer momento e devem ser executadas, isto é, as SEB devem estar preparadas para executá-las, como podemos verificar nos próximos exemplos. Assim, por exemplo, mesmo que uma SEB não faça atas de reuniões em inglês com frequência, se surgir o momento de fazê-la, o chefe e o setor esperam que ela a faça. Explica-se, assim, o que os informantes chamam de tarefa imprevista: uma tarefa que a SEB não execute rotineiramente e que, de repente, se surgir, deve estar preparada para executar. Na verdade, as tarefas foram citadas por alguns dos informantes enquanto explicavam por que os setores de RH e das AG exigem os níveis altos de conhecimento de inglês, expressos através da variada nomenclatura sobre o nível de conhecimento da língua usado nos anúncios de emprego dos jornais: segundo eles, para executar toda e qualquer tarefa que surgir, sejam elas as comuns do seu dia-a-dia, sejam elas tarefas imprevistas que surgem de repente. Seguem, abaixo, algumas das justificativas:

“... no cerne da questão, as qualificações, a formação, as competências são muito parecidas...ela [SEB] precisa atender telefonemas internacionais, traduzir textos, documentos, fazer versões, corrigir o inglês do chefe, produzir relatórios, traduzir matérias que vêm de fora... passa horas e horas traduzindo manuais e adaptando pra aplicar nas diversas áreas da empresa...é também responsável pela comunicação via internet, via fax, enfim, toda a correspondência internacional fica a cargo dessa pessoa [a SEB]”. José AG

“... não adianta, tem que pedir muita língua [inglês] porque a rotina traz surpresas, de repente surge uma reunião para acompanhar e fazer ata, ou resumir e, ela tem que tá preparada pra fazer, não pode na hora “H” correr pra buscar quem sabe fazer”. Estela AG

“... porque em uma empresa pequena, com um chefe estrangeiro, a SEB tem que ter capacidade para tudo isso, traduzir, escrever, versão, falar, entender bem, porque uma empresa de pequeno porte não pode terceirizar tarefas”. Luisa RH

“... o chefe não pergunta e nem quer saber se ela sabe ou não sabe, se ela tá lá é porque tem que saber, tem que se virar”. Hebe AG

“A SEB já é escolhida porque se pressupõe que ela vai poder fazer o que for necessário...vai ter que acompanhar reunião, orientar estrangeiros, acompanhar o visitante em compras se for necessário, vai dar dicas sobre o que tá acontecendo na cidade, lugares pra visitar, peças, shows em cartaz”. Celina RH

“... agora com a globalização, nas multinacionais geralmente ela [a SEB] trabalha com expatriados e por trabalhar com expatriados ela tem de lidar com o inglês no dia-a-dia, entra em contato com reuniões, faz o que for preciso. Teve uma que teve que acompanhar a reunião e fazer a ata da reunião, ela acompanhou, participou e deu feedback: olha, foi isso que vocês falaram, estou fechando”. Cristiane RH

“Ela acompanha todos os negócios normalmente...ela não vai desenvolver uma proposta nem um contrato, mas ela deve saber como escrever uma proposta, ou

como tem que ser a formatação de um relatório, naquele modelo que a matriz quer, ou o seu, preparar currículo...é, e até contrato, ela tem que traduzir se aparecer”. Eleni AG

“Olha, a secretária tem que ter muito inglês para executar todas as tarefas que surgem no setor. Se ela é a secretária, é ela que deve resolver. Ela tem que achar uma saída porque ela tem que passar a informação pro setor. Então tem que traduzir, fazer versão, passar a informação pra frente”. Alberta RH

Concluindo, as tarefas citadas por todos e por alguns dos informantes dos setores de RH e das AG são importantes porque representam as tarefas previstas de serem executadas e que os profissionais SEB precisam estar aptos a executar ao se candidatarem às vagas cujos anúncios pedem SEB, com inglês fluente ou inglês nativo. Todas essas tarefas previstas foram mencionadas por profissionais muito experientes de agências especializadas em colocação de secretárias, por profissionais de agências de médio e de pequeno porte especializadas na colocação de profissionais em geral, por informantes do setor de Recursos Humanos de empresas multinacionais de grande porte e por uma informante de uma empresa multinacional de pequeno porte. Essas tarefas representam, portanto, as que os setores das AG e do RH prevêem que sejam executadas pelos profissionais que selecionam. Sendo esses dois setores os principais canais de entrada dos profissionais no mercado de trabalho, acho importante ter apresentado as tarefas que eles prevêem que sejam executadas. Vejamos a seguir se essas tarefas previstas são as mesmas que são executadas pelos informantes SEB, SB e AL.

3.2.2 Tarefas executadas na situação-alvo a partir dos relatos das SEB, SB e AL e das suas listas de tarefas preenchidas

As tarefas executadas na situação-alvo onde atuam os profissionais Secretários Executivos Bilíngües (SEB) resultaram da minha análise dos dados coletados nas entrevistas com as quatro (4) Secretárias Executivas Bilíngües (SEB), com as três (3) Secretárias Bilíngües (SB) e com as seis (6) Alunas (AL) sendo três (3) de 3º ano e três (3) de 4º ano do curso de SEB em que leciono que já trabalhavam e da análise das listas de tarefas que essas informantes preencheram.

3.2.2.1 Tarefas executadas citadas nas entrevistas com SEB, SB e AL

Nesta seção, dividi a análise das tarefas executadas citadas nas entrevistas em três partes: do SEB com 4 informantes; do SB com 3 informantes e das AL do 3º e 4º anos com 6 informantes. As tarefas executadas pelas SEB a partir dos relatos feitos nas entrevistas estão apresentadas no quadro 3.2 abaixo:

Tarefas executadas em inglês pelas SEB a partir das entrevistas	Número de informantes SEB
Traduzir cartas	4
Programar e administrar a agenda do/s chefe/s	3
Escrever, ler e encaminhar cartas, e-mails, relatórios, faxes	3
Reservar hotéis, horários, passagens e transporte administrando desejos e preferências pessoais	3
Receber e fazer telefonemas internacionais	3
Traduzir relatórios, artigos, documentos, manuais	3
Fazer versão de artigos financeiros, documentos	3
Receber, acomodar, dar assistência a visitantes estrangeiros	3
Preparar currículos	3
Acompanhar visitantes estrangeiros na ausência do chefe	2
Dar informações turísticas e culturais sobre eventos e lugares em São Paulo	2
Traduzir e legendar vídeo da matriz	1
Agendar conferências por telefone e videoconferências	1
Traduzir contratos	1
Transcrever fita de reunião	1
Anotar ditado direto no computador	1

Quadro 3.2: Tarefas executadas pelas 4 SEB a partir das entrevistas

Dentre as 4 informantes de SEB, um relato mostra-se diferente de todos os outros. Trata-se do caso de Malena SEB, Secretária Executiva Bilíngüe do presidente de uma empresa nacional que é a maior exportadora de um produto do gênero alimentício do Brasil. Ela está na empresa há 23 anos e não usa o inglês no seu dia-a-dia. Malena confessou que, por não ter contato diário com a língua inglesa, uma vez que isso não lhe é solicitado no trabalho, perdeu a fluência da língua e atualmente busca manter o seu conhecimento através de filmes, livros, discos, fitas e programas em inglês da televisão a cabo. Ela revelou que raramente precisava usar o inglês para traduzir cartas para o seu chefe. Ela executa tarefas como administrar a agenda do chefe, preparar e agendar reuniões, atender telefonemas, agendar viagens, mas usa apenas o português. Em sua empresa não existem conferências por telefone nem videoconferências. No caso de viagens, mantém contato com agências de viagens brasileiras e não é requisitada para nenhuma tarefa que estabeleça contato com o exterior. Destaquei aqui o caso de Malena, porque ela, além de ser a única informante de uma empresa nacional, atua em uma empresa que mantém contato com o exterior na área de exportações, mas esse contato não exige do seu chefe o uso da língua inglesa. E o uso do inglês não lhe é

solicitado no seu trabalho, mesmo sendo ela uma Secretária Executiva Bilíngüe. Com exceção da tradução de cartas, o que ela revelou fazer muito raramente, ela não participou de nenhuma das outras tarefas executadas pelas outras três SEB que trabalham em empresas multinacionais e usam a língua inglesa para executar a sua função.

No quadro 3.2, as outras três informantes SEB citaram tarefas executadas em inglês que confirmaram as tarefas previstas pelos setores de RH e AG, na medida em que mencionaram como tarefas que executam “sempre” aquelas de ler, escrever e encaminhar cartas, relatórios, e-mails e faxes; programar e administrar a agenda do/s chefe/s; reservar hotéis, horários, passagens e transporte administrando desejos e preferências pessoais; receber e fazer telefonemas internacionais, traduzir e fazer versão de relatórios, artigos, documentos, contratos, propostas e manuais; receber, dar assistência e acomodar visitantes estrangeiros e preparar currículos. Essas tarefas que as informantes revelam executar sempre, embora elas não revelem a frequência da execução, parecem ser as tarefas mais rotineiras da função de SEB.

Em seus relatos, as 3 informantes das tarefas executadas na situação-alvo, também explicaram mais detalhadamente as tarefas que executam. Vejamos a seguir, como as informantes detalham as tarefas executadas.

Segundo as 3 informantes SEB, programar e administrar a agenda do/s chefe/s está diretamente ligado a receber e fazer telefonemas internacionais (e nacionais, mas apenas os internacionais são aqui importantes). As três são secretárias de presidência de empresas multinacionais e explicam que é necessário saber expressar-se oralmente com desembaraço e rapidez, bem como é necessário, também, ser capaz de compreender o inglês falado por pessoas de vários lugares diferentes do mundo, o que significa ter contato com o inglês falado com diferentes sotaques de diversos países citados nas suas listas de tarefas como, por exemplo, Japão, Coreia, China, Índia, Malásia, México, França, Holanda, Austrália, Escócia, Inglaterra, Estados Unidos, Alemanha, Bélgica, etc. Elas afirmam que precisam saber falar e compreender inglês muito bem para, com muita habilidade, muito tato e muita polidez conseguir negociar com o interlocutor a obtenção da informação desejada. Isto é, segundo essas 3 SEB, nos telefonemas todos desejam falar com o chefe, mas este, pelas suas várias atribuições e limite de tempo, não pode atender a todos. Logo, cabe às SEB a seleção e filtragem dos assuntos que merecerão lugar na sua agenda, obedecendo à ordem de importância e necessidade dos interessados.

De acordo com os relatos feitos pelas 3 informantes, os telefonemas internacionais, nos quais as secretárias buscam obter o conteúdo da mensagem, representam uma tarefa muito diferente daquela de receber ou fazer telefonemas internacionais para passar ou anotar recados, os quais geralmente envolvem letras para soletrar nomes, números, horários, lugares e frases curtas para passar a chamada para quem realmente pode atender o cliente. Apresento a seguir alguns trechos de relatos que justificam essa explicação dada.

“... conversar no telefone exige habilidade, negociação, senão ele usa a secretária eletrônica...a gente tem que conversar, especular, explicar, pedir explicações, negociar pro cliente dizer o assunto pra gente selecionar os mais importantes...eu tenho de resolver o que puder antecipadamente pra dá andamento aos negócios do setor, pra selecionar o que vai, o que não vai ser agendado”. Sara SEB

“... essa negociação exige polidez do uso da língua pra gente não constranger o cliente insistindo pra saber o que ele quer”. Telma SEB

“Receber e fazer telefonemas internacionais é completamente diferente de anotar recados internacionais...nossa, pra gente descobrir sobre o quê alguém quer falar com o chefe, a gente precisa ter o maior cuidado pra fazer ele explicar o que quer...se não tiver tato, jeito, ele se ofende...com jeito ele fala, aí sim eu vejo se vou marcar ou não, porque às vezes eu mesma já posso dar a resposta ou eu mesma vou encaminhar pra resolver”. Isaura SEB

Com relação a escrever e ler cartas, e-mails, relatórios e faxes, pode-se perceber, a partir dos relatos, que os e-mails começam a prevalecer na comunicação do dia-a-dia, ficando em segundo plano as cartas, relatórios e faxes. Exemplificando, no caso de Telma SEB, em seu trabalho para a presidência da empresa, todos os relatórios são enviados por e-mail e não há faxes nem relatórios em papel porque, em seu setor, a correspondência é feita unicamente por computador. Exemplo:

“... aqui é assim, a correspondência...não existe correspondência formal, carta, esses negócios, não existe, tudo é e-mail em inglês”. Telma SEB

Segundo a informante Telma, ler bem em inglês também parece ser muito importante porque, além da sua exigência para o bom gerenciamento da correspondência dos setores, é através de manuais que os procedimentos e conhecimentos são passados para as empresas no Brasil. Isto é, a tecnologia e como usá-la vêm de outros países e há, portanto, manuais que devem ser traduzidos para que a informação seja disponibilizada para os setores, conforme ela revelou:

“... eu sou mais solicitada na leitura do que oralmente...porque é assim, a gente recebe, aqui é uma empresa americana, e a nossa inteligência entre aspas vem quase sempre de fora...aí eu tenho que traduzir e passar pra frente”. Telma SEB

Outra habilidade que precisa ser bem desenvolvida é a da compreensão do inglês falado. Pela mesma razão já exposta por Telma, para garantir a atualização dos desenvolvimentos tecnológicos e operacionais das empresas, as empresas matrizes disponibilizam constantes programas para treinamento e desenvolvimento tecnológico dos empregados em suas empresas no Brasil e esses processos de atualização são efetivados através de palestras e vídeos, além dos já citados manuais de instruções operacionais. Esse processo de atualização contínuo é justificado no exemplo abaixo.

“... então, são os nossos especialistas que vêm lá dos EUA, e lá da Escócia também, nós temos uma planta lá e eles vêm de lá também para passar o know-how”. Telma SEB

Para preparar currículos, uma outra tarefa da habilidade escrita, as secretárias devem decidir sobre o formato mais moderno e mais interessante do documento e devem procurar a equivalência em inglês para as qualificações do histórico do chefe.

Segundo as 3 informantes, compete também às SEB tomar as providências para as viagens do/s chefe/s e do setor. Em geral, a escolha e reserva de passagens, hotéis, horários e transporte envolvem os interesses e regras das empresas para as quais trabalham, mas compreendem, também, desejos e preferências pessoais citados pelas pessoas como assentos e aposentos para fumantes ou não fumantes; alimentação especial; viagens diurnas ou noturnas; camas de solteiro e/ou de casal; acomodação de mais pessoas em um mesmo quarto; passagem interna entre quartos; proximidade entre quartos; andares altos ou baixos, etc.

Curiosamente, embora o crescente uso do e-mail já tenha sido citado como o meio preferido para correspondência rápida entre empresas, as SEB afirmaram que preferem fazer esses acertos por telefone para evitar mal-entendidos, porque, através do telefone, podem estender-se mais sobre o acerto de detalhes e pela garantia dos preparativos feitos, uma vez que os e-mails podem eventualmente não chegar ou podem ocorrer falhas com o computador que venham a atrasar ou impedir a viagem. Vejamos os exemplos a seguir.

“... se eu passar a mão no telefone e ligar direto em Nova York e alugar uma limusine lá, e agora já ter um código e já a reserva e já dou a resposta pro meu chefe, é muito mais rápido do que eu fazer pela agência...xiii, por e-mail não é confiável, cai a conexão, perde a mensagem ou o computador não funciona, não dá, tem que garantir”. Telma SEB

“Ah, viagens, muitas viagens porque a nossa matriz é fora do Brasil. Então muitos assuntos são discutidos lá. Eu faço reservas no hotel, direto no hotel, tem de explicar como o chefe quer, se vai mais de um a cama do quarto não pode ser de casal, dependendo do visitante tem que pedir comida especial, escolher o andar, pedir pra não fumante, essas coisas...ah, faço tudo por telefone, mais seguro do que por e-mail, porque quero negociar ali na hora”. Sara SEB

Dentre as tarefas executadas, as 3 informantes também mencionaram algumas tarefas eventuais que surgem, e quando isso acontece, seu/s chefe/s e o setor esperam que sejam executadas. A essas tarefas que, de acordo com os relatos das informantes, são executadas mais esporadicamente, chamei de tarefas eventuais. Ao analisar as tarefas eventuais citadas pelas SEB, talvez seja possível relacioná-las com as tarefas que os setores de RH e as AG chamaram de “imprevisíveis na rotina do SEB”. Dessa forma, os informantes justificaram a grande exigência quanto ao conhecimento da língua inglesa, para que as SEB possam executar quaisquer tarefas que surjam no setor, conforme alguns exemplos como: traduzir contratos; acompanhar visitantes estrangeiros na ausência do/s chefe/s; dar informações turísticas e culturais sobre eventos e lugares em São Paulo; fazer versão de artigos financeiros e traduzir e legendar vídeos da matriz. Acredito que essas tarefas vêm corroborar as afirmações do setor de RH e das AG sobre a necessidade do SEB falar, compreender, escrever e ler inglês muito bem para estar preparado para executar essas tarefas eventuais, chamadas por esses setores de imprevistas, pois elas não correspondem àquelas mais rotineiras e

facilmente previsíveis, mas que, uma vez presentes, devem ser executadas e cabe ao SEB fazê-lo. Vejamos, abaixo, exemplos das tarefas executadas menos freqüentes que foram citadas pelas informantes.

“... coincidiu do meu chefe estar viajando e eu ter que acompanhar um grupo de estrangeiros à fábrica, aí eu tive que, de repente, explicar aspectos das máquinas e da produção dos produtos que eu sabia como era em português, mas eu jamais tinha falado aquilo em inglês...era diferente de usar a língua comum do dia-a-dia do trabalho, mas eu tive que me virar”. Isaura SEB

“... é comum o meu chefe estar viajando e eu ter que acompanhar visitantes em almoços e...ou jantares, aí falamos da empresa e dos assuntos em geral”. Telma SEB

“... todo semestre o presidente da matriz nos EUA faz um vídeo com informações gerais sobre a empresa, e aí eu tenho que traduzir e legendar o vídeo pra então passar pra todos”. Telma SEB

“... e como o meu chefe ia viajar e queria levar o seu computador pessoal, eu tive que ligar pro hotel pra saber qual o número do telefone de lá, para já levar o computador configurado daqui...foi muito difícil porque o atendente do hotel não entendia o que eu queria saber...demorou...aí, quando ele entendeu, ele não sabia o número, aí ele foi chamar alguém...depois de muita explicação, falei com várias pessoas, até que o técnico responsável foi localizado e me deu a informação que eu queria”. Sara SEB

“Já acompanhei estrangeiros pra fazer compras de coisas típicas brasileiras, pedras brasileiras...eles querem saber coisas da nossa cultura e da nossa história, lugares e objetos típicos”. Isaura SEB

Ao analisar as respostas da informante Isaura SEB, percebe-se que ela foi solicitada a executar tarefas que não são comuns às outras informantes, como traduzir contratos e artigos financeiros e transcrever fitas de reuniões, que não surgiram em nenhum outro relato deste trabalho. Ela também é responsável por agendar conferências por telefone e videoconferências, tarefa essa que apenas ela, dentre as informantes SEB, executa. Telma e

Sara, SEB de empresas multinacionais de grande porte, revelam ter secretárias subordinadas que fazem essas tarefas. Esses dados talvez indiquem que Isaura executa tarefas como SEB que outras SEB de empresas maiores não executam e que tais tarefas representam maior exigência do uso do inglês, como no caso da tradução de contratos, artigos financeiros e transcrição de fitas. Talvez seja possível levantar-se a hipótese de que essa exigência maior resulte do fato de Isaura trabalhar em uma empresa multinacional de pequeno porte. Dessa forma, a indicação dessas tarefas parece confirmar as informações sobre as tarefas imprevistas fornecidas por uma informante do setor de RH, também representante de uma empresa multinacional de pequeno porte, cujo relato é:

“... em pequenas empresas a SEB precisa ter total domínio da língua inglesa porque tudo vai depender dela...o chefe estrangeiro, às vezes, não sabe bem inglês e muitas vezes nem o português e não há recursos financeiros para terceirizar esses serviços de tradução e versão”. Luisa RH

Essa informante de RH, Luisa, citou o exemplo de um chefe chinês que, além do chinês, falava apenas inglês muito mal. Com esse exemplo, Luisa quis justificar que, em empresas pequenas, a exigência da língua inglesa para o SEB é ainda maior e a candidata tem que ser, segundo ela, totalmente fluente na fala, na escrita, na leitura e na compreensão do inglês para suprir as deficiências do próprio chefe e porque não há condições econômicas para a terceirização de serviços. Talvez esse tenha sido o caso da informante Isaura, que também trabalhava em uma multinacional de pequeno porte quando fez seu relato.

No que se refere às tarefas executadas pelas 3 informantes SB, vejamos o quadro 3.3 abaixo e as considerações feitas sobre ele a seguir.

Tarefas executadas em inglês pelas SB	Número de informantes SB
Programar e administrar a agenda do/s chefe/s	3
Traduzir cartas, manuais, documentos, relatórios	3
Preparar currículos	3
Receber, fazer e/ou passar telefonemas internacionais para recados	3
Receber e fazer telefonemas internacionais	3
Receber e acomodar visitantes estrangeiros	3
Organizar viagens fazendo contatos com hotéis, locadoras de automóveis, agências de viagens	3
Escrever, ler e encaminhar cartas, relatórios, e-mails, faxes pré-formatados	2
Escrever, ler e encaminhar cartas, relatórios, e-mails, faxes (elaboração própria do texto)	1
Fazer versão de artigos, relatórios	1

Quadro 3.3: Tarefas executadas pelas 3 SB a partir das entrevistas

De acordo com o quadro 3.3, as tarefas executadas pelas SB são: programar e administrar a agenda dos chefes; ler e escrever cartas, relatórios, e-mails e faxes: traduzir cartas, manuais, documentos e relatórios; preparar currículos; receber e fazer telefonemas internacionais; preparar conferências por telefone e videoconferências, receber e acomodar visitantes estrangeiros e organizar viagens fazendo contatos com hotéis, locadoras de automóveis, companhias aéreas e agências de viagens. Apenas uma informante declarou fazer versão de artigos e relatórios e escrever cartas, relatórios, e-mails e faxes com elaboração própria. As três Secretárias Bilíngües trabalham para chefes em posição de diretoria e não de presidência das empresas, como é o caso das quatro (4) Secretárias Executivas Bilíngües anteriormente apresentadas.

Liane e Mary, embora trabalhem como SB, uma para uma empresa multinacional de grande porte e outra para uma de pequeno porte, não são muito solicitadas no uso do inglês no seu dia-a-dia profissional. Elas duas executam todas as tarefas listadas acima, mas as cartas e relatórios seguem um padrão pronto e repetitivo disponibilizado pela própria empresa. Isto é, elas preenchem relatórios pré-formatados no padrão próprio da empresa com números e palavras com as quais, ao longo do tempo, vão ficando familiarizadas. São, portanto, tarefas repetitivas e que não exigem elaboração da língua inglesa por essas duas SB. Quanto aos telefonemas, tanto mandam e recebem recados internacionais, anotando nome e número de telefone de quem ligou, quanto fazem e recebem telefonemas mais demorados. Porém, revelaram não precisar estender-se em negociações para levantar o assunto a ser tratado nem entrar em maiores detalhes sobre a chamada telefônica.

Por outro lado, Hilda, conforme seu relato, revelou ser muito solicitada no uso da língua porque trabalha para uma empresa multinacional de grande porte e atende a um diretor e ao seu respectivo setor com oito (8) funcionários. Ela faz e recebe telefonemas internacionais que envolvem tanto recados breves quanto explicações mais demoradas, usa a estratégia da negociação das SEB ao telefone para saber o assunto a ser tratado, elabora cartas e relatórios com redação própria, agenda viagens, recebe visitantes e diversas vezes já teve de acompanhá-los na ausência do chefe, e faz versão de cartas e relatórios para encaminhar a informação para as pessoas do setor, dentre as quais, muitas não sabem inglês. Segundo ela,

“... eu trabalho com 8 pessoas além do meu chefe, e lá tem... várias pessoas não sabem inglês, então eles fazem em português e eu passo pro inglês, eu reviso, eu corrijo”. Hilda SB

Hilda também representa um exemplo de que os critérios para registro das secretárias e para a sua promoção dentro da carreira variam muito de empresa para empresa. Por exemplo: Liane está na empresa há 8 meses, cursou Técnico em Secretariado e é SB na empresa em que trabalha. Mary, formada em Hotelaria e Turismo, há 14 meses na empresa, também é SB. Hilda, formada no curso de SEB há 8 anos, já trabalha para o mesmo chefe há 5 anos, desempenha as tarefas e tem as atribuições inerentes às funções de SEB, como já foi visto no quadro 3.2, mas é ainda Secretária Bilíngüe. Várias razões podem justificar a sua não promoção, mas dentre elas, uma pode ser o cargo do chefe que ela secretaria, isto é, é um cargo de diretoria e não de presidência. Vejamos a sua justificativa:

“... eu já estou lá há tanto tempo e faço tudo o que uma SEB faz, eu tenho as mesmas atribuições que ela, entendeu...mas o caso é que o meu chefe não quer me perder, então enquanto ele não for promovido, ele não me solta...mas ele é diretor”. Hilda SB

Concluindo, ao comparar as informações das duas primeiras SB, Liane e Mary, com as da terceira SB, Hilda, os dados parecem indicar que, embora todas tenham o mesmo papel hierárquico, sendo todas Secretárias Bilíngües, elas têm atribuições e tarefas diferentes. As tarefas são as mesmas, mas a exigência do uso do inglês para executá-las é diferente entre elas. Logo, os dados parecem indicar que o uso da língua inglesa para a execução das tarefas varia de empresa para empresa, varia de chefe para chefe, tendo essas profissionais de se moldar a cada situação de trabalho. Parece não haver um padrão de uso da língua inglesa de acordo com cada cargo ou posição hierárquica, ou seja, o uso da língua depende das necessidades de cada empresa, de cada chefe, de cada setor.

Apresento as tarefas executadas pelas 6 AL do curso de SEB no quadro 3.4 abaixo e faço as considerações sobre essas tarefas a seguir.

Tarefas executadas em inglês pelas AL de 3º e 4º anos	Número de informantes AL
Escrever e ler e-mails e faxes	6
Escrever cartas simples e relatórios com modelo (pré-formatados)	6
Preparar currículos	6
Receber e/ou passar ligações internacionais (anotar recados)	6
Marcar reuniões por e-mail e/ou telefone	4
Organizar viagens fazendo contatos com hotéis, companhias aéreas e locadoras de automóveis por telefone e/ou por e-mail	3
Receber e fazer telefonemas internacionais	3
Aconselhar visitantes sobre eventos culturais e/ou artísticos na cidade	3
Traduzir cartas, relatórios, faxes e e-mails	3
Agendar conferências por telefone (conference calls) e videoconferências	3
Buscar informações na Internet	3
Fazer versão de apresentações, cartas e relatórios	3
Revisar trabalhos feitos pelo chefe (rascunhos)	2
Receber visitantes e apresentá-los aos diversos setores	2
Resumir reuniões a partir das informações do chefe	2
Conversar com estrangeiros sobre assuntos gerais e atuais	2
Elaborar apresentações no PowerPoint (a partir do conteúdo dado pelo chefe)	1
Participar de conferências por telefone e de vídeo conferências	1
Traduzir manuais	1
Escrever cartas com redação própria (sem modelo)	1
Atualizar endereços de contatos internacionais do chefe	1
Escrever no e-mail o que o chefe manda (ditado ou elaboração pessoal)	1

Quadro 3.4: Tarefas executadas pelas 6 AL a partir das entrevistas

Dentre as várias tarefas executadas em inglês, as executadas por todas as 6 AL são: escrever e ler e-mails e faxes, escrever cartas simples e relatórios com modelo, preparar currículos e receber e/ou passar ligações internacionais para anotar recados.

Outras tarefas que são executadas por várias informantes são: marcar reuniões por e-mail ou por telefone (4 informantes) e organizar viagens aéreas fazendo contatos com hotéis, companhias aéreas e locadoras de automóveis por telefone e/ou por e-mail; receber e fazer telefonemas internacionais (não apenas para recados); aconselhar visitantes sobre eventos culturais e/ou artísticos na cidade; traduzir cartas, relatórios, faxes e e-mails; agendar conferências por telefone e videoconferências; buscar informações na Internet e fazer versão de apresentações, cartas e relatórios (3 informantes).

As tarefas executadas por duas das informantes são: revisar trabalhos feitos pelo chefe (rascunhos), receber visitantes e apresentá-los aos diversos setores, resumir reuniões a partir das informações do chefe e conversar com estrangeiros sobre assuntos gerais e atuais.

Dentre as tarefas executadas individualmente por algumas informantes estão: elaborar apresentações no PowerPoint, participar de conferências por telefone e videoconferências, escrever cartas com redação própria (sem modelo), traduzir manuais, atualizar endereços de

contatos internacionais do chefe e escrever no e-mail o que o chefe manda em forma de ditado e/ou através da elaboração pessoal da aluna.

Examinando as tarefas mencionadas pelas 6 informantes AL, apresento, a seguir, algumas das informações que as três informantes de 4º ano - Fabiana, Isabelle e Júlia - revelaram em seus relatos sobre as tarefas que executam.

Fabiana é pouco solicitada no uso da habilidade oral da língua inglesa porque, em seu setor, os telefonemas internacionais limitam-se a recados apenas, sendo os casos mais exigentes passados para as SEB da empresa. Contudo, ela é mais exigida na leitura e na escrita do inglês, porque precisa traduzir manuais, fazer versão de apresentações em inglês e escrever cartas e relatórios sem modelo, isto é, que não são pré-formatados. Segundo a informante, essa maior exigência no uso da língua deve-se ao fato de trabalhar para um chefe que lê mas não fala e nem escreve bem em inglês e seus colegas de setor terem pouco ou quase nenhum conhecimento da língua. Ou seja, em um setor em que Fabiana precisa saber mais inglês do que todos que a rodeiam, é ela a responsável por receber e transmitir a informação, seja ela através de versões, de traduções, de revisões ou de correções. Quanto às palestras e manuais, são esses os meios usados para a transmissão do conhecimento e das informações e da sua contínua atualização no setor, conforme foi também relatado pela SEB Telma. Fabiana revela contar, sempre que necessário, com a ajuda de antigas e experientes SEB da empresa que a orientam sobre a redação e sobre o vocabulário voltado para o tipo de produto em que a empresa atua. A seguir um exemplo da fala de Fabiana:

“... a empresa gosta de redações em inglês bem elaboradas, sem ficar se repetindo no eterno “feijão com arroz” dos modelos prontos e repetidos...a empresa quer ter personalidade própria e isso tem que aparecer nos trabalhos escritos”. Fabiana 4º ano

Júlia, por sua vez, morou um ano nos EUA e tem melhor domínio oral do que escrito da língua inglesa. Em sua rotina diária, além das tarefas comuns às das suas colegas, ela diz receber e fazer telefonemas internacionais; organizar viagens por telefone fazendo contatos com hotéis, companhias aéreas, locadoras de automóveis; traduzir documentos; assistir palestras; receber visitantes e apresentá-los aos diversos setores; aconselhar visitantes sobre eventos culturais e/ou artísticos na cidade; agendar conferências por telefone e

videoconferências; resumir reuniões a partir das informações do chefe e conversar com estrangeiros sobre assuntos gerais e atuais.

Júlia declara ser muito exigida no uso da língua inglesa no trabalho. Ela trabalha em um setor no qual atende a dez superiores que sabem inglês e a um gerente nativo vindo dos EUA que é substituído a cada seis meses. Júlia afirma que nenhum gerente que chegou ao setor sabe português ou espanhol, portanto, todas as trocas de informações entre o setor, o gerente e a matriz nos EUA como cartas, faxes, e-mails, relatórios, conferências por telefone e videoconferências devem, necessariamente, ser em inglês.

O relato de Júlia traz a informação adicional sobre estrangeiros que vêm de outros países para trabalhar e morar no país, temporariamente ou não. Aqueles que trazem a família geralmente recebem toda a infraestrutura de moradia e escola para os filhos já estabelecida antes de chegar. Para os solteiros ou sem acompanhantes, o ambiente de trabalho passa a ser a oportunidade para fazer amigos e a possibilidade de entretenimento. Nesse sentido, a empresa instituiu o “happy hour” todas as sextas feiras no final do expediente. É um momento em que todos conversam livres sobre tudo, de preferência que não seja sobre trabalho, e onde surgem os mais diversos assuntos. Segundo Júlia, os estrangeiros querem conversar principalmente sobre assuntos gerais atuais e querem informações sobre eventos e/ou espaços culturais interessantes para serem conhecidos. Perguntam muito sobre a cultura, história e política da cidade de São Paulo e gostam de conversar sobre costumes e gostos dos paulistas, muitas vezes fazendo comparações entre a sua própria cultura e a nossa. Exemplo:

“Sabe, quando vem um americano pro setor a gente vai comer pizza...acho que devia ter uma aula em português ou em inglês pra aprender sobre atualidades, atualidades em geral. Acho muito importante, pra você saber o que tá falando com eles...às vezes eles sabem mais que a gente..eles vêm perguntar do Pitta...veio um americano que começou a perguntar o que aconteceu com o Pitta, aí, Marcia, eu não sabia o que falar”. Júlia 4º ano

Júlia afirma, também, que participar de conferências por telefone e/ou videoconferências com os outros países é difícil. Todos os funcionários do setor se reúnem no local em que o evento acontece e todos falam inglês ao mesmo tempo: as vozes se sobrepõem, às vezes há interferência no som e na imagem e há muito barulho. Contudo, segundo ela, todos se comunicam, se entendem e a troca de informações desejada acontece satisfatoriamente, ou

seja, estabelece-se a comunicação. Júlia é a única informante que participa ativamente das conferências e videoconferências. As informantes anteriores já citadas neste trabalho afirmaram agendar as conferências e videoconferências, tarefa esta que exige contatos telefônicos em inglês, mas apenas Júlia participa efetivamente do evento. Exemplo:

“... nessas horas [da conferência por telefone] é muito difícil...barulho, um falando por cima do outro, todo mundo ao mesmo tempo, ihhh é complicado...mas no final dá pra entender...ah, aí sim, quando é teleconferência ajuda um pouquinho mais, mas também é confuso...o que ajuda é que tem muito estrangeiro e não tanto americano e aí eles também têm dificuldade e têm paciência, mas quando tem mais americano é bem mais difícil, eles não esperam”. Júlia 4º ano

Isabelle executa as mesmas tarefas comuns a Fabiana e a Júlia, mas apenas agenda conferências por telefone e videoconferências sem, contudo, delas participar (como é o caso de Júlia, acima). Ela elabora as apresentações do chefe no programa PowerPoint de computador. O chefe a informa sobre o assunto da apresentação, fornece os dados principais que pretende ressaltar e ela elabora a apresentação em inglês no programa. No seu caso, as reuniões são marcadas por e-mail e todas confirmadas por telefone.

Quanto às outras 3 informantes AL de 3º ano - Tereza, Aline e Kátia - apresento, a seguir, algumas das suas considerações sobre as tarefas executadas.

As tarefas executadas comuns às três AL de 3º ano, bem como às três AL do 4º ano, são novamente as de ler e escrever e-mails, faxes, escrever cartas simples e preencher relatórios pré-formatados ou não, marcar reuniões por e-mail ou telefone, receber e/ou passar telefonemas internacionais e preparar currículos. Nessa parte das tarefas executadas pelas 3 informantes AL do 3º ano do curso de SEB, destaca-se a atuação de Kátia pela variedade de tarefas que ela revela executar, mesmo estando ainda no 3º ano do curso. Passo, a seguir, às tarefas executadas pelas informantes AL de 3º ano.

Tereza está na empresa há 14 meses e Aline há oito meses. Ambas, após período aproximado de seis meses de estágio, foram efetivadas como assistentes administrativas porque ainda não estão formadas. Tereza e Aline executam as tarefas de receber e mandar e-mails e faxes, anotar recados por telefone, preparar currículos, ler e escrever relatórios e

cartas, mas podem recorrer a modelos já prontos da empresa; logo, usam modelos pré-formatados e não necessitam elaborar a redação dos mesmos. Segundo essas alunas, o trabalho é bastante repetitivo e após pouco tempo já dominam o inglês para essas tarefas. A nova tarefa para elas é buscar informações em inglês na Internet, o que pressupõe a habilidade da leitura. Exemplos das citações de Tereza e Aline:

“... não, prô [professora], não é nada difícil porque tudo já tem o modelo pronto e a gente só preenche...preenche com números, somas, porcentagens, algumas palavras...só isso...os e-mails são sempre pedindo instruções pra faturamento ou pra cobrar algum relatório...as cartas não são complexas, são sempre coisas simples, ou cobrando alguma coisa, ou encaminhando relatório, algo desse tipo...eu não sou muito exigida no uso da língua não, talvez porque meu chefe sabe bem inglês, então não me exige tanto”. Tereza 3º ano

“... pra procurar na Internet eu me viro muito bem...agora não me desespero mais quando não sei as palavras, com a maior tranquilidade vou no dicionário, procuro, é super importante você saber distinguir se é verbo, se é substantivo, agora já tá bem fácil pra mim, eu não tenho encontrado dificuldade na leitura...olha, na semana passada eu entrei pra pesquisar alguma coisa da Visa Internacional e o site explicava como funciona a Visa Internacional lá fora”. Tereza 3º ano

“... eu não escrevo nada da minha cabeça, só nos e-mails, mas é pouquinho, eles só pedem confirmações de valores, é sempre tudo com muito número..., é mais número...e nos relatórios também é só pra completar”. Aline 3º ano

Kátia, por sua vez, trabalha em uma empresa de serviços e produtos financeiros há 18 meses e, além das mesmas tarefas que as suas colegas Tereza e Aline, executa outras não comuns a todas e parece ser mais exigida no uso do inglês. Nos dezoito meses em que trabalha na empresa já substituiu a SEB da presidência durante suas férias e em suas (da SEB) eventuais ausências tendo de, obrigatoriamente, segundo ela, “dar conta do recado”. O relato de Kátia afirmando que o profissional deve estar preparado para tudo, mesmo para as atividades que fogem à sua rotina diária, parece comprovar a afirmação dos informantes RH e AG e SEB de que o profissional SEB tem de estar preparado para executar o que o chefe e o setor necessitarem. A seguir, parte do seu relato:

“... de repente, eu tive de me virar, peguei professor particular, estudava feito louca... porque eu tinha que me virar... eles pediam e eu tinha de fazer...eu quero o emprego, é um bom emprego e é o que eu quero fazer, então eu tive que me virar....Eles não querem saber se você sabe ou não sabe, eles dizem “faz” e a gente se vira...erra, pede desculpas, faz de novo, corre atrás de ajuda...sabe...e tudo isso empurra a gente pra aprender mais e na marra...você já pensou o que foi substituir a SEB da presidência quando ela faltou por doença? Nossa, foi terrível...eu errei muito, mas fiz o melhor que pude e depois continuei me esforçando...quando ela ficou de férias, aí eu fui substituir...É claro que eu não sou como ela, mas nas diferentes situações eu tive de me virar”. Kátia 3º ano

O surpreendente nesse relato da Kátia AL 3º ano, é que ainda no 3º ano do curso de graduação de SEB ela já é mais solicitada a usar o inglês em tarefas diversas do que duas das nossas informantes SB, Liane e Mary, estas mais velhas e já profissionais do mercado há mais tempo. Segundo Kátia, os textos ditados pelo chefe exigem revisão e correção, os telefonemas são tanto para recados breves quanto para assuntos mais elaborados e que necessitam da negociação para organizar a agenda do chefe. Uma tarefa diferente que exigiu desembaraço dessa informante foi a atualização da agenda de endereços, telefones e e-mails do presidente. Assim que foi admitida, para adaptar-se e familiarizar-se com o setor, foi incumbida dessa tarefa que a princípio lhe pareceu simples, mas, porque vários e-mails, telefones e endereços das pessoas já haviam sido trocados, foi ficando mais complexa. Aquilo que ela imaginava que seria feito apenas no computador através de e-mails, exigiu a necessidade de constantes contatos telefônicos com diversos países e diferentes sotaques da língua inglesa.

Para finalizar a apresentação das tarefas executadas citadas pelas informantes SEB, SB e AL, faço algumas considerações sobre o que os dados parecem revelar.

- Parece não haver relação entre o tempo que as informantes trabalham na empresa, a titulação que têm, a nomenclatura com que são registradas e a sua formação educacional.
- Se forem trabalhar em empresas multinacionais, as SEB, SB e AL poderão ser solicitadas no uso da língua inglesa para a execução de quaisquer tarefas que surgirem no setor durante o desempenho da sua função, sejam elas as que são comuns a todos os

informantes dos diferentes setores, e que são aqui chamadas de rotineiras, ou aquelas que devem ser executadas de vez em quando, aqui chamadas de eventuais.

- As empresas pequenas parecem ser tão rigorosas em relação à competência lingüística em inglês das SEB quanto as outras empresas de maior porte; porém, justificam essa exigência alegando que, por razões econômicas, não há como terceirizar serviços de traduções, versões, contratos, etc.
- Alguns dados apresentam indícios de que chefes que não sabem inglês, que sabem pouco inglês ou que não têm bom desempenho em todas as habilidades da língua, parecem ser mais dependentes dos profissionais SEB, SB e AL, contando com a competência lingüística dos seus assistentes para suprir a própria lacuna pessoal.
- Os dados parecem indicar, também, que as tarefas da situação-alvo podem ser igualmente executadas pelas profissionais distribuídas entre as três categorias indistintamente, uma vez que há alunas que executam tarefas mencionadas por SEB e SB, há SB que executa as tarefas de SEB e vice-versa. Logo, parece ser possível concluir-se que, uma vez atuando na situação-alvo, espera-se que todas sejam capazes de executar as tarefas que surgirem, sejam elas as comuns a todas, ou outras que surgem eventualmente.
- As necessidades de uso da língua podem variar de empresa para empresa, mas os dados parecem indicar que nas empresas multinacionais o conhecimento e o uso da língua inglesa são imprescindíveis.
- Nos dados há indícios de que a ascensão na carreira dessas profissionais depende tanto do desenvolvimento das suas aptidões e traços de personalidade quanto de fatores externos às suas qualidades, como interferência de chefes e posições que estes ocupam.
- Os dados também revelaram que há irregularidade quanto ao nível de exigência do uso do inglês por todos esses profissionais. Embora existam diversas tarefas que são comuns a todas as informantes, e que parecem ser as mais rotineiras, há também aquelas sobre as quais várias informantes têm sempre algo diferente para relatar e para as quais tiveram de buscar um meio eficiente de executá-las em inglês.

3.2.2.2 Tarefas executadas oriundas das listas de tarefas preenchidas pelas informantes SEB, SB e AL

Relembrando, todos os informantes SEB, SB e AL foram orientados a anotar nas listas de tarefas apenas aquelas que foram executadas em inglês durante os 5 dias do seu preenchimento. Além dessa orientação, as folhas com a lista de tarefas entregues tinham em seu cabeçalho (anexo 4) o lembrete grifado para a anotação das tarefas em inglês de cada dia. Assim, do total de 65 listas preenchidas durante os 5 dias pelas informantes SEB, SB e AL, resultaram as tarefas mais executadas e menos executadas no período de uma semana, conforme observa-se no quadro 3.5 a seguir:

Tarefas executadas em inglês durante 5 dias	Total SEB	Total SB	Total AL	Total Geral
Ler e-mails	106	66	162	334
Anotar recados por telefone	76	24	184	284
Receber telefonemas internacionais	63	44	149	256
Escrever e-mails	90	41	75	206
Fazer telefonemas internacionais	48	24	81	153
Ler cartas	41	15	28	84
Agendar reuniões	15	8	34	57
Usar Internet para buscar informações	15	4	35	54
Agendar viagens internacionais	2	3	34	39
Redigir cartas	11	3	22	36
Acomodar visitantes estrangeiros		30	2	32
Traduzir cartas	28		2	30
Agendar videoconferências	6	1	22	29
Ler relatórios		4	18	22
Acompanhar visitantes estrangeiros	1	20	1	22
Passar cartas, relatórios para o inglês	5	2	11	18
Traduzir cartas, relatórios			17	17
Redigir relatórios		3	12	15
Receber visitantes estrangeiros	2	11	1	14
Dar explicações sobre a empresa		5	6	11
Elaborar currículos	1		9	10
Redigir pautas	3			3
Tomar ditados		2		2
Elaborar resumo de reunião		2		2
Ler manuais			1	1
Traduzir manuais			1	1
Redigir memorandos			1	1
Redigir contratos			1	1
Redigir propostas				
Redigir atas de reuniões				
Transcrever reuniões, palestras				
Outras tarefas				

Quadro 3.5: Tarefas executadas pelas SEB, SB e AL durante 5 dias

As tarefas mais executadas durante uma semana, conforme os resultados do quadro 3.5, foram ler e escrever e-mails, anotar recados por telefone, receber e fazer telefonemas

internacionais. Nesses resultados, ao compararmos os números de e-mails lidos (334) e escritos (206) com os de cartas lidas (84) e escritas (36), parece confirmar-se a tendência de crescimento do uso do e-mail nas relações de trabalho atuais, informação esta que será relevante para um futuro desenho de curso na área de escrita. Agendar reuniões, embora a lista não tenha apontado se por e-mail ou telefone, também aparece como uma tarefa bastante executada, ressaltando-se o fato de ser ela, na sua maioria, executada pelas AL. Acho interessante destacar no quadro as 54 ocorrências de uso da Internet para a busca de informações, apesar de ter sido citada por apenas três informantes alunas nas entrevistas. Os dados mostram ainda que as alunas são bastante solicitadas no uso da língua inglesa na sua rotina diária. Todas as tarefas do quadro, tenham elas sido executadas em maior ou menor número, compreendem as quatro habilidades da língua inglesa para a sua execução, detectando-se predominância das atividades de leitura e escrita. As habilidades de compreensão e produção oral também são bastante comuns e compreendem, principalmente, as tarefas que envolvem falar ao telefone.

3.2.3 Considerações sobre as tarefas previstas e executadas apresentadas

Uma vez apresentados os dados levantados sobre as tarefas previstas pelos setores de RH e das AG e sobre as tarefas executadas pelas informantes SEB, SB e AL, estabeleci comparações entre os dados dos quadros 3.1, 3.2, 3.3, 3.4 e 3.5. A partir dessa comparação, identifiquei a) as tarefas previstas e executadas, b) tarefas previstas e não executadas e c) tarefas executadas e não previstas. Para verificar as a) tarefas previstas e executadas e b) as tarefas previstas e não executadas, pode-se examinar o quadro 3.6 abaixo:

Tarefas previstas pelo RH e AG	Tarefas executadas (x) e não executadas (-----)			
	SEB	SB	AL	Listas
Escrever, ler, encaminhar: cartas, e-mails, faxes, relatórios	x	x	x	x
Receber e fazer telefonemas internacionais	x	x	x	x
Reservar hotéis, horários, passagens e transporte administrando desejos e preferências pessoais	x	x	x	x
Programar e administrar a agenda do/s chefe/s	x	x	-----	-----
Receber, acomodar e dar assistência a visitantes estrangeiros	x	x	-----	x
Preparar currículos	x	x	x	x
Acompanhar reuniões para fazer atas	-----	-----	-----	-----
Escrever propostas	-----	-----	-----	-----
Elaborar resumo e/ou relatório da reunião, encaminhar para diferentes setores	-----	-----	x	x
Traduzir cartas, documentos, relatórios, artigos, manuais, vídeos	x	x	x	x
Fazer versões de relatórios, documentos, artigos	x	x	x	x
Acompanhar visitantes estrangeiros na ausência do chefe e em compras	x	-----	-----	-----
Orientar estrangeiros sobre eventos culturais na cidade	x	-----	x	-----
Executar o que o chefe e o setor pedirem = rotina imprevisível	x	-----	x	-----

Quadro 3.6: Tarefas previstas e executadas e previstas e não executadas

Dentre as 14 tarefas previstas pelos setores de RH e das AG para serem executadas pelos profissionais SEB na situação-alvo de atuação desses profissionais, apenas duas não se concretizaram como tarefas executadas nem a partir dos relatos das informantes nem a partir das listas. Essas duas tarefas, de acompanhar reuniões para fazer atas e de escrever propostas, podem não ter ocorrido com as informantes entrevistadas ou podem não ter sido lembradas. Todos os dados do quadro 3.6, contudo, revelam que os dois setores de RH e das AG têm uma idéia clara e precisa do que os profissionais SEB devem estar preparados para executar, ao serem contratados pelas empresas. Isto é, o que é previsto que seja executado parece ser o que é executado de fato.

Ainda com relação aos dados das tarefas executadas no mercado de trabalho, parece-me possível concluir que, a partir das tarefas coincidentes como sendo as previstas e as executadas indicadas no quadro 3.6, obtém-se, também, um quadro das tarefas comuns a todos os informantes, o qual possa, talvez, representar as tarefas mais rotineiras na atuação desses profissionais. Essas tarefas, talvez, representem o mínimo que o mercado de trabalho espera que o profissional SEB esteja preparado para executar.

Dando continuidade à síntese sobre as tarefas executadas na situação-alvo, os dados permitem também elaborar um quadro das tarefas que foram executadas por alguns dos informantes sem terem constado das tarefas previstas. Contudo, embora essas tarefas não tenham sido previstas explicitamente pelos setores de RH e AG, elas talvez possam compor o que esses setores chamaram da rotina imprevisível dos profissionais SEB, através da qual

esses profissionais devem estar aptos para executar toda e qualquer tarefa que o chefe e o setor pedirem. Assim, agrupando-se as tarefas executadas por algumas informantes a partir dos relatos nas entrevistas (quadros 3.2, 3.3 e 3.4) e das tarefas executadas nas listas de tarefas (quadro 3.5), temos o quadro 3.7 de c) tarefas executadas e não previstas abaixo que, talvez, mostre um pouco das tarefas da “rotina imprevisível” desses profissionais.

Tarefas executadas e não previstas	SEB	SB	AL
Agendar conferências por telefone e videoconferências	x	x	x
Traduzir contratos	x	-----	-----
Transcrever fita de reunião	x	-----	-----
Anotar ditado direto no computador	x	x	x
Marcar reuniões por e-mail ou telefone	x	x	x
Buscar informações na Internet	x	x	x
Revisar rascunhos	-----	-----	x
Escrever no e-mail o que o chefe manda (elaboração pessoal)	-----	-----	x
Receber visitantes e encaminhá-los aos diversos setores	-----	-----	x
Conversar com estrangeiros sobre assuntos gerais e atuais	-----	-----	x
Elaborar apresentações no PowerPoint	-----	-----	x
Participar de conferências por telefone e videoconferências	-----	-----	x
Atualizar endereços de contatos internacionais do chefe	-----	-----	x
Redigir pautas	x	-----	-----
Redigir memorandos	-----	-----	x
Redigir contratos	-----	-----	x
Dar explicações sobre a empresa	-----	x	x

Quadro 3.7: Tarefas executadas e não previstas

Os dados do quadro 3.7 acima parecem ser reveladores por três razões: primeiro, porque exemplificam algumas tarefas que podem ocorrer na rotina de trabalho dos profissionais SEB sem terem sido previstas pelos setores de RH e AG; segundo, porque também fazem parte das tarefas executadas nas listas de tarefas; e terceiro, fornecem subsídio para que a lista de tarefas previstas e executadas do quadro 3.6 seja acrescida de tarefas como: agendar conferências por telefone e videoconferências, anotar ditado direto no computador, marcar reuniões por e-mail ou telefone e buscar informações na Internet, uma vez que essas tarefas foram executadas por todas as informantes.

Finalmente, adotando-se como critério, juntar as tarefas previstas e executadas por todos os informantes de RH, das AG, das SEB, das SB e das AL do quadro 3.6 às tarefas que não foram previstas mas foram executadas pela maioria das informantes do quadro 3.7, passa-se, no quadro 3.8 a seguir, à listagem final das tarefas que parecem compor a rotina da atuação do profissional SEB e que, para fins pedagógicos deste trabalho de pesquisa, deverão no futuro merecer estudos detalhados para vir a compor um currículo mínimo para um curso para a formação do SEB.

Tarefas que parecem compor a rotina de atuação do SEB, SB e AL
Escrever e ler cartas, e-mails, faxes, relatórios (pré-formatados ou não)
Preparar currículos
Traduzir cartas, documentos, relatórios, artigos, manuais, vídeos
Fazer versão de relatórios, documentos, artigos
Anotar ditado direto no computador (ditado ou elaboração pessoal)
Buscar informações na Internet
Receber e fazer telefonemas internacionais (recados ou negociações)
Reservar hotéis, horários, passagens e transporte administrando desejos e preferências pessoais
Marcar reuniões por e-mail ou telefone
Agendar conferências por telefone e videoconferências

Quadro 3.8: Tarefas que parecem compor a rotina do SEB, SB e AL

Assim, os dados do quadro 3.8 podem representar o mínimo que o mercado de trabalho deseja e espera que os SEB, SB e AL executem. Os dados indicam ainda que esses informantes SEB e SB e AL são muito solicitados no uso da língua inglesa, tanto para executar tarefas que compreendam habilidades de leitura e escrita, como as de compreensão e produção oral. Completando esses dados, apresento, para finalizar as informações, os lugares do mundo com os quais as informantes, a partir das listas de tarefas preenchidas, revelaram manter contato: EUA, Inglaterra, Escócia, Canadá, China, Coreia, Índia, Malásia, Bélgica, França, México, Argentina, Holanda, Suíça, Alemanha, Itália, Japão, Portugal e Austrália. Acredito que essa informação sobre os países com os quais esses profissionais têm contato, pode fornecer subsídio para aulas de compreensão oral do inglês dadas em um curso de SEB. Nessas aulas, podem ser apresentados diferentes trechos de entrevistas, discursos, filmes, palestras, etc. com falantes desses países falando em inglês, para uma familiarização com os diferentes e variados sotaques com que é falado o inglês no mundo, ressaltando-se a pertinência do dado obtido.

3.2.4 Exigências dos setores de RH e das AG com relação à língua inglesa no processo de seleção dos profissionais SEB

Como já foi explicado no capítulo Metodologia deste trabalho, nas entrevistas semi-estruturadas realizadas com os setores de RH e das AG eu solicitei que os informantes relacionassem as tarefas da situação-alvo com os diferentes níveis de conhecimento de inglês publicados em anúncios de empregos de dois jornais de grande circulação de São Paulo (Anexo 2). Os classificados dos jornais examinados apresentavam níveis de conhecimento de inglês como: inglês básico; noções de inglês; conhecimentos de inglês; inglês intermediário; bons conhecimentos de inglês; inglês avançado; inglês fluente; inglês nativo e inglês com excelente/total comando da escrita e da leitura. Esses mesmos anúncios distribuíam as

categorias funcionais das profissionais em: secretária júnior, secretária bilíngüe e secretária executiva bilíngüe. Dessa forma, os dados referentes às exigências da língua inglesa nos processos de seleção dos profissionais secretários no mercado de trabalho, resultaram das informações dadas pelos informantes de RH e das AG como resposta à minha pergunta sobre qual a relação entre os diferentes níveis de língua publicados nos jornais e as tarefas às quais eles correspondiam no mercado de trabalho. Procurei também saber como eram aplicados e do que consistiam os testes de inglês usados nos processos de seleção.

3.2.4.1 Os procedimentos do processo de seleção

Através dos relatos feitos nas entrevistas, os informantes revelaram que quem indica o que vai ser solicitado nos anúncios de empregos dos jornais é o setor de RH das empresas que, ao receber a solicitação do profissional a ser contratado, levanta as necessidades do chefe e do setor aos quais o profissional procurado vai prestar serviço. Dentre as necessidades levantadas pelo RH estão a competência de uso do inglês do próprio chefe, as tarefas que o profissional procurado vai executar e as exigências do setor no qual ele vai trabalhar. Isto feito, o RH encaminha o perfil do profissional desejado para as AG, as quais, baseadas nas informações recebidas pelo RH ou pelo próprio cliente, pois há casos em que os próprios chefes contatam as AG, vão encaminhar o recrutamento e a seleção das candidatas. Assim, ou vão elaborar os anúncios nos jornais, ou vão iniciar suas buscas nos seus respectivos bancos de dados com currículos de profissionais já cadastrados, ou vão, ainda, trocar informações com outras AG parceiras. Em resumo, a procura pelo profissional desejado segue o perfil proposto pelo RH, que o desenha a partir das necessidades do setor ao qual ele vai servir, e é feita através dos contatos pessoais entre AG, da busca entre os currículos cadastrados nos bancos de dados das AG e, como último recurso a ser usado, da elaboração e publicação dos anúncios nos jornais.

Com relação à nomenclatura usada para identificar os diferentes níveis de conhecimento da língua inglesa publicados nos jornais, os dados parecem indicar, conforme sugerem as citações abaixo, que quem os determina é o RH, na medida em que dita para as AG o perfil e a função do candidato desejado. Vejamos:

“... nós só fazemos o que o RH ou o cliente que nos contata pede. Seguimos suas instruções, fazemos exatamente o que nos solicitam”. José AG

“... o nível de língua pedido é o que o cliente determina, porque ele sabe do que precisa e o RH já fez o levantamento do que precisa também”. Estela AG

Todos os informantes de RH revelaram seguir os passos já citados para a busca dos profissionais desejados. Eles alegaram usar os anúncios de jornais em último caso, por ser este o processo mais demorado, mais trabalhoso e mais difícil para conseguir candidatos. Segundo eles, o número de currículos é enorme, há um grande acúmulo de papel a ser manipulado e o retorno é precário, porque são inúmeros os candidatos que se oferecem sem preencher os requisitos de língua inglesa colocados nos anúncios. Por essa razão, eles afirmam ser cada vez mais comum e prático buscar candidatos a empregos na Internet, na sua carteira de currículos cadastrados e pelos contatos entre AG. As justificativas dadas pelos informantes foram todas muito parecidas, logo selecionei algumas e as apresento a seguir.

“... não, hoje só uso a Internet, é fácil, digito uma palavra e inicio a busca...pronto, num instante tenho vários pra escolher e dentro daquilo que eu preciso...sim, não, não perco tempo com aquela papelada cheia de mentiras dos currículos...todo mundo se acha fluente mas não é”. Ana RH

“... na verdade o perfil do candidato é determinado pelo cliente...nós somos intermediários entre o cliente que é representado pelo RH e os candidatos...quando a necessidade é para bilíngüe o inglês tem peso extraordinário...não importa se ele [o cliente] vai utilizar muito ou pouco do requisito desejado, importa a necessidade que ele expressou...no nosso banco de dados já identificamos as competências específicas [inglês], usamos também contatos com outros, com a American Chamber of Commerce, e em último recurso o anúncio..é o último porque vem muito pára-quedista, aquele que se considera fluente, mas não é”. José AG

“... a gente tem evidências importantes como os cursos de inglês que fez ao longo da vida, quanto tempo estudou inglês, se viveu fora, quanto tempo...a gente testa...entrevista, teste de gramática, o nosso tem 25 questões, compreensão de texto que é difícil, tem que prestar muita atenção, tem que saber bem...estes são basicamente os cuidados que tomamos e as ferramentas que usamos para avaliarmos o nível de qualificação das candidatas...depois as encaminhamos para o cliente ou para o RH”. José AG

Três informantes das AG e quatro informantes de RH deram as informações a seguir sobre as tarefas e os diferentes níveis de inglês dos anúncios de jornais para os processos de seleção, conforme a justificativa dada por mim para a entrevista e para a busca das tarefas que correspondiam aos diferentes níveis publicados e por mim citados (Anexo 3).

De acordo com esses informantes, a primeira parte da seleção é sempre feita pelas AG. O encaminhamento seguinte varia de empresa para empresa. Alguns clientes deixam toda a responsabilidade e ação da seleção para as AG porque é para isso que elas são contratadas. Outras empresas encaminham as candidatas selecionadas pelas AG para outra seleção, dessa vez para ser feita por escolas de línguas especializadas em fazer testes de inglês para empresas. Os quatro setores de RH aqui citados usam meios diferentes para checar a competência lingüística da candidata final: uma usa um professor americano para entrevistar as candidatas finais; outras duas usam uma escola de línguas especializada em prestar serviços para empresas multinacionais e outra usa os serviços de uma escola de línguas tradicional que tanto atua em empresas quanto em cursos regulares de língua para o público em geral. Há vários casos, porém, em que a seleção feita pelas AG já basta para o cliente.

Segundo os três informantes das AG, uma vez identificados os candidatos ao emprego nos vários níveis de secretárias, júnior, bilíngüe ou SEB, os três usam os mesmos meios para a seleção. Para testar a competência lingüística do inglês dos candidatos, eles iniciam as entrevistas em português e, de repente, continuam a entrevista em inglês. Para eles, serão considerados fluentes em inglês todos aqueles que conseguirem dar continuidade à entrevista sem tropeços, sem hesitações e sem vácuos para buscar palavras, ou tempos verbais ou preposições, sem gaguejar, sem cair no vazio de ficar procurando como dizer algo em inglês. Para eles, a conversa deve fluir em inglês, como fluiria em português. Eles afirmam que alguns erros são admissíveis porque o que é levado em consideração é a capacidade de se expressar em inglês do candidato. Eles dizem admitir erros, porque os cometemos na nossa própria língua-mãe.

Passada essa fase de teste inicial, os candidatos considerados aptos a continuar no processo de seleção são submetidos a testes de leitura de textos de inglês geral, a redação sobre temas gerais ou sobre assuntos relacionados ao emprego ao qual estão se candidatando, testes de gramática, de compreensão oral, de tradução e versão, o que indica que as quatro habilidades do uso do inglês já são pressupostas pelo mercado de trabalho. Assim é feita a primeira etapa de seleção dos candidatos ao emprego. Os candidatos considerados aptos a

ocupar a vaga em questão são encaminhados ao RH. Embora todo o processo de seleção dos candidatos já tenha sido feito pelas AG, alguns setores de RH encaminham os candidatos a SEB solicitados a ocupar cargos de assessoria a presidência de empresas para serem reavaliados pelas escolas que lhes prestam consultorias em inglês. Em seus processos de seleção, duas informantes SEB foram submetidas aos testes TOEFL (Test of English as a Foreign Language) e TOEIC (Test of English for International Communication). Vejamos os exemplos dados pelos informantes.

“... para a seleção dos candidatos, a gente tem evidências importantes como os cursos de inglês que fez, quanto tempo estudou inglês, se viveu fora, quanto tempo...a gente testa...entrevista, teste de gramática com 25 questões, compreensão de texto que é difícil, estes são basicamente os cuidados que tomamos e as ferramentas que usamos para avaliar o nível de qualificação das candidatas...depois as encaminhamos para o cliente ou para o RH”. José AG

“... assim que a candidata começa a conversar em inglês você imediatamente sabe se ela é fluente ou não...não, não é a perfeição nem a correção absoluta, tem que saber se expressar, tem que deixar fluir, passar a idéia com clareza e rapidez...não pode ficar no vazio...sim, faz redação, compreensão de texto, gramática...ah primeiro eu tenho uma carteira riquíssima de candidatas em potencial...se for o caso contato alguma que já esteja empregada e que não esteja muito contente...o mercado é pobre em boas candidatas, falta gente fluente, tem muito que se acha fluente mas não é”. Estela AG

“Temos muitos expatriados, só eles precisam de SEB, a gente faz uma pré-seleção aí eles próprios testam, entrevistam”. Cristiane RH

3.2.4.2 Os níveis de inglês dos anúncios e as tarefas correspondentes

A partir dos relatos dos informantes que fizeram comentários detalhados sobre os níveis de inglês exigidos para a seleção de profissionais, foi possível elaborar o quadro 3.9 a seguir, com a indicação das tarefas e das funções que correspondem aos diferentes níveis dos diferentes anúncios de jornais já citados e dos testes de inglês para a seleção dos candidatos.

Nível de inglês	Tarefas	Função na empresa	Tempo de estudo	Teste de inglês	Nº Informantes RH	Nº Informantes AG
-Noções de inglês -Conhecimentos de inglês -Básico	Passar ligações internacionais ou chamar alguém	Recepcionista	Poucos meses	-Entrevista oral -Teste gramática	2	3
-Bons conhecimentos de inglês -Pré-intermediário	Atender telefone para recados, anotar números, nomes, horários, datas Preencher relatórios pré-formatados (Conversa com dificuldade mas estabelece a comunicação básica)	Estagiário	Mais ou menos três anos	-Teste gramática -Redação -Entrevista oral	-----	1
-Intermediário	Escrever cartas, e-mails, faxes e relatórios pré-formatados (com modelos) Fazer e receber telefonemas internacionais simples Passar informações sobre números, datas e nomes (Conversa com dificuldade, tem a chamada “working knowledge”)	Estagiário, Assistente administrativo Secretária Jr Secretária	Pelo menos três anos	-Teste gramática -Redação -Entrevista oral -Tradução	4	4
Avançado	Todas as tarefas frequentes da rotina diária de SB (Conversa sem dificuldade, é fluente, expressa suas idéias sem hesitar, sem pausas para buscar palavras, mas não tem riqueza e elegância para usar o idioma corretamente)	Secretária Bilíngüe	Mínimo de cinco anos	-Tradução -Versão -Gramática -Redação -Entrevista oral -Compreensão oral	6	5
-Fluência total do idioma falado e escrito -Domínio do idioma -Nativo	Todas as tarefas previstas e imprevisas da rotina diária (Conhecimento de língua exigido por clientes que vão usar a língua no seu nível máximo. Para chefes que não têm o domínio do idioma Para vice-presidência e presidência de empresas)	Secretária Executiva Bilíngüe	Mínimo de oito anos mais vivência e/ou cursos no exterior	-Tradução -Versão -Gramática -Redação -Entrevista oral -Compreensão oral -TOEIC -TOEFL	6	5

Quadro 3.9: Exigências da língua inglesa e procedimentos no processo de seleção

Segundo alguns informantes dos setores de RH (2) e das AG (3), os anúncios que pedem noções de inglês, ou conhecimentos de inglês, ou nível básico de inglês estão direcionados para recepcionistas que vão apenas passar ligações internacionais para quem as possa atender. Têm poucos meses de estudo de inglês, ficam embaraçadas ou desesperam-se quando alguém as aborda em inglês. Algumas são submetidas a entrevista oral apenas, outras fazem teste de gramática. Vejamos os exemplos :

“... não dá, básico não dá, elas pegam o telefone, ouvem alguém falar inglês e se desesperam...largam o cliente sozinho pra sair correndo e chamar alguém pra atender...e a imagem da empresa como fica? Isso é péssimo”. Cristiane RH

“... pelas exigências do mercado hoje, uma secretária com noções básicas de inglês é apenas uma secretária português, não é bilíngüe”. Hebe AG

“... um cliente que pede conhecimentos básicos não pede uma secretária bilíngüe”. José AG

“... porque com conhecimento básico, na minha concepção é aquela pessoa que identifica, que trabalha bem com expressões básicas pra atendimento ou de um telefonema internacional...nesse caso ela é capaz de dizer: Just a moment, I'll see if he's in the office, please wait. Aí ela retorna e diz: He is. Please wait. Ou: He is not. Please call later. Isto já é conhecimento que embora básico, já resolve questões básicas de um atendimento telefônico, ou ainda na presença de um estrangeiro ela não se atrapalhe, não comece a tremer e consiga dizer para a pessoa: Just a moment, I'm gonna call Mr So and So. Vai chamar a pessoa, pronto já ajudou”. José AG

“... do básico até o pré-intermediário eu considero [secretária] base português com conhecimentos de inglês”. Estela AG

“Uma profissional que tem inglês básico, não é considerada como nada, ela é considerada uma secretária comum, ela terá atribuições, dependendo da estrutura da empresa, ela poderá ser uma profissional que atende a recepção”. Hebe AG

“No básico é alguém que não sabe. A gente trata como inglês rudimentar. Elas dizem, ah, eu posso fazer alguma conjugação de verbo, entendo alguma coisa básica quando escuto uma musiquinha, eu não me sinto à vontade para atender telefone, eu entro em pânico, chamo qualquer um. É engraçado, porque muitas vezes elas não conseguem nem dizer: “just a moment”, é uma coisa desesperada”. Cristiane RH

A relação entre bons conhecimentos de inglês e o nível pré-intermediário foi feita por um informante de AG. Segundo ele, para os anúncios que pedem bons conhecimentos de inglês ou nível pré-intermediário, conforme denominação sua, espera-se que as candidatas sejam capazes de atender telefonemas internacionais para anotar números de telefone, horários, nomes de clientes, sendo capazes de soletrar nomes e pedir que os solebrem também. Conseguem preencher relatórios pré-formatados nas empresas porque eles geralmente pedem o uso de números. Essas candidatas conversam com muita dificuldade, mas conseguem estabelecer a comunicação básica. São geralmente contratadas como estagiárias iniciantes, estudam inglês há aproximadamente três anos e são submetidas a testes de gramática, entrevista oral e redação. Segue abaixo, a fala do informante:

“... bons conhecimentos para mim é alguém que já tenha estudado ou esteja estudando há pelo menos dois ou três anos em cursos de inglês, que já mantenha um diálogo com alguém, telefônica ou pessoalmente, cometendo erros, mas capaz de estabelecer uma comunicação”. José AG.

Com relação ao nível intermediário de conhecimento de inglês, quatro informantes RH e quatro informantes AG colocaram, também sob essa nomenclatura, o conceito de bons conhecimentos de inglês, para o qual as candidatas devem ser capazes de preencher cartas, relatórios, e-mails, faxes pré-formatados, isto é, que já tenham um modelo a ser seguido. Fazem e recebem telefonemas internacionais simples passando informações sobre números, datas e nomes. Conversam com dificuldade, mas têm, segundo um informante, a chamada “working knowledge”, a qual é adquirida através das tarefas repetitivas do setor. São geralmente chamadas de assistentes administrativas, estagiárias, secretárias júnior ou apenas secretárias. Têm pelo menos três anos de estudo do inglês. São submetidas a testes de gramática, redação, entrevista oral e tradução. A seguir, alguns exemplos:

“... eu considero conhecimento de inglês, ou seja o intermediário, pessoa que fala, mas fala errado, fala com sotaque brasileiro, não vai fazer, vamos dizer, uma redação de próprio punho, tá, coisas simples”. Estela AG

“... aí pode considerar conhecimentos intermediários, alguém que já seja capaz de manter esses diálogos razoavelmente básicos, que o inglês e o americano chamam de “working knowledge” e consegue também já fazer alguns relatórios, via de regra pré-formatados, como é comum nas áreas administrativas e financeiras, existe todo um formato, ela só precisa todo mês atualizar preenchendo e tal, e compreender o que é aquilo...e muitas vezes ser capaz de atender a um telefonema da matriz e explicar algumas variações de numerologia do mês anterior ou do corrente”. José AG

“... para o mercado, o nível intermediário fica bem bambo, não fica nem lá nem cá e está nas mãos dela se desenvolver, tem que focar nas necessidades da empresa, se é uma empresa que precisa de inglês mais escrito, ela vai justamente procurar estar melhor habilitada nessa função, ou se for mais contato telefônico nós sabemos que tem o problema do accent”. Hebe AG

“No intermediário, entra pra estagiária com o intermediário, já é um nível survival, né? Numa ligação ela não entre em pânico, ela reconhece, é capaz de pedir para repetir, pede para repetir e soletrar, sabe mandar e-mail, recebe e identifica fax pra encaminhar as coisas, é o nível para poder se virar na empresa”. Cristiane RH

“Pra entrar pra empresa como estagiária tem que ter no mínimo o nível intermediário. Esse nível é medido pela escola que presta serviço para a empresa”. Alberta RH

No nível avançado de inglês, os setores de RH e AG esperam que as candidatas sejam capazes de executar todas as tarefas da rotina diária de uma secretária bilíngüe, SB. Devem conversar sem dificuldade, expressar suas idéias sem hesitar, sem pausas; porém, segundo um informante AG, não têm a riqueza de recursos lingüísticos e do conhecimento da cultura do povo para usar o idioma corretamente e com elegância. Para alcançarem esse nível de conhecimento de inglês, devem ter, no mínimo, cinco anos de estudo da língua. No teste de

inglês, são submetidas a entrevista oral, teste de gramática, versão, tradução, redação e compreensão oral. A maioria dos informantes colocou, na mesma fala, os níveis de inglês fluente e avançado, o que pode, talvez, demonstrar uma tênue diferença entre esses níveis a ponto de estarem sempre mesclados, como já aconteceu anteriormente com relação aos níveis pré-intermediário e intermediário. Seguem alguns exemplos:

“... no avançado já temos uma fluência muito boa, embora sem aquela riqueza e aquela elegância de usar corretamente o idioma”. José AG

“... avançado é o nível alto, que pode escapar um errinho, dá uma erradinha aqui em alguma coisa, mas é absolutamente fluente”. Estela AG

“... no avançado tem que ter conversação absoluta, como se estivesse falando português, na própria língua, e na escrita, eu acho que ela tem que dominar até para corrigir os outros, mas ela tem que ter um domínio bom, e na leitura, nem se fala, porque leu não entendeu não é fluente mesmo, né?”. Eleni AG

Finalmente, por fluência total do inglês falado e escrito, total domínio do idioma ou inglês nativo, os informantes RH e AG definem o nível de inglês esperado das Secretárias Executivas Bilíngües. Para eles, com essa competência em inglês, elas devem executar todas as tarefas que surgem no setor de trabalho com total autonomia, independência e eficiência. Devem ter, segundo eles, no mínimo oito anos ou mais de estudo de inglês, mais vivência e/ou cursos no exterior, porque esse é o conhecimento de língua exigido por clientes que vão usar a língua no seu nível máximo. Esses informantes explicam que esses podem ser os casos de chefes que não tenham, eles mesmos, o domínio do inglês e precisam de alguém que lhes supra essa necessidade. Eles afirmam, ainda, que as vagas para SEB são geralmente para a vice-presidência e presidência de multinacionais. Três informantes AG fazem os testes de inglês nas próprias agências, e os outros quatro informantes RH usam as consultorias que lhes fornecem assessoria em inglês. Os testes de inglês constam de entrevista oral, testes de gramática, redação de cartas ou textos, tradução, versão e compreensão oral. Algumas candidatas a SEB, dependendo das exigências e necessidades de uso do inglês solicitado pelo cliente, são submetidas aos exames TOEFL ou TOEIC.

“Uma secretária executiva bilíngüe com excelente domínio do inglês, com inglês fluente, cada vez mais se integra aos negócios da empresa, mais atuante ela fica e hoje os executivos precisam de suporte”. Hebe AG

“... é alguém que é capaz de manter uma conversação, escrever uma carta, saber algumas dicas básicas do idioma, que não sejam só aquele, sabe, o arroz com feijão que você aprende...quando alguém vier de fora pra cá, vai ter que entender, se comunicar, fazer com que essa pessoa se sinta à vontade, né, essa é a função dela, atender no que for necessário...sim, isso é ser fluente”. Bete RH

“Hoje nos bancos, quase não tem mais banco só nacional, com as fusões, as consultorias, tudo é em inglês, acho que só a senhora do café não sabe inglês, mas deve estar aprendendo...a exigência sobre o inglês é muito grande, o inglês delas é perfeito, perfeito...é uma loucura procurar essas pessoas, são disputadíssimas”. Estela AG

“O fluente tem vocabulários mais amplos, usa frases mais complexas, com um inglês mais polido, mais elaborado, o fluente entende um pouco da cultura, na minha concepção, quanto e como se comportar, são sacadas que a fluência da língua te coloca dentro dessa cultura, isso pega quem viveu lá, quem estudou muito”. Cristiane RH

Como os dados acima demonstram, parece não haver traços distintos que dividam os níveis de conhecimento da língua inglesa, já que a passagem de um nível para outro é descrita como “bamba, ficando um pouco lá e um pouco cá”, conforme relato de uma informante AG. Acredito que, de certa forma, os outros informantes também mesclaram os diferentes níveis, colocando entre eles margens próximas de conhecimento.

Os dados dos informantes revelam que as pessoas que têm conhecimentos básicos estão começando a usar a língua. Por essa razão, mostram-se inseguras e medrosas e têm dificuldade para estabelecer diálogos, os quais são entrecortados por pausas e vazios em busca de como expressar suas idéias. Esse nível de língua parece não interessar às empresas que desejam passar a imagem de eficiência e boa prestação de serviços aos clientes.

Outra distinção feita refere-se a quem já, mesmo dentro de uma margem de erros, consegue comunicar-se em inglês, estabelecer diálogos, preencher relatórios pré-formatados, mas ainda não tem autonomia para usar a língua livremente e com elaboração própria. Esse nível de conhecimento é identificado como intermediário, e parece ser o determinado pelas empresas para a entrada dos profissionais no mercado de trabalho, porque algumas empresas apostam na melhora desse nível de conhecimento ao longo do tempo com a continuidade do estudo da língua. Esse é o caso do investimento de algumas empresas na colocação de estagiárias.

Com relação aos níveis avançado e fluente de inglês, as declarações se mesclam e não permitem estabelecer distinção clara entre o que é fluente e avançado. O que os informantes indicam para explicar “fluência” parece ser uma maior vivência da língua, maior segurança e prontidão no uso do inglês, com menor margem de erros e, principalmente, algum conhecimento da cultura dos povos nativos de língua inglesa, daí, darem valor à vivência no exterior e a muitos anos de estudo.

Antes de passar às minhas considerações sobre esses aspectos referentes aos níveis de língua, vou complementar as informações sobre os procedimentos de seleção dos profissionais SEB, com os dados das informantes SEB, SB e AL sobre seus tempos de estudos de inglês e sobre como foi o seu próprio processo de seleção, conforme o quadro 3.10 a seguir.

Informante	Tempo que estudou inglês	Estuda inglês ainda	Estudou fora do Brasil	Procedimentos do teste de seleção									
				Entrevista oral	Compreensão oral	Leitura	Redação	Gramática	Tradução	Versão	Na AG ou no RH	Na consultoria de línguas	
Sara SEB	8 ANOS	Sim	Não	X	----	----	X	X	----	----	X	----	
Telma SEB	8 ANOS	Sim	Sim	X	X	X	X	X	----	----	----	X	
Isaura SEB	13 ANOS	Sim	Sim									TOEIC	
Malena* SEB	4 ANOS	Não	Não	----	----	----	----	----	----	----	----	Não fez teste	
Liane SB	6 ANOS	Sim	Não	X	----	----	X	X	----	----	X	----	
Mary SB	4 ANOS	Sim	Sim	X	----	----	X	----	----	----	X	----	
Hilda SB	7 ANOS	Não	Não	X	X	X	X	X	----	----	----	X	
Aline AL 3°	4 ANOS	Sim	Não	X	----	X	X	----	X	----	X	----	
Tereza* AL 3°	4 ANOS	Sim	Não	----	----	----	----	----	----	----	----	Não fez teste	
Kátia AL 3°	3 ANOS	Sim	Não	X	----	----	X	----	----	----	X	----	
Fabiana AL 4°	4 ANOS	Sim	Não	X	----	X	X	X	----	----	X	----	
Isabelle AL 4°	4 ANOS	Sim	Não	X	X	----	X	X	----	----	----	X	
Julia AL 4°	6 ANOS	Sim	Sim	X	----	X	X	X	----	----	X	----	

Quadro 3.10: Conhecimentos de inglês das SEB, SB, AL e seus processos de seleção (*não foram submetidas a teste de inglês)

Analisando os dados dos informantes RH e AG sobre os procedimentos para a seleção de profissionais, e contrastando esses dados com as informações dadas pelas SEB, SB e AL sobre seus próprios processos de seleção, torna-se difícil estabelecer qualquer relação que não seja de grande disparidade entre o que os setores de RH e AG disseram fazer e o que os dados das informantes SEB, SB e AL revelam acontecer: algumas são admitidas sem fazer teste de língua; outra é submetida ao TOEIC; alguns testes são aplicados pelas AG outros pelo RH; algumas fazem teste de produção e compreensão oral, gramática, redação, leitura; e, finalmente, as áreas de tradução e versão são as menos solicitadas enquanto que as áreas de produção oral e de redação são as mais visadas.

Talvez, essa grande disparidade entre as informações possa ser fruto das diferenças que existem entre as necessidades e portes das várias empresas envolvidas. Parece-me possível verificar que não há um procedimento padrão para a seleção de profissionais na situação-alvo, mas, dentre as várias formas de verificar a competência lingüística, as entrevistas orais e redações parecem predominar. Ficam os candidatos sujeitos às diferentes necessidades e diferentes visões das empresas em relação aos níveis de conhecimento da língua.

O que esses dados, aliados aos dados anteriormente já expostos sobre as tarefas, parecem mostrar com clareza é que o mercado é móvel, irregular e sujeito às diferentes necessidades e visões das diferentes empresas. Os critérios para a indicação de níveis de língua são bastante diversos e imprecisos, acredito que porque cada empresa os interpreta de acordo com suas próprias necessidades e crenças. As formas para contratar e verificar a competência lingüística das candidatas divergem tanto entre RH e AG quanto o que as SEB, SB e AL relatam. Apesar desse quadro confuso e incerto, o que os dados revelaram é que as AL de 3º e 4º anos do curso de SEB estão passando pelos processos de seleção independentemente da nomenclatura sobre o nível de inglês que possuam e estão atuando ativamente no mercado de trabalho, às vezes, executando tarefas próprias de SB ou SEB.

Finalizando, os dados apresentados nesta parte parecem sugerir duas questões. Uma é que no contexto deste trabalho de pesquisa, acredito que o curso de SEB pode, sim, ensinar o instrumental de trabalho em inglês representado pelas várias tarefas apresentadas nesta parte e que representam as tarefas que o mercado de trabalho espera que sejam executadas. Dessa forma, se as alunas forem capazes de executá-las a contento, a nomenclatura sobre o nível de conhecimento da língua inglesa que possuam passará a não fazer diferença.

Outra questão que os dados indicaram é que a titulação recebida quando terminam o curso não corresponde à situação funcional do mercado, ou seja, o título de SEB adquirido não garante a sua posição na carreira. Essa constatação de inadequação é representada pelas etapas pelas quais as secretárias bilíngües devem passar ao longo da sua carreira, a saber, estagiária, secretária bilíngüe júnior, secretária bilíngüe e secretária executiva bilíngüe. Ou seja, a titulação de SEB obtida ao final da graduação não corresponde à sua situação funcional porque esse título equivale ao grau funcional máximo a ser alcançado na carreira ao longo de uma vida profissional. Vida profissional essa que vai ser construída a partir do momento em que as alunas começam a trabalhar ainda na graduação, e que vai se desenvolver e aprimorar com a experiência advinda da prática profissional e do investimento na sua formação contínua, para que possam se tornar mais competentes no uso da língua inglesa. Assim, no que diz respeito à carreira profissional, ao final do curso, embora tenham sido e até estejam preparadas para executar as tarefas inerentes ao mercado de trabalho, elas parecem não estar prontas para ser SEB. Passam as alunas a enfrentar o dilema do mercado de trabalho no Brasil: o grande duelo entre a formação universitária e a experiência profissional. Conforme foi mostrado nos exemplos das alunas de 3º e 4º anos, algumas executam tarefas de SEB mesmo sendo ainda estagiárias, embora sejam registradas apenas como secretária júnior, secretária bilíngüe, secretária executiva ou assistente administrativa.

Para confirmar esse dado, relato o episódio que aconteceu enquanto eu fazia a entrevista com um dos informantes AG. Ele recebeu a solicitação de uma SEB de um cliente. Eu me prontifiquei a encaminhar algumas excelentes alunas do 4º ano. Ele, educadamente, explicou:

“... elas ainda são muito novinhas, muito cruas, ainda não dá. A SEB precisa da vivência e da experiência na carreira, assim, saída da universidade, é perda de tempo entrevistar”. José AG

3.2.5 Perfil do profissional SEB atual

Um dos meus questionamentos pessoais ao iniciar este trabalho de pesquisa era se valeria a pena levantar os dados sobre um curso que forma profissionais cuja atividade pudesse estar em extinção, segundo a minha interpretação pessoal. Caso essa minha desconfiança se confirmasse, este trabalho de pesquisa seria inútil. Por essa razão, movida por

essa dúvida, dentre as perguntas da entrevista semi-estruturada que fiz aos informantes dos setores de RH e das AG, perguntei-lhes quais seriam as perspectivas futuras para a função de secretária com a globalização crescente dos últimos anos.

Todos os 6 informantes de RH e os 5 informantes das AG foram enfáticos ao afirmar que essa não é uma profissão em extinção, mas está em pleno processo de transformação. Isto porque, com as fusões entre empresas e com a globalização mundial, o perfil de atuação das secretárias mudou e em particular o das Secretárias Executivas Bilíngües. Segundo eles, as secretárias precisam desenvolver novos hábitos de atuação e novos traços de personalidade para, ao longo de sua carreira, chegarem a ser as SEB desejadas pelas empresas atualmente. Assim, as secretárias que no passado atendiam apenas às necessidades de administrar a agenda do seu chefe, (em geral um só), atendiam telefone, não tomavam iniciativas, não tomavam decisões, não precisavam dominar o uso do computador e executavam suas tarefas de acordo com o que o chefe mandava, precisam hoje alargar seu campo de atuação, atendendo não só às necessidades do chefe, como também às do seu setor e às de sse setor dentro do contexto de interesses da empresa. Seu papel é hoje muito mais abrangente, seu campo de atuação alargou-se.

Um exemplo de como as secretárias em geral atuavam, foi dado neste trabalho através da informante Malena SEB. Como SEB da presidência de uma empresa nacional que é a maior exportadora de um produto alimentício brasileiro, ela trabalha há 25 anos para o mesmo chefe administrando a sua agenda profissional e resolvendo seus problemas pessoais quando necessário. Trabalha em uma sala só para si separada da do chefe, atende telefonemas, cuida da correspondência e da agenda e participa de reuniões secretariando-as para a execução de pautas e atas. Tudo é feito em português, embora ela seja uma Secretária Executiva Bilíngüe e esteja registrada como tal. Em seu mundo de trabalho, o computador é uma ferramenta de trabalho de uso pessoal, não existem telefonemas internacionais, nem correspondência em inglês, nem a necessidade de servir a um setor e à empresa além do seu chefe.

Com relação ao perfil da secretária de antigamente, vejamos alguns relatos dos informantes RH e AG:

“No passado o papel da secretária era de escravidão, de servidão apenas, ela não pensava, fazia...hoje ela é pensante, atuante, ela é fazedora”. Estela AG

“Antes ela só atendia telefones e atendia ao chefe e às suas necessidades pessoais, só executava tarefas mandadas pelo chefe, não tomava decisões”.
Luisa RH

“... era grande a desmotivação das secretárias que declaravam detestar a profissão, buscavam só ter um emprego...então não se preocupavam em crescer, em se desenvolver. Hoje devido à globalização, as exigências para quem trabalha dentro da modernidade são muito mais severas do que no passado”. José AG

“... antes ela era comprometida só com o chefe, hoje ela é comprometida com o chefe e com a empresa”. Cristiane RH

Hoje, as SEB, segundo todos os informantes RH, AG e SEB deste trabalho, trabalham para um ou mais chefes e atendem às necessidades do/s chefe/s e às do setor. Têm a responsabilidade de receber, administrar e encaminhar a correspondência em inglês (em português também, porém, o foco deste trabalho é o inglês) e toda a informação em inglês do setor. Os escritórios são hoje amplos espaços com divisórias baixas que deixam à vista as pessoas que ali trabalham, para que todos colaborem entre si, para que tudo flua muito rápida e eficientemente. Existem grupos, equipes e praticamente não há trabalho individual.

Os informantes contam que as transformações tecnológicas, com o advento e crescente e dominante uso do computador, da internet, das conferências por telefone, das videoconferências e das mudanças nas relações entre as empresas mundiais, transformaram o campo de ação das SEB. Seus chefes são geralmente executivos de presidência e vice-presidência de empresas e ocupam seu tempo na dedicação total aos interesses da empresa. Logo, há tarefas muito importantes para serem executadas no setor, que, para que o chefe tenha tempo disponível para contatos, reuniões e total envolvimento com os negócios, vão depender de quem as execute a contento e com eficiência, o que compete hoje à SEB. Hoje, a SEB não toma decisões sobre os negócios da empresa, mas os acompanha de perto, envolve-se com eles e com o grupo e contribui para que sejam realizados satisfatoriamente.

Três informantes das AG e 5 informantes de RH descreveram o perfil da secretária atual como o de alguém que precisa ter iniciativa, ser independente, ter autoconfiança, ter idéias, ter vontade de crescer e se desenvolver, ter espírito colaborativo, saber e querer

trabalhar em grupo, saber trabalhar suas emoções, ter bom humor, ter excelente autocontrole, saber dividir, saber agrupar, saber dar ordens, ter muito interesse sobre tudo o que ocorre ao seu redor. Segundo esses informantes, essa profissional é rara no mercado atualmente porque as que existem têm os vícios antigos do perfil anterior, já exposto, de servir apenas ao chefe e de serem as secretárias restritas ao telefone, ao cafezinho e à máquina de escrever. Por essa razão, e pela grande dificuldade encontrada pelas empresas para completar seus quadros de funcionários com secretárias com o perfil aqui descrito, grande parte das multinacionais está investindo nas estagiárias dos cursos de SEB das faculdades. Segundo eles, elas são mais motivadas, escolheram o curso por opção, trabalham com mais vontade, têm vontade de aprender e podem ser construídas dentro da filosofia de trabalho da empresa. Essa filosofia hoje se confirma com os dados apresentados na primeira parte deste trabalho sobre as necessidades de aprendizagem em que, dentre as 79 alunas do curso de SEB, a grande maioria (66) trabalha e faz o curso de SEB por opção (56). Seguem algumas justificativas dos informantes:

“... ela precisa ser rápida, desembaraçada, atuante, discreta, honesta, eficaz, ter iniciativa, saber buscar soluções rápidas e eficientes para facilitar o andamento do setor e dos negócios na empresa...quando o chefe não está, é sua tarefa fazer tudo fluir e caminhar, ela tem que estar ligada no todo da empresa”. Bete RH

“... tem que ter excelente bom humor, controle emocional para segurar as pontas do setor, saber trabalhar em situação de stress”. Alberta RH

“... procura buscar soluções antes de encaminhar pro chefe, trabalha lado a lado com o chefe, participa de reuniões sigilosas e importantes, seleciona o que vai ser relatado...a idoneidade é super importante...a SEB geralmente tem cultura diferenciada”. Ana RH

“... é o top de linha da empresa, é mais velha, mais madura...porque há situações emergenciais que exigem vivência, mais amadurecimento que uma pessoa mais velha vai ter”. Cristiane RH

“... hoje quem tem todo esse preparo e essa competência (a SEB) não está desempregado, logo não há como publicar anúncios, não tem gente com esse

preparo disponível...elas são poucas e consegui-las significa ter custos muito altos”. José AG

“... a modernização trouxe mudanças radicais, não é só a universidade que precisa se adaptar à realidade atual, as pessoas também precisam aprender que têm de estar em constante e contínua aprendizagem e desenvolvimento”. José AG

“... ela tem que ser uma líder e liderança é a habilidade de levar as pessoas a fazerem o que gostam e o que não gostam...tem que ter qualidades fundamentais como segurança, humildade, sigilo, habilidade, bom senso, discrição, equilíbrio emocional, otimismo, disponibilidade, senso de humor e de organização, bom relacionamento interpessoal, espírito de equipe, agora é tempo de aprender, de evoluir...*enquanto os vencedores comemoram, os perdedores se justificam*, é tempo de fazer”. Estela AG

“... uma das idéias foi começar a trabalhar com as estagiárias do curso de SEB. Por que? Porque eu tinha secretárias experientes, mas não tinha a motivação, não tinha o sangue novo, não tinha a vontade, né? Não tinha a vontade de quem está fazendo um curso por opção profissional e que inclusive tinha determinadas matérias que condiziam com as atividades do dia-a-dia...no estágio a pessoa está ávida por aprender ...aí a estagiária entrou com a renovação e aí criou-se um outro problema que as pessoas passaram a ter um outro parâmetro: puxa, então eu não quero mais esta coisa arcaica que me serve cafezinho...quero alguém mais inteligente que pense, que agregue valor, que se envolva com o negócio da empresa”. Cristiane RH

Através dos relatos sobre o profissional SEB atual feitos pelos informantes de RH e das AG, parece-me claro que o SEB é o posto mais alto na carreira que os secretários podem alcançar. Repetindo a afirmação feita anteriormente, é na verdade uma meta a ser atingida e construída ao longo de uma vida profissional, não é, portanto, o produto final de um curso de graduação de SEB. As características pessoais e profissionais aqui descritas dependem, na sua maioria, do empenho e dedicação pessoal dos profissionais. O que um curso de SEB pode e deve fazer é estruturar-se adequando seus objetivos de maneira que possa satisfazer as necessidades de uso da língua inglesa aqui apresentadas. Acredito que o curso de SEB pode,

sim, capacitar seus alunos a ser Secretários Bilíngües, mas os dados parecem indicar que a construção do Secretário Executivo Bilíngüe vai depender do empenho e desempenho de cada um. Vejamos a comparação entre as características do SEB de antes das transformações mundiais recentes e das características desejadas para o SEB de hoje, reunidas no quadro abaixo:

O PERFIL DO SECRETÁRIO EXECUTIVO BILÍNGUE	
ANTES DA GLOBALIZAÇÃO Segundo todos informantes RH e AG	DEPOIS DA GLOBALIZAÇÃO Segundo 5 informantes RH e 3 AG
Era: <ul style="list-style-type: none"> - mais velha - mais experiente - honesta - discreta - servil - limitada - obedecia a ordens - secretária do chefe - não dominava o uso do computador 	É: <ul style="list-style-type: none"> - mais jovem ou mais velha - experiente - honesta - discreta - obediente - secretária do chefe, do setor, da empresa Precisa ter: <ul style="list-style-type: none"> - domínio do uso do computador - bom humor - controle emocional - iniciativa - visão administrativa - liderança - desembaraço - tato, diplomacia - conhecimento do que acontece ao seu redor - disponibilidade de tempo - DRT Precisa saber: <ul style="list-style-type: none"> - comandar, dar ordens - argumentar - negociar - tomar decisões - trabalhar em grupo - aprender Precisa ser: <ul style="list-style-type: none"> - “pensante” - dinâmica - atuante - flexível - aberta a mudanças

Quadro 3.11: O perfil do profissional SEB

A partir da comparação entre a qualificação para a SEB que os informantes apontam como antiga com a qualificação para o que eles chamam de SEB atual, destaca-se um elenco de atributos de personalidade, de maturidade e de crescimento pessoal que nada têm a ver com as tarefas em inglês que precisam ser executadas.

Analisando-se a SEB de “antes” e a de hoje, percebe-se que ambas precisam ser experientes, honestas e discretas. Quanto à faixa etária, ela parece ir ao encontro da faixa revelada pelas informantes SEB deste trabalho, a saber: 40, 42 e 52 anos (Metodologia, p.31). É uma faixa etária que pressupõe amadurecimento mental e emocional e maior experiência profissional. Alguns informantes revelam que hoje, independentemente da idade, o mais importante é a SEB ter total domínio do uso computador, possuir características de liderança, de iniciativa, de independência, de desembaraço, de tato, de diplomacia e, principalmente, de saber o que acontece ao seu redor, para, em situações da ausência do chefe, saber como agir em benefício do setor e dos negócios. Nesse aspecto, a SEB de “antes” tinha seu trabalho mais ligado ao chefe do que ao setor ao qual servia, basicamente atendia telefonemas, controlava a agenda do chefe, obedecia às ordens do chefe, mas não tinha uma atuação mais abrangente e atuante como é desejado da SEB atual.

Há outros aspectos que despontam na comparação entre as duas SEB. Deseja-se que a SEB atual tenha bom-humor e bom controle emocional para contagiar os que com ela trabalham e para saber atuar em situações de stress. Que saiba comandar, diferentemente da SEB de antes, (que basicamente obedecia a ordens), que seja interessada e queira aprender sempre e que esteja informada do que acontece no setor para agir rápida e eficientemente. O mundo dos negócios atual exige rapidez e eficácia. Por isso, os informantes reiteraram diversas vezes que a SEB atual deve ser “pensante”, dinâmica, flexível, atuante, isto é, que esteja atenta a tudo o que acontece ao seu redor e que tome decisões, agindo em parceria com o chefe e com o setor e, conseqüentemente, em benefício da empresa.

Ao meu ver, as características acima podem ser expostas aos alunos de um curso de graduação de SEB através de palestras e seminários, compreendendo um longo processo de conscientização a respeito das características desejadas atuais, mas não representam disciplinas a serem ensinadas. Ao contrário, resultam do crescimento e do desenvolvimento emocional de cada profissional atuando no mercado de trabalho e pode-se citar, comparativamente, que nenhum curso de graduação forma presidentes de empresas. Eles constroem-se como tal a partir da sua experiência profissional, independentemente da formação que tenham tido.

3.2.6 Relações entre os resultados apresentados e o curso de SEB

3.2.6.1 O manual do vestibular e os programas do curso de SEB

Ao buscar informações sobre o vestibular para o curso de SEB, os vestibulandos recebem um manual com as informações sobre o curso de SEB. As informações nele contidas podem, talvez, levar as alunas a achar que terminarão o curso de SEB fluentes em inglês ao afirmar que a língua inglesa ocupa cerca de 40% do currículo porque “a sua *fluência* é muito importante para a profissão”. Ao verificar as ementas das disciplinas de inglês do currículo do curso de SEB apresentadas no manual, encontram-se as seguintes informações:

- Para Língua Inglesa I e II (do 1º ano): Prática intensiva da Língua inglesa com o objetivo de desenvolver a capacidade de entender, ler, escrever e falar;
- Para Prática Oral I, II (2º ano), III e IV (3º ano): desenvolvimento do controle das formas e estruturas da língua como meio de comunicação na área da indústria e do comércio;
- Para Leitura Intensiva I, II (2º ano), III e IV (3º ano): Desenvolvimento da habilidade de aprender a estrutura de textos cujos assuntos estejam ligados às áreas de Direito, Contabilidade, Economia e Administração;
- Para Redação I, II (2º ano) III e IV (3º ano): Desenvolvimento de habilidades de expressão escrita nas áreas de Direito, Contabilidade, Economia e Administração;
- Prática de Pronúncia I e II (3º ano): Sensibilização do aluno para aspectos relevantes da pronúncia do inglês, com vistas ao desenvolvimento da compreensão e produção orais e da fluência;
- Prática de Tradução (4º ano, 1º semestre): Instrumentalização para a realização satisfatória do ato tradutório, aplicado a textos comerciais, técnicos e de negócios;
- Prática de Tradução e Versão (4º ano, 2º semestre): Desenvolvimento das habilidades de traduzir textos em língua inglesa, e de verter textos para a língua inglesa, com o aprimoramento de técnicas necessárias à consecução desses objetivos como seletividade e pontos principais, para textos especializados.

As ementas mostram um currículo voltado para o uso profissional da língua inglesa no mercado de trabalho, mas são ementas de caráter amplo e altamente subjetivo. Os objetivos específicos de uso da língua inglesa pelos profissionais SEB na situação-alvo não são identificados nem apresentados. E eu acredito que foram justamente essa indefinição e abrangência das ementas que contribuíram para que a elaboração dos respectivos programas das disciplinas do curso recebesse um caráter de ensino de inglês geral, como ocorreu até a época em que os dados de pesquisa deste trabalho foram coletados.

3.2.6.2 Os programas do curso de SEB

Para finalizar as considerações sobre os resultados apresentados e o curso de SEB citado neste trabalho, passo, apenas a título de comparação e sem a intenção de analisá-lo agora, ao conteúdo das disciplinas e aos seus respectivos créditos (cred.) do curso em vigor, ano 2002, para contrastá-lo com as tarefas da situação-alvo apresentadas. Será que esses conteúdos correspondem às necessidades da situação-alvo atuais elencadas neste trabalho de pesquisa? Vejamos:

a) Conteúdo das disciplinas de inglês do 1º ano (1º e 2º semestres):

Disciplina	Conteúdo	
Língua Inglesa I	Parte escrita (4 cred.) Elaboração de textos: - cartas pessoais - relatos de eventos - descrição - cartas comerciais - relatórios	Parte oral (4 cred.) - Apresentar, cumprimentar, trocar informações de caráter pessoal - Falar sobre situações presentes, rotina diária, preferências, hábitos - Comparar objetos, lugares e pessoas - Falar sobre características físicas e traços de personalidade de pessoas - Expressar opiniões, concordar, discordar - Falar sobre habilidade e capacidade pessoal, fazer pedidos - Falar sobre o passado, infância, vida escolar, comparação entre presente e passado - Falar sobre ações que estão em andamento no momento ou temporariamente
Língua Inglesa II	Elaboração de textos: - cartas pessoais - relatos de eventos - descrição	- Trocar informações de caráter pessoal - Fazer relatos de situações presentes e passadas - Pedir e dar informações sobre lugares, direções, roteiros - Falar sobre vestuário - Falar sobre planos futuros e predições - Falar sobre situações de consumo: compras, restaurantes, etc.

Quadro 3.12: Conteúdo das disciplinas de inglês do 1º ano do curso de SEB

b) Conteúdo das disciplinas de inglês do 1º semestre do 2º ano:

Prática Oral I (4 cred.)	Redação I (2 cred.)	Leitura Intensiva I (2 cred.)
<ul style="list-style-type: none"> - Solicitar e fornecer informações sobre empregos, funções no emprego, tarefas, rotina de trabalho; responsabilidade - Receber visitantes - Solicitar e fornecer informações sobre aspectos turísticos das cidades e países - Solicitar e fornecer informações sobre desenvolvimento na carreira profissional; sobre o passado da empresa, seu prognóstico futuro - Conversar informalmente em situações sociais e em situações de trabalho - Solicitar e fornecer informações sobre caminhos, meios de transporte, horários - Realizar conversas telefônicas 	<p>Redação de recados e bilhetes para:</p> <ul style="list-style-type: none"> - recusar e aceitar convites - desculpar-se - dar explicações e instruções - solicitar favores ou informações - redação de memorandos - unidades gramaticais relevantes à produção eficiente dos itens acima, ou que, ao longo do semestre, se mostrarem necessárias ao grupo de alunos em questão (*Este item se repete em Redação II, III e IV) 	<ul style="list-style-type: none"> - Textos autênticos de diferentes fontes e variada complexidade lingüística, visando ao desenvolvimento da habilidade da leitura em língua inglesa, principalmente a partir dos tópicos a seguir: - Conscientização das estratégias utilizadas para a compreensão de textos escritos em língua materna e sua possível transferência para a língua estrangeira - Reconhecimento dos elementos não-verbais do texto e utilização eficiente dos mesmos - Reconhecimento da organização textual através dos mecanismos de coerência e coesão - Identificação da tipologia textual como elemento facilitador da compreensão, especialmente nos textos técnicos da área de secretariado - Reconhecimento de aspectos gramaticais que possibilitem uma leitura mais eficiente - Desenvolvimento de uma atitude crítica face ao texto, nas dimensões formais e de conteúdo

Quadro 3.13: Conteúdo das disciplinas de inglês do 1º semestre do 2º ano

c) Conteúdo das disciplinas de inglês do 2º semestre do 2º ano:

Prática Oral II (4 cred.)	Redação II (2 cred.)	Leitura Intensiva II (2 cred.)
<ul style="list-style-type: none"> - Explicar sobre regras sociais e regras da empresa - Comunicar-se ao telefone: fazer e receber telefonemas, anotar mensagens - Pedir e oferecer ajuda - Conversar sobre os planos futuros da empresa - Agendar compromissos - Descrever a função e as características de um produto - Comparar produtos e serviços - Fazer, aceitar e recusar convites - Comparar práticas de trabalho em diferentes países - Discutir sugestões sobre problemas da empresa - Descrever e recomendar lugares a serem visitados - Discutir problemas diversos - Finalizar conversas e reuniões 	<p>Redação de cartas dos tipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pedidos de emprego - respostas a anúncios de emprego - pedidos de desculpas por faltas cometidas por si ou pela empresa - (*) Idem Redação I 	<ul style="list-style-type: none"> - Atividades com textos em língua estrangeira visando o reconhecimento dos elementos não-verbais do texto e sua futura utilização eficiente - Textos autênticos de diferentes fontes visando desenvolver a habilidade de leitura em língua inglesa. O critério de seleção desses textos não é em primeiro lugar a complexidade lingüística intrínseca, mas principalmente, o interesse geral do assunto e a adequação aos objetivos do curso - Estudo dos aspectos gramaticais que possibilitem uma leitura mais eficiente, com foco especial em: <ul style="list-style-type: none"> - afixos - referentes - sintagmas nominais - diferentes categorias gramaticais de itens lexicais iguais

Quadro 3.14: Conteúdo das disciplinas de inglês do 2º semestre do 2º ano

d) Conteúdo das disciplinas de inglês do 1º semestre do 3º ano:

Prática Oral III (2cred.)	Redação III (2 cred.)	Leitura Intensiva III (2 cred.)
<ul style="list-style-type: none"> - Trocar informações pessoais - Fazer convites - Resolver problemas pessoais - Expressar opiniões - Descrever causa e efeito - Qualificar preferências - Avaliar experiências passadas 	<p>Elaboração de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - resumé - cartas comerciais de: <ul style="list-style-type: none"> - aceitação - desculpas - reclamação - discordância - recusa - pedido - resposta a pedido - (*) Idem Redação I 	<p>-(*) Exatamente igual ao conteúdo de Leitura Intensiva II</p>

Quadro 3.15: Conteúdo das disciplinas de inglês do 1º semestre do 3º ano

e) Conteúdo das disciplinas de inglês do 2º semestre do 3º ano

Prática Oral IV (2 cred.)	Redação IV (2 cred.)	Leitura Intensiva IV (2 cred.)
<ul style="list-style-type: none"> - Trocar informações pessoais - Fazer convites - Expressar opiniões - Resolver problemas pessoais - Descrever causa e efeito - Qualificar preferências - Avaliar experiências passadas 	Elaboração de cartas comerciais sobre: <ul style="list-style-type: none"> - pedidos - respostas a pedidos - memorandos - atas - contratos comerciais - (*) Idem Redação I 	-(*) Exatamente igual ao conteúdo de Leitura Intensiva II

Quadro 3.16: Conteúdo das disciplinas de inglês do 2º semestre do 3º ano

f) Conteúdo das disciplinas de inglês do 1º semestre do 4º ano:

Prática Avançada de Língua Inglesa I (2 cred)	Prática de Compreensão de Textos Orais (2 cred.)	Prática de Tradução I (2 cred.)
Atividades orais propostas dentro dos temas: <ul style="list-style-type: none"> - relacionamento com superiores e colegas no ambiente de trabalho - levantamento e análise de empresas de diversos ramos - descrição de cargos e atividades cotidianas - situação profissional no Brasil e em outros países - vantagens e desvantagens de trabalhar meio-período e tempo integral - solução de problemas - conceito de produto e apelo ao consumidor - elaboração de apresentações de marketing e vendas - comportamento em atividades de negócios 	<ul style="list-style-type: none"> - Materiais autênticos da área de atuação profissional visando ao desenvolvimento da habilidade de compreensão de textos orais de interesse geral na língua inglesa e que estejam adequados aos objetivos do curso 	<ul style="list-style-type: none"> - Tradução de textos: <ul style="list-style-type: none"> - da área empresarial - jurídico-comerciais - da área de relações internacionais e de recursos humanos - Fontes (* repete-se em P T II): <ul style="list-style-type: none"> - revistas especializadas - colunas especializadas em jornais e periódicos - folhetos informativos e de divulgação - páginas e sites da Internet - publicações empresariais

Quadro 3.17: Conteúdo das disciplinas de inglês do 1º semestre do 4º ano

g) Conteúdo das disciplinas de inglês do 2º semestre do 4º ano:

Prática Avançada de Língua Inglesa II (2 cred.)	Prática de Tradução II e Versão (4 cred.)
Atividades orais sobre: <ul style="list-style-type: none"> - tipos de entrevistas em processos seletivos - tipos de CVs - técnicas de marketing - ética na empresa - técnicas de negociação - cultura empresarial - formação de equipes de trabalho - globalização - trabalho e lazer - organização de eventos - política contra assédio sexual - estilos de comunicação, estilos de pensamento - processo de solicitação de aumento salarial - temas diversos 	<ul style="list-style-type: none"> - Tradução e versão de textos: <ul style="list-style-type: none"> - da área empresarial - jurídico-comerciais - da área de relações empresariais e recursos humanos - Elaboração de glossários específicos da área empresarial - (*) Idem Prática de Tradução I do 1º semestre

Quadro 3.18: Conteúdo das disciplinas de inglês do 2º semestre do 4º ano

Os conteúdos das disciplinas do curso de datas anteriores a 2000 eram todos baseados no estudo da narrativa, descrição e argumentação para as disciplinas de leitura e escrita; nas disciplinas para a produção e compreensão oral o foco era no uso das funções comunicativas. Tanto o conteúdo de escrita e leitura como o de compreensão e produção oral eram voltados para o uso do inglês geral: para comunicar-se em situações gerais e não específicas de um curso de SEB. Quanto aos conteúdos dos programas de 2002 apresentados acima, todos estão diretamente ligados aos objetivos específicos de cada disciplina. Neles, pode-se observar que o planejamento está se voltando para o curso de SEB, uma vez que algumas modificações foram introduzidas e o curso passou a ter identidade própria, distanciando-se do caráter de curso de inglês geral que sempre havia tido.

Respondendo à pergunta feita anteriormente, antes da apresentação dos conteúdos das disciplinas, eu acredito, sim, que algumas das necessidades da situação-alvo que foram aqui apresentadas estão contempladas no curso atual, como também acho que o curso está caminhando para adquirir um caráter instrumental. No momento, contudo, e sem desejar me alongar sobre um assunto que, pela sua complexidade vai merecer um trabalho futuro, parece-me claro que muitas das necessidades identificadas neste trabalho não fazem parte dos programas do currículo atual.

Citando apenas alguns exemplos, tarefas como escrever e ler e-mails, faxes, relatórios e anotar ditados não são otimizadas, apesar dos resultados deste trabalho terem indicado que são muito executadas pelas profissionais em serviço. As disciplinas de versão

e tradução são genéricas e não privilegiam as indicações aqui feitas da necessidade de se trabalhar com textos como relatórios, documentos, artigos, manuais e, eventualmente, vídeos, além de, também, não interagirem com as disciplinas de escrita e leitura. Com relação ao uso do computador, atualmente ele é pouquíssimo usado nas aulas de inglês devido à falta de vagas no laboratório de informática. Porém, os dados indicaram que seu uso precisa ser intensificado e direcionado para a prática de e-mails, ditados e busca na internet, uma vez que tal prática beneficiaria as aulas de redação e de leitura.

Da maneira como estão apresentados atualmente, os conteúdos das disciplinas de leitura são altamente genéricos e não contemplam os textos aqui expostos, ignorando a rica possibilidade da sua relação com as atividades de leitura e escrita das outras disciplinas do próprio curso (com a possibilidade de usarem textos em inglês) como Ética Profissional, Introdução à Filosofia, Introdução ao Pensamento Teológico, Fundamentos de Direito, Problemas Sócio-Culturais-Econômicos Contemporâneos, Relações Humanas e Relações Públicas, etc.

Quanto às disciplinas de oral, as funções comunicativas devem continuar a ser ensinadas porque elas constituem a língua propriamente dita, porém, há que se considerar a importante contribuição dos resultados referentes às tarefas orais levantados neste trabalho. Essa contribuição se refere ao direcionamento do uso da língua estudada para as situações de uso que foram aqui indicadas, como a necessidade de colocar o foco da sua prática em apresentações sobre aspectos históricos e descritivos das empresas e dos produtos, entrevistas para empregos, contatos telefônicos, aspectos sócio-culturais do estado de São Paulo e do Brasil, contatos de trabalho e sociais e relatos pessoais. Os resultados indicaram também que, em todas essas atividades, grande atenção deve ser dada aos aspectos culturais e de polidez de uso da língua inglesa. Além disso, o contato com falantes nativos e estrangeiros de língua inglesa deve ser intensificado para o desenvolvimento da compreensão oral e para a familiarização com o inglês de falantes com diferentes sotaques.

Por outro lado, acredito que as disciplinas desse curso favorecem a interdisciplinaridade, prática essa que muito contribuiria para a consolidação do conteúdo ensinado e poderia ser altamente benéfica para as alunas, uma vez que estas têm tão pouco tempo para estudos extra-classe. Em suma, pode-se perceber que ainda há muito por fazer para ajustar o curso de SEB à abordagem de ensino instrumental, em um trabalho que vai exigir muito tempo, atenção e dedicação por parte de todos os envolvidos com esse curso.

Trabalho esse, que vai envolver a avaliação, seleção e graduação das tarefas aqui apresentadas para determinar seus diferentes graus de complexidade a fim de que sejam distribuídas pedagogicamente ao longo do curso, de forma que as tarefas mais simples possam vir a ser desenvolvidas nos primeiros anos do curso e as mais complexas posteriormente.

Um outro aspecto a se destacar quando da análise dos conteúdos acima expostos, é com relação aos materiais usados no curso. Como grande parte dos programas de leitura, escrita, tradução e versão contam com materiais selecionados pelos respectivos professores a partir de diversas fontes, a prática pedagógica se enfraquece quando, na verdade, poderia estar se beneficiando da contribuição das próprias alunas que já atuam no mercado de trabalho, passando, assim, a contar com exemplos de materiais autênticos para a prática e o desenvolvimento da língua. Finalmente, acredito que se deve examinar cada disciplina à luz dos resultados aqui apresentados, para que diversos ajustes e mudanças sejam feitos, e acho que, certamente, os dados deste trabalho de pesquisa indicam o caminho a seguir.

3.2.6.3 O curso de SEB da universidade em que leciono e outros cursos de SEB

Reitero que não é propósito deste trabalho de pesquisa avaliar o curso de SEB em que atuo. Uma vez tendo sido identificadas as tarefas em inglês da situação-alvo, é meu propósito, em um trabalho futuro, ajustar o currículo atual às novas necessidades levantadas. Pretendo esclarecer que, o que me direcionou para o levantamento e análise das necessidades de uso da língua inglesa aqui apresentados, foi, exatamente, o desconforto que eu, como professora, sentia por não ter claros e definidos os objetivos do curso em que leciono na época em que iniciei esta pesquisa. Esses objetivos hoje estão claros e definidos e concretizam-se nas tarefas aqui apresentadas, as quais são altamente relevantes porque podem, sem dúvida, orientar a minha prática pedagógica futura e beneficiar o curso como um todo nas suas diversas disciplinas.

Para explicar melhor a relevância deste trabalho, fiz uma retrospectiva sobre o curso de SEB aqui em questão. Consultei sua coordenação e recebi informações de que, em nenhum momento do curso, nem antes da sua implantação e nem ao longo do mesmo, foi feita uma análise de necessidades sobre o uso da língua inglesa na situação-alvo tão criteriosa e abrangente quanto esta aqui apresentada.

Na época em que o curso foi implantado em 1978, as disciplinas foram distribuídas entre as quatro habilidades a serem ensinadas e desenvolvidas seguindo a sugestão de algumas empresas consultadas. Em 1995, quando se desenvolveram os estudos para a reforma curricular do curso de SEB, algumas mudanças foram introduzidas a partir de modelos de cursos de SEB em vigor no mercado naquele momento, de contatos com poucas empresas para sugestão de necessidades em geral, mas não especificamente quanto ao uso da língua inglesa, e de opiniões dos próprios alunos do curso de graduação.

Baseando-me nessas informações, acredito que os resultados referentes às tarefas funcionais e sociais aqui identificadas representam um instrumento importante para a atualização do curso de SEB e para o ajuste das suas disciplinas às necessidades de mercado atuais. As características e frequência das tarefas deverão merecer análise cuidadosa e detalhada para a sua distribuição entre as diferentes disciplinas e seus diferentes momentos no curso. Esse procedimento poderá garantir o planejamento adequado das disciplinas voltado para o uso real que os alunos farão da língua para atuar no mercado de trabalho.

Acho importante ressaltar que, os resultados sobre as tarefas aqui apresentados são próprios da cidade de São Paulo, onde os dados foram colhidos. Dessa forma, acredito, fortemente, que esses resultados serão úteis e poderão ser generalizados e aplicados a outras instituições de ensino da capital paulista porque, pelo freqüente e insistente contato de colegas pedindo opiniões e sugestões a respeito do curso, eles também parecem não ter os objetivos do curso claros e definidos. Porém, para outras regiões, com características sócio-econômico-culturais diferentes das de uma grande metrópole, nova análise de necessidades será necessária porque os resultados poderão divergir. Como exemplo, cito o trabalho de Araújo (1999), sobre a análise de necessidades para um curso de SEB desenvolvido em outro estado do Brasil, que obteve resultados totalmente discrepantes em relação ao uso da língua inglesa na situação-alvo, na qual as profissionais eram muito pouco solicitadas no uso da língua inglesa.

Ainda com relação ao uso futuro dos resultados deste trabalho de pesquisa, coincidentemente, indico que ele se completa em um momento bastante oportuno da existência do curso de SEB na universidade em que trabalho. No segundo semestre de 2002, quando estes resultados serão disponibilizados para os Departamentos de Inglês e de

Português¹ da universidade, estaremos desenvolvendo os estudos para a reforma curricular do curso. Assim, acredito que os resultados aqui apresentados serão de grande valia, também, para a reforma curricular prevista.

Quanto às necessidades de aprendizagem dos alunos aqui levantadas, são relevantes e esclarecedoras para termos conhecimento a respeito do seu público-alvo. Acho seu valor pedagógico importante, porém não podem ser estendidas a toda uma população de cursos de SEB. Como a cada ano recebemos uma clientela diferente, e como os valores sociais e econômicos de uma sociedade mudam constantemente, acho imprescindível que esse levantamento seja renovado a cada turma que inicia o curso, onde quer que ele seja dado.

¹Na universidade em que trabalho, o curso de SEB está vinculado ao Departamento de Português.