

A LÍNGUA INGLESA E A ATIVIDADE SECRETARIAL NO AMBIENTE CORPORATIVO: UMA REVISÃO DE PAPÉIS

The English Language and the Secretarial Activity in the Corporate Environment: A Review of Roles

José Roberto LOURENÇO (Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, Brasil)

Abstract

This paper aims to present the results of a piece of research on professional activities carried out with secretaries who work in big companies in the city of São Paulo and who have the English language as an important working tool. Researchers of the needs analysis area played an important role in the procedures followed for this study and the discussion of the findings. The approach aims essentially at knowing the most important and frequent activities in the daily routine of the bilingual secretary, as well as the necessary skills and means of communication to do them. The final results will make it possible to teach the subject English language more appropriately in the Secretarial Course at Faculdade de Tecnologia de São Paulo, making it compatible with the demands of the job market today.

Key-words: *English language; secretarial activity; corpora in the classroom; job market.*

Resumo

O objetivo deste trabalho é apresentar os resultados de um levantamento de atividades feito junto a profissionais de secretariado que atuam em grandes empresas na cidade de São Paulo e que utilizam como uma de suas ferramentas de trabalho a língua inglesa. As posições e os resultados de trabalhos de autores importantes da área de análise de necessidades nortearam os procedimentos adotados para o desenvolvimento da pesquisa, bem como a discussão dos dados finais. O levantamento visou essencialmente a trazer à tona as atividades secretariais mais importantes e frequentes na rotina diária da secretária bilíngue, bem como as habilidades e os meios de comunicação necessários para seu desempenho. O resultado final permitirá melhor direcionamento da disciplina Língua Inglesa no curso de Automação de Escritórios e Secretariado da Faculdade de Tecnologia de São Paulo, propiciando formação mais compatível com as exigências do mercado de trabalho atual.

Palavras-chave: *língua inglesa; atividade secretarial; corpora em sala de aula; mercado de trabalho.*

A língua inglesa e a atividade secretarial no ambiente corporativo: Uma revisão de papéis

1 Introdução

Conhecimentos de língua inglesa deixaram de ser um diferencial para inserção no mercado de trabalho e para o desenvolvimento profissional, já que se tornaram uma exigência para um grande número de pessoas. Na área de secretariado, a importância dessa língua é uma realidade. Portanto, aquisição de conhecimentos e de novas competências será sempre fator decisivo para a ocupação de espaços e crescimento profissional.

A questão do enfoque por habilidade e das diferentes atividades desempenhadas por esse tipo de profissional parecem ser de suma importância. Contatos recentes entre a Faculdade de Tecnologia de São Paulo (FATEC-SP) e empresas (profissionais da área), ainda em curso, mostraram que as habilidades exigidas para contratação e o desempenho de tarefas secretariais e administrativas podem variar. Em algumas organizações, a habilidade oral é mais necessária que a habilidade escrita ou de leitura. Em outras organizações, observa-se o inverso. Também, em certas organizações, a presença da secretária em reuniões de negócios é requisitada, enquanto que, em outras, essa importante atividade não exige a presença desse profissional, ficando a tarefa exclusivamente a cargo do corpo gerencial. Isso mostra que a atividade profissional pode variar dependendo da organização.

Uma avaliação de posturas visando à definição dos níveis de adequação das propostas de ensino em relação às exigências do mercado parece ser altamente pertinente (Hutchinson & Waters, 1987: 54). Mais do que isso, o que as empresas solicitam como conhecimento aplicável, o que as escolas oferecem para atingir esse patamar e o que os estudantes realmente adquirem (Biber & Conrad, 2009; Veirano Pinto, 2008) são aspectos que precisam estar em conformidade para o bom funcionamento desse sistema (Brindley, 1989; Long, 2005). Contudo, a avaliação de posturas dos constituintes baseada apenas em documentos oficiais de empresas ou de escolas quanto aos requisitos para uma formação adequada pode não representar campo seguro para considerações mais abrangentes sobre o tema. É importante considerar não apenas o texto formal, institucional; o que as pessoas têm a dizer sobre sua história de vida pessoal e profissional tem relevância. Seu discurso, sua expressão mais espontânea, pode constituir-se em ferramenta útil no sentido de trazer à tona suas reais necessidades profissionais (Long, 2005).

Brindley (1989) destaca que técnicas e procedimentos de coleta de dados a serem utilizados na elaboração de programas de cursos são chamados de “análise de necessidades” e se constituem em pré-requisito importante para o estabelecimento de objetivos de aprendizagem de línguas.

Minha experiência profissional de treze anos como professor de língua inglesa no curso de Automação de Escritórios e Secretariado na FATEC-SP levou-me a questionar alguns modelos para o ensino do idioma adotados na instituição. A secretária moderna parece, hoje, precisar de muito mais que conhecimentos de língua estrangeira para contatos básicos, de praxe, seja ao telefone, seja em contatos pessoais, devido ao surgimento de novas tecnologias e da exigência de participação num nível global, em ambientes cada vez mais multiculturais. Dentro desse quadro, uma mescla de incertezas e expectativas quanto ao ensino de um idioma, um veículo fundamental para a comunicação com o mundo, veio à tona. Vemos a secretária, na verdade, a administradora, com um papel mais importante do que nunca: o de suporte participativo não apenas em nível organizacional, administrativo, como também em nível social (Torquato, 1998). Propusemo-nos, então, a tarefa de descobrir quais são os novos papéis que essa administradora deverá assumir e quais seriam suas melhores “armas” ou recursos como usuária da língua inglesa.

Iniciamos este artigo com a apresentação de autores destacados na área de análise de necessidades, suas perspectivas e trabalhos desenvolvidos. Em seguida, destacamos o contexto da pesquisa e o caminho metodológico seguido para o levantamento das atividades mais importantes desempenhadas pelas profissionais, bem como das habilidades e dos veículos de comunicação envolvidos em sua rotina de trabalho. Na sequência, apresentamos os resultados desse levantamento, destacando alguns aspectos observados com base nas áreas de atuação das profissionais pesquisadas. Finalmente, a partir dos resultados da pesquisa, propomos uma breve reflexão sobre os possíveis caminhos que poderão ser seguidos no sentido de melhor atender as necessidades de formação profissional da secretária bilíngue. A reflexão leva em conta as experiências vividas pelos autores pesquisadores consultados, os resultados de seus trabalhos, nossa própria experiência e o que conseguimos descobrir no caminho de pesquisa que trilhamos até o momento.

A língua inglesa e a atividade secretarial no ambiente corporativo: Uma revisão de papéis

2 Análise de necessidades: algumas incursões importantes

Kaewpet (2009) discute temas de relevância para a área de análise de necessidades e para o ensino e a aprendizagem de língua estrangeira. Segundo Hutchinson & Waters (1987), alguns métodos dão excessiva atenção às necessidades linguísticas, enquanto maior atenção deveria ser dada a como os alunos aprendem. Eles sugerem que uma abordagem focada no processo de aprendizagem seria o melhor caminho para levar o aprendiz do ponto de partida, a sala de aula, até o ponto alvo, a prática. Sua proposta tem duas vertentes: (1) a necessidade de aprendizagem e (2) a necessidade do alvo a ser atingido com o que se aprende.

1) As necessidades de aprendizagem referem-se ao que são os aprendizes: nível sociocultural, idade, gênero, conhecimento especializado de conteúdos, atitudes em relação à língua inglesa e à cultura a ela relacionada - fatores determinantes que devem ser considerados no processo de ensino e aprendizagem.

2) As necessidades-alvo são definidas pelos autores como “o que o aprendiz precisa fazer numa situação específica” (Hutchinson & Waters, 1987: 54). São divididas em três categorias: Necessidades, Lacunas e Interesses. As *necessidades* são “o que o aprendiz precisa saber a fim de funcionar efetivamente na situação-alvo” (Hutchinson & Waters, 1987: 54). As *lacunas* são definidas como *gaps* entre o que o aprendiz sabe e as suas necessidades reais. *Interesses* são descritos como “o que os aprendizes pensam que precisam” (Nation, 2000: 2).

Onodera (2010) realizou estudo de caso em uma empresa multinacional envolvendo atividades desempenhadas com língua inglesa. Por se tratar de um estudo de caso, a abordagem permitiu investigar uma situação específica em contexto específico (Stake, 1998). O autor teve como objetivo central coletar respostas a três perguntas de pesquisa, que deram subsídios importantes para reflexões sobre *course design* para a área de negócios. A primeira questão abordou as tarefas mais importantes na visão de supervisores e funcionários. A segunda envolveu as principais dificuldades apontadas pelos supervisores e funcionários na execução de tarefas usando inglês. A terceira questão tratou das habilidades em língua inglesa que apresentam maior grau de dificuldade de uso (oral, escrita e leitura).

O pesquisador aplicou questionários em dois grupos diferentes: àqueles que se reportam diretamente à matriz americana e àqueles que não se reportam a ela, ficando seus contatos restritos ao ambiente interno na subsidiária brasileira. A síntese do estudo mostrou que as tarefas comuns, na visão dos supervisores e funcionários, executadas em áreas como Venda de Peças, Consumidor, *Power Electronics*, Serviços e Gerência Executiva (que se reportam à Matriz nos EUA), são: atender telefonemas, descrever processos e procedimentos, fazer apresentações, ler e redigir e-mails, participar de reuniões e *conference calls*, receber treinamento e instruções, receber visitantes estrangeiros. As tarefas comuns executadas nos departamentos por supervisores e funcionários nas áreas de Vendas, Marketing, Finanças e Engenharia, que *não* se reportam à Matriz nos EUA, são, na visão dos supervisores e funcionários, as mesmas destacadas pelas áreas que se reportam à Matriz.

As principais dificuldades apontadas pelos supervisores e funcionários na execução de tarefas com língua inglesa em áreas que se reportam à Matriz são: atender telefonemas, elaborar manuais, ler e redigir e-mails, participar de *conference calls*, receber visitantes estrangeiros, traduzir documentos e manuais. As principais dificuldades apontadas pelos supervisores e funcionários na execução de tarefas com língua inglesa, em áreas que não se reportam à Matriz, são: atender telefonemas, construir desenhos técnicos, fazer apresentações, ler e-mails, desenhos de engenharia, normas internacionais e documentos, participar de *conference calls*, reuniões com estrangeiros, treinamentos, palestras, receber visitantes estrangeiros, redigir e-mails, procedimentos e planilhas de testes e relatórios gerenciais.

As habilidades apontadas como as mais problemáticas em áreas que se reportam à Matriz são: visão dos supervisores: Consumidor: falar e ouvir, *Power Electronics*: falar e ouvir; Serviços: ouvir, falar, ler e escrever. Visão dos funcionários: Gerência Executiva: falar; Venda de Peças: falar; *Power Electronics*: ouvir, falar; Serviços: ouvir, falar. As habilidades apontadas como as mais problemáticas em áreas que não se reportam à Matriz são: visão dos supervisores: Marketing: falar e ouvir; Vendas: falar e ouvir, escrever e ler; Engenharia: ouvir e falar; Finanças: falar e ouvir. Visão dos funcionários: Marketing: ouvir; Vendas: falar e ouvir; Engenharia: ouvir, falar, escrever e ler; Finanças: ouvir, falar e escrever. Onodera (2010) concluiu que, devido à semelhança de tarefas comuns desempenhadas por áreas que se reportam à Matriz e que não se reportam à Matriz, um

A língua inglesa e a atividade secretarial no ambiente corporativo: Uma revisão de papéis

plano de curso que atenda às necessidades da área de negócios da empresa, de forma mais geral, seja a melhor opção. A utilização do telefone e do e-mail para comunicação geral, em todas as áreas, reforça, ainda mais, a ideia de um plano global de curso para o ensino do idioma.

Pingyoad (2005) faz abrangente análise de necessidades envolvendo as atividades desempenhadas com língua inglesa na área de negócios e tecnologia. Em contato com diferentes ramos empresariais, comerciais e industriais em seu país de origem, a Tailândia, a autora percebeu uma preocupação muito grande dos profissionais com competências exigidas para o desempenho de suas funções na empresa. Com profissionais da área executiva e de negócios foram entrevistados, por meio de um questionário enviado pela rede. Os respondentes tinham opção de resposta com base na escala likert de 7 pontos, a partir de 90 atividades profissionais diferentes, envolvendo as quatro habilidades: a habilidade oral, a habilidade de compreensão, a habilidade de leitura e a habilidade escrita. As impressões manifestadas pelos participantes da pesquisa no tocante ao nível de importância das habilidades para o desempenho de suas tarefas profissionais foram referência para a análise e a reformulação dos cursos de negócios da universidade.

Os resultados apontaram a leitura como a mais importante entre as quatro habilidades. A habilidade de compreensão ficou em segundo lugar, a oral em terceiro e, em último lugar, apareceu a habilidade escrita. Tiveram destaque, entre as tarefas propriamente ditas, “*Listening to Future Plans*” e “*Face to Face Conversation*.” Pingyoad comenta o resultado final da pesquisa destacando as habilidades “passivas”, leitura e compreensão, como mais valorizadas que as “ativas”, oral e escrita, pelo fato de as empresas, no país, valorizarem muito a capacidade das pessoas de receber e entender mensagens e, menos, a de expressar sua própria opinião ou parecer a respeito delas. Isso torna os resultados do trabalho, em geral, mais efetivos, principalmente quando é prestado por profissionais que acumulam grande responsabilidade, como é o caso dos executivos. Tal postura, segundo ela, pode contribuir para garantir respeitabilidade e bom encaminhamento das relações sociais e, principalmente, dos negócios no ambiente corporativo.

Ferrari (2004) realizou estudo fundamentado em três áreas de conhecimento diferentes: Análise de Necessidades (Hutchinson & Waters, 1987), Linguística de Corpus (Biber, Conrad & Reppen, 1998; Sinclair, 1991; Aston & Burnard, 1998; Berber Sardinha,

1999, 2004; O’Keeffe & Farr, 2003) e Sociointeracionismo (Williams & Burden, 1997). A Análise de Necessidades foi feita com aplicação de um questionário para levantamento de situações de comunicação em que a língua inglesa é utilizada na área de Comércio Exterior. O levantamento visava a saber, portanto, qual a realidade profissional dos sujeitos da pesquisa relacionada à prática do idioma. O estudo mostrou, nesse primeiro momento, ser essencial para os sujeitos, alunos de uma faculdade particular em Vila Velha, Espírito Santo, desenvolver habilidade escrita para elaboração de e-mails comerciais. A Linguística de Corpus e suas ferramentas, por sua vez, tiveram destaque no sentido de possibilitar acesso à linguagem natural, a partir de um trabalho com textos autênticos, outro elemento importante na área. O Sociointeracionismo, com base nos critérios de mediação elaborados por Feuerstein (1975), foi utilizado com o objetivo de chamar a atenção dos alunos para o contexto de produção das situações de comunicação encontradas. A autora procurou integrar as teorias de ESP, da LC e do Sociointeracionismo para a prática do ensino do inglês, em salas com necessidades específicas, com o intuito de oferecer uma alternativa aos professores envolvidos no processo, bem como a todos os profissionais da área em questão na busca por materiais adequados ao seu público.

Kassim & Ali (2010) discutem resultados de pesquisa envolvendo as principais necessidades em língua inglesa de profissionais da área de engenharia atuando em empresas de grande porte, necessidades essas relacionadas especialmente à habilidade oral. As autoras contataram dez empresas multinacionais da área de engenharia em todo o país, a Malásia, e utilizaram questionário como instrumento de coleta. Os resultados mostraram a habilidade oral com excepcional destaque e as atividades comunicativas mais importantes foram teleconferência e *networking* para contatos e aconselhamento. Outro dado obtido com a pesquisa foi o destaque da fluência na língua, sendo tal habilidade, segundo os respondentes, fator fundamental para evolução profissional e aquisição de *status* internacional na carreira. Kassim & Ali ressaltam, na sequência, a importância de se realizar uma análise de necessidades previamente à elaboração de cursos em diferentes áreas profissionais por tornar possível uma aproximação das propostas de ensino da língua nas instituições em relação às reais exigências do mercado. Trabalhos importantes sobre o levantamento de necessidades na área administrativa, realizados na área, são abordados, incluindo pesquisa feita no Brasil (Barbara, Celani, Collins & Scott, 1996). Tal pesquisa mostrou a importância da habilidade escrita para a elaboração de documentos como relatórios e projetos da área de negócios.

A língua inglesa e a atividade secretarial no ambiente corporativo: Uma revisão de papéis

Outra pesquisa destacada pelas autoras foi realizada em Hong Kong na área bancária (Chew, 2005), mostrando a importância das habilidades oral e escrita para diferentes fins. Os participantes preferiam utilizar o cantonês para comunicação oral, ao passo que utilizavam o inglês para comunicação escrita em geral. Outro destaque do estudo fica por conta de um levantamento complementar, realizado em instituições públicas no país. Nestas, o inglês é pouco utilizado, sendo toda comunicação (oral ou escrita) feita na língua local, o malaio. Para concluir, destacam a importância de uma boa formação em língua inglesa dos profissionais de engenharia e de outras áreas, para que possam atender às necessidades comunicativas nas grandes corporações. Tal política, segundo as autoras, poderá extensivamente suprir as exigências, em menor escala, nos órgãos públicos, outro ambiente de importante atuação dos profissionais de engenharia no país.

Conrad, Dusicka & Pfeiffer (2009) apresentam pesquisa realizada na universidade de Portland envolvendo análise de necessidades para a área de engenharia civil. Os autores investigam exemplos de produção escrita de gêneros diferentes na área em questão, buscando levantar as principais discrepâncias quanto ao uso de léxico, de gramática e de organização do texto quando são comparadas as produções de profissionais engenheiros atuando no mercado e de estudantes em cursos de engenharia.

A importância da pesquisa é ter propiciado base empírica para revisão da proposta de atividades escritas nos cursos de engenharia, ajudando estudantes da área a produzirem textos mais alinhados com a forma e a estrutura das produções de engenheiros profissionais. O trabalho é inovador no sentido de utilizar a LC e suas ferramentas para leitura e análise dos textos. O método envolve análise quantitativa das características linguísticas e interpretações qualitativas desses padrões e de seu propósito comunicativo. As escolhas feitas para a produção textual são abordadas/analizadas a partir do público a que é dirigido. Conteúdo, propósito, confiabilidade, também a partir das restrições de tempo, treinamento e outros fatores contextuais são considerados. Os pesquisadores enfatizam a utilidade do estudo desenvolvido pela possibilidade que abre para a melhoria da prática escrita na área. Propõem, finalmente, a partir dos resultados, a produção de materiais que levem os alunos a entenderem a correspondência entre as escolhas linguísticas e as funções correspondentes nas produções profissionais de textos, com ênfase especial sobre a organização textual, a gramática e o vocabulário presentes nestas em relação às produções escolares. Segundo eles, os primeiros resultados mostraram que

algumas diferenças entre as duas produções, isto é, de profissionais e de estudantes, correspondem a uma preocupação do engenheiro com a confiabilidade profissional. Destacam que essa preocupação afeta a organização retórica do texto em alguns gêneros em especial e isso tem impacto na escolha das palavras dentro de contextos específicos em que são utilizadas.¹

Stotesbury (2009) discute resultados de pesquisa envolvendo uso de inglês em situações de negociação em nível internacional na Finlândia, país de origem da pesquisa, e em outros países da Europa. O objetivo principal da pesquisadora foi fazer um levantamento e uma análise de necessidades de executivos que utilizam o idioma em seu dia-a-dia de trabalho e, a partir dos resultados, redefinir as propostas de cursos de inglês para as áreas de administração e negócios em universidades finlandesas. A autora utilizou questionários para a realização do levantamento. Os resultados apresentados auxiliaram na consolidação de algumas posturas anteriormente adotadas no tocante aos conteúdos ensinados e também na revisão de outras, o que permitiu uma readequação dos cursos ministrados em relação à realidade do mercado. Os maiores destaques, em termos de importância, decorreram da linguagem utilizada ao telefone e *skype* entre os profissionais, com elevado percentual nos questionários, seguida por reunião de negócios e elaboração de *emails*. Recepção de clientes do exterior e *socializing*, apesar de ficarem relativamente abaixo das três primeiras atividades, apresentaram relevância.

No tocante aos aspectos culturais e às formas de inglês utilizadas pelos participantes, percebeu-se que a observação de etiqueta em contatos comerciais não é algo tão essencial na opinião dos respondentes, não representando obstáculo para o bom encaminhamento de ações comerciais. Duas questões que mereceram menção foram a dificuldade de alguns participantes em se envolverem em conversações sociais (*socializing*), fato mais observado em executivas do que em executivos, talvez, segundo a autora, pela tendência masculina de conversar mais sobre assuntos técnicos com linguagem mais específica e objetiva, da qual tem domínio. A outra questão correu por conta da dificuldade que alguns apresentaram em compreender *accents* de estrangeiros falando inglês e de nativos falando inglês regional, resultado, segundo Stotesbury (2009), que sugere abordagens mais diversificadas do ensino da língua, com modelos internacionais, globalizados, além do inglês padrão.

¹ Alguns dos textos profissionais empregados pelos pesquisadores foram: relatórios de projetos, memorandos técnicos e relatórios de visitas técnicas.

A língua inglesa e a atividade secretarial no ambiente corporativo: Uma revisão de papéis

A partir dessa contextualização da busca dos autores para entender a prática de profissionais de diferentes áreas e o uso que fazem da língua inglesa em seu ambiente de trabalho, apresentamos nosso próprio caminho. Indicamos, aqui, a metodologia empregada para o desenvolvimento do trabalho.

Destacamos a ferramenta utilizada, ou seja, um questionário estruturado e aplicado via rede junto ao Sindicato das Secretárias do Estado de São Paulo. Ele serviu como instrumento de coleta em larga escala e foi composto de oito perguntas, envolvendo gênero, idade, ramo de atividade, área de atuação, cargo, contatos (com nativos e não nativos), atividades profissionais e veículos de comunicação utilizados. O questionário foi estruturado a partir de pesquisa exploratória inicial encaminhada com profissionais da área.

3 A exploração de um campo fértil

Os depoimentos iniciais foram colhidos junto a alunas do curso de Automação de Escritórios e Secretariado da FATEC-SP, atuando na área de Secretariado, e secretárias profissionais atuando em empresas de grande porte na cidade de São Paulo. Dez (10) secretárias participaram dessa fase inicial.

No início do processo, fizemos contato com o Setor de Estágios dentro da própria faculdade para, por seu intermédio, tentarmos acesso às empresas cadastradas junto à instituição para darmos os primeiros passos no levantamento. Devido à dificuldade e à morosidade do processo, decidimos repensar o caminho a ser trilhado. Vínhamos tendo contatos com as alunas do curso há anos, discutindo problemas, limitações, situações as mais diversas envolvendo nossa disciplina e sua aplicação no ambiente de trabalho das alunas profissionais. Às vezes, os recursos de que precisamos estão à nossa frente e não percebemos ou por excesso de ansiedade, ou simplesmente por acharmos que o que está à mão é fácil demais e não pode oferecer solução para a complexidade de nossos problemas. Passaram-se anos até que pudéssemos perceber que tínhamos uma fonte, uma verdadeira “mina de ouro” de informações à nossa disposição. Continuamos, então, conversando informalmente com as alunas profissionais e nos tornamos, em alguns casos, amigos, ou, pelo menos, muito próximos. Aprendíamos cada vez mais com essa experiência. Certamente, aprendemos mais que ensinamos. Daí ao encaminhamento de um convite

formal foi um passo - solicitamos a participação das alunas do sexto e sétimo semestres e fomos prontamente atendidos.

Montamos um banco de dados com seis alunas; talvez pudéssemos contar com mais participantes, mas decidimos deixar espaço para pessoas de fora da faculdade. A ideia era incluir depoimentos de profissionais mais velhas, com mais tempo no mercado de trabalho, para obtermos uma mescla, um parecer mais equilibrado. Ao mesmo tempo, mantínhamos contato com as outras quatro secretárias mencionadas para o agendamento dos encontros. As entrevistas ocorreram ao longo do primeiro semestre de 2011. A gravação de cada depoimento durou em média 40 minutos. Não tivemos preocupação em observar hesitações, pausas ou formas enfáticas de expressão; nos ativemos apenas ao que era falado, ou seja, à menção às tarefas executadas com língua inglesa, aos registros utilizados, aos contatos feitos com as diferentes áreas e aos veículos tecnológicos usados para o desempenho das atividades destacadas. As perguntas do entrevistador eram gerais, deixando espaço para que as entrevistadas falassem de suas atividades. Quando faziam uma pausa, o entrevistador comentava as observações das depoentes, pedindo confirmações sobre o que havia sido dito ou complementações. Às vezes, o entrevistador fazia comentários sobre a vida secretarial e escolar a partir de sua própria experiência, convivendo com as alunas profissionais, o que ajudava no processo de interação. Os trechos transcritos referem-se aos comentários mais expressivos e explícitos das entrevistadas, com os respectivos registros e os veículos utilizados na execução da atividade. Assim, acreditamos que os depoimentos permitiram anotação das atividades secretariais de forma satisfatória. Eles foram ponto de partida fundamental para o desenvolvimento da fase seguinte: a elaboração do questionário para aplicação via rede.

Alguns destaques correram por conta de atividades de praxe, corriqueiras na vida da secretária, como “Organização de Agenda” e “Atendimento Telefônico”. Uma surpresa veio da expressiva votação da atividade “Acessar a Rede para Informações de Interesse da Empresa”. A lista completa de atividades e meios de comunicação por ordem de importância encontra-se na Seção 6 deste artigo. Nas listas abaixo, os números à esquerda referem-se à ordem que cada atividade ocupou no questionário enviado via rede.

a) Atividades mais destacadas

1 – Acessar a rede para informações de interesse da empresa

A língua inglesa e a atividade secretarial no ambiente corporativo: Uma revisão de papéis

- 3 – Assessorar atendimento ao cliente
- 6 – Assessorar expatriados em sua vida social no Brasil
- 9 – Administrar atividades secretariais – agendas, contatos telefônicos
- 41 – Recepcionar clientes externos do exterior
- 42 - Recepcionar visitantes (não clientes) do exterior
- 50 – Organizar viagens ao exterior

b) Atividades outras mais destacadas

- 6 – Apoio logístico a visitantes do exterior

4 Um segundo campo fértil e uma nova descoberta: o sindicato das secretárias do estado de São Paulo

De início, pensamos em utilizar, novamente, os serviços do departamento de estágios para aplicação do questionário, que seria enviado pela internet, mas devido às dificuldades encontradas na fase inicial do processo, isto é, no período exploratório, nos voltamos para outras possibilidades. Em encontros formais, como reuniões pedagógicas e administrativas e, também, em encontros informais com professores de outras áreas, passamos a trocar informações sobre a pesquisa e as possibilidades futuras da continuidade do projeto. Uma preocupação, naquele momento, dizia respeito ao ritmo moroso dos contatos (com a direção ou com os Departamentos de Recursos Humanos das empresas cadastradas na FATEC-SP) para a aplicação do questionário definitivo, que estava em fase final de elaboração. Foi em meados de 2011 que um dos professores da área de técnicas em Secretariado nos ofereceu a possibilidade de contato com a diretoria do Sindicato das Secretárias do Estado. Encaminhamos, de imediato, carta de apresentação para a direção do órgão e tivemos acesso rápido a centenas de secretárias bilíngues. Mais uma etapa estava sendo vencida.

5 O questionário via rede

O questionário foi elaborado com acompanhamento e suporte de meu grupo de pesquisa, o GELC (Grupo de Estudos em Linguística de Corpus da PUC-SP). O instrumento de coleta foi definido em quatro blocos distintos e oito perguntas, das quais sete eram de múltipla escolha e apenas uma aberta.

1) O primeiro bloco solicitava informações pessoais, como gênero e idade (questões 1 e 2); o segundo bloco recolhia informações sobre o ramo de atividade da profissional e o cargo que ocupava na empresa (questões 3 e 4); o terceiro bloco solicitava informações sobre a área com que mantinham contato direto e, ainda, se o contato era com maior ou menor número de falantes nativos - ou se esse número era proporcional ao número de não nativos (questões 5 e 6). O último bloco solicitava informações sobre as atividades mais frequentes desempenhadas com língua inglesa e quais registros e veículos eram utilizados para sua execução (questões 7 e 8). Contamos com aproximadamente 2000 respondentes e um retorno de 203 questionários, dos quais 195 válidos.

As respostas ao questionário foram automaticamente gravadas em arquivo eletrônico (Excel), o que simplificou a tabulação das respostas. No entanto, foram efetuados alguns ajustes na planilha de respostas para que fosse possível utilizar tal planilha com o programa SPSS de análise estatística, como, por exemplo, ajustes para perguntas com respostas abertas. Com esse programa, identificamos a frequência das respostas e efetuamos cruzamentos entre os itens dos questionários. Foi aplicado o teste de chi-quadrado para sabermos o nível de significância estatística das respostas.

6 Resultados do questionário e discussão envolvendo as atividades e os meios de comunicação por ordem de frequência/importância.

Atividades	Nº de Votos
Administrar atividades secretariais – Organização de agenda, Atendimento telefônico	97
Organizar viagens ao exterior	83
Acessar rede para informações de interesse da empresa	80
Assessorar atendimento ao cliente	67
Fazer reservas de hotéis, restaurantes e passagens	64
Recepcionar clientes do exterior	63

A língua inglesa e a atividade secretarial no ambiente corporativo: Uma revisão de papéis

Assessorar em reuniões	52
Assessorar processo de comunicação	35
Recepcionar visitantes do exterior	35
Assessorar expatriados no Brasil	29
Elaborar relatórios da adm. geral	23
Fazer uso e assessorar uso de tecnologia	16
Fazer cotação de preços de produtos e serviços	14
Informar visitantes sobre atividades de lazer na cidade	12
Assessorar questões de RH	10
Administrar ativ. contábeis	10
Informar visitantes sobre eventos culturais na cidade	10
Organizar eventos promocionais- prod. serv.	10
Informar visitantes sobre serviços e direções na cidade	10
Administrar rede informal de comunicação	9
Coordenar projetos da administração	9
Candidatar-se a vaga de emprego	8
Elaborar e revisar boletins	6
Participar de eventos fora da empresa	6
Participar de processos de compra de produtos	6
Contratar serviços de transporte para <i>staff</i> da cia.	6
Administrar orçamentos – <i>budget</i>	5
Administrar serviços bancários - invest. aplicações	5
Fazer divulgação da empresa na mídia	5
Fazer seleção de fornecedores	5
Administrar estoque de materiais	4
Contratar serviços de buffet	4
Lidar com dados estatísticos c/ elaboração de relatórios	4
Organizar processos de seleção de secretárias	4
Assessorar na criação de normas internas	3
Entrevistar candidatas a vaga de emprego	3
Participar de processos de venda de produtos	3
Administrar conflitos internos	2
Encaminhar e discutir serviços de manutenção	2
Lidar com questões legais envolvendo funcionários	2
Lidar com questões legais envolvendo outras empresas	2
Supervisionar assistentes e recepcionistas	2
Participar de treinamento profissional	1
Relacionar-se com o mercado financeiro via rede- mercado de ações	1
Elaborar e avaliar CVs de candidatas	1
Administrar fluxo de distribuição e estoque	0
Discutir e encaminhar mudanças no layout do departamento	0
Negociar em situações de greve na empresa	0
Organizar ciclos de aperfeiçoamento de funcionários	0
Elaborar e avaliar cartas de apresentação de candidatas	0

Tabela 1: Atividades profissionais destacadas pelas respondentes

Percebemos, na sequência correspondente às Atividades, questão 7 do questionário, 7.1 a 7.5, um fenômeno interessante que, em parte, confirma nossas expectativas, mas, em certa medida, as contraria. O papel social da secretária, dentro das organizações, parece ter tido espaço ampliado; suas responsabilidades para com expatriados e visitantes na empresa aumentaram, segundo os dados apontados pela pesquisa: são responsáveis não só pela recepção, como também pelo acompanhamento das necessidades mais essenciais de quem vem ao Brasil para estadias mais longas. Ao mesmo tempo, percebemos que atividades básicas e tradicionais, como contatos telefônicos gerais e organização de agendas, reservas de hotéis e passagens aéreas continuam ocupando espaço na vida diária das profissionais, bem como consultas à rede. O que o estudo mostra é que a secretária bilíngue vem acumulando funções. Não deixou as incumbências mais triviais e, ao mesmo tempo, desempenha papel nas áreas sociais e de comunicação.

Atividades Outras	Nº de Votos
Apoio logístico a visitantes do exterior	22
Troca de informações via telefone	11
Troca de informações via e-mail	10
Traduções de textos	9
Redação e leitura de relatórios e planilhas	8
Participação em treinamento	3
Elaboração de cartas e convites	2
Participação em teleconferências	1
Inválidos	0
	66

Tabela 2: Atividades profissionais complementares destacadas pelas respondentes que não constavam do questionário

Na sequência correspondente às Atividades (outras), espaço aberto no questionário para menção de atividades não listadas na sequência anterior (questão 7 do questionário, 7.6 a 7.10), vemos, mais uma vez, predominância de atividades sociais e atividades administrativas - “Apoio Logístico a Visitantes do Exterior” e “Redação e Leitura de Relatórios”. A primeira engloba as diferentes atividades básicas da área, como reservas em geral, agendamentos e, ao mesmo tempo, acompanhamento social do visitante; um

A língua inglesa e a atividade secretarial no ambiente corporativo: Uma revisão de papéis

conjunto de atividades muito importantes que se completam. A segunda destaca os relatórios administrativos e financeiros como documento importante dentro da organização no tocante à atividade secretarial.

Meios de Comunicação	Nº de Votos
Telefone	116
E-mail/MSN/Chat	105
Contato direto - <i>face-to-face</i>	86
Prática escrita e de leitura de sites	56
Cartas e ofícios	25
Teleconferência	12
Outros - comunicados diversos, <i>briefings</i> , memos	8
Traduções de documentos	7
Treinamento	1
Inválidos	0
	416

Tabela 3: Meios de comunicação mais utilizados pela secretária em sua rotina de trabalho

Na sequência, “Meios de Comunicação”, questão 8 do questionário, 8.1 a 8.3, tivemos algumas surpresas. O meio mais votado foi o telefone, superando as comunicações escritas via e-mail e os contatos pessoais. O que, na verdade, surpreendeu foi o uso expressivo do e-mail superando os contatos pessoais com utilização do idioma. Isso mostra a importância do correio eletrônico para comunicação na empresa moderna. Prática Escrita e de Leitura de Sites e Cartas vem a seguir, com relativo destaque. Os meios de comunicação tradicionalmente utilizados na empresa, como o telefone, o e-mail e os contatos pessoais são acompanhados pela rede - o que confirma a importância dessa linguagem para o mundo do trabalho hoje. Ela pode se constituir, também, em importante fonte de pesquisa e de materiais utilizáveis na área de ensino.

7 Conclusão

A conclusão do artigo apresenta duas sequências distintas. São elas: a) as contribuições feitas pelos autores pesquisadores e seu papel em nosso próprio processo de reflexão durante a pesquisa e após seu término; b) as considerações e os números finais de

nosso levantamento, envolvendo as atividades profissionais e os meios de comunicação utilizados com língua inglesa pela secretária bilíngue.

a) Uma breve reflexão à luz dos autores

A proposta de Hutchinson & Waters (1987), discutida por Kaewpet (2009), tem especial relevância para nosso trabalho principalmente no tocante às necessidades e lacunas dentro do quadro representado pelas Necessidades-Alvo. Numa proposta de ensino de língua baseada em situações do mundo real, temos como pontos fundamentais: 1) as Necessidades, ou seja, o bom desempenho em situações de comunicação no ambiente de trabalho, e 2) a atenção para as Lacunas, quando comparamos o que os usuários da língua precisam fazer no ambiente profissional e o que os materiais didáticos oferecem como prática de língua para atingir esse fim. Nosso trabalho busca não somente levantar as atividades profissionais mais importantes da secretária usuária da língua inglesa, como também e ao mesmo tempo, preencher as lacunas geradas por uma restrita aplicação dos materiais didáticos que temos à disposição.

Onodera (2010) faz importante levantamento de necessidades para a área comercial de uma grande empresa multinacional. Um dos destaques fica por conta das formas de comunicação social, necessárias para recepção de visitantes do exterior e participação em negócios. Esse tipo de registro vem sendo estudado na área de ensino de línguas e ganha espaço a cada dia em diferentes pesquisas envolvendo análise de necessidades (Vian Jr, 2002). Em nosso trabalho, observamos grande destaque, também, para atividades envolvendo recepção de clientes e visitantes. Quanto à participação em negócios, mencionada por Onodera (2010), vemos correspondência com participação em reuniões de negócios, destacada pelas nossas respondentes. Entendemos que os pontos comuns observados nas duas pesquisas servem como alerta da grande importância das habilidades oral e de compreensão, porém com dois focos diferentes, já que tais habilidades são utilizadas, por vezes, em situações sociais e de recepção e, outras vezes, em situações administrativas ou de negócios, o que deve ser levado em conta no momento de seleção de textos e léxico para estudo e prática das situações de comunicação em sala de aula.

A língua inglesa e a atividade secretarial no ambiente corporativo: Uma revisão de papéis

Pingyoad (2005) traz à tona importante questão sobre as habilidades oral, escrita e de leitura. Em nossa pesquisa, os veículos de comunicação, o *staff* envolvido nessas situações e os registros utilizados por eles são muito importantes, sem dúvida; porém, as habilidades propriamente ditas podem ser os pontos de partida para análises de necessidades profissionais e de uso de léxico para seu desempenho, fator altamente relevante em nosso trabalho. Nosso foco inicial, sem dúvida, é a atividade secretarial. Foi realizado um levantamento das atividades mais importantes ou frequentes da rotina profissional. Em seguida, chegamos aos registros e, finalmente, ao léxico que os compõem. Caminho oposto trilhado por Pingyoad (2005) estimula uma reflexão interessante: aquela sobre a importância das quatro habilidades. Por mais que sua pesquisa, ou suas respondentes, tenham dado maior destaque a uma das habilidades em detrimento das outras, as quatro ocuparam espaço, dependendo, obviamente, da tarefa envolvida. Entretanto, o que parece óbvio serve a nós como estímulo, no sentido de respeitar as ênfases observadas, buscando sempre, porém, uma posição de equilíbrio, principalmente no momento das escolhas para composição de um curso. As quatro habilidades devem ser sempre contempladas e as disparidades, na medida do possível, evitadas.

Ferrari (2004) desenvolve trabalho altamente pertinente para nossa pesquisa em que começa com o mesmo procedimento de coleta utilizado por nós: o questionário, ferramenta importante e eficiente, pela possibilidade de aplicação em larga escala, de acordo com os objetivos da pesquisa (Gil, 2008). O levantamento feito pela autora envolve situações de comunicação na área do trabalho, uma proposta que temos defendido ao longo dos anos, visando ao ensino de línguas, que é fazer da sala de aula um ambiente contíguo ao da empresa, ensinar línguas com base em um inventário de tarefas da situação-alvo (Long, 2005). A proposta de Ferrari nos leva a uma reflexão interessante, que envolve essencialmente conteúdos. Sem dúvida, é muito importante a proposta metodológica adotada, a maneira como se ensina um idioma, o nível de conhecimento e o perfil dos alunos, bem como sua cultura (Hutchinson & Waters, 1987); porém, um conhecimento mais profundo sobre a realidade profissional do aprendiz, acreditamos, será sempre fator decisivo para um alinhamento desta com os conteúdos ensinados. A autora nos leva a questionar o papel dos idiomas em cursos profissionais e estimula a busca de novas soluções que permitam uma boa integração entre o que se aprende na escola e o que se aplica na profissão. Um levantamento de atividades periódico parece ser um bom caminho para tanto.

O trabalho de Kassim & Ali (2010) chama nossa atenção para a importância da habilidade escrita em contextos profissionais, algo não muito destacado em outras pesquisas que abordamos. Porém, o destaque nos remete ao início de nosso trabalho, em sua fase exploratória, quando entrevistamos secretárias profissionais. Estas deram depoimentos enfáticos ressaltando a importância de um bom texto/redação em inglês para a obtenção de espaço e sucesso na área secretarial e administrativa. O resultado da pesquisa ora desenvolvida nos alerta para a necessidade de cuidado com essa habilidade, levando-a em conta quando da elaboração das atividades a que nos propomos desenvolver. Outro destaque fica, mais uma vez, por conta do ensino de língua estrangeira dentro de campos profissionais específicos, tendo como referência as exigências do mercado. O interesse demonstrado por pesquisadores de todo o globo, envolvendo levantamento de necessidades em língua inglesa, traz à tona a questão da adequação ou readequação da formação de nossos profissionais independentemente de sua área de atuação. O empenho de pesquisadores de diferentes partes do planeta demonstra que não estamos sós nessa tarefa.

O trabalho desenvolvido por Conrad, Dusicka e Pfeiffer (2009) é um dos mais relevantes para nossa pesquisa, não somente por envolver análise de necessidades, uso de registros/gêneros e de léxico, como, principalmente, por relacionar ou comparar as produções de texto de estudantes da área objeto de estudo com as produções profissionais. Nossa pesquisa não prevê confronto entre textos produzidos por estudantes e profissionais da área secretarial; apesar disso, a proposta de Conrad, Dusicka e Pfeiffer (2009) nos chama atenção para a grande importância das situações reais de comunicação e do ambiente de trabalho onde elas se desenrolam. Esse é um fator que vem norteando nossa pesquisa: levar em conta e reportar-se de forma recorrente à realidade cotidiana dos estudantes e profissionais. Os autores estimulam uma reflexão interessante: como podemos ensinar, levando o aprendiz a integrar à sua vida profissional o que aprendeu na escola. Enfim, “como podemos tornar profissionalmente ressonante o conhecimento produzido?”.

Em Stotesbury (2009), percebemos a importância da função social que envolve conversas sobre temas diversos. É importante o alerta da pesquisa e a leitura que dela devemos fazer. Num contexto brasileiro, especialmente secretarial, segundo nossos próprios dados (depoimentos), essa atividade pode envolver a recepção, o acompanhamento de clientes e visitantes do exterior à empresa, a apresentação de seus diversos segmentos e o falar a respeito das “coisas locais”, como cultura e serviços que

A língua inglesa e a atividade secretarial no ambiente corporativo: Uma revisão de papéis

podemos disponibilizar. A autora, quando destaca a dificuldade dos participantes de se expressarem quando falam sobre temas de ordem pessoal e social, lembra-nos não apenas da importância da habilidade oral propriamente dita, como também do domínio de assuntos relacionados a conhecimentos mais gerais que podem envolver nossa vida na cidade. A habilidade oral e o que podemos expressar por meio dela tem grande destaque aqui; principalmente aquilo que toca nosso ambiente mais próximo e a nós mesmos como indivíduos e cidadãos.

244

b) Considerações finais

Devemos destacar três pontos fundamentais que são, na verdade, pilares de qualquer construção que se pretenda realizar na área de ensino de línguas e que aparecem com o desenvolvimento dos trabalhos aqui discutidos.

Primeiramente, as pesquisas apontam (e por isso é interessante que levemos em conta) para a realidade de trabalho de aprendizes de língua que ocupam bancos de escolas em cursos profissionalizantes. Isso pode tornar mais pertinente o que se ensina em relação ao que efetivamente se necessita saber para o cumprimento de atividades profissionais (Nunan, 1988).

Segundo, é interessante que se considerem os diferentes ou novos papéis que a secretária bilíngue vem assumindo. Isso, certamente, deverá direcionar nossas escolhas do que ensinar e de como ensinar. O uso das novas ferramentas tecnológicas e o uso da própria língua de comunicação, o inglês, deve estar em consonância para que possam produzir os bons frutos que desejamos.

O terceiro ponto refere-se aos meios de comunicação utilizados na rotina secretarial. Caem alguns mitos - a linguagem oral, em especial os contatos telefônicos, é frequente em diversos segmentos das organizações, principalmente no atendimento ao cliente - com base em depoimentos iniciais. Observamos, contudo, que o texto escrito tem ganhado destaque nesse setor e em outros. Os números que apresentamos são claros nesse sentido. Na verdade, predomina um equilíbrio entre as três formas de comunicação. Isso pede também equilíbrio nas decisões de quais veículos deverão ser contemplados nas práticas propostas em sala de aula. Enfim, a importância da pesquisa está não só nos

números e tendências apontadas por ela, como principalmente no que podemos fazer com eles, com os resultados, que é a possibilidade de transformação que propiciam.

Recebido em: 08/2013; Aceito em: 10/2013.

Referências bibliográficas

- ASTON, G. & BURNARD, L. 1998. *The BNC handbook – Exploring the British National Corpus with SARA*. Edinburgh: Edinburgh University Press.
- BARBARA, L. et al. 1996. *A survey of communication patterns in the Brazilian business context*. *ESP*, **15.1**: 57-71.
- BERBER SARDINHA, T. 1999. Usando WordSmith Tools na investigação da linguagem. *DIRECT Papers* **40**. LAEL, PUC-SP.
- BERBER SARDINHA, T. 2004. *Linguística de Corpus*. Barueri: Manole.
- BIBER, D. & CONRAD, S. 2009. *Genre, register and style*. Cambridge: Cambridge University Press.
- BIBER, D., CONRAD, S. & REPPEN, R. 1998. *Corpus Linguistics – Investigating language structure and use*. Cambridge: Cambridge University Press.
- BRINDLEY, G. 1989. The role of needs analysis in adult ESL program design. In: R.K JOHNSON (Ed.), 1989, *The second language curriculum*. Cambridge: Cambridge University Press. pp. 63-77.
- CHEW, K.S. 2005. An investigation of the English language skills used by the new entrants in banks in Hong Kong. *ESP*, **24**: 423-435.
- CONRAD, S., DUSICKA, P. & PFEIFFER, P. 2009. *Work in progress – A new approach for understanding student and workplace writing in engineering*. 39th Frontiers in Education Conference. San Antonio, Texas.
- FERRARI, J. 2004. *ESP, Linguística de Corpus e Sócio-Interacionismo na Elaboração de uma Unidade de Material Didático para Comércio Exterior*. Dissertação de Mestrado, LAEL - PUC-SP.
- FEURSTEIN, R. 1975. *Mediated learning experience - An outline of the proximal etiology for differential development of cognitive functions*. Nova York: ICP.
- GIL, A. C. 2008. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. São Paulo: Ed. Atlas.
- HUTCHINSON, T. & WATERS, A. 1987. *English for specific purposes: a learning-centred approach*. Cambridge: Cambridge University Press.
- KAEWPET, C. 2009. A framework for investigating learner needs: Needs analysis extended to curriculum development. *Electronic Journal of Foreign Language Teaching*, **6.2**: 209-220. Krungthep, Thailand.

A língua inglesa e a atividade secretarial no ambiente corporativo: Uma revisão de papéis

- KASSIM, H. & ALI, F. 2010. English communicative events and skills needed at the workplace: feedback from the industry. *ESP*, **29.3**: 168-182.
- LONG, M.H. 2005. *Methodological issues in learner needs analysis. Second language needs analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.
- NATION, I.S.P. 2000. Designing and improving a language course. *Forum*, **38.4**: 02-11.
- NUNAN, D. 1988. *The learner-centred curriculum*. Cambridge: Cambridge University Press.
- O'KEEFFE, A. & FARR, F. 2003. Using language corpora in initial teacher education: pedagogic issues and practical applications. *TESOL Quarterly*, Choices, Contributions, Challenges, **37.3**: 389-418.
- ONODERA, J. 2010. *Análise de necessidades do uso de língua inglesa na execução de tarefas em uma empresa multinacional*. Dissertação de Mestrado, LAEL - PUC-SP.
- PINGYOAD, A. 2005. *Business English communication skills needed by business graduates as perceived by business professionals*. Master's Thesis, The University of the Thai Chamber of Commerce.
- SINCLAIR, J. 1991. *Corpus, concordance, collocation*. Oxford: Oxford University Press.
- STAKE, R.E. 1998. Case studies. In: N.K. DENZIN & Y.S. LINCOLN (Eds.), 1998, *Strategies of qualitative inquiry*. USA: Sage Publications. pp. 86-109.
- STOTESBURY, H. 2009. A university course in English business communication and the actual needs of Finnish business executives. *Nordic Journal of English Studies*, **8.1**: 101-122.
- TORQUATO, G. 1998. *Cultura, poder, comunicação e imagem*. São Paulo: Livraria Pioneira Editora.
- VEIRANO PINTO, M. 2008. *O uso de things, thing, anything, something e everything em corpora de aprendiz*. Dissertação de Mestrado, LAEL - PUC-SP.
- VIAN JR, O. 2002. *O planejamento de cursos instrumentais de produção oral com base em gêneros do discurso*. Tese de Doutorado, LAEL - PUC-SP.
- WILLIAMS, M. & BURDEN, R. 1997. *Psychology for language teachers: a social constructivist approach*. Cambridge: Cambridge University Press.

José Roberto Lourenço has been an English teacher at Faculdade de Tecnologia de São Paulo since 2001. He teaches Business English and is the teacher responsible for the subject English Language in the Secretarial and Tourism Courses. He holds a Master's in Applied Linguistics from Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Currently, he is doing his Doctoral Studies in Corpus Linguistics at Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. His main areas of interest are business English research, teaching with corpora and teaching material development. e-mail: Jr_lourenco@yahoo.com.br