

Capítulo 2: Metodologia

Neste capítulo sobre a metodologia de pesquisa deste trabalho, apresento informações sobre: o referencial teórico que orientou a coleta de dados; o contexto em que essa coleta aconteceu; a caracterização dos informantes; os instrumentos da coleta de dados utilizados e os procedimentos seguidos para a análise dos dados.

2.1 Referencial teórico da coleta de dados

Com o propósito de obter informações sobre aspectos sócio-econômico-culturais do aluno do curso de SEB e de levantar as necessidades de uso da língua inglesa na sua situação-alvo (Hutchinson & Waters, 1987), i.e., o seu mercado de trabalho, optei por desenvolver uma pesquisa de características etnográficas.

Para Nunan (1997:56-57), a escolha por uma pesquisa etnográfica justifica-se porque ela focaliza a coleta e a interpretação dos dados a partir do local de vida e de atuação dos participantes, e, “em marcante contraste com o método experimental, propicia que perguntas e hipóteses surjam ao longo da investigação e brotem dos próprios dados, ao invés de serem estabelecidas a priori”. Segundo o autor, a etnografia possibilita ao pesquisador confirmar perguntas e hipóteses pré-formuladas ou apresentar novas perguntas e novas hipóteses.

As características etnográficas concretizam-se nesta pesquisa porque seus dados foram levantados a partir das informações obtidas dos próprios participantes envolvidos nos dois contextos explorados: o levantamento das necessidades de aprendizagem dos alunos que fazem o curso e o da situação-alvo em que esses alunos devem atuar.

Na metodologia usada nesta pesquisa, que possibilitou a análise quantitativa e qualitativa dos dados, não fiz a observação da ação dos profissionais in loco, mas, as entrevistas com os diferentes setores que envolvem a ação desses profissionais possibilitaram: identificar as tarefas que os profissionais SEB executam no seu dia-a-dia e tarefas imprevistas que, às vezes, têm de executar; traçar o quadro das tarefas previstas de serem executadas a partir das expectativas dos setores de AG e RH; obter informações sobre as exigências quanto ao uso da língua inglesa no processo de seleção dos profissionais; delinear o perfil do profissional SEB desejado no mercado de trabalho atual.

Finalmente, usando o princípio da colaboração, tão próprio da etnografia (Nunan, 1997:56), este trabalho estreitou o meu envolvimento, como professora e pesquisadora, com os alunos e informantes na busca de dados relevantes.

2.2 Instrumentos da coleta

Para levantar os dados necessários para o desenvolvimento desta pesquisa, utilizei os seguintes instrumentos de coleta: um questionário, entrevistas semi-estruturadas elaboradas a partir de anúncios de empregos de dois jornais e uma lista de tarefas. Os instrumentos de pesquisa foram preparados em diferentes momentos. Primeiro, elaborei o questionário. Segundo, selecionei os anúncios dos jornais. Terceiro, elaborei a entrevista semi-estruturada baseada nesses anúncios. Quarto, elaborei a lista de tarefas antes de iniciar quaisquer das entrevistas.

2.2.1 Questionário

Pretendendo adequar a abordagem instrumental de ensino de línguas ao curso de SEB, e com o propósito de tentar, no futuro, ajustá-lo às necessidades do mercado, pareceu-me imperativo buscar informações sobre para quem esse curso se destina. Logo, para traçar o perfil sócio-econômico-cultural do aluno de SEB e para levantar quais são seus desejos, necessidades, preferências e experiências anteriores com a língua inglesa e com o mercado de trabalho no qual deseja inserir-se, elaborei um questionário (Anexo 1) baseado na proposta apresentada por Hutchinson & Waters (1987) e nos exemplos usados por Sprenger (1997) e Gomes (1998) e o apliquei a 79 alunas dos quatro anos do curso de SEB da universidade em que leciono, no final de 1999.

Os aspectos sócio-econômico-culturais foram levantados a partir das perguntas sobre idade, estado civil, onde, quando, em que período cursou o ensino fundamental e o médio, o que cursou no ensino médio, se fez curso pré-universitário, quem financia seus estudos, sua renda familiar aproximada, meio de transporte utilizado para chegar à faculdade e tempo disponível para estudos extra-classe. Com relação à situação de aprendizagem da língua inglesa, elaborei perguntas sobre sua experiência anterior no estudo de inglês para saber se estudou inglês, onde, por quanto tempo, suas preferências de aprendizagem, seus hábitos de estudo, seu contato com a língua inglesa e suas crenças e

expectativas em relação à aprendizagem e uso do componente bilíngüe do seu curso de SEB. O questionário também pretendeu levantar quais foram as disciplinas de língua inglesa do curso de SEB que apresentaram maior e menor dificuldade de aprendizagem.

2.2.2 Anúncios classificados de empregos de dois jornais

Como leitora diária de dois jornais de grande circulação na cidade de São Paulo, percebi, nos anúncios classificados de empregos para SEB, uma grande variação nos níveis de exigência da competência da língua inglesa dos candidatos procurados e nas funções de secretária aos quais eles correspondiam. Coletei esses anúncios de junho a agosto de 1999, perfazendo o total de 26 edições consultadas, sendo que cada edição apresentou a média aproximada de 10 anúncios para secretárias com indicações de níveis de inglês. Dessa consulta, resultaram 42 anúncios de emprego (Anexo 2) selecionados a partir das diferentes nomenclaturas dadas aos níveis de conhecimento de inglês e às diferentes funções de secretária a que correspondiam. Os diferentes níveis de conhecimento de inglês dos anúncios foram expostos através da seguinte nomenclatura: *noções de inglês, inglês básico, inglês intermediário, bons conhecimentos de inglês, inglês avançado, inglês fluente, muito fluente, fluentíssimo, inglês perfeito e inglês nativo*. Essa nomenclatura distribuiu-se aleatoriamente dentre as diferentes funções das secretárias identificadas, como: secretária júnior, secretária bilíngüe júnior, secretária, secretária bilíngüe, secretária inglês/português, secretária diretoria, secretária executiva diretoria e secretária executiva bilíngüe.

Usei a nomenclatura advinda dos anúncios para direcionar as minhas perguntas nas entrevistas com os setores de RH e das AG. Assim o fiz, porque desejava descobrir quais eram as diferentes tarefas executadas em inglês que correspondiam aos diferentes níveis de língua publicados e às diferentes funções de secretárias. A implicação pedagógica dessa busca foi procurar saber qual o processo de desenvolvimento para o aluno SEB quando da sua entrada no mercado de trabalho e, estabelecidas as características de cada função, identificar as tarefas a que elas correspondem e qual a sua distribuição dentre os variados níveis de língua publicados.

Apesar desses recortes de anúncios de emprego não se caracterizarem como um instrumento de coleta de dados, a diferenciação feita pelo mercado, em relação aos variados níveis de competência de uso da língua inglesa que eles propiciaram, serviu de base para o

direcionamento de algumas das perguntas que fiz aos informantes de RH e das AG nas entrevistas semi-estruturadas.

2.2.3 Entrevistas semi-estruturadas

Para levantar as tarefas executadas pelo SEB no seu dia-a-dia e tentar determinar as exigências do mercado quanto ao nível de conhecimento da língua inglesa, escolhi fazer entrevistas semi-estruturadas (Anexo 3) com os informantes das áreas de AG, RH, SEB, SB e AL. Segundo Nunan (1997:149), na entrevista semi-estruturada, o entrevistador tem uma idéia geral do que quer que o informante revele e como isso deve acontecer, mas não inicia a entrevista com uma lista pré-determinada de perguntas. Tópicos e assuntos, ao invés de perguntas, determinam os rumos da entrevista. Muitos pesquisadores, principalmente aqueles que trabalham na tradição da pesquisa interpretativa, preferem essa forma de entrevista por ser mais flexível. Foi justamente a flexibilidade da entrevista semi-estruturada usada neste trabalho, que permitiu que dados, antes não previstos quando da elaboração das perguntas, emergissem e fossem usados na interpretação dos dados. Dentre as muitas entrevistas previstas e agendadas, realizei 24, distribuídas conforme o Quadro 2.1 abaixo:

| | |
|--|----|
| AG (Agências de seleção e colocação de profissionais) | 5 |
| RH (Recursos humanos das empresas) | 6 |
| SEB (Secretárias Executivas Bilíngües) | 4 |
| SB (Secretárias Bilíngües) | 3 |
| AL (Alunas de 3º e 4º ano do curso de SEB) | 6 |
| TOTAL | 24 |

Quadro 2.1: Entrevistas com os informantes da situação-alvo

Consegui os informantes através de indicações de colegas do Departamento de Inglês em que trabalho, dos meus alunos do curso de SEB, do setor de estágios da universidade em que leciono e de anúncios dos classificados de empregos de dois jornais de grande circulação da cidade de São Paulo. Todas as entrevistas foram agendadas por telefone com um breve relato de aproximadamente 5 minutos, no qual me identifiquei como professora de um curso de SEB de uma universidade particular de São Paulo, que buscava dados sobre as tarefas que os profissionais SEB executam no mercado de trabalho. Expliquei, ainda, que se tratava do desenvolvimento da minha pesquisa de mestrado, cujos futuros resultados poderiam, eventualmente, vir a ajustar ou mudar o atual currículo do curso de SEB.

Como estavam previstas várias entrevistas, e por saber que esses informantes não dispunham de muito tempo para dar as informações desejadas, combinei que a entrevista duraria em torno de 20 minutos e seria gravada em áudio. Para garantir que eu não perdesse o foco das informações que eu buscava naquele contexto, e para garantir a obtenção dos dados desejados dentro do tempo disponível, elaborei um modelo de entrevista semi-estruturada conforme o anexo 3 deste trabalho.

2.2.4 Lista de tarefas executadas em inglês

Todos os informantes de RH e AG citaram diversas tarefas executadas em inglês pelo SEB. Eles usaram a execução dessas tarefas, para justificar a exigência de níveis altos de competência na língua inglesa para esses candidatos serem aceitos e colocados no mercado de trabalho.

Com o objetivo de triangular as informações obtidas nas diversas fontes de dados desta pesquisa e de levantar as tarefas mais executadas na prática rotineira desses profissionais, elaborei uma lista de tarefas (Anexo 4) baseada em uma lista usada por Lessa (1999:81) e na minha experiência de ensino no curso de SEB. A lista trazia, em seu cabeçalho, instruções explícitas e destacadas para que nela fossem anotadas apenas as *tarefas executadas na língua inglesa*. Ao final de cada entrevista com os informantes SEB, SB e AL, entreguei a lista de tarefas, expliquei detalhadamente que nelas só deveriam ser anotadas as tarefas executadas na língua inglesa de cada dia e solicitei que o fizessem por cinco dias. Algumas informantes as preencheram em dias seguidos e outras em dias alternados e até em dias distantes um do outro. Todas as informantes enviaram as listas preenchidas que chegaram às minhas mãos via e-mail, correio e mensageiro, totalizando 35 diários dos informantes SEB e SB e 30 diários das AL. Os resultados advindos do levantamento das tarefas feito a partir dessas listas serão apresentados e discutidos no próximo capítulo, juntamente com os dados das entrevistas semi-estruturadas.

2.3 Contexto da pesquisa e caracterização dos informantes RH, AG, SEB, SB e AL

Por compreender diferentes setores da situação-alvo desta pesquisa e por envolver vários e diferentes informantes bem como o uso de diversos instrumentos, a coleta de dados

alongou-se por três meses. Nos itens a seguir, descrevo e caracterizo o contexto em que cada etapa da coleta de dados se realizou.

2.3.1 Do questionário

O questionário sócio-econômico-cultural dos alunos de SEB foi aplicado aos alunos do 1º ao 4º ano do curso de SEB da universidade em que leciono, uma universidade particular nível A da cidade de São Paulo, em novembro de 1999. Com a permissão dos meus colegas de departamento, eu mesma apliquei o questionário para os alunos nas suas respectivas classes. Assim, pude explicar o objetivo do questionário e a razão pela qual o estava aplicando, e pude, também, esclarecer dúvidas sobre o mesmo e garantir o recebimento dos questionários respondidos. Dos 97 alunos matriculados, 79 responderam ao questionário. Os 18 alunos restantes, ou estavam ausentes na ocasião em que o questionário foi aplicado ou não o devolveram preenchido. Logo, esses 18 não foram incluídos nesta pesquisa. Os 79 alunos que responderam ao questionário, assim se distribuíam ao longo dos quatro anos:

| Curso SEB | Matriculados | Respondentes |
|-----------|--------------|--------------|
| 1º ANO | 28 | 26 |
| 2º ANO | 26 | 24 |
| 3º ANO | 23 | 16 |
| 4º ANO | 20 | 13 |
| TOTAL | 97 | 79 |

Quadro 2.2: Número de respondentes do questionário

2.3.2 Do setor de Recursos Humanos das empresas

Todas as entrevistas semi-estruturadas com os informantes de RH foram feitas entre fevereiro e abril de 2000 e tornaram-se possíveis a partir de indicações dos meus alunos de SEB e de alguns relatórios de estágio cedidos pela Coordenadoria Geral de Estágios (CGE) da universidade em que leciono. Cada relatório traz o setor em que os estagiários trabalham, o período de vigência do estágio, o nome e telefone do responsável pelo setor de RH e informações sobre as tarefas executadas. Foi a partir desses dados que agendei as entrevistas feitas, e, é importante aqui ressaltar que, ao me identificar como professora da universidade através da qual a empresa mantém o vínculo com os estagiários de SEB, fui pronta e atenciosamente atendida.

Realizei 6 entrevistas no setor de RH das empresas. Todos os 6 informantes participaram com muito interesse e elogiaram a iniciativa da pesquisa por constatarem que há grande distanciamento, segundo eles, entre o que se ensina nas universidades e o que o mercado de trabalho requer dos profissionais em geral e, muito particularmente, dos Secretários Executivos Bilíngües.

Cinco das entrevistas foram gravadas em fitas cassete com a permissão dos informantes e tiveram durações variadas entre 30 minutos e duas horas. Todas as entrevistas aconteceram nos locais de trabalho desses profissionais e, muitas vezes, o barulho dos funcionários, das máquinas e das interrupções, atrasaram e/ou dificultaram as gravações feitas. Assim, após cada entrevista, fiz anotações em um diário sobre os principais pontos levantados em cada encontro e tais informações completaram os dados gravados.

O sexto informante entrevistado, porém, solicitou que eu desligasse o gravador, alegando que eu receberia a documentação com o perfil necessário para a ascensão na carreira do SEB dentro da empresa. Realmente, três dias após a entrevista, recebi em casa, pelo correio, os documentos sobre o plano de carreira descritivo para o SEB dessa empresa em questão. Os dados dessa entrevista em especial foram por mim anotados ao longo do encontro e completados em meu caderno de notas ao seu final. Embora tendo fugido ao padrão dos dados obtidos com as outras cinco entrevistas por não ter havido a gravação em áudio, os dados levantados a partir da documentação recebida foram aqui considerados, porque a análise da documentação sobre a carreira da secretária nessa empresa respondeu, perfeitamente, aos meus questionamentos previstos na entrevista semi-estruturada (anexo 2). Na verdade, esse quadro forneceu informações importantes que, na entrevista, pelo tempo estipulado, eu talvez não tivesse obtido. Algumas dessas informações extras foram:

- a) a descrição detalhada das tarefas inerentes a cada etapa de ascensão na carreira do SEB, desde o início, quando é admitido como estagiário, até tornar-se SEB, após passar pelas diferentes etapas da carreira;
- b) exemplos de testes de funcionários não identificados com a classificação de nível de língua inglesa obtida no teste de seleção para admissão para o cargo ou para promoção na carreira;
- c) aspectos importantes de personalidade e liderança que vieram a ser importantes na análise da carreira desses profissionais, como será explicado mais

detalhadamente no próximo capítulo de apresentação e discussão dos dados deste trabalho.

As 6 empresas, cujos setores de RH são informantes desta pesquisa, foram escolhidas de forma a possibilitar um quadro diversificado do mercado, uma vez que, depois de formado, ou até durante a graduação no curso de SEB, o profissional não sabe em qual tipo de empresa irá trabalhar. Assim, as empresas são multinacionais de pequeno, médio e grande porte e dividem-se entre fornecimento de serviços, produtos e serviços e produtos.

No quadro 2.3 abaixo, apresento a caracterização das empresas, a duração das entrevistas e a identificação dos seus respectivos informantes de RH, cujos nomes são aqui fictícios para preservar suas identidades e sigilo. Apesar do tempo pré-combinado de 20 minutos, as entrevistas tiveram duração variada, conforme o interesse e envolvimento de vários informantes.

| Caracterização das empresas dos informantes RH | Duração das entrevistas | Identificação dos informantes RH neste trabalho |
|--|-------------------------|---|
| Multinacional de pequeno porte de produtos na área de máquinas industriais | 35 minutos | Luisa RH |
| Multinacional de médio porte de produtos na área de informática | 25 minutos | Ana RH |
| Multinacional de grande porte de produtos na área farmacêutica | 45 minutos | Celina RH |
| Multinacional de grande porte de produtos na área farmacêutica | 30 minutos | Alberta RH |
| Multinacional de grande porte de serviços na área de consultoria | 95 minutos | Cristiane RH |
| Multinacional de grande porte de produtos e serviços financeiros | 30 minutos | Bete RH |

Quadro 2.3: Caracterização das empresas, duração das entrevistas e identificação dos informantes de RH

2.3.3 Das Agências de seleção e colocação de profissionais

As 5 entrevistas semi-estruturadas da área de selecionadores de pessoal foram feitas a partir de indicações de colegas do departamento de inglês, de contatos feitos quando da minha participação no Simpósio de SEB de 1998 na universidade em que leciono e a partir dos anúncios classificados de empregos de dois jornais de São Paulo. Nos contatos

telefônicos para a solicitação da entrevista, usei o mesmo processo de identificar-me e à universidade a que pertencço e fiz, também, breve relato do objetivo da minha pesquisa para poder obter os dados que esse setor poderia me fornecer. Tive a preocupação de escolher informantes de agências de diferentes portes e de diferentes campos de atuação, na tentativa de obter um quadro diversificado do mercado. Todas as entrevistas foram agendadas com antecedência e com a previsão de duração de aproximadamente 20 minutos. Contudo, alguns dos entrevistados alongaram a entrevista pelo forte interesse em dar informações mais detalhadas e abrangentes. Assim sendo, novamente algumas entrevistas duraram até duas horas, pela própria vontade do informante. O quadro 2.4 a seguir identifica os informantes AG com nomes fictícios, caracteriza suas agências e mostra a duração das entrevistas.

| Caracterização das AG | Duração das entrevistas | Identificação dos informantes AG neste trabalho |
|--|-------------------------|---|
| Agência de pequeno porte especializada na colocação de secretárias | 2 horas | Hebe AG |
| Agência de grande porte especializada na colocação de secretárias | 35 minutos | Estela AG |
| Agência de pequeno porte especializada na colocação de profissionais em geral | 25 minutos | Eleni AG |
| Agência de médio porte especializada na colocação de profissionais em geral, voltada para o setor têxtil | 25 minutos | Denise AG |
| Agência de médio porte especializada na colocação de profissionais em geral | 1 hora e 35 minutos | José AG |

Quadro 2.4: Caracterização das AG, duração das entrevistas e identificação dos seus informantes

Dentre as 5 agências pesquisadas:

- 1 é a maior AG especializada na colocação de secretários da cidade de São Paulo e recruta e seleciona apenas profissionais SEB e SB (contato através do Simpósio de SEB de 2000);
- 1 é especializada na colocação de profissionais SEB somente e é de pequeno porte (contato através do Simpósio de SEB de 1998);
- 1 faz recrutamento e seleção de profissionais em geral e é de pequeno porte (contato através de um anúncio de jornal);
- 2 buscam profissionais em geral e são de médio porte: 1 é voltada para o setor têxtil e a outra é de profissionais em geral (indicações de colegas da universidade).

2.3.4 Das Secretárias Executivas Bilíngües e Secretárias Bilíngües

As 7 informantes em serviço, SEB e SB, consideradas nesta pesquisa, foram contatadas a partir de indicações de colegas da universidade, da direção do Sindicato das Secretárias de São Paulo e de participantes dos Simpósios de SEB realizados em 1998 e 2000 na universidade em que leciono.

No início da coleta de dados para o levantamento das necessidades da situação-alvo de atuação do SEB, eu pretendia entrevistar apenas profissionais que exercessem essa função no mercado de trabalho. Porém, como as entrevistas com essas informantes foram agendadas após eu já ter feito as entrevistas com os setores de RH e das AG, eu percebi, através dos dados advindos desses setores, que a carreira de SEB compreende etapas funcionais anteriores como secretária júnior e secretária bilíngüe. Por essa razão, resolvi expandir a coleta de dados envolvendo também informantes secretárias bilíngües e alunas do curso de SEB que já estivessem atuando no mercado de trabalho. Na verdade, as secretárias exercem diferentes funções ao longo da sua carreira, cujo grau máximo de ascensão parece ser o de secretária executiva bilíngüe.

Coincidentemente, no contato telefônico para a solicitação e agendamento das entrevistas com todos os informantes SEB indicados, pude perceber que as informações sobre as denominações dos cargos que ocupavam eram distintas, segundo as quais algumas se identificavam como secretárias bilíngües e outras como secretárias executivas bilíngües. Como eu já havia coletado dados nos setores de RH e AG, e esses setores haviam explicitado a distinção entre as tarefas e atribuições das diferentes etapas da carreira, aceitei todas as voluntárias para a coleta, tendo dela participado 3 SB (secretárias bilíngües) e 4 SEB (secretárias executivas bilíngües).

Tomada a decisão de obter dados sobre as diferentes etapas da carreira do profissional SEB, incluí nas entrevistas perguntas sobre a função que exercem, idade, escolaridade, experiência profissional, vivência e aprendizagem da língua inglesa e os testes de inglês dos processos de seleção pelos quais passaram. Assim o fiz, porque acreditei que esses dados, uma vez coletados, poderiam vir a ser úteis no processo posterior de análise dos dados, como será mostrado na apresentação dos resultados no próximo capítulo. Para a identificação dos informantes SEB e SB e a caracterização das empresas para as quais trabalham, apresento o quadro 2.5 a seguir:

| Informantes SB (Secretárias Bilíngües) e SEB (Secretárias Executivas Bilíngües) | | | | |
|---|---|-------------------------------|--|---|
| Idade | Escolaridade | Função | Caracterização da empresa neste trabalho | Identificação das informantes SB e SEB neste trabalho |
| 32 | Técnico em Secretariado (DRT ¹) | Secretária Bilíngüe | Multinacional de grande porte, de serviços na área de consultoria | Liane SB |
| 28 | Hotelaria e Turismo Sem DRT | Secretária Bilíngüe | Multinacional de pequeno porte, de produtos na área de periféricos para computadores | Mary SB |
| 31 | Secretário Executivo Bilíngüe (DRT) | Secretária Bilíngüe | Multinacional de grande porte, de produtos na área de cosméticos | Hilda SB |
| 40 | Secretário Executivo Bilíngüe (DRT) | Secretária Executiva Bilíngüe | Multinacional de grande porte, de produtos e serviços financeiros | Sara SEB |
| 52 | Turismo (DRT) | Secretária Executiva Bilíngüe | Multinacional de médio porte, de produtos na área de máquinas industriais | Telma SEB |
| 42 | Letras Cursando Tradutor-Intérprete (DRT) | Secretária Executiva Bilíngüe | Multinacional de pequeno porte, de produtos na área de máquinas industriais | Isaura SEB |
| 52 | Letras Português - Inglês (DRT) | Secretária Executiva Bilíngüe | Empresa nacional de grande porte, maior exportadora de aves do Brasil | Malena SEB |

Quadro 2.5: Identificação das informantes SB e SEB e caracterização das empresas em que trabalham

2.3.5 Das alunas

Da mesma forma como agi a respeito das secretárias bilíngües, achei pertinente buscar dados, também, sobre as alunas do curso de SEB em andamento para tentar descrever o que lhes é cobrado quando já estão atuando no mercado, embora ainda em processo de formação profissional. Para essa fase, foram selecionadas três alunas de terceiro ano e três de quarto ano. Fui às classes de terceiro e quarto anos e, após explicar a razão e o objetivo desta minha pesquisa, solicitei voluntárias que já estivessem trabalhando há pelo menos 6 meses na função de secretárias, fossem elas estagiárias ou não. Dentre as muitas candidatas voluntárias, escolhi aleatoriamente apenas três de cada grupo pela exigüidade de tempo disponível para o término desta coleta de dados. As candidatas foram entrevistadas na própria universidade e as entrevistas, que duraram em média 20 minutos, foram gravadas em fitas cassete. Apresento a seguir a identificação dessas informantes através do uso de nomes fictícios e as características das empresas em que trabalham:

¹ Registro profissional na Delegacia Regional do Trabalho.

| Informantes AL (Alunas) | | | | |
|-------------------------|---------------------------|----------------------------------|---|---|
| Idade | Escolaridade | Função | Caracterização da empresa | Identificação das informantes AL neste trabalho |
| 20 | 3º ano/ Curso SEB Sem DRT | Assistente Administrativa | Multinacional de grande porte, de serviços na área de consultoria | Aline AL 3º |
| 26 | 3º ano/ Curso SEB Sem DRT | Assistente Administrativa | Multinacional de grande porte, de serviços na área de consultoria | Tereza AL 3º |
| 21 | 3º ano/ Curso SEB Sem DRT | Secretária de diretoria bilíngüe | Multinacional de grande porte, de produtos e serviços financeiros | Kátia AL 3º |
| 22 | 4º ano/ Curso SEB Sem DRT | Secretária Júnior | Multinacional de grande porte, de produtos na área química | Fabiana AL 4º |
| 23 | 4º ano/ Curso SEB Sem DRT | Secretária bilíngüe | Multinacional de grande porte, de produtos e serviços na área de telecomunicações | Isabelle AL 4º |
| 22 | 4º ano/ Curso SEB Sem DRT | Secretária Executiva | Multinacional de grande porte, de produtos na área automobilística | Julia AL 4º |

Quadro 2.6: Identificação das informantes AL e caracterização das empresas em que trabalham

Dentre as 6 informantes que são alunas do curso de SEB, as informações sobre o registro profissional² divergiram muito. Para efeito desta coleta de dados, considerei a função que exercem, que é a de secretárias, embora seus cargos de registro em carteira sejam diferentes, ou por não terem o DRT, ou por trabalharem em empresas que adotam nomenclatura diferente para a função. Das três alunas de terceiro ano do curso de SEB, todas sem o DRT, duas foram efetivadas como assistentes administrativas após terem trabalhado como estagiárias durante 6 meses e uma, após 1 ano como estagiária, foi efetivada como secretária de diretoria bilíngüe. Dentre as três alunas de quarto ano, todas sem o DRT, uma, há três anos na empresa, começou como estagiária e foi efetivada como secretária executiva; outra, há um ano na empresa, começou como estagiária e foi efetivada como secretária bilíngüe; e, finalmente, a terceira, há sete meses na empresa, tendo também começado como estagiária, foi efetivada como secretária júnior. Esses dados discrepantes

² Embora não seja propósito deste trabalho aprofundar-se na questão trabalhista da categoria, faz-se necessário explicar que, os cargos pelos quais as informantes SEB, SB e AL aqui apresentadas são registradas em suas carteiras de trabalho, variam muito de acordo com a política de promoção de cargos de cada empresa, diferindo bastante uns dos outros, e fugindo, às vezes, do que é proposto pela lei 6556 de 05/09/1978, que regulamenta a profissão de secretária. Na verdade, segundo a lei, somente os profissionais secretários que possuem o DRT (registro profissional na Delegacia Regional do Trabalho) podem ser registrados como tal e podem usufruir os benefícios advindos da regulamentação da profissão. Logo, para serem registrados como secretários, devem ter o DRT e exercer as tarefas descritas pela lei. O que o mercado vem fazendo é registrar em carteira como “assistentes administrativas” as pessoas que exerçam a função de secretários, mas que não possuam o DRT. A qualificação “bilíngüe” não é prevista por lei e provém da prática usual do mercado em assim chamar quem usa qualquer língua estrangeira para o exercício da profissão de secretário. A denominação “executiva” também não está prevista na lei.

sobre os degraus e denominações das diferentes etapas da carreira do profissional SEB serão objeto de comentários na análise de dados do próximo capítulo.

2.4 Procedimentos para a análise dos dados

Seguindo a orientação proposta por Hutchinson & Waters (1987) de que o planejamento de um curso de língua instrumental pressupõe levantamentos e análises de necessidades que envolvem as necessidades de aprendizagem dos alunos e as da situação-alvo em que a língua a ser ensinada vai ser usada, desenvolvi duas análises de necessidades para a futura avaliação de um curso de SEB e classifiquei os dados em dois grupos: as necessidades de aprendizagem, cujos dados são provenientes do questionário aplicado, e as necessidades da situação-alvo, cujos dados foram levantados a partir das entrevistas semi-estruturadas elaboradas a partir dos anúncios dos jornais e de uma lista de tarefas.

2.4.1 Do questionário de necessidades de aprendizagem

Baseando-me nas orientações teóricas de Richterich (1977:32), Celani (1981), Hutchinson & Waters (1987:53-63) e Brindley (1989:70), analisei os dados que me possibilitaram obter informações sobre: as necessidades objetivas (a) e subjetivas (b) de aprendizagem das alunas, a sua atuação no mercado de trabalho (c) e o contexto de aprendizagem (d). A análise das respostas foi feita através de porcentagem que me permitiu comparar os resultados.

- a) Identifiquei as necessidades objetivas das respondentes a partir das respostas dadas às seguintes perguntas do questionário:
 - quem é o aluno do curso de SEB, com perguntas do questionário (Anexo1), sobre idade (1³), estado civil (2), onde, quando e o que cursou no ensino médio (3,4,5,6,7,8), se fizeram pré-vestibular (9), quando iniciaram o curso de SEB após o término do ensino médio (10), quem custeia seus estudos (11), qual a faixa de renda familiar (12), qual o meio de transporte usado para chegar à universidade (13), seus hábitos de leitura e de contato com a língua inglesa (14,15,16,24), se trabalham e por quantas horas o fazem (26) e conhecimento prévio da língua inglesa (21,22).

³ Esses números correspondem aos números das perguntas do questionário, Anexo 1.

b) As necessidades subjetivas das respondentes foram identificadas a partir das respostas dadas às seguintes perguntas do questionário:

- por que estão fazendo o curso, indicando sua opção de curso no vestibular (18), suas perspectivas de atuação na situação-alvo (19) e qual o nível de conhecimento da língua que esperam alcançar (25);
- como aprendem, indicando dificuldades encontradas no curso (31,33), no caso de terem dificuldades a que as atribuem (34,35), as atividades que preferem dentro das quatro habilidades propostas de ouvir e falar (36), escrever (38) e ler em inglês (37) e a expressão dos seus desejos em relação ao curso manifestados através das suas impressões pessoais (39).

c) A análise das respostas sobre a atuação das alunas no mercado de trabalho forneceu informações sobre:

- as tarefas que executam ainda como alunas na situação-alvo (30);
- a necessidade da língua inglesa (28) e o conhecimento da língua para a execução dessas tarefas (29).

d) O meu conhecimento a respeito do curso de SEB e da instituição em que o curso é dado e as respostas a duas perguntas do questionário forneceram as informações abaixo sobre o contexto de aprendizagem das alunas:

- o tempo para estudo extra-classe disponível (26, 27);
- as condições do local “onde” o curso acontece e “quando” ele acontece.

As informações que completaram o contexto de aprendizagem desta pesquisa não foram provenientes do questionário aqui descrito, e sim do meu conhecimento como professora do curso de SEB, atuando na instituição em que o curso é dado.

A título de elucidação, informo que:

- a pergunta de número 17 não existiu por um erro de digitação;
- a pergunta 4, sobre quando terminaram o ensino fundamental, foi desconsiderada porque grande parte das alunas deixou a resposta em branco ou confundiu-se ao fazer as contas para identificar o ano de término do curso fundamental, resposta essa que, ao refletir melhor, não traria informação adicional relevante para o levantamento que foi feito;

- desconsidere, também, a pergunta 20, sobre a avaliação do inglês estudado no ensino médio, porque as alternativas propostas mostraram-se altamente subjetivas, não oferecendo dados relevantes para este estudo;
- a pergunta 32, sobre qual semestre do curso estavam cursando, através da qual eu pretendia estabelecer uma comparação entre o semestre que cursavam e o número de reprovações que haviam sofrido, revelou-se inadequada porque não foi bem formulada, acarretando respostas dúbias e confusas para o que eu pretendia saber; nela, todas as respondentes revelaram estar cursando o semestre relativo ao curso de SEB como um todo, mas não o semestre correspondente às disciplinas de Língua Inglesa que estavam cursando.

Usei o programa Excel de computador para a tabulação dos dados do questionário e obtive as médias percentuais calculadas entre o número total de respondentes de cada pergunta e o número de respondentes correspondente às diversas alternativas de cada questão.

2.4.2 Dos anúncios de jornais

A partir das informações advindas dos anúncios de emprego dos jornais, agrupei as diferentes categorias funcionais das secretárias e os diferentes níveis de línguas que foram encontrados. Dentre os 42 anúncios selecionados, relatei as diferentes categorias funcionais aos diferentes níveis de língua correspondentes, exatamente como foram publicados nos anúncios, conforme a listagem abaixo:

- secretária júnior (7 anúncios): inglês fluente; noções de inglês; inglês básico; inglês intermediário; inglês fluente para conversação e redação; inglês para redação; inglês avançado;
- secretária bilíngüe júnior (4): bons conhecimentos de inglês; inglês fluente; excelentes conhecimentos de inglês: leitura, escrita e conversação; inglês excelente (fluente);
- secretária (5): noções de inglês; falar inglês com base comercial; bons conhecimentos de inglês; inglês intermediário; inglês avançado;
- secretária bilíngüe (16): inglês muito bom/fluente; inglês absolutamente fluente; muito inglês; inglês fluente; inglês super fluente; inglês fluente perfeito; imprescindível inglês fluente, preferencialmente com alguma experiência no

exterior; inglês fluente imprescindível; inglês falado e escrito imprescindível; inglês nativo; inglês fluentíssimo; inglês (escrita e leitura); inglês muito fluente; fluência plena em inglês; inglês fluente (TOEFL / Michigan / Proficiency); inglês fluente em um anúncio inteiro em inglês;

- secretária inglês/português (1): inglês fluente para conversação;
- secretária diretoria (5): inglês fluente falado e escrito; inglês avançado; inglês fluente; conhecimentos de inglês; excelente inglês;
- secretária executiva diretoria (1): inglês absolutamente fluente com experiência internacional;
- secretária executiva bilíngüe (3): domínio do idioma inglês; imprescindível fluência no idioma inglês: escrito, falado e leitura; inglês absolutamente fluente.

A partir das informações acima, dentre a variada nomenclatura apresentada, escolhi, aleatoriamente, denominações que poderiam indicar um contínuo de nível de proficiência: *algumas noções de inglês, básico, bons conhecimentos de inglês, intermediário, avançado, fluente, fluência para falar e redigir na língua inglesa e nativo*. Usei essas denominações para a elaboração da pergunta da entrevista semi-estruturada (Anexo 3), na qual solicitei aos informantes de RH e das AG que explicassem a diferença entre os variados níveis de conhecimento da língua inglesa e que os relacionassem com as tarefas às quais eles correspondiam. Dessa forma, as respostas desses informantes, sobre as tarefas que eles prevêem que sejam executadas, foram sempre relacionadas à variada nomenclatura usada nos anúncios para identificar o nível de inglês desejado.

2.4.3 Das entrevistas semi-estruturadas

As entrevistas gravadas em fitas cassete foram transcritas no programa Word de computador e depois foram impressas e encadernadas para a fácil manipulação das folhas para o levantamento dos dados desejados.

Para analisar os dados advindos dos relatos dos informantes nas entrevistas semi-estruturadas, selecionei, agrupei e comparei as informações sobre as tarefas, sobre as exigências com relação à língua inglesa nos processos de seleção e sobre as características do profissional SEB na época atual.

Assim, a análise dos dados advindos das informações fornecidas pelos informantes das AG, que são responsáveis pela publicação dos anúncios dos jornais e pelo processo de seleção, e do RH das empresas, que desenha o perfil do candidato desejado, possibilitou:

- elencar as tarefas previstas;
- identificar as exigências desses setores com relação à língua inglesa nos processos de seleção;
- traçar o perfil do profissional SEB.

A análise dos dados advindos das informações fornecidas pelas SEB, SB e AL possibilitou identificar as tarefas executadas na situação-alvo.

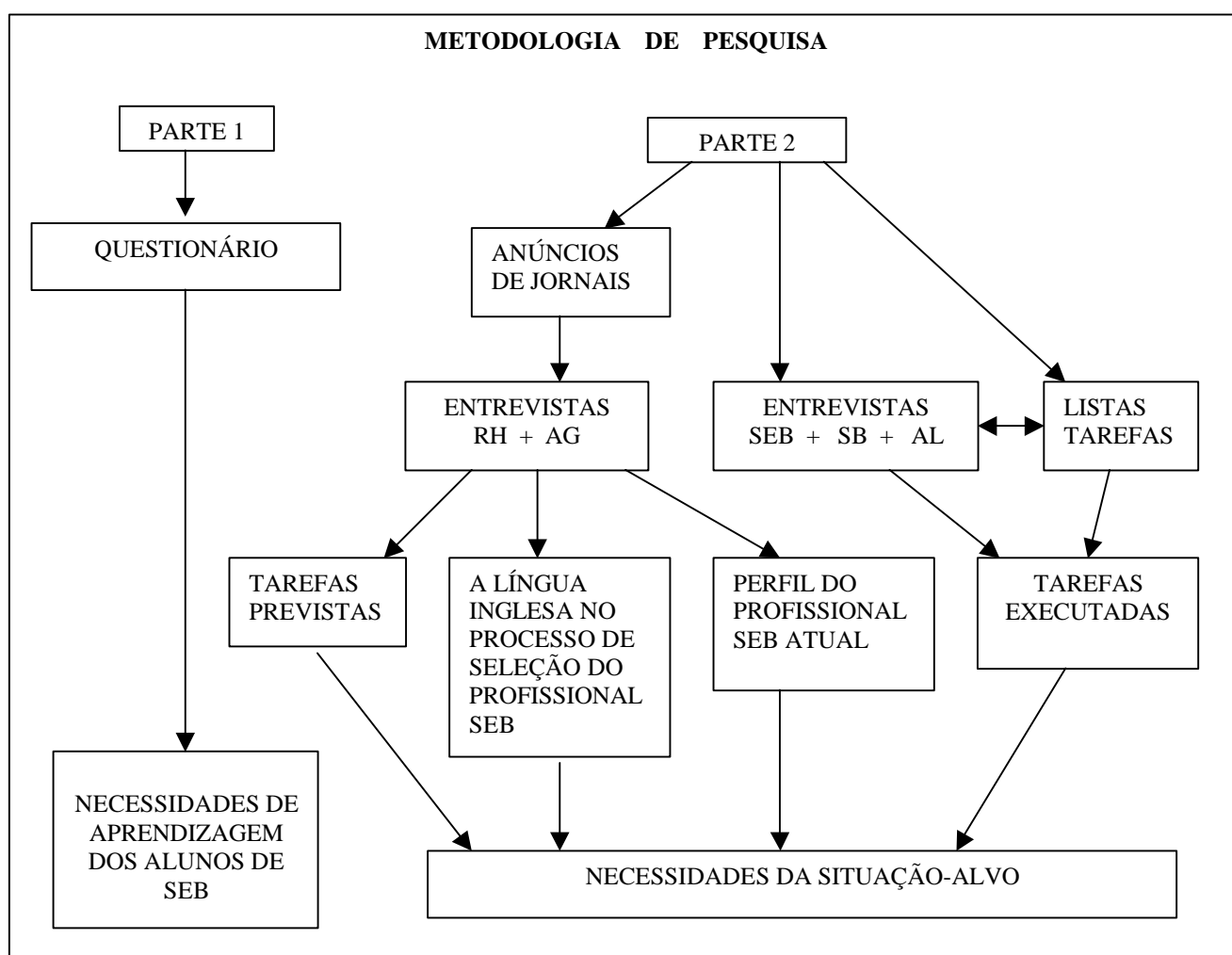
2.4.4 Das listas de tarefas

Para analisar os dados resultantes das listas preenchidas pelas SEB, SB e AL, contei as tarefas executadas e as comparei. Esse procedimento possibilitou comparar as tarefas executadas a partir das listas com as tarefas executadas citadas pelas informantes SEB, SB e AL a partir dos seus relatos.

Para finalizar os procedimentos, comparei todas as listas de tarefas elaboradas, incluindo as de tarefas previstas e das executadas. Selecionei as tarefas que se repetiram em todas as listas e as chamei de “tarefas que parecem compor a rotina do SEB, SB e AL” listagem essa que pode, no futuro, compor um currículo mínimo de tarefas em inglês para um curso de SEB.

2.5 Síntese do capítulo Metodologia

Com o objetivo de facilitar a compreensão dos diversos procedimentos aqui descritos, apresento o quadro 2.7 a seguir com a síntese dos instrumentos de coleta usados e os dados que deles resultaram, propiciando as respostas para as três perguntas de pesquisa deste trabalho.



Quadro 2.7: Instrumentos de coleta usados e os dados resultantes

A minha *primeira* pergunta de pesquisa: *Quais são as necessidades de aprendizagem do aluno de SEB da universidade em que leciono?* foi respondida através dos dados advindos do questionário elaborado e aplicado. Esses resultados estão apresentados na primeira parte do capítulo 3 a seguir.

A apresentação e discussão dos resultados referentes às necessidades da situação-alvo de um curso de SEB, que faço na segunda parte do próximo capítulo 3, oferecem subsídios para as respostas às minhas outras duas perguntas de pesquisa.

As respostas para a minha *segunda* pergunta de pesquisa: *Quais são as tarefas em inglês que o SEB executa na sua rotina diária no mercado de trabalho?* materializaram-se em tarefas previstas e tarefas executadas na situação-alvo e resultaram dos seguintes passos:

a) Dos setores de RH e das AG:

- 1) As informações advindas dos anúncios de empregos dos jornais deram origem às perguntas das entrevistas semi-estruturadas com os setores de RH e das AG e desses dados foi feito um levantamento para identificar as tarefas. Dessa identificação surgiram as tarefas previstas por esses dois setores.
- 2) Dessas mesmas entrevistas semi-estruturadas, resultaram os dados sobre *as exigências do mercado de trabalho em relação à língua inglesa no processo de seleção dos profissionais SEB* que responderam à minha *terceira* pergunta de pesquisa.
- 3) Os dados advindos desses dois setores também permitiram desenhar o *perfil do profissional SEB atual*, informação que brotou do trabalho ao longo da análise dos dados, sem ter sido inicialmente prevista.

b) Das entrevistas com as SEB, SB e AL e das listas de tarefas:

- 1) Os dados obtidos através das entrevistas semi-estruturadas com as informantes SEB, SB e AL foram completados com as listas de tarefas preenchidas durante cinco dias e resultaram nas tarefas executadas na situação-alvo.

Dessa forma, as tarefas previstas, as tarefas executadas, as exigências em relação à língua inglesa no processo de seleção dos profissionais em foco neste trabalho e o seu perfil atual representam as necessidades da situação-alvo que este trabalho de pesquisa buscou levantar. Esses resultados estão apresentados na segunda parte do capítulo 3 a seguir.