

Millenium, 2 (ed espec nº4), 41-52.

pt

**COMPETÊNCIAS LINGÜÍSTICAS REQUERIDAS PELOS EMPREGADORES PORTUGUESES NOS ÚLTIMOS 40 ANOS: O CASO DOS PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO**

**LINGUISTIC SKILLS REQUIRED BY PORTUGUESE EMPLOYERS IN THE PAST 40 YEARS: THE CASE OF OFFICE MANAGEMENT PROFESSIONALS**

**COMPETENCIAS LINGÜÍSTICAS REQUERIDAS POR LOS EMPLEADORES PORTUGUESES EN LOS ÚLTIMOS 40 AÑOS: EL CASO DE LOS PROFESIONALES DE SECRETARIADO**

*Sílvia Ribeiro<sup>1</sup>*

*Ana Rita Calvão<sup>1</sup>*

*Anabela Valente Simões<sup>1</sup>*

<sup>1</sup> Universidade de Aveiro, Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda, Águeda, Portugal

Sílvia Ribeiro - sribeiro@ua.pt | Ana Rita Calvão - arc@ua.pt | Anabela Valente Simões - anabela.simões@ua.pt



**Autor Correspondente**

*Anabela Valente Simões*

Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda

Rua Comandante Pinho e Freitas, nº 28

3750 – 127 Águeda

anabela.simões@ua.pt

RECEBIDO: 25 de julho 2018

ACEITE: 01 de novembro de 2018

## RESUMO

**Introdução:** Com a internacionalização e a globalização, as competências em línguas são cada vez mais úteis no mercado laboral, sobretudo em funções com relações com outros mercados, como é o caso do secretariado/apoio à gestão.

**Objetivos:** Identificar e analisar as competências linguísticas solicitadas em anúncios de emprego para profissionais de secretariado/apoio à gestão.

**Métodos:** Estudo de 844 anúncios de emprego, para secretariado/apoio à gestão, publicados no *Jornal Expresso* (1978-2018), em março. Analisaram-se os eventuais requisitos relativos a competências linguísticas presentes em cada anúncio. Estudaram-se os dados globalmente e em termos de evolução temporal.

**Resultados:** 78,8% dos anúncios analisados têm requisitos de línguas, dominando aqueles em que se pedem duas línguas. As línguas estrangeiras mais requeridas são o Inglês e o Francês. Em 67,2% das referências há menção explícita à oralidade/escrita. Há grande diversidade de formulações referentes ao nível de proficiência procurado, prevalecendo os pedidos de “Domínio” para o Inglês, Francês e Alemão e de “Conhecimentos/conhecimentos satisfatórios” para o Espanhol.

**Conclusões:** As competências linguísticas são fundamentais para os profissionais de secretariado/apoio à gestão. Estes devem ter bons conhecimentos na língua materna e em pelo menos duas línguas estrangeiras, nas quais devem revelar bons níveis de proficiência.

**Palavras-chave:** Línguas; anúncios de emprego; competências; secretariado/apoio à gestão

## ABSTRACT

**Introduction:** With internationalisation and globalisation, language skills are increasingly useful in today's labour market, especially in functions that require contacts with other markets, such as secretarial/management support positions.

**Objectives:** Identify and analyse the language skills required in job advertisements for secretarial/office management professionals.

**Methods:** Study of 844 job advertisements for secretarial/office management positions, published in the newspaper *Jornal Expresso* (1978-2018), in March. Possible requirements for language skills used in each advertisement were examined. The collected data were studied globally and in terms of temporal evolution.

**Results:** 78.8% of the analysed advertisements have language requirements, predominating those in which two languages are requested. The most requested foreign languages are English and French. In 67.2% of the references, there is an explicit mention of oral/written competencies. There is a great diversity of formulations referring to the level of proficiency sought, prevailing the requests for “mastery” in the cases of English, French and German, and “knowledge/satisfactory knowledge” for Spanish.

**Conclusions:** Language skills are essential for secretarial/office management professionals. They must have a good knowledge of their mother tongue, as well as of at least two foreign languages in which they must demonstrate good levels of proficiency.

**Keywords:** Languages; job advertisements; skills; secretarial/office management positions

## RESUMEN

**Introducción:** Con la internacionalización y la globalización, las competencias en lenguas son cada vez más útiles en el mercado laboral, sobre todo en funciones que implican contacto con otros mercados, como es el caso del secretariado/apoyo a la gestión.

**Objetivos:** Identificar y analizar las competencias lingüísticas solicitadas en anuncios de empleo para profesionales de secretariado/apoyo a la gestión.

**Métodos:** Estudio de 844 anuncios de empleo para secretariado/ apoyo a la gestión, publicados en el periódico *Jornal Expresso* (1978-2018), en marzo. Se analizaron los posibles requisitos relativos a las competencias lingüísticas utilizadas en cada anuncio. Se estudiaron los datos globalmente y en términos de evolución temporal.

**Resultados:** 78.8% de los anuncios analizados tienen requisitos de idiomas, dominando aquellos en que se solicitan dos lenguas. Las lenguas extranjeras más requeridas son el inglés y el francés. En el 67.2% de las referencias hay mención explícita a la oralidad/escritura. Hay una gran diversidad de formulaciones referentes al nivel de competencia buscado, prevaleciendo las solicitudes de “dominio” para el inglés, francés y alemán y de “conocimientos/conocimientos satisfactorios” para el español.

**Conclusiones:** Las competencias lingüísticas son fundamentales para los profesionales de secretariado y apoyo a la gestión. Estos deben tener buenos conocimientos en la lengua materna y, por lo menos, en dos lenguas extranjeras, en las que deben revelar buenos niveles de competencia.

**Palabras clave:** Lenguas; anuncios de empleo; competencias; secretariado/apoyo a la gestión

## INTRODUÇÃO

Em Portugal, nas últimas quatro décadas e meia, ocorreram profundas mudanças sociais, com reflexos em praticamente todas as áreas de atividade e em todas as geografias. A transição para o regime democrático, em 1974, e a maior abertura ao exterior por ela propiciada foram acompanhadas de significativas alterações no que concerne, entre outros aspetos, ao acesso à formação e às características do mercado laboral, nomeadamente, por um lado, com taxas de escolarização cada vez mais elevadas e com uma assumida universalidade de acesso à educação e, por outro lado, com a maior presença de mulheres no tecido produtivo ativo, a crescente terceirização, a informatização e a cada vez maior internacionalização da economia portuguesa (Barreto, 2015). A entrada para a então Comunidade Económica Europeia (CEE), em 1986, assumiu-se, neste contexto, como marco incontornável na mutação da sociedade portuguesa, com reflexos não apenas no âmbito político e económico, mas também aos níveis social e cultural (Rosa & Chitas, 2013).

Assente num mosaico de culturas, que pretende manter e proteger, a União Europeia (UE) tem desenvolvido políticas que fomentam o plurilinguismo, visando a capacitação de cidadãos ativos aos níveis cívico, cultural, político e profissional, de modo a garantir não apenas a diversidade cultural própria do projeto europeu, mas também a assegurar o crescente sucesso da sua economia. Neste contexto, e com mercados cada vez mais globais e interdependentes, em Portugal, assim como em toda a UE, os empregadores valorizam crescentemente as competências linguísticas, privilegiando a contratação de indivíduos plurilingues, capazes de assegurar contactos com outros mercados.

Nesta relação com múltiplos parceiros organizacionais, independentemente da sua geografia, os profissionais de secretariado/apoio à gestão têm um papel fulcral, sendo que, por isso, se associam, com muita frequência, as competências linguísticas ao seu perfil-tipo (Rankin & Shumack, 2017). Importa, no entanto, inclusivamente para facilitar a capacitação dos futuros profissionais destas áreas, compreender efetivamente o que, em termos de competências linguísticas, deles esperam os empregadores portugueses.

Neste contexto, e de modo a ter uma noção minuciosa – ancorada na realidade do mercado laboral português – das responsabilidades próprias dos profissionais de secretariado/apoio à gestão e do perfil de competências que lhes é exigido, iniciou-se em 2015, na Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda da Universidade de Aveiro, um projeto que visa a caracterização do perfil dos profissionais de secretariado/apoio à gestão. Os primeiros resultados indiciam que estes profissionais devem reunir competências técnicas e transversais que lhes permitam assegurar uma multiplicidade de tarefas, nomeadamente no que concerne ao relacionamento com mercados de língua estrangeira (Calvão, Simões, & Dimas, 2016; Ribeiro, Calvão, & Simões, 2018).

Por isso e porque, como acima se referiu, o nosso país se alterou substancialmente nas últimas décadas, visa-se, com este trabalho, analisar o modo como nos anúncios de emprego para os profissionais de secretariado/apoio à gestão publicados nos últimos 41 anos em Portugal estão presentes os requisitos ao nível das línguas. Mais especificamente, partindo da análise de anúncios de emprego para profissionais destas áreas publicados no *Jornal Expresso*, no mês de março, entre 1978 e 2018, pretende-se verificar a evolução dos requisitos em termos de competências linguísticas em sete profissões (Administrativo(a), Correspondente, Datilógrafo(a), Escriturário(a), Rececionista, Secretário(a), Secretário(a) de direção), aferindo (i) o número de línguas solicitadas em cada anúncio e (ii) quais as línguas mais comumente pedidas, verificando se (iii) os empregadores indicam estas competências como requisito obrigatório ou preferencial e se (iv) dão preferência à oralidade ou à escrita e, por fim, (v) caracterizando o modo como os empregadores explicitam os seus requisitos a este respeito, nomeadamente no que concerne aos níveis de proficiência.

## 1. LÍNGUAS ESTRANGEIRAS NA PRÁTICA PROFISSIONAL: DAS POLÍTICAS INTERNACIONAIS ÀS NECESSIDADES DOS PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO

Desde meados da década de 60 do século XX que vários estudiosos se têm debruçado sobre a relação entre as línguas e a economia. Independentemente da natureza destes estudos e do âmbito de aplicação dos mesmos, têm permitido confirmar que o conhecimento de línguas estrangeiras tem vantagens não apenas para os indivíduos que possuem estas competências, mas também para as empresas e para os países onde estas atuam. As línguas são, assim, percecionadas como capital humano, como veículo de transmissão de valores e como um ativo com valor geoestratégico (Reto *et al.*, 2012).

As competências linguísticas, para além de estarem associadas a vantagens no que concerne ao nível da remuneração auferida, são um fator que propicia um mais fácil acesso ao emprego, que encurta eventuais períodos de desemprego e que reduz as probabilidades de despedimento dos cidadãos. As competências em línguas são, assim, para vários autores, entendidas como um investimento rentável tanto para os indivíduos, quanto para as empresas (Dubois, LeBlanc, & Beaudin, 2006).

Estudos levados a cabo ao nível europeu nas últimas décadas, nomeadamente o estudo ELAN - *Effects on the European Economy of Shortages of Foreign Language Skills in Enterprise*, publicado em 2006 (Hagen *et al.*, 2006), confirmaram precisamente que as barreiras linguísticas conduzem à perda de negócios e que as insuficiências ao nível das competências linguísticas podem ser não apenas prejudiciais para os indivíduos, pois funcionam como um entrave à entrada no mercado de trabalho, mas também para as empresas, sobretudo quando procuram vender os seus produtos/serviços no mercado global.

Ciente da importância das línguas, a UE tem uma posição de clara defesa do multilinguismo, enfatizando a importância da promoção da diversidade linguística e da consolidação de competências linguísticas por parte dos cidadãos, visto que estas são propiciadoras da mais fácil integração e progressão laboral e também do sucesso da economia da União e dos seus vários estados-membros (Conselho da União Europeia, 2014; European Commission, 2012). Neste contexto, já há quase duas décadas que a UE tem no terreno duas ferramentas de importância incontornável para o reforço das competências linguísticas dos cidadãos: o Quadro Europeu Comum de Referência para as Línguas (QECRL) e o Portefólio Europeu de Línguas, lançados em 2001. O QECRL, com utilização regular ao nível dos sistemas de ensino da maior parte dos países da UE, tem contribuído para uma maior capacitação dos cidadãos no que respeita ao domínio de línguas estrangeiras (Broek & van den Ende, 2013).

Em Portugal, segundo os dados do Instituto Nacional de Estatística (Oliveira, Pacheco, Neves, & Lima, 2017), a trajetória relativa às competências em línguas estrangeiras parece apontar no sentido da cada vez maior capacitação dos cidadãos. Efetivamente, de acordo com esta fonte, entre 2007 e 2016 assistiu-se a um progresso significativo a este nível, dado que se passou de uma taxa de 52,0%, em 2007, para uma taxa de 71,8% de adultos (18-64 anos) que, em 2016, afirmavam conhecer pelo menos uma língua estrangeira.

Estas competências são cada vez mais valorizadas pelos cidadãos e pelos empregadores em Portugal, surgindo, no estudo de Vieira e Marques (2014), entre as 10 competências mais valorizadas pelos empregadores nos anos seguintes (27,6% dos empregadores inquiridos neste estudo valorizam as competências linguísticas, surgindo estas no 8.º lugar numa lista de 21 competências).

Estudos recentes visando a caracterização do perfil dos profissionais de secretariado destacam precisamente o domínio de línguas como um dos desafios mais prementes para estes trabalhadores, sobretudo fruto da globalização e das necessidades de contactos internacionais a ela associados (Tuorinsuo-Byman, 2008; Zarrága, Araluze, & Erviti, 2015).

Assim, considerando que as profissões associadas ao secretariado têm sofrido uma clara evolução nas últimas décadas, inclusivamente no que concerne às designações das profissões (Borges, 2015; Moura, 2008) e tendo em conta todas as alterações político-económicas e socioculturais registadas na sociedade portuguesa no pós 25 de abril, nomeadamente fruto da integração na UE e da maior abertura ao estrangeiro, é importante perceber se, na perspetiva dos empregadores, os requisitos associados ao domínio de línguas têm sido percecionados, ou não, como uma competência de relevo para os profissionais de secretariado/apoio à gestão.

## 2. MÉTODOS

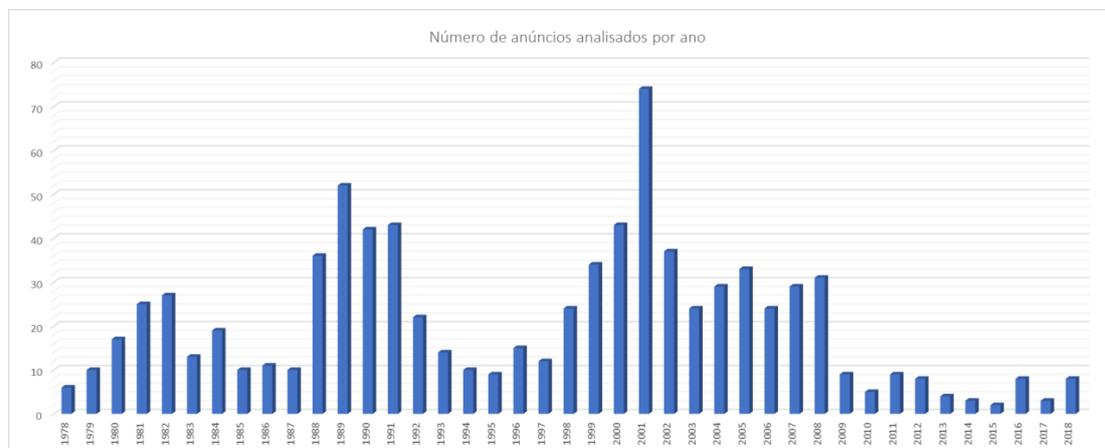
Este trabalho ancora-se na análise de 844 anúncios de emprego publicados em Portugal, no *Jornal Expresso*, entre 1978 e 2018. Optou-se por este órgão de comunicação social, por um lado, porque é uma publicação cuja origem é muito próxima, em termos temporais, do início da democracia portuguesa, pelo que a sua análise permite acompanhar a evolução do país durante estas últimas quatro décadas e meia e, por outro, porque esta publicação é, segundo o Anuário da Comunicação 2014-2015 (Cardoso, Mendonça, & Paisana, 2016), o semanário com maior quota de mercado no país. Apenas a partir de 1978 se registou a presença continuada de uma secção específica dedicada à publicação de anúncios de emprego, pelo que se iniciou a coleta de dados para este trabalho precisamente nesse ano. Para cada ano, foram tidos em conta os anúncios publicados no mês de março, dado que este período tem taxas de recrutamento importantes (Pôle-Emploi, 2018; Smith, 2013).

Recolheram-se anúncios para sete profissões, habitualmente enquadradas no âmbito do secretariado/apoio à gestão: Administrativo(a), Correspondente, Datilógrafo(a), Escriturário(a), Rececionista, Secretário(a) e Secretário(a) de Direção. Analisou-se cada anúncio individualmente considerando os eventuais requisitos relativos a competências linguísticas.

### 2.1 Amostra

A amostra consiste nos 844 anúncios em que, nos anos em análise, durante o mês de março, se procuravam profissionais de secretariado/apoio à gestão. Registaram-se diferenças assinaláveis no volume de ofertas de trabalho para esta área publicadas ao longo do período em questão, havendo anos em que se recolheram menos de 10 anúncios (1978, 1995 e os anos de 2009 a 2018) e outros que permitiram a recolha de dezenas de anúncios. Os anos mais profícuos foram 2001 (74 ofertas), 1989 (52 ofertas) e 1991 e 2000 (43 ofertas) (cf. Gráfico 1).

**Gráfico 1 – Número de anúncios analisados por ano entre 1978 e 2018**

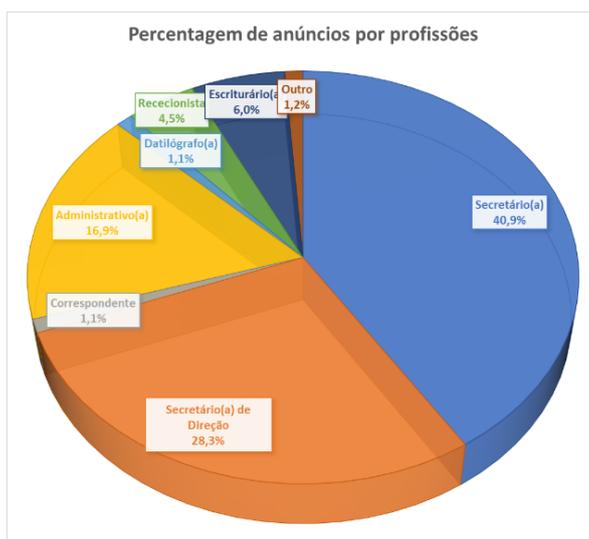


Os anos 2009-2018 revelam dados menos representativos da realidade, pois, dando conta apenas dos anúncios da versão impressa do *Jornal Expresso*, excluem os muitos anúncios que, neste período, foram publicados através da plataforma [www.ExpressoEmprego.pt](http://www.ExpressoEmprego.pt).

Como referido anteriormente, estes anúncios congregam as ofertas de emprego para sete profissões distintas: Administrativo(a), Correspondente, Datilógrafo(a), Escriturário(a), Rececionista, Secretário(a) e Secretário(a) de Direção. Foi definida ainda uma classe “Outros”, com anúncios para profissões que, embora enquadráveis no âmbito do secretariado/apoio à gestão em termos de funções a desempenhar, não têm designações coincidentes com as anteriormente mencionadas (ex.: Técnico Superior de 2.ª Classe).

As vagas mais frequentes são para Secretário(a) (40,9%), Secretário(a) de Direção (28,3%) e Administrativo(a) (16,9%), como se visualiza no Gráfico 2.

**Gráfico 2 – Percentagem de anúncios analisados por profissão**



## 2.2 Procedimentos

O tratamento dos dados incidiu em duas vertentes distintas: a análise global dos requisitos e a sua evolução temporal. Para cada anúncio da amostra registaram-se em tabelas dados relativos ao número de solicitações de competências em línguas, às línguas requeridas, à (eventual) distinção entre a oralidade e a escrita, ao carácter obrigatório ou preferencial destas solicitações, e, por fim, anotaram-se as formulações usadas nos anúncios para mencionar os níveis de proficiência procurados. Posteriormente, e dada a diversidade destas formulações, optou-se por padronizá-las através da utilização de códigos, conforme se explicita na Tabela 1.

**Tabela 1** – Codificação das formulações usadas pelos empregadores para os níveis de proficiência

Código utilizado	Algumas formulações encontradas
C1	Conhecimentos, conhecimentos satisfatórios ...
C2	Bons, sólidos, fortes conhecimentos...
C3	Muito bons, profundos, ótimos conhecimentos
C4	Perfeito conhecimento; excelentes conhecimentos...
D1	Domínio, bom domínio...
D2	Domínio perfeito, completo, seguro...
F1	Fluência em/fluente em...
F2	Absoluta fluência; total fluência...
B	Bilingue
Concatenação de dois códigos. Por ex. FD2	Fluência e domínio perfeito em ...
R1	Capacidade de redação, boa capacidade de redação; facilidade de redação
R2	Muita facilidade de redação; muito boa capacidade de redação; Perfeita ...
1	Menção a uma dada língua, sem outras informações

Como o número de anúncios analisados não foi o mesmo em todos os anos, recorreu-se essencialmente às frequências relativas para explicar os resultados obtidos.

### 3. RESULTADOS

Na análise dos anúncios recolhidos foram tidas em conta diversas variáveis, visando perceber as principais tendências respeitantes aos requisitos linguísticos neles incluídos. Nas próximas secções apresentam-se os resultados obtidos, visando caracterizar o perfil de competências linguísticas requeridas para estes profissionais e analisando, sempre que possível, a sua evolução ao longo do período em apreço.

#### 3.1 Número de línguas solicitadas em cada anúncio

Em 665 (78,8%) dos 844 anúncios analisados há requisitos no que às línguas diz respeito, sendo que, como um único anúncio pode incluir mais do que uma solicitação neste âmbito, se identificaram, no total, 1171 referências a competências linguísticas.

Em quase metade (45,9%) dos 844 anúncios analisados solicitam-se competências em duas ou mais línguas. A média de línguas solicitadas nos anúncios é de 1,4 com desvio padrão aproximadamente igual a 1. Há 282 anúncios (33,4%) com requisitos em duas línguas e 278 (32,9%) em que se solicitam competências numa única língua. Existem 91 anúncios (10,8%) em que se referem três línguas. Residualmente (1,7%) há requisitos para quatro línguas distintas.

Os anúncios para Secretário(a) e Secretário(a) de Direção são aqueles em que se solicitam com mais frequência duas línguas (respetivamente em 35,9% e em 43,5% dos anúncios para cada uma destas profissões). A percentagem de anúncios para Secretário(a) em que se requerem conhecimentos numa única língua é muito próxima (35,7%), ao passo que, no caso de Secretário(a) de Direção, a percentagem de anúncios em que se pede uma única língua é bastante menor (28,9%). Nos anúncios para estas duas profissões registam-se também pedidos de competências em três (Secretário(a): 11,0%; Secretário(a) de Direção: 14,2%) e em quatro línguas (Secretário(a): 1,7%; Secretário de Direção: 2,5%).

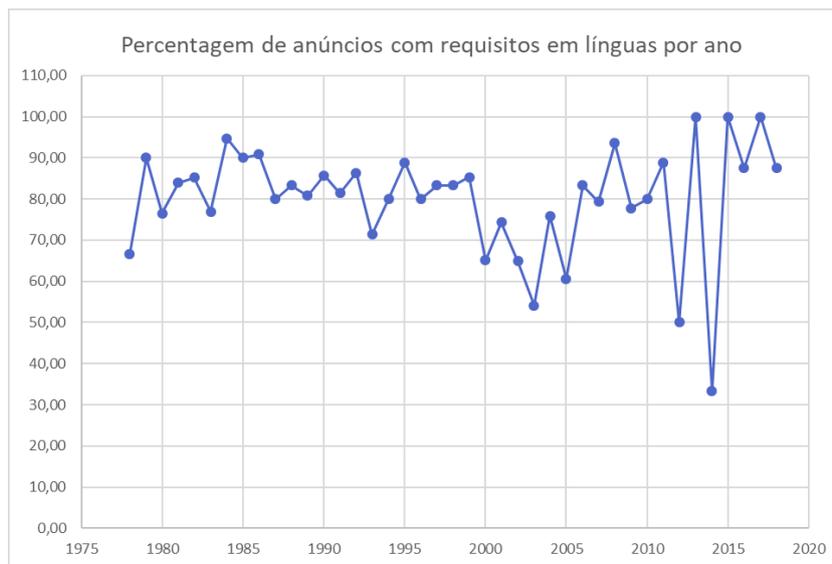
Para Administrativo(a), Datilógrafo(a) e Escriturário(a) prevalecem as ofertas em que não há requisitos de competências linguísticas. Nos anúncios para Rececionista, dominam aqueles em que se pedem competências numa única língua. A profissão de Correspondente, para a qual se registam ofertas apenas nos primeiros anos em estudo, destaca-se por estar maioritariamente associada a anúncios em que se pedem três línguas (66,7%) e ainda por não ocorrerem anúncios com solicitações em menos de duas línguas. Na Tabela 2 visualizam-se estas informações.

**Tabela 2** – Número de línguas requeridas em cada anúncio, por profissão, em percentagem

Profissão/número de línguas requeridas	0	1	2	3	4
Secretário(a)	15,7%	35,7%	35,9%	11,0%	1,7%
Secretário(a) de Direção	10,9%	28,9%	43,5%	14,2%	2,5%
Correspondente	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
Administrativo(a)	40,6%	34,3%	18,2%	7,0%	0,0%
Datilógrafo(a)	44,4%	22,2%	22,2%	11,1%	0,0%
Rececionista	28,9%	47,4%	23,7%	0,0%	0,0%
Escriturário(a)	47,1%	33,3%	19,6%	0,0%	0,0%

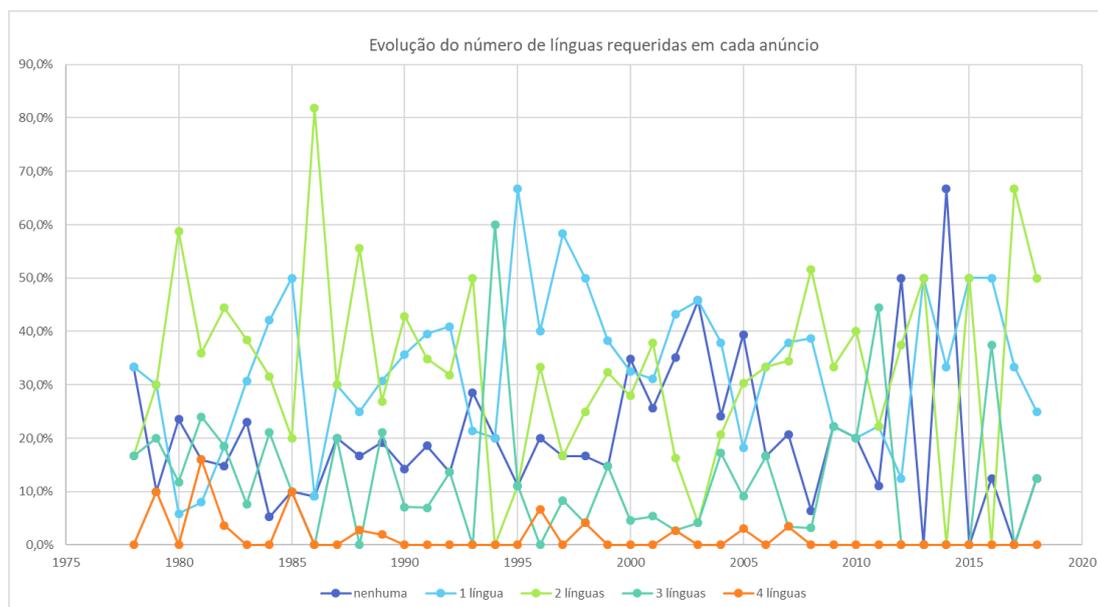
Os requisitos referentes às competências linguísticas mantêm-se, de forma bastante estável, ao longo de todo o período em análise, com exceção dos anos 2003, 2012 e 2014. Em 27 dos 41 anos analisados, procuram-se competências linguísticas em mais de 80% das ofertas (Gráfico 3).

**Gráfico 3 –** Percentagem de anúncios em que se pedem competências linguísticas ao longo do período em análise



Em 21 anos analisados encontram-se 50% ou mais de anúncios a solicitar competências em duas ou mais línguas. Em dois anos específicos (1994 e 2011), a percentagem de anúncios a pedir três línguas é a mais elevada (60,0% e 44,4%, respetivamente). No Gráfico 4 organizam-se, por ano, os anúncios analisados, consoante o número de línguas neles solicitadas.

**Gráfico 4 –** Evolução temporal do número de línguas requeridas em cada anúncio, em percentagem



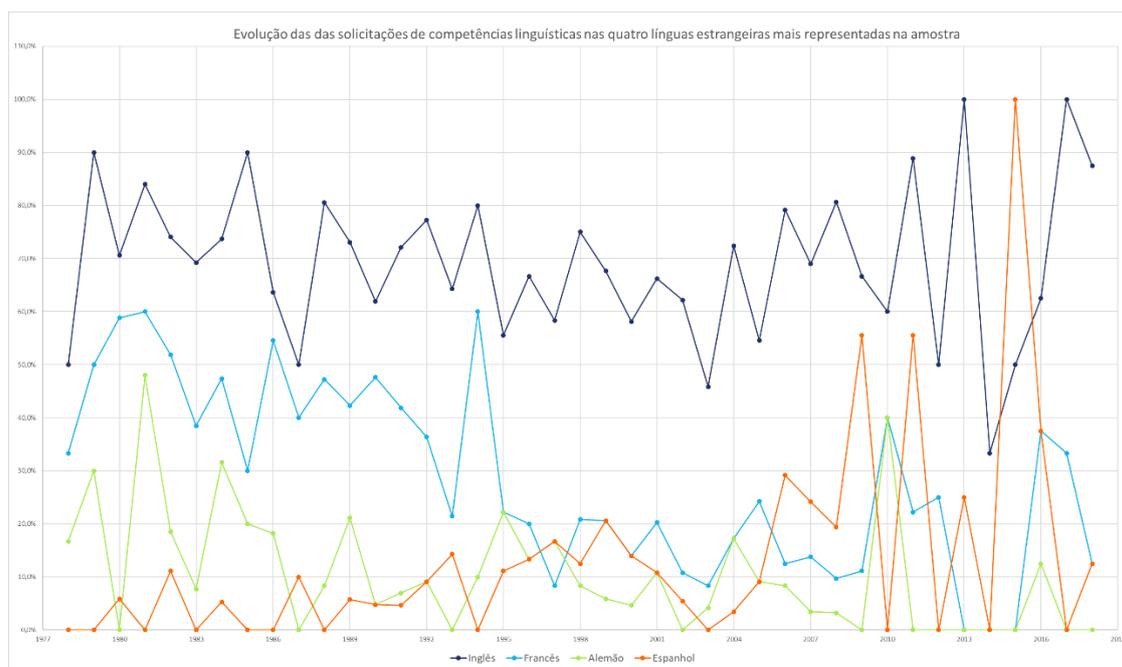
### 3.2 Línguas mais comumente solicitadas

Das 1171 solicitações de competências linguísticas identificadas, 90,4% são referentes a línguas estrangeiras e 9,6% são relativas ao Português.

As solicitações de competências em Português ocorrem em 113 anúncios (13,4% do total). A língua estrangeira mais solicitada é o Inglês, referido em 69,1% do total de anúncios, seguida do Francês, que ocorre em 29,3% dos anúncios. Em 10,7% dos anúncios analisados há requisitos referentes ao Alemão e em 10,5% há pedidos de Espanhol. Residualmente, pedem-se competências em Italiano (1,5%). Em 4,3% dos anúncios solicitam-se competências em línguas estrangeiras, não se explicitando quais.

Conforme se visualiza no Gráfico 5, o Inglês é a língua mais requerida em praticamente todos os anos analisados, revelando assim uma linha de tendência estável ao longo do período em apreço. Já o percurso do Francês não é tão regular. Entre 1978 e 1995, o Francês surgiu sempre como segunda língua mais solicitada, com percentagens de ocorrência bastante superiores ao Alemão e, sobretudo, ao Espanhol. Porém, a partir de meados da década de 1990, não só se verifica um decréscimo dos pedidos de competências em língua francesa, mas assiste-se também à subida das solicitações de competências em Espanhol. Esta última é a única língua estrangeira cujos pedidos configuram nitidamente uma tendência ascendente, suplantando o Alemão nos últimos anos em estudo. As solicitações relativas à língua portuguesa têm um percurso irregular, embora, na globalidade, exibam também uma ligeira tendência ascendente.

Gráfico 5 – Evolução das solicitações de competências linguísticas nas quatro línguas estrangeiras mais representadas na amostra



### 3.3 Caráter obrigatório/preferencial dos requisitos referentes às competências linguísticas

Maioritariamente, as solicitações respeitantes às competências em línguas são de cariz obrigatório (1025 das 1171 referências a requisitos linguísticos são apresentadas como exigências).

A língua portuguesa ocorre quase exclusivamente como requisito obrigatório, havendo apenas uma referência com caráter preferencial. 94,5% dos pedidos de competências em Inglês têm caráter obrigatório. Para o Francês registam-se 89,5% de solicitações de caráter obrigatório. O Alemão e o Espanhol são línguas para as quais não se registam diferenças tão substanciais a este respeito.

Ao longo do período em análise, as solicitações de competências em Inglês são, de forma regular, apresentadas como obrigatórias. Para o Francês, as solicitações com caráter obrigatório são muito mais comuns na primeira metade do período em análise, esbatendo-se a diferença entre requisitos obrigatórios e preferenciais à medida que a própria língua também deixa de ser tão solicitada. O Alemão e o Espanhol revelam percursos em que, maioritariamente, há pouca diferença entre as solicitações com e sem caráter obrigatório (cf. Figura 1).

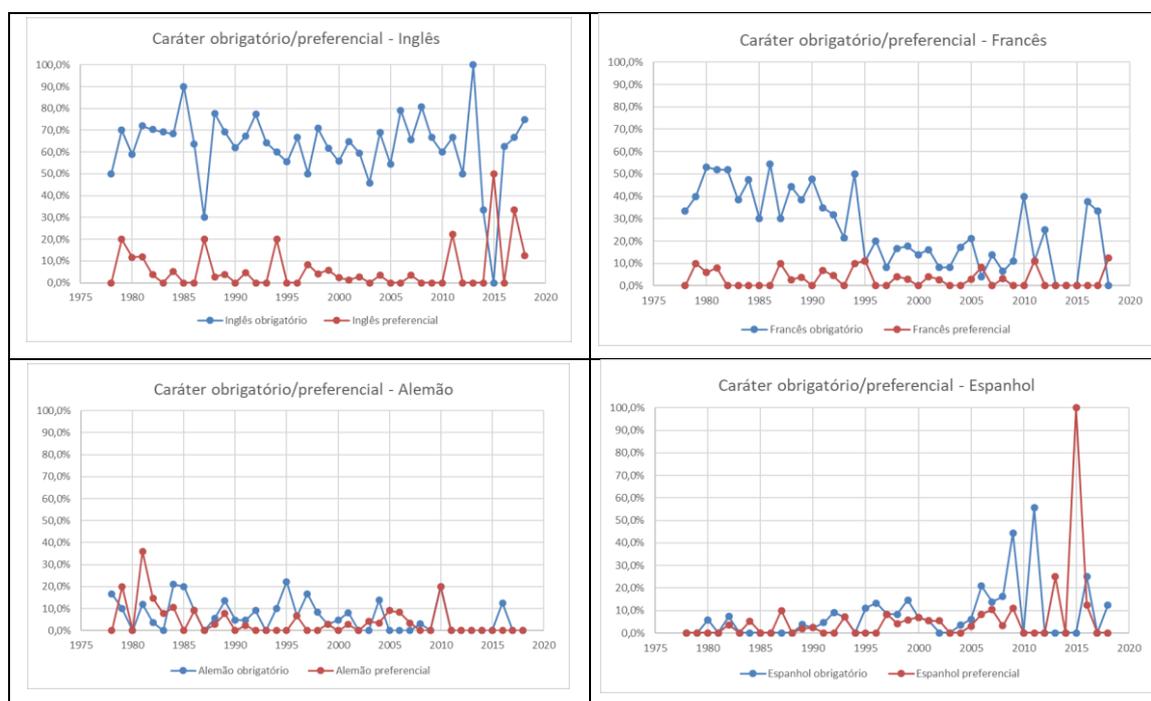


Figura 1 – Evolução das solicitações com caráter obrigatório/preferencial para as quatro línguas estrangeiras mais requeridas, em percentagem

### 3.4 Requisitos relativos a competências na oralidade vs escrita

Das 1171 referências a solicitações em termos de línguas, registaram-se 787 (67,2%) em que o empregador explicita se pretende competências ao nível da oralidade e/ou da escrita. As solicitações referentes às competências ao nível da escrita são, na globalidade, ligeiramente superiores às referentes à oralidade (399 e 388 referências, respetivamente). Apenas nos pedidos relativos à língua portuguesa há uma diferença mais notória entre as solicitações de competências orais (41) e escritas (54), valores que resultam do facto de, para esta língua, ocorrerem vários anúncios com requisitos referentes à capacidade de redação. Verificamos que o Inglês e o Francês são as línguas para as quais, com mais frequência, se explicitam estes requisitos ao nível da oralidade/escrita (relativamente ao total de solicitações (1171), as referências explícitas a competências orais/escritas em Inglês ocorrem em 36% e em Francês registam-se em 14%).

No que ao Português diz respeito, há uma concentração de pedidos de competências escritas nos primeiros anos incluídos no estudo, não se registando, nessa época, requisitos referentes à oralidade (em 1978, 1980 e 1983, por exemplo, os anúncios em que há referências explícitas à competência escrita correspondem, respetivamente, a 17%, 18% e 15% do total de anúncios publicados nesses anos, não ocorrendo solicitações para a oralidade). Posteriormente, as solicitações de competências orais/escritas nesta língua são bastante equilibradas entre si, não registando valores muito expressivos.

O percurso do Inglês é, também a este nível, bastante regular, havendo apenas quatro anos em que não se registam solicitações explícitas de competências orais/escritas. Maioritariamente, a percentagem de anúncios em que, em cada ano, há referência a competências orais e a competências escritas é coincidente. As percentagens de ocorrência destas solicitações são sempre significativas, atingindo, maioritariamente, mais de 20% dos anúncios publicados em cada ano.

Até 1993, as solicitações de competências orais/escritas em Francês são sempre regulares e com percentagens que chegam, em alguns anos (1979, 1986), a superar os 35% de anúncios publicados em cada ano. A partir desta data, estas solicitações diminuem significativamente em termos percentuais, havendo muitos anos, sobretudo já no século XXI, em que não ocorrem.

Estes pedidos de competências orais/escritas em Alemão e em Espanhol nunca têm caráter constante e atingem tendencialmente percentagens muito pouco significativas.

### 3.5 Formulações usadas pelos empregadores para apresentarem os requisitos relativos às competências linguísticas: contributos para a padronização dos níveis de proficiência solicitados

O modo como os empregadores explicitam os requisitos relativos às competências em línguas varia substancialmente de anúncio para anúncio. Encontram-se ofertas muito sintéticas a este respeito, incluindo apenas expressões como “Línguas” ou “Inglês”, sem indicação de um nível de proficiência esperado (7%) e outras em que o empregador caracteriza de modo mais minucioso o perfil pretendido no que a estas competências diz respeito (93%), optando por formulações mais detalhadas, normalmente com um nome que verbaliza a competência (“Fluência”, “Domínio”, “Conhecimento”), associado a um adjetivo que especifica o nível pretendido (ex.: “bom, perfeito, excelente, sólido, completo, total”). Perante a diversidade de formulações

encontrada, optou-se, como se explicitou na Metodologia, por definir um quadro que permitisse agrupar as formulações mais utilizadas pelos empregadores para cada língua.

Mesmo aplicando este quadro, que se baseia na confluência das dezenas de formulações diferentes em 17 designações genéricas, a multiplicidade de enunciações é considerável. Os pedidos para competências em língua portuguesa são expressos com base em 16 formulações diferentes. Para o Inglês, identificaram-se 13 formulações diferentes, 11 para o Francês, 10 para o Alemão e 7 para o Espanhol.

Ao analisarmos as formulações utilizadas conseguimos identificar, embora de forma aproximada, os níveis de proficiência requeridos pelos empregadores. Assim, no que concerne à língua portuguesa, prevalecem as ofertas em que se procuram profissionais fluentes. Registam-se também alguns anúncios (18; 2%) em que se espera que o candidato seja bilingue em Português e numa outra língua.

No que às quatro línguas estrangeiras mais comuns diz respeito e considerando as solicitações com caráter obrigatório, o nível de proficiência mais frequentemente referido é, para o Inglês, o Francês e o Alemão, “Domínio de X”, sendo “X” a língua estrangeira em causa. Já para o Espanhol, solicita-se com mais regularidade “Conhecimentos/conhecimentos satisfatórios”. Verifica-se, ainda, que a segunda formulação mais comum é, para o Inglês, Alemão e Espanhol “Bons/sólidos conhecimentos” e para o Francês “Conhecimentos/conhecimentos satisfatórios”. Constata-se, deste modo, que para as línguas inglesa, francesa e alemã, a formulação mais comumente usada (“Domínio da língua X”) corresponde a um nível superior de proficiência quando comparado com o nível associado à formulação que ocorre como segunda mais frequente (“Conhecimentos/conhecimentos satisfatórios” ou “Bons/sólidos conhecimentos”). Para o Espanhol, a situação inverte-se: a formulação mais comum é “Conhecimentos/conhecimentos satisfatórios”, sendo a segunda mais frequente “Bons/sólidos conhecimentos”.

Importa ainda referir, neste âmbito, que a formulação usada com mais frequência na explicitação de requisitos preferenciais é a mesma para as quatro línguas estrangeiras antes referidas: “Conhecimentos/conhecimentos satisfatórios”. Verifica-se, assim, que, quando o Inglês, o Francês e o Alemão figuram como solicitações preferenciais, estão associados a níveis de proficiência inferiores. O Espanhol, mais uma vez, tem um comportamento um pouco diferente, na medida em que a formulação mais comum é a mesma (“Conhecimentos/conhecimentos satisfatórios”), independentemente de as competências nesta língua surgirem como requisito obrigatório ou preferencial. A Tabela 3 permite identificar, com mais minúcia, os principais resultados sobre os níveis de proficiência mencionados para cada uma das línguas em análise.

**Tabela 3** - Níveis de proficiência solicitados pelos empregadores: principais resultados

Código	Português		Inglês		Francês		Alemão		Espanhol	
	Obrigatório	Preferencial								
C1	1	0	81	18	44	13	5	20	17	20
C2	16	0	107	5	36	7	7	3	15	5
C3	4	0	22	1	7	0	4	3	3	0
C4	7	0	13	1	4	0	1	1	1	1
D1	15	0	150	1	54	1	14	5	11	2
D2	6	0	18	0	8	0	5	0	0	0
F1	21	0	103	3	38	4	5	1	5	1
F2	1	0	7	0	0	0	0	0	0	0
R1	9	0	1	0	1	0	0	1	0	0
R2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
B	18	1	8	0	9	0	5	0	3	1

Contrariamente ao que inicialmente se esperava, fruto da transversalidade do uso do QECRL ao nível académico/formativo, não se identificou nenhum anúncio em que os empregadores utilizassem os níveis definidos neste referencial.

A análise da evolução das formulações associados aos níveis de proficiência não permite identificar regularidades nem tendências definidas, nem em termos globais nem relativamente a uma dada língua em particular.

## CONCLUSÕES

Globalmente, o estudo da amostra em que se baseia este trabalho corrobora a importância que as competências linguísticas têm para os profissionais de secretariado/apoio à gestão. Com efeito, em 78,8% dos anúncios analisados há requisitos

(maioritariamente de caráter obrigatório) a este nível, confirmando-se, portanto, que os empregadores privilegiam a contratação de profissionais de secretariado/apoio à gestão com valências no que respeita às línguas. Também o facto de quase metade dos anúncios (45,9%) incluírem solicitações de competências em duas ou mais línguas reforça a necessidade de estes profissionais alargarem o espectro de línguas em que são proficientes. A este nível, são de destacar sobretudo os resultados obtidos para as profissões Secretário(a) e Secretário(a) de Direção, na medida em que estas se assumem claramente como profissões para as quais é muito importante o domínio de várias línguas (para Secretário(a) de Direção, por exemplo, há 60,2% dos anúncios em que se solicitam competências em duas ou mais línguas).

O estudo permite concluir que, de acordo com a amostra recolhida, a língua mais valorizada pelos empregadores é o Inglês, presente de forma regular em todo o período em análise e com uma percentagem global de ocorrência de quase 70% dos anúncios. O Francês revelou ser a segunda língua mais solicitada pelos empregadores, embora tenha um percurso temporal menos regular, na medida em que, a partir de meados da década de 90 do século XX, regista uma quebra significativa de solicitações, recuperando ligeiramente nos últimos anos. A língua alemã figura como terceira língua estrangeira mais solicitada na primeira metade do estudo, perdendo, entretanto, algumas solicitações (a partir da década de 1990, são raros os anos em que está presente em mais de 10% dos anúncios analisados). Contrariamente, o Espanhol, cujos valores de ocorrência no início do período em estudo eram pouco relevantes, tem vindo a registar cada vez mais pedidos. Ainda que os anúncios analisados tenham sido publicados em Portugal, a língua portuguesa tem uma percentagem de ocorrência interessante (13,4% dos anúncios).

Este estudo também revelou que os empregadores atribuem igual importância às competências ao nível da oralidade e da escrita, sentindo necessidade de lhes fazer referência explícita.

Constatou-se, ainda, que há uma grande diversidade no modo como os empregadores explicitam as suas solicitações relativamente aos níveis de proficiência procurados. Não obstante esta multiplicidade de formulações, concluiu-se que o Inglês, o Francês e o Alemão revelam um comportamento similar a este respeito, na medida em que, para estas três línguas, os empregadores solicitam maioritariamente candidatos com “Domínio” das mesmas. Para o Espanhol, o nível mais pedido é “Conhecimentos/conhecimentos satisfatórios”. Verificou-se ainda, a este respeito, que, no caso das três primeiras línguas referidas, o segundo nível mais comum (“Conhecimentos/conhecimentos satisfatórios” ou “Bons/sólidos conhecimentos”) aponta para um grau de proficiência inferior ao que é solicitado com mais regularidade. No caso do Espanhol a situação inverte-se, apontando o segundo nível mais solicitado (“Bons/sólidos conhecimentos”) para um grau de proficiência superior.

Em suma, a análise destes 844 anúncios permitiu compreender que as competências em línguas têm um lugar obrigatório e de grande relevo no perfil do profissional procurado pelos empregadores para a área de secretariado/apoio à gestão.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barreto, A. (2015). População e Sociedade. In A. C. Pinto (Coord.), *A Busca da Democracia: 1960 – 2000* (pp. 113-143). Lisboa: Editora Objetiva.
- Borges, M. (2015). *Secretariado: Uma Visão Prática*. Lisboa: ETEP.
- Broek, S., & van den Ende, I. (2013). *The implementation of the Common European Framework for Languages in European Education Systems: Study*. Brussels: The European Parliament's Committee on Education and Culture.
- Cabral-Cardoso, C., Estêvão, C., & Silva, P. (2006). *Competências Transversais dos Diplomados do Ensino Superior*. Guimarães: TecMinho.
- Calvão, A. R., Simões, A. V., & Dimas, I. (2016). Office Management Professionals: essential skills in a global marketplace. In E. Santos et al. (Coord.), *Práxis e Inovação em Secretariado*. Castelo Branco: Instituto Politécnico de Castelo Branco.
- Cardoso, G., Mendonça, S., & Paisana, M. (2016). *Anuário da Comunicação 2014 – 2015*. Lisboa: Observatório da Comunicação. Disponível em <https://obercom.pt/wp-content/uploads/2016/06/Anu%C3%A1rio-da-Comunica%C3%A7%C3%A3o-2014-2015.pdf>.
- Conselho da União Europeia. (2014). *Conclusões do Conselho, de 20 de maio de 2014, sobre o multilinguismo e o desenvolvimento de competências linguísticas*. Disponível em <https://publications.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/18fb5e89-f38a-11e3-831f-01aa75ed71a1/language-pt>
- Dubois, L., LeBlanc, M., & Beaudin, M. (2006). La langue comme ressource productive et les rapports de pouvoir entre communautés linguistiques. *Langage et Société*, 118, (4), pp. 17-41.
- European Commission. (2012). Staff Working Document for *Rethinking Education: Investing in Skills for Better Socio-economic Outcomes*. Strasbourg, 20 Nov. 2012, SWD 372. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52012SC0372&from=EN>
- Hagen, S. et al. (2006). *ELAN: Effects on the European economy of shortages of foreign language skills in enterprise*. Reading: CILT, The National Center for Languages.

- Moura, M. A. (2008). Trabalho e Competências em Transformação: O Papel da Profissional de Secretariado. *Revista Expectativa*, volume 7 (número 7), pp. 27-49.
- Pôle-Emploi. (2018). *Enquête Besoins en Main-d'Oeuvre 2018*. Disponível em <http://statistiques.pole-emploi.org/bmo/>
- Oliveira, C., Pacheco, S., Neves, S., & Lima, F. (2017). *Educação e formação de adultos em Portugal: retrato estatístico de uma década*. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística. Disponível em [https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine\\_estudos&ESTUDOSest\\_boui=313014545&ESTUDOSmodo=2](https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_estudos&ESTUDOSest_boui=313014545&ESTUDOSmodo=2)
- Rankin, D. & Schumack, K. (2017). *The Administrative Professional: Technology and Procedures*. Disponível em [https://books.google.pt/books?id=uXUcGAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=pt-PT&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.pt/books?id=uXUcGAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=pt-PT&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false).
- Reto, L. et al. (2012). *Potencial económico da língua portuguesa*. Lisboa: Texto Editores.
- Rosa, M. & Chitas, P. (2013). *Portugal e a Europa: os Números*. Lisboa: Fundação Francisco Manuel dos Santos.
- Ribeiro, S., Calvão, A.R., & Simões, A. V. (2018, junho). Procuram-se secretários(as) competentes: análise do perfil do secretário(a) requerido por empregadores portugueses. Comunicação apresentada nas *VIII Jornadas de Secretariado e Assessoria*, Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda - Universidade de Aveiro.
- Smith, J. (2013, October 14). When to start a new job search. [web log post] Disponível, a 27 de março de 2018, em <https://www.forbes.com/sites/jacquelynsmith/2013/10/14/when-to-start-a-new-job-search/#38491b4d5812>.
- Tuorinsuo-Byman, S. (2008). *European management assistants: Work, challenges and the future*. Helsínquia : Haaga-Helia University of Applied Sciences.
- Santos, E., Brunheta, V., & Franco, H. (2016). O Secretariado no Mundo Global. In E. Santos et al. (Coord.), *Práxis e Inovação em Secretariado*. Castelo Branco: Instituto Politécnico de Castelo Branco.
- Vieira, D. & Marques, A. (2014). *Preparados para trabalhar?*. Fórum Estudante/Consórcio Maior Empregabilidade.
- Zárraga, M., Araluce, M., & Erviti, M. (2012). Propuesta de competencias para un grado en asistencia de dirección en el contexto de los nuevos planes de estudio dentro del espacio europeo de educación superior (EEES). *Intangible Capital*, 8(2), pp. 181-2015.