



**O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO E AS LÍNGUAS ESTRANGEIRAS:
UMA EXPERIÊNCIA DE ENSINO DE LÍNGUA FRANCESA NO SINDICATO DAS(OS)
SECRETÁRIAS(OS) DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**THE SECRETARIAL PROFESSIONAL AND THE FOREIGN LANGUAGES: A
LEARNING EXPERIENCE OF FRENCH LANGUAGE IN THE SECRETARIES UNION
IN THE STATE OF SÃO PAULO**

Emili Barcellos Martins Santos

Doutoranda em Letras pela Universidade de São Paulo – USP

E-mail: emilimartins@yahoo.com.br (Brasil)

Maria Sabina Kundman

Doutora em Letras pela Universidade de São Paulo – USP

Professora da Universidade de São Paulo – USP

E-mail: sabinak@terra.com.br (Brasil)

Data de recebimento do artigo: 15/09/2012

Data de aceite do artigo: 15/11/2012

**O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO E AS LÍNGUAS ESTRANGEIRAS:
UMA EXPERIÊNCIA DE ENSINO DE LÍNGUA FRANCESA NO SINDICATO DAS(OS)
SECRETÁRIAS(OS) DO ESTADO DE SÃO PAULO**

RESUMO

No lugar do profissional de secretariado do passado – sempre às voltas com a datilografia, atendendo ao telefone, anotando recados e cuidando da agenda do chefe –, o secretário atual domina e acompanha os acontecimentos da empresa onde trabalha, interliga equipes e participa do dia a dia do executivo. Assim, o exercício desta profissão requer do profissional de secretariado dos dias atuais certas exigências, tais como o domínio de uma ou mais línguas estrangeiras. Este trabalho tem como objetivos apresentar, discutir e analisar uma experiência de ensino de francês língua estrangeira para profissionais de secretariado. O curso “Língua francesa para profissionais de secretariado” foi ministrado nas dependências da sede do Sindicato das(os) Secretárias(os) do Estado de São Paulo no período de março a novembro de 2009 e contou com a participação de treze aprendizes atuantes no mercado de trabalho como secretárias. Este estudo de caso revela o cerne do trabalho do professor: o de ser o responsável pela concepção de formações linguísticas que aliem protocolos de concepção e procedimentos de Francês com Objetivos Específicos (FOS) a uma orientação para a área secretarial. Espera-se que esta pesquisa forneça elementos para alimentar a reflexão de professores – principalmente aqueles responsáveis pela formação de profissionais de secretariado – que, como as autoras, consideram o ensino de línguas estrangeiras para públicos especializados um campo extremamente dinâmico marcado por constantes incertezas no qual não é possível, nem desejável, o estabelecimento de parâmetros rígidos e imutáveis.

Palavras-chave: Secretariado; Francês Língua Estrangeira; Objetivos Específicos.

**THE SECRETARIAL PROFESSIONAL AND THE FOREIGN LANGUAGES: A
LEARNING EXPERIENCE OF FRENCH LANGUAGE IN THE SECRETARIES UNION
IN THE STATE OF SÃO PAULO**

ABSTRACT

Instead of the secretarial professional of the past, always involved with activities as typing, answering the phone, writing notes and in charge of the schedule of the executive, this professional nowadays dominates and follows the events of the company where he/she works, joining teams and participating in the daily activities of the executive. Thus, the exercise of this profession requires of the secretaries nowadays certain requirements, such as the master of one or more foreign languages. This paper aims at describing, analyzing and discussing a teaching/learning experience to secretaries regarding the French language. The experimental course was taught at the Secretaries Union in the state of São Paulo from March to November 2009 and it had 13 secretaries. This case study reveals the core of a teacher’s job: the one of being responsible for the conception of linguistic formation that put together conception protocols of French for Specific Purposes (FOS) with the secretarial orientation. This research aims at providing elements to promote teachers’ reflections – mainly those in charge of the formation of secretarial professionals – that, as the authors, consider the teaching of foreign languages for specific purposes a field extremely dynamic and marked by constant uncertainty in which it is not possible or desired to establish rigid and unchanging parameters.

Keywords: Secretarial Science; French as a Foreign Language; Specific Purposes.

1 INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas, a profissão de secretário sofreu significativas mudanças em decorrência da necessidade de acompanhar as transformações tecnológicas e organizacionais ocorridas em escala internacional. No lugar de um profissional executor de meras tarefas rotineiras como ocorria até o início dos anos de 1990, atualmente o profissional de secretariado desempenha diversos papéis de relevância nas empresas. No lugar do profissional das décadas anteriores, sempre às voltas com a datilografia, atendendo ao telefone, anotando recados e cuidando da agenda do chefe, entra no cenário um profissional que domina e acompanha os acontecimentos da empresa onde trabalha, interliga equipes e participa do dia a dia do executivo. Assim, o exercício desta profissão requer do profissional de secretariado dos dias atuais certas exigências, tais como o domínio de uma ou mais línguas estrangeiras. Esta é uma condição necessária, sobretudo, àqueles que trabalham ou almejam trabalhar em alguma das diversas empresas multinacionais localizadas no país, bem como empresas brasileiras que já atuam no mercado internacional ou que pretendem atuar, pois como afirma Bruno (2006, p. 27):

Com o fator da globalização uma das habilidades mais exigidas desse profissional [de secretariado] é a fluência em idiomas para leitura, versão, tradução e conversação, mas focada na linguagem culta, independentemente do idioma em questão, bem como conhecimentos protocolares das diferentes culturas.

Nos setores de recursos humanos das grandes empresas, observa-se uma nítida preferência aos currículos de candidatos que dominem outros idiomas e isso é um determinante para o estabelecimento das remunerações. De acordo com o guia de salários¹ disponibilizado no sítio da Federação Nacional das Secretárias e Secretários (Fenassec), enquanto a média salarial de um profissional de secretariado que domine somente o português é de R\$ 1.500,00; a de um profissional bilíngue é de R\$ 2.500,00 e a do trilíngue, de R\$ 3.500,00.

A Resolução CES/CNE 3/2005 estabelece o ensino de, pelo menos, uma língua estrangeira nos currículos dos cursos de secretariado no país. Assim, como o idioma mais solicitado pelas empresas atualmente é o inglês, a maioria das graduações em secretariado é bilíngue (português/inglês).

Porém, algumas instituições de ensino oferecem cursos de secretariado trilíngue, possibilitando aos alunos a aprendizagem de outro idioma além do inglês. Sendo o espanhol o

¹ Disponível em <<http://www.fenassec.com.br/guia.htm>>. Acesso em 4 mar. 2010.

segundo idioma mais requisitado pelo mercado de trabalho para esta área atualmente, esta é a língua estrangeira da maioria das graduações trilingue em secretariado no Brasil.

Em relação à língua francesa, apesar de ser expressivo o número de empresas francófonas presentes no Brasil, somente cinco estabelecimentos de ensino de nível superior oferecem em sua grade curricular este idioma. Desta forma, surge o interesse em oferecer o curso objeto desta pesquisa, voltado para profissionais de secretariado já inseridos no mercado de trabalho.

Como o inglês é a língua estrangeira predominante no ensino escolar de 1º e 2º graus no Brasil, observa-se que a maioria dos aprendizes que procura uma formação em língua francesa não possui um nível avançado de proficiência neste idioma. Sendo assim, acreditamos que o professor de francês de uma turma composta por atuais ou futuros profissionais de secretariado deve estar preparado para oferecer um curso que, desde a primeira aula, procure atender às necessidades específicas da realidade da profissão, levando em consideração o baixo nível de proficiência dos aprendizes. Além disso, neste tipo de ensino, o professor deve trabalhar não somente características linguísticas e discursivas, mas também culturais e, desta forma, sensibilizar os aprendizes às semelhanças e diferenças entre sua própria cultura e aquela presente no futuro ambiente de trabalho do aprendiz.

2 METODOLOGIA DE PESQUISA

Esta pesquisa tem como objetivos os de descrever, analisar e principalmente discutir uma experiência de ensino/aprendizagem de francês voltada para profissionais de secretariado. Sendo assim, os procedimentos da abordagem qualitativa nos pareceram os mais adequados.

Segundo Oliveira (2005, p. 41), a abordagem qualitativa pode ser conceituada como sendo um processo de reflexão e análise da realidade por meio de métodos e técnicas para compreensão detalhada do objeto de estudo. Esta abordagem visa buscar informações fidedignas para se explicar em profundidade o significado e as características de cada contexto em que se encontra o objeto de pesquisa. Para Khoury (2008, p. 126 *apud op. cit.*), a interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicos neste tipo de abordagem. O pesquisador é o instrumento-chave, pois tem contato direto com o ambiente natural – fonte direta para coleta de dados – e com a situação investigada.

Todavia, esta pesquisa não se restringiu a dados qualitativos. A abordagem quantitativa também foi empregada com o intuito de obter dados mensuráveis por meio da utilização de recursos

e técnicas estatísticas, como no caso do tratamento das informações obtidas nos questionários. De acordo com Oliveira (2005, p. 43), adotar a prática de combinar técnicas de análise quantitativa com técnicas de análise qualitativa proporciona maior nível de credibilidade e validade aos resultados da pesquisa, evitando-se, assim, o reducionismo por uma só opção de análise. Esta visão também é compartilhada por Strauss e Corbin (2008, p. 44), que afirmam que o pesquisador deve fazer uso de todo e qualquer método disponível a fim de construir uma teoria densa, bem desenvolvida, integrada e ampla.

Ao participar do curso objeto deste estudo como professora, a pesquisadora passou a desempenhar o papel de observadora-participante. Participou do contexto que estava sendo observado/investigado, não somente modificando-o, mas também sendo por ele modificada.

De acordo com Martins (2006, p.25), a significância de uma pesquisa na qual há a presença de um observador-participante é evidenciada pela riqueza, profundidade e singularidade das descrições obtidas. Todavia, é preciso neste tipo de observação, ficar atento para evitar produzir um relatório do cotidiano sem nada de novo e com características próprias do senso comum.

Os instrumentos utilizados para a coleta de dados e informações nesta pesquisa foram o questionário e a entrevista. O uso do questionário justifica-se como sendo esta a forma mais usada para coletar dados, uma vez que possibilitam, segundo Nunan (1992), obter informações que refletem com precisão o que o informante quer dizer. Para Cervo e Bervian (1983, p.159), o questionário possui a vantagem de os respondentes sentirem-se mais confiantes, dado o anonimato – o que possibilita coletar informações e respostas mais reais.

3 ANÁLISE E DISCUSSÃO DO CURSO EXPERIMENTAL

Em novembro de 2008, a pesquisadora entrou em contato com a vice-diretora do Sindicato das(os) Secretárias(os) do Estado de São Paulo (Sinsesp) e expôs o interesse em oferecer um curso de francês para secretárias. Além da permissão de ministrar as aulas em uma sala do sindicato, a vice-diretora se propôs a enviar um *e-mail* de divulgação do curso a todos os profissionais associados ao Sinsesp. Inicialmente, o curso seria oferecido no período matutino. Porém, como o objetivo ao oferecer esta formação no Sinsesp era o de ter como público profissionais atuantes no mercado de trabalho como secretárias, este horário não era satisfatório, uma vez que o horário de expediente em um escritório geralmente se inicia às 8h e estende-se até às 18h. Assim, o horário de oferecimento de curso mudou para o horário noturno, das 19h30 às 21h30.

O intuito inicial na elaboração deste curso era o de preparar os aprendizes para a comunicação oral e escrita em língua francesa no exercício da profissão a partir de situações do cotidiano do profissional de secretariado, tais como o atendimento telefônico, a elaboração de correspondências comerciais, a organização de viagens, a participação em reuniões, a administração da agenda de compromissos do executivo, entre outros. Todavia, como um dos procedimentos característicos do FOS é a análise de necessidades, seria necessário que a professora atentasse para as especificidades daquela formação a fim de elaborar um curso que atendesse às necessidades das aprendizes matriculadas. Assim, um questionário foi aplicado na 1ª aula do curso a fim de obter informações que permitiriam não somente traçar um perfil do grupo, mas também ter conhecimento das necessidades e/ou desejos daquelas aprendizes.

Este curso foi oferecido em dois módulos: o primeiro aconteceu no período de 10 de março a 30 de junho de 2009 na sede do Sinsesp, localizado na rua Tupi, 118, Pacaembu, São Paulo. Com aulas realizadas às terças-feiras, das 19h30 às 21h30, este módulo teve uma carga horária total de 30 horas. Já o segundo módulo foi oferecido no período de 4 de agosto a 17 de novembro, com aulas no mesmo dia (às terças-feiras), no mesmo horário (das 19h30 às 21h30) e com a carga horária total de 30 horas. Desta forma, o curso teve duração de oito meses com uma carga horária total de 60 horas.

Não houve nenhum pré-requisito em relação ao nível de língua francesa para inscrição no curso, já que o objetivo era o de oferecer uma formação para profissionais com nenhum ou com pouco conhecimento de francês.

Na elaboração do curso objeto desta pesquisa foram utilizados os procedimentos característicos de uma formação em FOS. Primeiramente, foi realizada a análise das necessidades e/ou dos desejos das aprendizes inscritas no curso. Nesta etapa inicial, a pesquisadora-professora procurou, por meio das respostas obtidas no questionário aplicado na primeira aula, determinar as necessidades de formação, ou seja, as situações de comunicação com as quais as aprendizes eram naquele momento ou seriam futuramente confrontadas no cotidiano profissional como secretárias.

O segundo passo foi o levantamento de um *corpus* discursivo levando em consideração o nível iniciante na aprendizagem da língua francesa destas aprendizes, conforme revelado no primeiro instrumento de coleta de dados.

A terceira etapa consistiu na seleção, dentre os conteúdos previamente identificados, daqueles que seriam exequíveis ao longo do curto espaço de tempo disponível para formação: 30 aulas com duração de duas horas ministradas ao longo de oito meses, totalizando 60 horas.

A etapa seguinte foi caracterizada pela concepção de uma progressão de objetivos comunicativos igualmente exequíveis durante as 60 horas de duração do curso.

A quinta e última etapa foi dedicada à elaboração das atividades didáticas a serem desenvolvidas ao longo do curso “Língua francesa para profissionais de secretariado”.

No primeiro questionário aplicado (Anexo A) , as necessidades ou as projeções de necessidades foram identificadas a partir das respostas dadas às questões de número 11, 12 e 13.

Tabela 1 – Principais atividades exercidas pelas secretárias da pesquisa.

PRINCIPAIS ATIVIDADES EXERCIDAS	
Administração da agenda de compromissos do executivo	13,7%
Organização e participação de reuniões	
Controle e coordenação do fluxo de pagamentos do executivo	
Organização de viagens nacionais e internacionais	11,7%
Atendimento telefônico	
Redação de <i>e-mails</i>	9,8%
Arquivamento de documentos físicos	7,8%
Recepção de visitantes estrangeiros	5,8%
Administração de serviços de terceiros (motoristas, limpeza, segurança)	
Organização de eventos	3,9%
Visita a clientes	1,9%
Apresentações para a diretoria	

Com base no modelo proposto por Pendanx (1998, p. 12), foi solicitado às alunas que assinalassem uma ou mais respostas que melhor representassem o que a aprendizagem do francês significava para elas naquele momento inicial do curso. A maioria respondeu que aprender esta língua representava uma necessidade profissional futura. Conforme os dados apresentados nessa tabela e nas justificativas abaixo apresentadas por onze alunas, pode-se afirmar que a maioria destas alunas via na aprendizagem do francês uma possibilidade de melhores oportunidades e ascensão na vida profissional.

Aluna A - *“Para aprimoramento na minha profissão e ser um diferencial no meu currículo.*

Aprender mais um idioma que pode ser um auxílio para viagens futuramente.”

Aluna B - *“Trabalho em uma empresa francesa, que muito embora utiliza (sic) o inglês como língua universal, é bem visto quem se expressa também no idioma francês!”*

Aluna C - *“Achei uma ótima oportunidade para enriquecer meus conhecimentos e curriculum.”*

Aluna D - *“Na sociedade em que vivemos é necessário mais de um idioma. Até mesmo por motivos pessoais, onde agregamos conhecimento estudando o francês.*

No mercado de trabalho no Brasil, poucas pessoas têm oportunidades de conhecer – fazer um segundo idioma.”

Aluna E - *“Aumentar conhecimentos.”*

Aluna F - *“Visando justamente melhorar o meu currículo optei pelo aprendizado do francês, que eu nunca havia me programado antes para estudar, nem sequer havia imaginado.”*

Aluna G - *“Aprender idiomas é importantíssimo para a atuação profissional e comunicação pessoal.”*

Aluna H - *“Simplesmente adoro a língua francesa.”*

Aluna I - *“Conhecer cada vez mais uma língua é importante
Acho chic essa língua.”*

Aluna J - *“Tenho prazer em estudar o idioma, é uma realização pessoal
Quero ter acesso à leitura em língua francesa.”*

Aluna K - *“Importante estudar e aprimorar novos conhecimentos e aperfeiçoar.”*

Aluna L - Não respondeu.

Aluna M - Não respondeu.

Com os dados obtidos com a análise do primeiro questionário, foi elaborada uma apostila que teve como principal fonte o manual *Français.com Débutant*. Este manual, da editora francesa CLE International, faz parte de uma coleção voltada para o ensino de francês para públicos especializados. De acordo com a apresentação feita pelos autores na terceira página, este manual cobre de 120 a 150 horas de curso e permite adquirir competências do nível A1 do *Cadre européen de référence pour les langues*, além de ser uma boa preparação para o *Certificat de français professionnel, 1^{er} degré (CFPI)* da Câmara de Comércio e de Indústria de Paris. Voltado para pessoas que já trabalham ou estudantes que se preparam para ingressar no mercado de trabalho, *Français.com Débutant* tem como objetivo principal levar o aprendiz, com pouco ou nenhum conhecimento de francês, a se comunicar rapidamente nas situações mais habituais do dia a dia e do mundo do trabalho. Ao final do curso, espera-se que o aprendiz seja capaz de falar de seu trabalho, de seus estudos, de seus projetos, falar ao telefone, escrever um *e-mail*, marcar um compromisso, entre outros.

Na elaboração do suporte didático para o segundo módulo, como tanto a pesquisadora quanto as alunas consideraram adequado o material utilizado no primeiro módulo, optou-se mais uma vez em ter como principal suporte o manual *Français.com Débutant* e deu-se continuidade à apostila. Além desse manual, foram inseridas algumas páginas do manual *Secrétariat.com*. As aulas deste novo módulo também foram enriquecidas com o uso do manual de exercícios gramaticais *Grammaire progressive du français Débutant*. A professora passou a dedicar os 15 minutos iniciais de todas as aulas à correção e ao esclarecimento de dúvidas referentes à gramática do francês.

Segundo Parpette (2002, p. 4), o que distingue um ensino de francês geral de um ensino de FOS não é o que se passa na sala de aula. Os exercícios e atividades para o FOS não se distinguem particularmente daqueles encontrados em um curso de francês geral, como questionários de compreensão, jogos de papéis², ensino gramatical e lexical etc.

O curso “Língua francesa para profissionais de secretariado” foi elaborado dentro da abordagem comunicativa com uma perspectiva acional, na qual a aprendizagem de línguas é considerada como uma preparação à utilização ativa da língua para comunicação e o aprendiz como um ator social que deve realizar determinadas tarefas em determinadas circunstâncias e em um determinado contexto.

Na maioria das aulas, a pesquisadora procurou seguir a progressão proposta pelo manual: primeiramente atividades de compreensão para a descoberta de elementos linguísticos e, em

² *Jeux de rôles* em francês, *role play games* em inglês.

seguida, a realização de atividades de expressão escrita e oral mais livres. Tais atividades de compreensão eram, em sua maioria, diálogos cujos personagens se encontravam em um contexto profissional.

Todavia, devido ao baixo nível de conhecimento da língua francesa das aprendizes, os diálogos trabalhados não eram exclusivos do contexto do profissional de secretariado. Por exemplo, o diálogo da terceira aula, cujo objetivo foi o de trabalhar a apresentação em um contexto formal e maneiras de saudação. Este tipo de diálogo não é restrito a esta profissão e geralmente está presente nas primeiras páginas dos manuais de francês geral.

As aulas eram ministradas em uma sala ampla do sindicato. As cadeiras eram individuais e dispostas em semicírculo. O espaço favorecia a interação entre as alunas, uma vez que podiam movimentar-se facilmente para formar pequenos grupos e realizar atividades em conjunto.

O número reduzido de aprendizes também foi um fator vantajoso para os resultados positivos observados ao longo do curso. Em todas as aulas procurou-se dar o maior número de oportunidades para a prática espontânea da língua por meio das trocas não somente entre a professora e as aprendizes, mas principalmente entre as aprendizes. E o trabalho em grupo foi uma maneira de procurar fazer da sala de aula um lugar de comunicação espontânea da língua francesa, pois como afirma Courtyllon (2003), o trabalho em grupo é indispensável para criar um clima de aula que permita a expressão.

Principalmente pelo fato de os encontros acontecerem somente uma vez por semana, a maioria das atividades de produção e de expressão escrita eram feitas em casa e corrigidas em sala de aula. Além destes, era solicitado que os exercícios gramaticais também fossem realizados em casa a fim de serem corrigidos na aula seguinte.

Por se tratar de aprendizes que iniciavam a aprendizagem do francês naquele curso, a pesquisadora deveria levar em consideração que, de acordo, com o *Cadre Européen Commun de Référence pour les langues* (CECR), nos níveis A1 ao B1, a prioridade deve ser dada ao desenvolvimento das competências pragmáticas e sociolinguísticas. Desta forma, contanto que a mensagem seja clara e a comunicação estabelecida, os erros devem ser tolerados nestes primeiros níveis iniciais de aprendizagem. Além disso, conforme verificado no primeiro questionário aplicado no início do curso, nenhuma daquelas secretárias tinha como principal motivação aprender gramática, mas sim ter acesso ao sentido em língua francesa. Desta forma, o ensino gramatical deveria acontecer visando à facilitação da compreensão.

Ao elaborar este curso, também foi uma preocupação inserir aspectos interculturais. Aprender uma LE requer não somente a construção de conhecimentos de ordem linguística, mas

também a disposição e o interesse em entrar em contato com a cultura de um determinado grupo social. Todo aluno já entra na sala de aula com ideias preconcebidas acerca dos países e dos povos que falam a língua escolhida para aprendizagem. Além disso, a metodologia utilizada e os próprios estereótipos do professor influenciam nas representações que os aprendizes possuem. Assim, inserir em sala de aula materiais e promover debates acerca deste conceito apresenta-se como uma prática positiva, uma vez que permite oportunidades de reflexão e de possíveis desmitificações de imagens estereotipadas. Logo no primeiro questionário aplicado, foram inseridas duas perguntas que tiveram como objetivo averiguar os estereótipos dessas alunas em relação à França e ao povo francês. As respostas obtidas demonstraram que a maioria dos estereótipos demonstra uma visão positiva em relação ao povo francês. Poucas foram as palavras com sentido negativo – como “medidos”, “fedidos”, “arrogantes”, e “velhos” – atribuídas aos franceses. Lehmann (1993) declara que, além de aspectos linguísticos, é primordial levar em consideração a dimensão cultural no ensino/aprendizagem de FOS. Todavia, na maioria das vezes ela é excluída no momento de elaboração dos programas, o que acarreta em um ensino deficiente. Para o autor, apesar de a questão do ensino dos públicos especializados ser conhecida pelos didáticos há algum tempo, pode-se afirmar que pouco se conhece sobre esse público pelo fato de, até o momento, a dimensão cultural na maioria das vezes ser totalmente negligenciada.

Todo professor de LE deveria promover e estimular o debate sobre aspectos interculturais em sala de aula. Em uma formação voltada para públicos especializados, inserir aspectos interculturais faz-se ainda mais necessário, pois mal-entendidos culturais não costumam ser bem-vistos e aceitos no ambiente profissional. Como não explicar para uma secretária que todo chefe francês espera que ela utilize o pronome “vous” ao se dirigir a ele? Este era um dos aspectos interculturais que deveriam ser abordados no curso.

Desta forma, na escolha do material pedagógico, foram inseridos documentos que promovessem a discussão de aspectos interculturais, principalmente relacionados à área de secretariado. O primeiro destes debates ocorreu já na segunda aula, quando foram comparadas as formas de tratamento empregadas com pessoas de diferentes níveis hierárquicos. O próprio diálogo trabalhado nesta aula ilustrou muito bem a diferença do uso do “tu” e do “vous” em uma apresentação entre três pessoas em um contexto profissional. Enquanto o “tu” é utilizado ao se dirigir ao colega de trabalho, o pronome “vous” é aquele empregado ao se dirigir e ao se referir à Mme Nogueiras, funcionária de outra empresa. A partir da explicação da diferença entre o uso destes dois pronomes foi possível iniciar um debate no qual as aprendizes puderam comparar as

formas de tratamento empregadas na França e no Brasil. A conclusão obtida foi a de que, como na França, a relação com funcionários de nível hierárquico superior é marcada pela formalidade. Em uma empresa francesa, espera-se que uma secretária utilize sempre o pronome “vous” ao se dirigir aos seus superiores, exceto se o seu chefe propuser o uso do “tu”, permitindo, assim, um tratamento mais informal. A escolha entre o uso de Monsieur ou Madame mais sobrenome, indicando o tratamento formal ou o uso somente do primeiro nome com pessoas com as quais já existe certo grau de proximidade também foi um assunto apresentado na terceira aula.

Em todos os debates empreendidos ao desta formação, foi possível confrontar as duas culturas a fim de que as aprendizes descobrissem e compreendessem melhor não somente a cultura francesa, mas também a brasileira. O objetivo, ao escolher diálogos e textos que servissem de ponto de partida para o debate sobre aspectos interculturais, não era o de apresentar a interpretação da professora sobre o aspecto discutido nem o de evidenciar estereótipos, mas sim o de sensibilizá-las para um processo de reflexão intercultural.

Ao final da décima quinta aula, foi aplicado um questionário para que pudéssemos averiguar se os objetivos identificados no início da formação estavam sendo alcançados. Este segundo questionário serviu também como uma ferramenta de análise de necessidades, pois conforme afirmam Mangiante e Parpette (2004, p. 24), em uma formação de FOS a análise de necessidades deve ser considerada como evolutiva devido a algumas razões, dentre elas a duração da formação, que geralmente é limitada em relação às necessidades identificadas. No caso do curso no Sinsesp, apesar de ter sido elevado o número de tópicos presentes no conteúdo programático proposto, foi possível cumpri-lo nas quinze aulas que constituíram o primeiro módulo do curso. Assim, com a aplicação daquele segundo questionário, buscou-se verificar se as escolhas feitas pela pesquisadora vinham realmente ao encontro das necessidades das aprendizes ou se era necessário dar novo direcionamento ao curso.

Ao serem questionadas se o curso estava atendendo às expectativas, todas as participantes do curso responderam “sim” a esta pergunta. Ao analisar as justificativas apresentadas, foi possível constatar que a principal causa para a satisfação no curso era a conformidade entre o que foi ensinado em sala de aula com o dia a dia de uma secretária. Como constatado no primeiro questionário aplicado, estas aprendizes já estavam inseridas no mercado de trabalho e, desta forma, possuíam alto grau de competência profissional, o que não acontece em outras formações deste tipo.

Em relação ao conteúdo programático apresentado no início do curso, novamente a aprovação foi unânime. Dentre as justificativas apresentadas, as aprendizes destacaram a

possibilidade de uma aplicação imediata do conteúdo estudado e, a despeito do curto espaço de tempo, a grande quantidade de tópicos vistos até aquele momento.

Era necessário igualmente ter conhecimento das dificuldades encontradas ao longo das primeiras quinze aulas. Assim, foi solicitado que as participantes selecionassem e justificassem a habilidade na qual elas haviam encontrado maior nível de dificuldade. De acordo com as respostas obtidas, a expressão oral foi a habilidade com o maior nível de dificuldade (47%), o que não foi uma grande surpresa, uma vez que a expressão oral é aquela que geralmente representa a maior dificuldade para a maioria dos aprendizes de uma LE. Conforme afirma Tagliante (1994, p. 47), em uma língua estrangeira, sempre compreendemos mais do que somos capazes de produzir.

Todavia, apesar de ter sido apontado por apenas 13% das participantes neste questionário, pode-se constatar ao longo das primeiras quinze aulas que a compreensão oral representava grande entrave para a maioria da turma. Nas atividades complementares presentes na apostila envolvendo esta habilidade, geralmente era necessário repetir a faixa do cd quatro ou cinco vezes para que as aprendizes pudessem compreender o que estava sendo falado. A partir desta constatação, a pesquisadora procurou inserir nas quinze aulas seguintes o maior número de atividades que privilegiassem a compreensão oral, dentre as quais músicas francesas.

Na concepção do primeiro módulo do curso não estava prevista a elaboração de avaliações escritas nem orais, pois se acreditou que, por se tratar de uma formação em FOS, o sucesso do curso poderia somente ser averiguado no momento em que as aprendizes tivessem a oportunidade de utilizar ativamente a língua no exercício da profissão. Entretanto, apesar de presenciar o progresso da turma no decorrer das aulas, a professora sentiu a necessidade de ter um instrumento para a verificação do desenvolvimento do processo de ensino/aprendizagem, tanto para a professora quanto para as participantes do curso. Para Courtillon (2003, p. 43), a avaliação é um aspecto inevitável da concepção de um curso. Assim, quando foi comunicado à turma que no segundo módulo do curso seriam feitas algumas avaliações, nenhuma aluna foi contrária à ideia. Uma delas disse que estas avaliações também serviriam com uma maneira de motivá-la a estudar ainda mais o que estava sendo ensinado em sala de aula.

Segundo Pendanx (1998, p. 49), a avaliação possui diferentes formas e funções de acordo com os três momentos em que é realizada. A preditiva ou diagnóstica, situada no início de uma sequência de aprendizagem, auxilia o professor a dar melhor enfoque no curso. A avaliação formativa, assim intitulada por fazer parte do processo de formação, é realizada ao longo do curso e visa incentivar o aprendiz e o professor a ter conhecimento do que foi visto, assim como das

dificuldades existentes. Já a avaliação formativa, geralmente realizada no final do curso, é aquela que permite fazer um balanço de tudo aquilo que foi visto, reconhecer que certo número de competências determinadas anteriormente foi aprendido, assim como fornecer uma certificação.

Neste curso, a avaliação diagnóstica não foi realizada. Já a formativa ocorreu na 19ª aula. Nesta avaliação composta por sete questões, foi possível avaliar a compreensão e a expressão escritas. Foi possível igualmente abordar o aspecto da formalidade/informalidade em uma questão na qual as aprendizes deveriam identificar os marcadores nas frases que lhes permitiriam constatar se diziam respeito a uma situação formal ou informal. As únicas questões de avaliação de tópicos gramaticais foram as de letra D e E, nas quais foi solicitada a conjugação de verbos e o uso de artigos definidos e indefinidos. Com a correção da avaliação, foi possível constatar que os resultados tinham sido muito bons, pois as notas da maioria foram iguais ou superiores a 80%.

A avaliação formativa foi realizada na 30ª aula. Como na primeira avaliação, a compreensão e a expressão escrita foram avaliadas. Todavia, diferentemente da anterior, nesta segunda avaliação não houve nenhuma questão diretamente ligada à gramática, como aquela na qual era solicitada a conjugação de verbos. Novamente, o desempenho da turma foi muito bom: todas as aprendizes obtiveram uma nota superior a 16, ou seja, maior que 80%.

A avaliação oral consistiu em fazer uma breve apresentação da cidade de São Paulo, apresentando as vantagens e desvantagens de se morar em uma grande cidade. Após esta apresentação que havia sido preparada previamente em casa, a pesquisadora perguntava se as aprendizes gostavam de morar em São Paulo para, em seguida, solicitar a justificativa da resposta dada. Tanto na apresentação quanto na resposta à pergunta, o desempenho da maioria delas foi satisfatório.

Conforme mencionado anteriormente, a avaliação formativa também pode ser feita por meio de uma certificação. No caso da área de pesquisa deste trabalho, existem dois certificados oferecidos pela *Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris* (CCIP) destinados a profissionais de secretariado: o *DFP secrétariat niveau B1* e o *DFP secrétariat niveau B2*. Com a aprovação em algum desses exames, o profissional comprova que está apto para utilizar eficazmente a língua francesa no exercício da profissão de secretário. Todavia, não houve interesse por parte da turma em prestar, naquele momento, nenhum destes exames.

4 CONCLUSÕES

Conforme apresentado no início deste trabalho, o profissional de secretariado dos dias atuais não é mero executor de tarefas rotineiras; ao longo dos anos a secretária deixou de ser vista como alguém que somente recebe ordens para desempenhar o papel de assessora não apenas de um único chefe, mas também de toda a equipe de trabalho. E esta mudança de papéis implica o aumento da complexidade das responsabilidades e das tarefas por elas desempenhadas. Se no passado fazer e atender uma ligação telefônica se resumia a utilizar algumas frases-padrão para, em seguida, passar a ligação para o chefe, atualmente cabe às secretárias assumir uma postura ativa e, em muitos casos, ela será a responsável em telefonar no lugar do seu superior a fim de resolver assuntos da empresa. Desta forma, dominar apenas frases-padrão como: *C'est de la part de qui?*, *Un instant, s'il vous plaît*, *Il est en réunion en ce moment*, *Voulez-vous laisser un message?* não é o suficiente para uma conversa telefônica feita ou realizada por uma secretária que necessitará de recursos linguístico-discursivos mais amplos para desempenhar esta tarefa. Tais tipos de enunciados, entretanto, seriam suficientes em um curso cujo público-alvo fosse o de telefonistas/recepcionistas, uma vez que, ao receber e passar ligações nas empresas, estes profissionais geralmente não necessitam aprofundar no assunto que será tratado nas ligações.

Outro exemplo de atividade amplamente efetuada por uma secretária onde se faz necessário o conhecimento avançado do idioma estrangeiro é a administração da agenda de compromissos do executivo. Aos olhos daqueles que desconhecem o dia a dia de uma secretária, desempenhar esta tarefa pode parecer como algo muito simples. Normalmente, a imagem que se tem é a do chefe ditando para a sua assistente os compromissos que serão por ele realizados ao longo da semana/mês/ano. Todavia, este é apenas o início da realização desta tarefa, pois logo em seguida esta profissional deverá entrar em contato com diferentes atores do mundo organizacional, como a equipe de trabalho, clientes, parceiros e fornecedores por meio do telefone e/ou de correspondências. No curso no Sinsesp, a 15ª e a 25ª aulas foram dedicadas a este tema. O mesmo pode ser verificado para a questão da compreensão e da elaboração de *e-mails*: na 10ª aula foi possível trabalhar este assunto, mas de uma maneira bem simples devido ao estágio inicial de aprendizagem de francês no qual as matriculadas se encontravam, o que permitiu, por exemplo, que elas compreendessem o conteúdo de um *e-mail*. Todavia, como neste nível a expressão escrita é muito restrita, as aprendizes apresentaram grande dificuldade na elaboração do *e-mail* proposto pelo manual.

Dessa forma, está suficientemente comprovado, em primeiro lugar, que as atividades realizadas ao longo deste curso experimental não se distinguem em si de atividades propostas por quaisquer cursos de Francês Língua Estrangeira. No entanto, é importante ressaltar que, na concepção deste curso experimental, a temática do secretariado constituiu o cerne em torno do qual as atividades foram programadas. Sendo assim, o curso objeto desta pesquisa ministrado no contexto profissional de secretariado para um público com as características do grupo pesquisado caracteriza-se, por um lado, pelos protocolos de concepção e pelo procedimento da análise de necessidades pertinentes a cursos de Francês com Objetivos Específicos e, por outro lado, como um curso de Francês Língua Estrangeira com orientação para a área secretarial.

Conforme foi demonstrado ao longo deste trabalho, a experiência em ministrar este curso foi positiva e enriquecedora, tanto para a professora quanto para as aprendizes matriculadas, que manifestaram a sua satisfação por meio dos dois questionários aplicados, da entrevista realizada no último encontro assim como durante as aulas. Como as próprias aprendizes declaram, neste curso elas tiveram a oportunidade de iniciar a aprendizagem da língua francesa, sendo um aspecto facilitador a temática das aulas voltada para a área do secretariado. Além disso, este curso serviu como estímulo para que estas aprendizes dessem continuidade à aprendizagem do francês.

REFERÊNCIAS

- Bruno, I. M. (2006) O poder de influência do profissional de secretariado no processo decisório das organizações. Dissertação (Mestrado em Administração) Pontifícia Universidade Católica, São Paulo, SP.
- Cervo, A. L. Bervian, P. A. (1983). Metodologia científica para uso dos estudantes universitários. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil.
- Courtyllon, J. (2003). *Élaborer un cours de FLE*. Paris : Hachette.
- Lehmann, D. (1993). *Objectifs spécifiques en langue étrangère*. Paris : Hachette, 1993.
- Martins, G.A. (2006). *Estudo de caso: Uma Estratégia de Pesquisa*. São Paulo: Atlas, 2006.
- Mangiante, J. M & Parpette, C. (2004). *Le français sur objectif spécifique: de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours*. Paris: Hachette.

- Nunan, D. *Research methods in language learning*. (1992). Cambridge: Cambridge University Press.
- Oliveira, M. M. (2005). *Como fazer pesquisa qualitativa*. Recife: Bagaco.
- Parpette, C. (2002). *Intégration de la formation linguistique professionnelle dans les cursus universitaires : légitimité et limites de la démarche*. In: *Actes du colloque Langues de spécialité, Tchèque*.
- Pendanx, M. (1998) *Les activités d'apprentissage en classe de langues*. Paris: Hachette.
- Strauss, A. Corbin, J. (2008). *Pesquisa qualitativa: Técnicas e procedimentos para o desenvolvimento de teoria fundamentada*. Tradução de Luciane de Oliveira da Rocha. Porto Alegre: Artmed.
- Tagliante, C. (1994). *La classe de langue*. Paris: CLE International

ANEXO A

Curso de língua francesa para profissionais de secretariado – 1º semestre de 2009

Sinsesp – Sindicato das Secretárias do Estado de São Paulo

Prof^a: Emili Barcellos Martins

Prezado aluno,

Este questionário faz parte de uma pesquisa na área de ensino/aprendizagem de língua francesa com objetivos específicos. Não é necessária a sua identificação.

Muito obrigada pela colaboração!

1) Idade:

- () 20 a 30 anos
- () 31 a 40 anos
- () 41 a 50 anos
- () 51 a 60 anos
- () acima de 60 anos

2) Sexo: () Masculino () Feminino

3) Estado civil:

- () Solteiro(a)
- () Casado(a)
- () Divorciado(a)
- () Outro

4) Escolaridade:

- () Ensino médio
- () Ensino médio profissionalizante/técnico

(Especificar curso: _____)

() Ensino superior

(Especificar curso: _____)

Pós – graduação

(Especificar curso: _____)

5) Profissão:

Secretário(a)

Outra (Especificar: _____) Vá para a questão nº 9

6) Há quanto tempo você atua na área de secretariado? _____

7) Você é associado ao Sinesp? Sim Não

8) Quais são as 5 principais tarefas que você realiza no exercício de sua profissão?

9) Você estudou ou estuda outras línguas?

Não

Sim – Qual ou quais?

Inglês Espanhol Alemão Italiano Outra _____

10) Você já havia estudado francês antes de matricular-se neste curso?

Não

Sim – Por quanto tempo? _____

Em que instituição(ções) de ensino estudou? _____

11) A aprendizagem do francês é para você...

Uma necessidade profissional imediata

Uma necessidade profissional futura

Um elemento de formação profissional

Um elemento de formação pessoal

Uma maneira de ter acesso a obras literárias ou artísticas em língua francesa

Uma maneira de descobrir uma língua diferente daquelas já estudadas

Um “Q a mais” no currículo

() Outro(s) – Especificar _____

Justifique sua(s) escolha(s):

12) Você já trabalhou ou trabalha em alguma empresa onde seja necessário o conhecimento da língua francesa?

() Não

() Sim – Especificar _____

13) O que você gostaria de aprender neste curso?

14) Quando você pensa na França, quais as 5 palavras ou ideias que vêm espontaneamente a sua mente?

15) E quando pensa nos franceses? Indique 5 palavras ou ideias.