

A RELEVÂNCIA DA LINGUAGEM FORMAL NA GESTÃO SECRETARIAL

ANGELICA SOARES NONATO
angelicasnonato@gmail.com
Fatec Carapicuíba

ADRIELE SOUZA RODRIGUES
adrielerodrigues01@hotmail.com
Fatec Carapicuíba

LILIAN DE PAULA MONTEIRO CORREA
lilian.monteiro2006@yahoo.com.br
Fatec Carapicuíba

MILENY CHRISTINE DA SILVA QUADROS
mily_chrys@hotmail.com
Fatec Carapicuíba

NILVA DAS GRACAS MENDES DOS SANTOS
alternativa1995@gmail.com
Fatec Carapicuíba

Resumo: Este Artigo trata da importância da linguagem formal para o secretário executivo, bem como sua relevância no meio corporativo. Tem como objetivo geral refletir e analisar sobre a relevância da linguagem formal para o profissional de secretariado. Partiu-se do pressuposto que é de suma importância a utilização da linguagem formal no âmbito empresarial para um profissional de secretariado, pois além de assessorar seu executivo, ele intermedeia informações em todos os setores dentro de uma organização, sendo que nestes locais é essencial o uso da linguagem formal. Pelo fato do profissional de secretariado ter um cargo de confiança na empresa e lidar com diversos níveis hierárquicos, eles estão suscetíveis a qualquer situação que lhe exige uma ação rápida e assertiva. Sendo a capacidade de falar bem e também fazer-se entender, pois há necessidade de organização dos pensamentos, manter-se atento a mensagem e transmiti-la de forma clara e objetiva. Quanto aos procedimentos metodológicos esta é uma pesquisa exploratória, que visa conhecer os fatos e fenômenos relacionados. Foi empreendida uma pesquisa de campo, através de um Survey constituído de 13 questões de múltipla escolha aplicado a 53 profissionais da área de secretariado por e-mail obtendo-se 36 respondentes. Com este aprimoramento, o profissional em secretariado, além das inúmeras funções que exerce, deve dotar-se de ferramental que lhe capacite a uma linguagem culta e formal não apenas como uma boa imagem de sua organização, mas para que justamente essa organização comunique-se com todos os seus públicos, internos e externos de maneira a atingir os objetivos e metas propostos.

Palavras Chave: Secretário Executivo - Linguagem Formal - Prática Profissional - -

1. INTRODUÇÃO

A linguagem, em todos os seus níveis e aspectos, é de extrema importância para a comunicação humana. Define-se linguagem por instrumento de codificação e decodificação de mensagens. Uma habilidade humana que envolve um conjunto específico de códigos que servem para expressar informações, ideias, sentimentos, emoções e comportamentos. (MOYSÉS, 2009).

Atualmente o mercado de trabalho está cada vez mais exigente. As Organizações anseiam por profissionais competentes e com plenas habilidades em comunicação. Igualmente, a necessidade do domínio e do emprego da linguagem formal para o profissional em secretariado tem se mostrado de suma importância. A relevância da linguagem formal na gestão secretarial é uma demanda dada a evolução pela qual o profissional em secretariado tem passado.

Além de assessorar seu executivo, o secretário intermedia informações em todos os setores dentro de uma organização ocupando cargo de confiança e lidando com diversos níveis hierárquicos. Fica suscetível a quaisquer situações que lhe exijam uma ação rápida e assertiva. A capacidade de falar bem e também fazer-se entender passa a ser uma exigência dessas circunstâncias, pois há necessidade de organização do pensamento além de manter-se atento à mensagem para transmiti-la de forma clara e objetiva.

É de toda verdade que em ambientes informais, nos quais a linguagem não é necessariamente requerida, o modo como se utiliza esse estilo de comunicação é muito distinto e desregrado com regras próprias sendo estabelecidas. É importante identificar, no entanto, e adotar adequadamente a linguagem em ambientes em que ela é requisitada. Um exemplo comparativo pode ser como o uso de terno e gravata é elegante, porém não adequado à praia, onde há muito sol, e também por ser um ambiente de descontração. Definitivamente, não seria uma boa escolha. O contrário também é verdadeiro: usar short e camiseta é confortável e adequado em dias de calor em locais informais, entretanto completamente inadequado para um profissional em seu ambiente de trabalho. O mesmo cabe à linguagem: importatne discernir-se o ambiente para fazer uso da linguagem a ele compatível. (MOYSÉS, 2009).

Levando-se em consideração a importância da primeira imagem e a relevância que a comunicação, ou demonstração da linguagem, apresenta para o crescimento tanto quanto do profissional como da empresa na qual está inserido, compete muitas vezes ao profissional de secretariado, os primeiros contatos com clientes da organização. (KREUZ, 2010)

Um profissional, de qualquer modalidade empresarial, tem de se preocupar com a imagem que apresenta, tanto mais um secretário, visto que é a imagem que intermedia diversos tipos de informação ou pessoas até o superior que assessora.

Este artigo tem como objetivo geral evidenciar a necessidade do domínio e do correto uso e emprego da linguagem formal para o profissional em secretariado. Parte-se do pressuposto de que é de suma importância a utilização da linguagem formal no âmbito empresarial para um profissional de secretariado pois, além de assessorar seu executivo, ele intercede informações em todos os setores dentro de uma organização, sendo que nestes locais é essencial o uso da linguagem formal. Pelo fato do profissional de secretariado ter um cargo de confiança na empresa e lidar com diversos níveis hierárquicos, fica suscetível a qualquer situação que exija uma ação rápida e assertiva. Sendo a capacidade de falar bem e também fazer-se entender, uma exigência desta circunstância, pois há necessidade de organização dos pensamentos para manter-se atento a mensagem. E transmiti-la de forma clara e objetiva é de extrema importância aos negócios de qualquer organização.

Quanto aos procedimentos metodológicos trata-se de uma pesquisa exploratória para levantamento das informações já publicadas sobre o tema, desde as mais recentes até as mais antigas além de uma pesquisa aplicada para se conhecer os fatos e fenômenos relacionados ao tema.

2. COMUNICAÇÃO

Pode-se considerar a comunicação o fator que torna a vida humana em sociedade possível, visto que é por meio dela que se executa e se transmite todo tipo de ideia em uma comunidade. (PEREIRA, 2005)

A comunicação é tanto um processo básico para os que a detêm como também primordial para a existência e avanço humano visto que é o centro das atividades humanas. Desde os primórdios, nada é desenvolvido, construído, criado ou, até mesmo, destruído sem que haja alguma forma de comunicação, sem que haja essa troca de entendimento entre os envolvidos. (SILVA & GOMES, 2005).

Animais também dominam um tipo de comunicação, o que também é parte fundamental de sua existência, mas eles apenas a utilizam para sua sobrevivência e propagação da espécie. Já os seres humanos utilizam a comunicação não apenas para sua sobrevivência mas para a sua convivência entre os seus. O homem tem o ímpeto de compreender a complexidade de sua comunicação. Então, além de utilizá-la, o ser humano tem o desejo de entendê-la. (BAITELLO, 1998).

Mesmo com esse desejo plenamente visto, e o conhecimento comum do que é comunicação ninguém consegue defini-la precisamente. Comunicar em latim é *communicare* que significa saber, participar, tornar comum e fazer, é algo dito a alguém e se torna comum a ambos, na qual uma notícia é transmitida e torna-se de conhecimento comum para a comunidade (ERON, 2009).

Esse conceito preza o fato das pessoas poderem entender umas às outras, expressando pensamentos e, até mesmo, unindo o que está isolado e o que está longe da comunidade. (MOTTA, 2009).

A comunicação necessita de um emissor e de um receptor, sendo assim, são necessários meios para receber determinadas informações e também transmitir outras. Daí diferentes categorias de comunicação humana, tais como a visual, a sonora, a tátil, a olfativa e gustativa. (GRUNWALD, 2008).

3. PROCESSOS DE COMUNICAÇÃO

Para Menezes (2007) dependendo da quantidade de pessoas envolvidas em determinado processo de comunicação, podem ocorrer quatro distintos tipos de comunicação: i. Intrapessoal, aquela voltada a uma pessoa somente, a pessoa se comunica com ela própria. Pode ser por meio de uma agenda, um lembrete ou um diário. Nesse processo debate-se dúvidas e dilemas, analisa-se escolhas e decisões. O emissor e o receptor são os mesmos. Ela antecede uma ação, falar, expressar do indivíduo; ii. Interpessoal, o indivíduo se comunica com outro. É o modo de transmissão de ideias, tornando ação o pensamento do indivíduo. Uma interação sem a pressão da ausência de terceiros, cada pessoa fala a respeito de suas ideias; iii. Intergruppal, entre grupos, estruturado ou não, cuja atividade, trocas ou permutas comprometem no seu estabelecimento e/ou na manutenção do grupo. É o grau de comunicação em que a circulação de mensagens ocorre entre um grupo social e outro. iv. Intragrupal, é o grau de comunicação em que a circulação de mensagens se verifica entre os membros de um dado grupo (MENEZES, 2007).

4. LINGUAGEM – INFORMAL E FORMAL

Para Lima (2010), linguagem é tida por um complexo conjunto cujo processo torna possível a aquisição e o emprego corretos de uma dada língua.

Para Cunha (2009), também pode ser considerado todo o sistema de sinais que é utilizado para a comunicação e a aptidão humana, na ação de associar sons a um conteúdo significativo e utilizar o resultado para uma interação verbal.

Pelo fato do ser humano viver em sociedade, há a necessidade de se comunicar e por este motivo no decorrer da história humana foram criadas várias linguagens permitindo, assim, que histórias fossem contadas, sentimentos expressados, ambientes descritos e ordens dadas e recebidas. Por tratar-se de uma ação humana, a linguagem pode ser definida em três formas básicas: todo meio de comunicação; toda maneira de transmitir uma ideia; todo conjunto organizado de sinais para transmissão entre pessoas. Os elementos de linguagem ou códigos para se comunicar, são: gestos, símbolos, sinais sonoros, sinais luminosos e línguas. Todos estes possuem suas próprias características e capacidade de propagação, no entanto a mais utilizada do que qualquer outro código é a língua. (CEREJA, 2004).

A linguagem admite uma diversidade de categorias e modos de expressão. Linguagem formal e informal é uma das muitas características que a língua apresenta, mas são duas das que são mais concisas. A escolha de qual delas usar baseia-se em alguns aspectos: idade, classe social e situação. Dependendo de onde o indivíduo se encontra ele decide qual usará. Pessoas mais novas em situações descontraídas preferirão utilizar uma linguagem informal, já os mais velhos até mesmo em situações normais podem preferir usar uma linguagem mais formal e respeitosa. Entre a linguagem formal e a informal vê-se que muitos aspectos podem ser considerados como variações entre essas duas formas da língua. (SILVA, 2012).

Cyranka (2008) em sua teoria esclarece que:

O caráter de heterogeneidade inerente a todas as línguas responde, em qualquer comunidade linguística, pela existência de diferentes falares e registros. Como consequência da organização das sociedades em grupos de diversificadas condições sócioeconômicas, essas variedades linguísticas entre os membros da sociedade acabam se revestindo de certo caráter valorativo, que reflete a hierarquia desses grupos sociais. (CYRANKA, 2008, p.18)

Pode-se entender, por meio da afirmação de Cyranka (2008), que há uma desvalorização de determinados modos de falar, os de classe econômico-social superior como detentores de uma linguagem privilegiada, determinando esta como posição de modelo para as outras.

Entende-se, portanto, que a língua culta, a língua formal, é aquela incutida pela classe dominante como o padrão a ser estabelecido. A variação da classe social é igualmente bem marcada. Classes ditas como superiores utilizam, em sua maioria, a linguagem formal, que aplica as regras linguísticas. A linguagem utilizada por esses é a padrão, a formal. O que essa classe absorve é transmitido para a linguagem formal. (SILVA, 2012)

Os elementos existentes que não fazem parte da língua padrão sofrem certa medida de discriminação, surge o conceito de que essa classe que não usa a norma padrão corrompe a língua com esses erros. No entanto, pode se analisar, que essas transformações acontecem devido ao fato de as pessoas pertencentes a elite absorverem palavras, termos e expressões de classes mais baixas ocasionando uma mudança linguística. Dado isso, o que antes era o erro, já não o é mais. (SILVA, 2012)

Além da diversidade social existe a de faixa etária, jovens absorvem e adotam uma linguagem informal, já pessoas mais idosas tendem a ser conservadoras e utilizar uma linguagem formal. (SILVA, 2012).

Em um idioma pode haver variações que podem não fazer parte do que é padrão. Ocorrem em situações de tempo, espaço, escolaridade e situação.

Com relação a tempo, é correto afirmar que nos tempos antigos uma outra versão da língua era utilizada e julgada adequada. Termos, que hoje são inexistentes em nosso vocabulário, eram utilizados por pessoas importantes e considerados de classe superior, já hoje podem ser considerados arcaicos. Somente pela passagem do tempo, termos de classes mais pobres passaram a ser usados por pessoas de classe dominantes e foram assim atribuídos a norma culta. (BIZZOCCHI, 2015).

Por espaço pode-se compreender a questão de regionalidade. Nas diversas regiões há variações aplicadas a língua, muitas que podem não ser plenamente compreendidas sem conhecimento anterior, outras apenas na questão de sotaque e pronúncia, mas é completamente evidente a existência de variação dentro de um mesmo país, na questão de serem cidades e estados diferentes. (BIZZOCCHI, 2015).

Mesmo em lugares onde tecnicamente existe apenas um idioma oficial, há línguas paralelas, sendo dialetos ou mudanças de expressão em uma determinada região. Esses outros modos que se diferem da linguagem formal carregam um determinado preconceito, visto que a linguagem se baseia numa única língua, portuguesa, a que é ensinada nas escolas, nas gramáticas e nos dicionários. Tudo que não se adequa esta língua padrão é considerado errado e deficiente, é socialmente desconsiderado.¹ (SILVA, 2012)

Na escola é ensinada a norma padrão, pressupõem-se que quanto mais escolaridade mais uso dessa norma é notado. E por último a questão da situação. Até mesmo quem domina a língua padrão pode abrir mão de seu uso em situações que não julgue necessário, como quando com amigos ou com familiares. Percebe-se então que a norma padrão é de extrema importância para uma pessoa que convive em um meio profissional e acadêmico, que possui um grau de instrução ou interesse pelo uso correto da língua (BIZZOCCHI, 2015).

Pode-se ainda ter-se como base a intelectualidade. Intelectual é aquele com atividades ligadas ao que trata da percepção, compreensão, reflexão, inteligência, aprendizado e que dispensam atividades físicas ou manuais. É correto então afirmar que a profissão de secretariado é intelectual. Todas as tarefas realizadas por esse profissional estão ligadas ao raciocínio, pois necessita tomar atitudes e decisões para desenvolver um trabalho eficaz, responsável e de qualidade no trato com diferentes hierarquias e níveis sociais. (NEVES, 2005)

É através de leituras, estudos e experiências de vida que se desenvolvem a intelectualidade – é assim que se baseia a ascensão do secretário, ele busca conhecimento diariamente por meio de cursos, palestras de aperfeiçoamento alcançando a eficácia. (NEVES, 2005)

5. A PROFISSÃO DE SECRETARIADO – EVOLUÇÃO E COMPETÊNCIAS

O profissional de secretariado não possui uma origem definida, porém considera-se os escribas como os primeiros profissionais a executar essa profissão semelhantemente. Os escribas atuavam durante a idade antiga com uma posição destacada perante os povos que desenvolveram a escrita e o comércio. Analisando-se as incumbências dos escribas no passado, encontram-se várias semelhanças com as do secretário atualmente. Os escribas eram somente homens, que dominavam a escrita e eram responsáveis por compreendê-la melhor que os demais. (CAMARGO, 2013).

No Brasil, as mulheres ganham espaço nessa profissão a partir de 1950. Entre 1951 e 1999 a profissão é dominada por mulheres. Já década de 90 ocorre o início de algumas alterações na lei e a criação do código de ética, o que dá um novo cenário para essa profissão. Por volta dos anos 2000 os homens começam a ingressar em cursos de secretariados e no mercado de trabalho, mesmo que em uma pequena porcentagem devido a grande dificuldade em colher informações sobre homens atuantes em secretariado. (FONSECA, 2013)

É necessário um alto desempenho e desenvolvimento na gestão secretarial.

¹ Se fossemos pensar que as pessoas que dizem “craudia”, “chicrete” ou “pranta” tem algum defeito ou atraso mental seríamos forçados a admitir que toda população da província romana da Lusitânia também tinha esse mesmo problema na época em que a língua portuguesa estava se formando. E que o grande Luiz de Camões também sofria deste mesmo mal, já que escreveu “ingres”, “pubricar”, “pranta”, “frauta”, “frecha”, na obra que é considerada até hoje o maior monumento literário do português clássico, o poema Os Lusíadas. (BAGNO, 1997:40)

Antigamente as atividades desempenhadas se resumiam a: atendimento telefônico e organização de agenda. Mas suas capacidades foram aprimoradas e suas responsabilidades subiram da mesma maneira. Hoje esse profissional tem relação direta com assessorar, gerir e influenciar nos órgãos gestores de diversas maneiras. Portanto o profissional em secretariado atinge novas responsabilidades. (FONSECA, 2013).

As organizações empresariais estão requisitando novas competências para o profissional em secretariado. Segundo Fleury (2000) competência compreende o saber agir de forma responsável a fim de integrar e transferir conhecimentos, recursos, habilidades que agreguem valor ao negócio e à instituição.

O mundo empresarial leva em consideração muito mais do que conhecimento e habilidades – que seria o saber e o saber fazer – eles prezam as atitudes, que é o que mais chama a atenção na hora de uma avaliação. (ABRÃO, 2013).

As competências para os profissionais são as mesmas seja no setor público ou no privado, dentre elas pode-se citar ter iniciativa, agir profissional e eticamente, ser proativo e criativo, relacionar-se bem em equipe, dominar a tecnologia e o conhecimento de várias línguas e cultura, elaborar relatórios com tempo hábil, respeitar a diversidade, ter plena preocupação com sua educação e sua carreira, respeitar plenamente seus pares, superiores e subordinados, ter compromisso com sua organização e saber lidar com novas gerações, entre outras. Todas estas se encaixam na profissão de um secretário, porém o relacionamento interpessoal, a resiliência, a ética e a necessidade de conhecer os perfis valores e expectativas é de extrema importância para um secretário atuante (ABRÃO, 2013).

O secretário atua em um mundo em constante aprimoramento e, por isso, ele necessita aprender a desenvolver a dinâmica da mudança, novas formas de pensar e agir, junto com novos objetivos e estratégias. Para firmar tais declarações, Ramos (2004) aponta que:

A secretária vem se tornando assistente qualificada de alto nível, quando possui as qualificações chaves: pensamento empresarial; técnicas de gerenciamento; comunicação; trabalho em equipe; psicologia; criatividade; know-how intercultural; conhecimentos técnicos avançados com novas tecnologias, (programas de computador), ter consciência e envolvimento com o trabalho, ter objetivos explícitos, otimizar o tempo para o melhor rendimento, ser receptiva, superar e fazer sempre melhor suas atividades, proativa, separar vida pessoal da profissional [...] (RAMOS, 2004, pág. 160)

O autor confirma que o secretário é um profissional multifuncional, que deve conhecer o seu ambiente para entender, aprender e desenvolver suas habilidades, procurando sempre uma melhor forma de se desenvolver pessoal e profissionalmente (RAMOS, 2004).

O secretário executivo pode ser considerado “uma mola propulsora para o êxito organizacional”, graças a sua educação multidisciplinar, o que permite que atue em vários níveis na organização, compartilhando conhecimentos, habilidades e atitudes. (SILVA, 2013, pág.151).

É necessário o desenvolvimento profissional, pois muitas vezes o secretário assume o papel de porta voz da empresa, o que requer uma fala adequada e uma boa redação. A maioria das correspondências, cartas, memorando, atas e e-mails, por exemplo, são elaborados pelo profissional em secretariado, assim como a organização do trabalho e o gerenciamento de informações, ou seja, todo o apoio logístico na promoção de resultados. Segundo Mariano (2013), “O profissional de secretariado eficiente é aquele que consegue resolver o máximo de problemas, primando pela ética”. (MARIANO, 2013, p. 82).

Para que o profissional possa então resolver o máximo de problemas, ele deve ser responsável pelo seu próprio desenvolvimento, ativamente questionando e expressando suas opiniões de forma objetiva. As empresas estão constantemente impondo inovações, é importante assim aceitar desafios e interagir ativamente (MARIANO, 2013).

Graças a este constante requisito das organizações, o secretário executivo está sendo

preparado academicamente para assessorar a área administrativa nas empresas com êxito. Rizzi (2013), explica a relação entre secretário e empresa da seguinte forma:

Como assessora e facilitadora, vencendo o elo entre a empresa e seus clientes internos e externos e como coordenadora de informações administra relacionamentos e conflitos. (RIZZI, 2013, pág. 137)

Essa é uma afirmativa consistente com o mercado de trabalho, que está à procura de profissionais que possuam uma postura gestora e assessora e sejam atuantes como agentes facilitadores (AMORIM e LIMA, 2013).

É importante para o profissional de secretariado executivo conhecer o planejamento e estrutura organizacional da empresa, tendo plena consciência do ramo de negócio da organização para que ele tenha um maior espaço de atuação, visto que “O perfil de sua atuação também varia com porte e atividade da empresa” (FONSECA, 2013, pág. 120). Tudo isso para que o secretário possa facilitar a busca de resultados maximizando o tempo do executivo, permitindo que ele esteja voltado para gestão do negócio.

Os projetos pedagógicos são construídos com uma oferta elevada de horas-aula em Língua Portuguesa. Tomando-se o como exemplo, o curso de Tecnologia em Secretariado ofertado pelo Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza, que possui carga horária de 2.400 horas, que somadas às horas de estágio supervisionado e trabalho de graduação perfazem um total de 2.800 horas, encontrar-se-á nesse projeto, a oferta de trezentas e sessenta horas especificamente de Língua Portuguesa. (FATEC, 2011).

O perfil do egresso esperado, reúne entre outras, as seguintes funções

O Tecnólogo em Secretariado deverá estar apto para as funções de:

- a) Planejar, organizar, dirigir e controlar os processos administrativos, principalmente em ambientes informatizados;
- b) Assistir e assessorar diretamente os executivos de sua empresa;
- c) Utilizar tecnologias inerentes à organização de uma secretaria de centros decisórios das Instituições;
- d) Redigir textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro;**
- e) Interpretar e sintetizar textos e documentos;**
- f) Traduzir e verter em idioma estrangeiro;**
- g) Aplicar conhecimentos protocolares;
- h) Planejar, dirigir e controlar o processo de comunicação da empresa, inclusive em idioma estrangeiro;**
- i) Gerenciar de forma eficaz a transmissão e difusão da informação.**

(FATEC, 2011, p. 1). Grifo das autoras

6. MÉTODOS DE PESQUISA

Trata-se de uma pesquisa bibliográfica, exploratória para interpretação e conhecimento dos fatos e fenômenos relacionados ao tema. O ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento-chave. (RUIZ, 1991).

Foi empreendida uma pesquisa de campo, através de um *Survey* constituído de 13 questões de múltipla escolha aplicado a 53 profissionais da área de secretariado por *e-mail*. Trinta e seis profissionais responderam à pesquisa.

A primeira questão buscou identificar qual a área de atuação do respondente; 73,7% dos respondentes ocupam o cargo de secretário; 10,5% o de Analista; 10,5% ocupa cargo de Gestão e 5,3% são estudantes.

A segunda questão buscou identifica a faixa etária do respondente, sendo que 47,4% têm entre 18 e 25 anos; 31,6% entre 26 e 33 anos; 15,8% entre 34 a 42 e 5,2% acima de 42 anos. A fundamentação teórica aponta que alguns fatores, tais como idade, classe social e situação. o fator idade, pode influir no individuo a de forma a que ele possa decidir por

decide qual tipo de linguagem fará uso. Pessoas mais novas em situações descontraídas preferirão utilizar uma linguagem informal, já os mais velhos até mesmo em situações normais podem preferir usar uma linguagem mais formal e respeitosa. (SILVA, 2012).

A questão três buscou identificar o tempo de exercício do respondente na profissão independentemente do cargo ocupado: 57,9% está entre 1 a 3 anos em sua profissão; 15,8% estão entre 3 a 7 anos; 15,8% estão entre 7 a 10 anos e 10,5% estão há mais de 10 anos na profissão.

A questão quatro buscou identificar quais os tipos de texto de maior circulação na empresa em que o respondente atua: 94,7% responderam que as cartas, atas, relatórios e e-mails, são os documentos de maior circulação; 5,3% responderam que não há muita circulação de texto na empresa. A elevada maioria apontou documentos que requerem o uso de linguagem mais formal para sua confecção como atas, relatórios. Algumas cartas e e-mails poderão ter sua redação com linguagem mais informal dependendo da situação, conforme Bizzocchi (2015) prevê que até mesmo quem domina a língua padrão pode abrir mão de seu uso em situações que não julgue necessário, como quando com amigos ou com familiares. Evidentemente, a norma padrão é de extrema importância para uma pessoa que convive em um meio profissional e acadêmico, que possui um grau de instrução ou interesse pelo uso correto da língua afirma o autor.

A questão cinco buscou identificar a periodicidade da produção textual, na empresa do respondente: 70,6% afirma que diariamente são produzidos, atas, memorandos, cartas comerciais, ofícios entre outros; 17,6% respondeu que o maior volume é semanal e 11,8% apontou ser uma produção apenas mensal. Infere-se que, a maioria dessas correspondências, cartas, memorando, atas e e-mails, por exemplo, sejam elaborados pelo profissional em secretariado, assim como a organização do trabalho e o gerenciamento de informações, ou seja, todo o apoio logístico na promoção de resultados, conforme apontam Mariano (2013) bem como o projeto pedagógico da FATEC (2011) citado neste artigo.

A questão seis buscou identificar como o respondente classifica a escrita cotidiana, especificamente do profissional de secretariado, no contexto organizacional de sua empresa, independentemente do cargo ocupado pelo respondente: 94,7% aponta que se trata de uma escrita formal e culta exigindo um cuidado maior com a linguagem; apenas 5,3% aponta que a linguagem é informal e coloquial devido ao ambiente informal. Novamente, nota-se que Silva (2012) aponta que as situações podem determinar a linguagem mais formal ou não. (SILVA, 2012). Observar este fator é importante, pois se deve empregar a adequação da língua, tendo em mente a mensagem que deve ser dita, a quem se destina a mensagem, em que ambiente ela estará sendo passada e como ela será transmitida (MOYSÉS, 2009).

A questão sete buscou identificar se na empresa do respondente, o profissional de secretariado se preocupa em usar a linguagem formal em diversas situações na empresa: 89,5% afirmaram que sim, que o profissional de secretariado sempre faz uso da linguagem formal no ambiente organizacional; 10,5% entretanto apontou que somente às vezes, quando o secretário se reporta a seu superior, novamente revelando que há a adequação da linguagem por parte do Secretário frente às situações e pessoas. (SILVA, 2012 e MOYSÉS, 2009).

A questão oito buscou identificar se o respondente considera importante fazer uso da linguagem escrita formal no âmbito organizacional: 94,7% respondeu que sim, é indispensável em todas as situações empresariais e apenas 5,3% aponta que às vezes, a linguagem formal só é usada para documentos externos. Observar este fator é importante, pois se deve empregar a adequação da língua, tendo em mente a mensagem que deve ser dita, a quem se destina a mensagem, em que ambiente ela estará sendo passada e como ela será transmitida (MOYSÉS, 2009).

A questão nove buscou identificar a percepção do respondente em relação a se é um diferencial ao profissional de secretariado dominar o uso da linguagem formal: 88,2%

apontam que sim, pois o secretário é o cartão de visitas da empresa e intermedia informações oficiais de grande valor; já 11,8% apontam que não, o profissional pode fazer uso de qualquer tipo de linguagem para se comunicar com os diversos públicos.

Já a questão dez buscou identificar do respondente em quais situações rotineiras o profissional de secretariado utiliza com maior frequência a linguagem formal: 70,6% apontaram que a linguagem formal é usada diariamente na empresa pelo secretário e 29,4% apontou que a linguagem formal é usada em textos escritos como cartas, e-mails, atas e memorandos. Fato que pode ser anuído por Silva e Gomes (2005), que atestam que o secretário deve estar provido da habilidade da linguagem formal, o que é requisito neste meio, é de extrema importância para uma boa recepção, uma boa imagem e um bom repasse de informações.

A questão onze buscou identificar do respondente em quais documentos, os ruídos de linguagem e equívocos no texto escrito, têm mais impacto organizacional: 52,9% apontaram que um contrato elaborado com linguagem informal e erros de concordância é o documento que causa maior impacto; 35,3% apontam que uma carta para um cliente ou parceiro (externo) com linguagem informal e escrita sem nexos é o documento que mais têm impacto organizacional e 11,8% apontaram que um e-mail contendo redundância e linguagem coloquial informal é o que mais causa impacto. Pode-se observar que as respostas remetem à necessidade em se adotar a linguagem escrita correta para que a probabilidade de erros de interpretação seja nula, evitando-se ruídos de linguagem, caso contrário o objetivo daquela comunicação não será atingido plenamente.

A questão doze buscou identificar o que o respondente aponta o que seria mais relevante em se tratando de comunicação escrita: 47,1% aponta que uma escrita ortograficamente correta e formal; 35,3% apontam que pode haver informalidade, desde que a comunicação seja eficaz e de acordo com a situação e 17,6% apontam que não pode haver informalidade, por exemplo, vícios de linguagem, gírias, entre outros. A linguagem escrita é essencial na vida de um profissional secretário, em todo o momento há produção de documentação escrita, visto que ela é uma linguagem pouco passível a erro e deixa a interpretação mais real ao que realmente queira ser transmitido. Pelo que pode ser observado na resposta a essa questão, pode-se entender que em determinadas situações pode ser utilizada uma linguagem informal, talvez em e-mail, sendo na maioria dos casos a linguagem formal a mais requisitada.

A questão treze, buscou identificar do respondente em tendo o secretário que dirigir uma reunião, o que seria mais importante em relação à sua linguagem oral: 82,4% responderam que ele fale formalmente sem vícios de linguagem e 17,6% apontam que poderia não haver problema em incorrer em um pouco de informalidade.

Com base nas respostas desta última questão fica evidente que a linguagem formal é tão importante na fala quanto na escrita. Um profissional, de qualquer modalidade empresarial, tem de se preocupar com a imagem que apresenta, tanto mais um secretário, visto que é a imagem que intercede qualquer tipo de informação ou pessoa até o superior que assessora. Levando em consideração a importância da primeira imagem e a relevância que a comunicação, ou demonstração da linguagem, apresenta para o crescimento tanto quanto do profissional como da empresa na qual está inserido (KREUZ, 2010), a demonstração de suas habilidades com a linguagem formal é essencial (MOYSÉS, 2009)

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo procurou evidenciar como a linguagem formal é essencial na gestão secretarial e como ela é exercida pelos profissionais em secretariado e seu impacto no meio corporativo. O uso da linguagem formal no ambiente organizacional é primordial para um

profissional em secretariado, pois a quantidade de documentos que passam por esse ambiente é relativamente grande, o que pede uma linguagem assertiva em documentos internos e externos.

Observa-se que documentos enviados, como contratos, com o uso de linguagem informal é um dos maiores equívocos linguísticos apontados. O texto escrito deve ser tal que seja interpretado pelos seus mais diferentes leitores. A linguagem formal é usada tanto na linguagem oral quanto na escrita. A quantidade de documentos produzidos é elevada e diária. Portanto, ter o domínio da linguagem formal é um diferencial para o profissional em secretariado contribuir para com os negócios e resultados organizacionais.

Observa-se que, saber alocar cada linguagem a seu devido local não só é necessária como vital em uma organização. Com este aprimoramento, o profissional em secretariado, além das inúmeras funções que exerce, deve dotar-se de ferramental que lhe capacite a uma linguagem culta e formal não apenas como uma boa imagem de sua organização, mas para que justamente essa organização comunique-se com todos os seus públicos, internos e externos de maneira a atingir os objetivos e metas propostos. É necessário, portanto, que o profissional secretarial saiba se adaptar ao ambiente de trabalho, exercendo uma postura adequada em relação ao modo como se comunica, adequando a expressão de sua linguagem. Profissionais iniciantes já estão cientes deste requisito, visto que cada vez mais entendem a necessidade de uma formação específica na área secretarial.

8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABRÃO, Adriana. *O conflito de gerações e as competências da secretária no século XXI*. In: D'Elia, Bete. AMORIM, Magali. SITA, Maurício (Org). **Excelência no Secretariado**. 1 ed. São Paulo. Ser Mais. 2013. Parte 4, p. 221-226.

AMORIM, Magali, D'ELIA, Bete e SITA, Mauricio. *A importância da profissão nos processos decisórios*. In **Excelência no Secretariado**: São Paulo: Editora Ser Mais. 2013.

AMORIM, Magali. LIMA, Patrícia. *Gestão Secretarial sob medida. Necessidades e expectativas de diferentes segmentos de negócios*. In: D'Elia, Bete. AMORIM, Magali. SITA, Maurício (Org). **Excelência no Secretariado**. 1 ed. São Paulo. Ser Mais. 2013. Parte 2, p. 203-209.

BAITELLO JR, Norval. "Comunicação, mídia e cultura." *São Paulo em Perspectiva* 12.4 (1998): 11-16.

BIZZOCCHI, Aldo. **O que é e para que serve a norma culta**. Disponível em:
<<http://revistalingua.com.br/textos/blog-abizzocchi/o-que-e-e-para-que-serve-a-norma-culta-265019-1.asp>>. Acesso em: junho de 2015.

CAMARGO, Fernando. *O homem e o Secretariado*. In: D'Elia, Bete. AMORIM, Magali. SITA, Maurício (Org). **Excelência no Secretariado**. 1 ed. São Paulo. Ser Mais. 2013. Parte 1, p. 61-68.

CEREJA, Willian Roberto; MAGALHÃES, Tereza Cochar. **Português: linguagens/ literatura, gramática e redação**. 2ªed. São Paulo: Atual. 2004.

CUNHA, Karina Miranda Machado Borges. **A comunicação no meio profissional**. 2009.

CYRANKA, Lucia F Mendonça e PERNAMBUCO, Dea Lucia Campos. **A língua culta na escola: uma interpretação sociolinguística**. 2008.

ERON, Eronildo. **Comunicação: conceito e classificação**.
<<http://proferon.blogspot.com.br/2009/09/comunicacao-conceito-e-classificacao.html>> Acesso em: 08 OUT 2015.

FATEC – Faculdade de Tecnologia de Carapicuíba. (2011). **Projeto Pedagógico do Curso de Tecnologia em Secretariado**. Disponível em: <<http://www.fateccarapicuiiba.edu.br/cursos/grades/SEC.pdf>>. Acesso em: 15 jun. 2013.

FLEURY, M.T., FLEURY, A. Estratégias Empresariais e Formação de Competências. Ed. Atlas, 2000.

FONSECA, Ivelise. *O poder de ascendência do profissional sobre os órgãos decisórios*. In: D'Elia, Bete. AMORIM, Magali. SITA, Maurício (Org). **Excelência no Secretariado**. 1 ed. São Paulo. Ser Mais. 2013. Parte 2, p. 117-123.

GASNIER, Daniel Georges. Comunicação Empresarial: Guia Prático. São Paulo: IMAM, 2008.

GRUNWALD, Martin. **Segredos dos sentidos**. *Mente e Cérebro – Scientific American Brasil*: revista, nº12, São Paulo: Duetto, 2008.

HEPP, Miriam Raquel. A secretária executiva como facilitadora da comunicação interna em uma empresa do Vale do Taquari/ RS. 2009.

KREUZ, Neusa. **A importância do domínio da comunicação oral para o secretário executivo**. Disponível em < <http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/rt/bio/527/0>>. Acesso em: 05 de outubro de 2013.

LIMA, Silvia Ferreira. **Comunicação e expressão através dos textos**. São Paulo: Editora Biblioteca 24 horas. 1ªed: 2010.

MARIANO, Maria Antonieta. *Amor pela profissão: uma escolha consciente*. In: D'Elia, Bete. AMORIM, Magali. SITA, Maurício (Org). **Excelência no Secretariado**. 1 ed. São Paulo. Ser Mais. 2013. Parte 1, p. 77-84.

MENEZES, Jose Eugenio de oliveira. **Communicare: revista de pesquisa/ centro indisciplinar de pesquisa, Faculdade Cásper Libero**. V.7, nº1 (2007). – São Paulo: Faculdade Cásper Libero, 2007.

MOTTA, Vaima e ALVES, Regina. **Língua culta padrão: um intertexto entre poder e lugar social**, 2009.

MOYSÉS, Carlos Alberto. **Língua Portuguesa: atividades de leitura e produção de textos**. São Paulo: Saraiva, 2009.

NEVES, Maria Helena de Moura. **A língua portuguesa em questão: uso, padrão e identidade linguística**. 2005.

PEREIRA, José Haroldo. **Curso básico de teoria da comunicação**. Ed Universidade. Rio de Janeiro, RJ. 3ª ed. 2005.

RAMOS, Manuela Aparecida Nalio. **O novo perfil da Secretária Executiva**. 2004.

RIZZI, Márcia. Valiosos Profissionais – Secretárias, Secretários e assessores – valorização da profissão e participação nos resultados empresariais. In: D'Elia, Bete. AMORIM, Magali. SITA, Maurício (Org). **Excelência no Secretariado**. 1 ed. São Paulo. Ser Mais. 2013. Parte 2, p. 133-138.

RUIZ, João Alvaro. Metodologia científica: guia para eficiência de estudos. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1991.

SILVA, Dalila. GOMES, Cidália. **A Importância da Comunicação Escrita para O Profissional De Secretariado Executivo** – Anais do IX Encontro Latino Americano de Iniciação Científica e V Encontro Latino Americano de Pós-Graduação – Universidade do Vale do Paraíba. 2005. Disponível em < <http://biblioteca.univap.br/dados/INIC/cd/inic/IC6%20anais/IC6-16.PDF>>. Acesso em: 05 de outubro de 2015.

SILVA, Josiany Sotolani da. **FORMAÇÕES LINGUISTICAS DO SUJEITO: as fronteiras entre a linguagem formal e a linguagem informal**. *Revista eventos pedagógicos*, v.3, n.1, numero especial, abr, 2

SILVA, Regiane Aparecida Stempiem Mendes da Silva. **Comunicação e sucesso profissional. A importância de escrever bem**. Disponível em <<http://www.supersecretariaexecutiva.com.br/blog/tag/linguagem>>. Acesso em: 05 de outubro de 2013.