

**PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO
PUC-SP**

JOSÉ ROBERTO LOURENÇO

**A LÍNGUA INGLESA E A ATIVIDADE SECRETARIAL
NO AMBIENTE CORPORATIVO: UMA PROPOSTA
DE ENSINO DE INGLÊS COM *CORPORA***

**DOCTORADO EM LINGUÍSTICA APLICADA E ESTUDOS
DA LINGUAGEM**

**SÃO PAULO
2014**

**PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO
PUC-SP**

JOSÉ ROBERTO LOURENÇO

**A LÍNGUA INGLESA E A ATIVIDADE SECRETARIAL NO
AMBIENTE CORPORATIVO: UMA PROPOSTA DE ENSINO DE
INGLÊS COM *CORPORA***

**Tese apresentada à Banca Examinadora da
Pontifícia Universidade Católica de São Paulo,
como exigência parcial para obtenção do título
de DOUTOR em Linguística Aplicada e
Estudos da Linguagem, sob orientação do
Prof. Dr. Antonio Paulo Berber Sardinha.**

SÃO PAULO

2014

LOURENÇO, J. R. (2014) “A Língua Inglesa e a Atividade Secretarial no Ambiente Corporativo: Uma Proposta de Ensino de Inglês com *Corpora*” (Tese de Doutorado). 183 pp. Programa de Estudos Pós Graduação em Linguística Aplicada e Estudos da Linguagem. LAEL. PUC-SP.

ERRATA

1 - Resumo. Página vi. Vigésima Quarta linha.. Onde está escrito “linguagem telefônica”, lê-se “conversas por telefone.”

2 - 2. A Presença da Secretária nas Organizações e o Papel Social da Língua Inglesa. Página 8. Segundo parágrafo. Quarta linha. Onde está escrito “Segundo Barros Cavalcante (2009)” , lê-se “Segundo Barros Cavalcante (2009:1).”

3 - 2. A Presença da Secretária nas Organizações e o Papel Social da Língua Inglesa. Página 8. Citação. Primeira linha. Onde está escrito “...um secretário era “realmente” um secretário...”, lê-se “...um secretário era realmente um secretário...”

4 - 4.1. Pesquisas com *Corpora* em Sala de Aula. Página 53. Primeiro parágrafo. Quarta linha. Onde está escrito “linguagem telefônica”, lê-se “conversas por telefone.”

5 - 5.1.5. Questionário via rede. Página 70. Segundo parágrafo. Primeira linha. Onde está escrito “Obtivemos aproximadamente 2000 questionários respondidos”, lê-se “Obtivemos aproximadamente 200 questionários respondidos.”

6 - 5.2.1. Definição dos *Corpora*. Página 71. Primeiro parágrafo. Primeira linha. Onde está escrito “...seleção e coleta de *corpora*...”, lê-se “...seleção de *corpora*...”

7 - 5.2.1. Definição dos *Corpora*. Página 71. Primeiro parágrafo. Quinta linha. Onde está escrito “linguagem telefônica”, lê-se “conversas por telefone.”

8 - Concordância de Check (v). Página 102. Segundo parágrafo. Segunda linha. Onde está escrito “linguagem telefônica”, lê-se “conversas por telefone.”

9 - 7.1.3. Atendimento ao Cliente. Página 128. Primeiro parágrafo. Terceira linha. Onde está escrito “linguagem telefônica”, lê-se “conversas por telefone.”

10 - 7.2. A Composição. Página 129. Primeiro parágrafo. Sétima linha. Onde está escrito “linguagem telefônica”, lê-se “conversas por telefone.”

11 - 8.1. O Futuro. Página 156. Terceiro parágrafo. Sexta linha. Onde está escrito “novos levantamento”, lê-se “novos levantamentos”

12 - 8.1. O Futuro. Página 160. Segundo parágrafo. Nona linha. Onde está escrito “levantamento semelhantes”, lê-se “levantamentos semelhantes”

Banca Examinadora:

Dedico este trabalho às alunas e alunos do curso Automação de Escritórios e Secretariado da Faculdade de Tecnologia de São Paulo

AGRADECIMENTOS

Agradeço ao meu orientador, Professor Doutor Antonio Paulo Berber Sardinha por uma porta aberta, pela luz transmitida na forma de importantes orientações ao longo de todo o processo e pela paciência demonstrada em todos os momentos de minha jornada.

Agradeço à Professora Doutora Márcia Veirano Pinto pelas preciosas observações e sugestões feitas durante meu período de qualificação e participação no GELC.

Agradeço às Professoras Doutoras Sandra Madureira e Zuleica Antônia de Camargo pelas valiosas sugestões feitas em minha terceira qualificação.

Agradeço aos pesquisadores do GELC pelas importantes contribuições feitas ao longo do árduo percurso de estudo e elaboração do meu trabalho.

Agradeço às secretárias do LAEL, Maria Lúcia dos Reis e Márcia Ferreira Martins pela fabulosa ajuda e suporte dados no tocante às questões administrativas do departamento.

Agradeço à Professora Mestre Glória Paschoal de Camargo pela seção de espaços e equipamentos nas dependências da Faculdade de Tecnologia de São Paulo, o que muito auxiliou na execução do meu trabalho.

Agradeço à CAPES pela concessão de apoio financeiro

RESUMO

Este trabalho teve como objetivo efetuar um levantamento das necessidades linguísticas para atividades profissionais de secretariado bilíngues português/inglês. As atividades mais importantes e frequentes na rotina de trabalho foram identificadas previamente por meio de entrevistas realizadas com dez profissionais. As cinquenta atividades mais destacadas compuseram um questionário que foi enviado ao Sindicato das Secretárias do Estado de São Paulo, para coleta de dados em larga escala. Com base nas 195 respostas válidas obtidas, identificamos as principais necessidades da área no tocante à linguagem, no intuito de criar um modelo alternativo de ensino de inglês para aprendizes na forma de módulos (*templates*). O trabalho adotou como suporte teórico a Linguística de *Corpus* e o modelo de ensino baseado em tarefas. Para análise das respostas ao questionário, utilizamos o programa SPSS de análise estatística e aplicamos o teste de qui quadrado, para determinar o nível de significância das respostas. Os *corpora* empregados na pesquisa foram o *Business English Corpus* (BEC), escrito, o *American National Corpus – Charlotte* (ANC), falado, e o *corpus* de blogs *CBC/Corporati*, escrito, além de um *corpus* de referência, o *British National Corpus – World* (BNC-W). Para o levantamento de palavras-chave e padrões lexicogramaticais dos textos selecionados, utilizamos a ferramenta eletrônica *WordSmith Tools* 6.0, que permitiu a seleção das combinações lexicais utilizadas posteriormente na composição de tarefas para o ensino do idioma. Os resultados indicaram que as secretárias continuam desempenhando funções básicas, como anotar recados telefônicos e organizar agenda executiva, porém acumulam a importante função de suporte e acompanhamento da vida social e profissional de expatriados e visitantes. Foram observados o uso intensivo de dois registros, a linguagem escrita via e-mail e a linguagem telefônica. A pesquisa pretende ter contribuído para a Linguística de *Corpus* e para a área de ensino de língua, por ser o primeiro estudo dessas áreas dedicado à atividade secretarial e ao uso profissional do idioma. Novas incursões e estudos futuros são propostos e discutidos na conclusão, bem como sugestões de aplicações pedagógicas dos resultados e planos de trabalho adicionais.

Palavras-chave: língua inglesa; *corpora* em sala de aula; tarefas secretariais.

ABSTRACT

This work had as objective to find out the linguistic needs for the professional activities of a specific target group, namely bilingual secretaries, who have the English language as a work tool. The most important and frequent activities done by the professionals in their daily work routine were identified previously through interviews conducted with ten secretaries. The fifty most important and frequent activities listed were used to compose a questionnaire which was sent on the net to the Union (Sindicato das Secretárias do Estado de São Paulo) for a large scale survey. Based on the 195 valid answers, we identified the main needs in the area concerning language usage, with the purpose of creating an alternative model for the English teaching in the form of templates. The work found theoretical support in the *Corpus* Linguistics and the Task-based Approach. To run the analysis of the answers to the questionnaire, we used the program SPSS for statistical analysis and performed the chi-square test to know the level of significance of the answers. The *corpora* utilized in the research were the written Business English *Corpus* (BEC), the oral American National *Corpus* (ANC), a written *corpus* of Blogs (CBC/Corporati) and a reference *corpus*, the British National *Corpus* (BNC-W). For the lexico-grammatical study of the texts selected, we used the software WordSmith 6.0, which made it possible to select lexical combinations used to develop tasks with *corpora*. The results showed the bilingual secretary today is responsible for basic activities such as taking notes on the telephone and arranging schedules. However, she occupies the role of social supporter of expatriates and visitors to the country. It was observed frequent usage of written and oral registers through e-mail and telephone respectively. The study presented here may have made an original contribution to the existing body of *corpus*-based research in that it provides some new and useful information and data related to the secretarial activities and the use of English in the work environment. The study also presents and discusses possible limitations and further research, as well as suggestions for pedagogical applications of the findings.

Key-words: English Language; *Corpora* in the Classroom; Secretarial Tasks.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	1
2. A PRESENÇA DA SECRETÁRIA NAS ORGANIZAÇÕES E O PAPEL SOCIAL DA LÍNGUA INGLESA	8
2.1. O Papel do Inglês na Área Social e Profissional	11
3. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	16
3.1. Linguística de <i>Corpus</i>	16
3.1.1. Concordâncias, padrões e <i>corpora</i>	19
3.1.2. <i>Corpus</i> : algumas definições.....	24
3.1.3. Representatividade e adequação	28
3.1.4. <i>Corpora</i> no ensino	29
3.2. Um modelo de ensino de língua baseado em tarefas	36
3.3. Gênero e Registro.....	44
4. REVISÃO DA LITERATURA	47
4.1. Pesquisas com <i>corpora</i> em sala de aula	47
4.2. Análise de necessidades.....	55
5. METODOLOGIA	64
5.1. Contexto de pesquisa	64
5.1.1. A instituição.....	64
5.1.2. Os alunos	65
5.1.3. O curso.....	66
5.1.4. Sujeitos das pesquisas	66
5.1.5. Questionário via rede	69
5.2. Seleção dos <i>Corpora</i>	70
5.2.1. Definição dos <i>corpora</i>	71
5.2.2. Levantamento de colocações e coligações	73
6. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS DADOS.....	75
6.1. Resultados do Questionário.....	75
6.2. Os Papéis Secretariais Hoje.....	87
6.2.1. Papel administrativo	88
6.2.2. Papel social	90
6.2.3. Papel tecnológico.....	91
6.3. Seleção Lexical.....	92
6.3.1. Resultados e discussão.....	93
6.3.2. Seleção e análise de combinações lexicais.....	97

6.4. Padrões e Variações	123
7. ELABORAÇÃO DE ATIVIDADES.....	126
7.1. A Consolidação.....	126
7.1.1. Organização de agenda	127
7.1.2. Organização de viagem.....	127
7.1.3. Atendimento ao cliente	127
7.1.4. Recepção de clientes do exterior.....	128
7.1.5. Relatórios	128
7.1.6. Acessar a rede	129
7.2. A composição	129
7.3. Um <i>Frame/Template</i>	130
7.4. Plano de TRABALHO	131
7.5. Modelo desenvolvido.....	134
7.6. Reformulação de curso proposta	146
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	149
8.1. O FUTURO.....	155
9. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	161
10. ANEXO 1.....	169
11. ANEXO 2.....	171
12. ANEXO 3.....	178

LISTA DE TABELAS

TABELA 1: ELENCO DAS ATIVIDADES LISTADAS NO QUESTIONÁRIO (QUESTÃO 7).....	77
TABELA 2: GÊNERO DOS RESPONDENTES.....	78
TABELA 3: IDADE DOS RESPONDENTES	78
TABELA 4: RAMOS DE ATIVIDADE DA EMPRESA.....	79
TABELA 5: OUTROS RAMOS DE ATIVIDADE MENCIONADOS.....	79
TABELA 6: CARGOS OCUPADOS PELOS RESPONDENTES	80
TABELA 7: OUTROS CARGOS MENCIONADOS PELOS RESPONDENTES	80
TABELA 8: ÁREAS DE ATUAÇÃO DOS RESPONDENTES	81
TABELA 9: OUTRAS ÁREAS DE ATUAÇÃO DOS RESPONDENTES	82
TABELA 10: ATIVIDADES MAIS VOTADAS, POR ORDEM DE FREQUÊNCIA.....	85
TABELA 11: OUTRAS ATIVIDADES POR ORDEM DE FREQUÊNCIA.....	86
TABELA 12: TIPOS DE COMUNICAÇÃO MAIS UTILIZADOS	87
TABELA 13: PALAVRAS-CHAVE DE CARTAS COMERCIAIS.....	94
TABELA 14: PALAVRAS-CHAVE DE E-MAILS.....	94
TABELA 15: PALAVRAS-CHAVE DE REUNIÕES	94
TABELA 16: PALAVRAS-CHAVE DE TELEFONE.....	95
TABELA 17: PALAVRAS-CHAVE DE BLOGS	95
TABELA 18: PALAVRAS-CHAVE DE RELATÓRIOS	96
TABELA 19: PALAVRAS-CHAVE DE CONVERSAÇÃO	96
TABELA 20: <i>TEMPLATE</i> DA ATIVIDADE SOBRE RELATÓRIOS	135

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURA 1: CAMPUS DA FACULDADE DE TECNOLOGIA DE SÃO PAULO.....	65
QUADRO 1: COMPOSIÇÃO DO <i>BUSINESS ENGLISH CORPUS</i>	71
QUADRO 2: COMPOSIÇÃO DO <i>AMERICAN NATIONAL CORPUS – CHARLOTTE</i>	72
QUADRO 3: COMPOSIÇÃO DO <i>CORPUS CBC/CORPORATI</i> DE BLOGS	72
QUADRO 4: COMPOSIÇÃO DO <i>BRITISH NATIONAL CORPUS-WORLD</i>	73
QUADRO 5: ESTRUTURA DO <i>FRAME</i>	130
QUADRO 6: RESUMO DA PROPOSTA	146

LISTA DE CONCORDÂNCIAS

CONCORDÂNCIA DE <i>GIVE</i> (V) (1)	98
CONCORDÂNCIA DE <i>GIVE</i> (V) (2)	98
CONCORDÂNCIA DE <i>GET</i> (V) (1)	99
CONCORDÂNCIA DE <i>GET</i> (V) (2)	99
CONCORDÂNCIA DE <i>GET</i> (V) (3)	101
CONCORDÂNCIA DE <i>CHECK</i> (V)	102
CONCORDÂNCIA DE <i>ORDER</i> (S)	103
CONCORDÂNCIA DE <i>INFORMATION</i> (S)	104
CONCORDÂNCIA DE <i>MAIL</i> (S)	105
CONCORDÂNCIA DE <i>SALES</i> (S)	106
CONCORDÂNCIA DE <i>INFORMATION</i> (S) (2)	107
CONCORDÂNCIA DE <i>ORDERS</i> (S) (2)	108
CONCORDÂNCIA DE <i>SYSTEM</i> (S)	109
CONCORDÂNCIA DE <i>THINK</i> (V)	111
CONCORDÂNCIA DE <i>THERE + TO BE</i> (V)	112
CONCORDÂNCIA DE <i>WANT</i> (V)	113
CONCORDÂNCIA DE <i>WOULD</i> (V)	114
CONCORDÂNCIA DE <i>COULD</i> (V)	115
CONCORDÂNCIA DE <i>GOT</i> (V)	116
CONCORDÂNCIA DE <i>BUSINESS</i> (S)	117
CONCORDÂNCIA DE <i>MARKET</i>	118
CONCORDÂNCIA DE <i>PROGRAMME</i>	119
CONCORDÂNCIA DE <i>SALES</i> (S)	120
CONCORDÂNCIA DE <i>POST</i> (S)	121
CONCORDÂNCIA DE <i>COMMENTS</i> (S)	122

“A educação é a mais poderosa arma pela qual se pode mudar o mundo.”

Nelson Mandela

1. INTRODUÇÃO

Observamos que, nas últimas décadas, a secretária vem ocupando espaço importante em diversas áreas corporativas. São exigidas dessas profissionais habilidades que envolvem não apenas capacidade organizacional, mas também capacidade de decisão. Em paralelo, vemos hoje mulheres atuando em áreas liberais e ocupando cargos executivos em grandes corporações. Em retrospectiva, percebe-se que, em um cenário que facilitou seu desenvolvimento e independência financeira, algumas carreiras significaram mais que outras para a mulher e funcionaram como verdadeiras portas de entrada no mundo do trabalho. A atividade secretarial é uma dessas áreas. As mulheres são maioria absoluta nesse campo e elemento relevante para incursões envolvendo estudos e pesquisa. Dessa forma, por sua expressiva importância, elas serão um dos nossos focos neste trabalho.

O ritmo veloz de desenvolvimento observado neste início de século certamente estimula uma discussão. Que rumo nações hoje altamente industrializadas e interdependentes seguirão? Aquele representado por uma concorrência feroz, sem precedentes, com o intuito de devastar — atitude de quem precisa que os outros percam para poder ganhar —, ou aquele representado pelo espírito de cooperação, de ajuda mútua, de ação integrada para alcançarem o tão almejado desenvolvimento sustentável? O panorama atual, apesar das rivalidades, dos interesses pessoais, e às vezes, de um nacionalismo exacerbado, aponta para o segundo modelo.

No mundo globalizado tem prevalecido — e pode prevalecer no futuro — uma tendência à integração dos povos, não somente pelos laços de amizade que possam existir entre eles mas pela necessidade de um crescimento seguro e duradouro. Parece que a forte interdependência existente, na atualidade, é e será fator decisivo para que isso ocorra. Dentro de um quadro de crises e crescimento, percebemos que o mundo obedece a regras hoje não mais ditadas por um único grupo de poder, os ricos do século XX, mas por blocos representados por países estrategicamente posicionados,

por motivos políticos ou econômicos, e por países em desenvolvimento, como a China, a Índia e o próprio Brasil. Apesar das diferenças, o mundo é, nos dias de hoje, um bloco: é como um sistema integrado.

Impulsionado por tecnologias altamente sofisticadas e balizado pelo fator econômico, este mundo contemporâneo tem como dois importantes pilares as organizações comerciais e as instituições educacionais. As primeiras geram produtos, serviços e riqueza com o trabalho do homem. As últimas, conhecimento, elemento essencial para o funcionamento da engrenagem como um todo.

O mundo globalizado requer instituições cada vez mais organizadas e eficientes, que necessitam de material humano adequadamente qualificado para fazer frente às necessidades de um mercado exigente. Temos aqui uma convergência de fatores, formando uma estrutura indissociável. São seus elementos constituintes: as citadas organizações comerciais, determinantes para estabelecer as regras do mercado; as instituições de ensino e os professores, determinantes para a produção de conhecimento; e, complementarmente, os egressos das escolas e futuros profissionais, matéria a ser lapidada. O primeiro e o último elemento certamente são essenciais para o processo de produção de conhecimentos e serviços. São eles que deverão nortear as abordagens utilizadas nas instituições de ensino e o posicionamento dos profissionais envolvidos, na condição de instrutores e educadores.

O momento parece oportuno para reflexões e discussões mais aprofundadas sobre a presença e os papéis desempenhados pelas peças constituintes desse sistema. As instituições comerciais apresentam suas exigências quanto às competências de seus profissionais. Os profissionais, por seu turno, buscam nas instituições de ensino uma formação compatível com as necessidades do mercado. As instituições de ensino e os professores, de sua parte, têm a incumbência de proporcionar a esses profissionais uma formação adequada a tais exigências — formação técnica, administrativa e de comunicação, incluindo língua estrangeira (CRYSTAL, 2003).

Uma avaliação de posturas no sentido de definir os níveis de adequação das

propostas de ensino em relação às exigências do mercado parece ser altamente pertinente (HUTCHINSON E WATERS, 1987, p. 54). É natural que as empresas solicitem um volume de conhecimento aplicável de acordo com a demanda, e que as escolas busquem oferecer tal conhecimento para atingir esse patamar, de modo que os estudantes realmente o adquiram para estar em conformidade com o bom funcionamento desse sistema (BIBER E CONRAD, 2009; VEIRANO PINTO, 2008). Porém, a avaliação de posturas dos constituintes apenas baseada em documentos oficiais de empresas ou 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, mas o que as pessoas têm a dizer a partir de sua vivência, de sua história de vida pessoal e profissional. Seu discurso, sua expressão mais espontânea, pode constituir-se em ferramenta útil no sentido de trazer à tona suas reais necessidades profissionais (PINGYOAD, 2005).

Conhecimentos de língua inglesa deixaram de ser um diferencial para inserção no mercado de trabalho e desenvolvimento profissional para se tornarem uma exigência fundamental para um grande número de pessoas (RAJAGOPALAN, 2005, apud DAMIANOVIC, 2006). Para a área de secretariado, a importância da língua inglesa é uma realidade. Portanto, aquisição de conhecimentos e novas competências serão sempre fator decisivo para a ocupação de espaços e crescimento profissional (NEIVA E SILVA, 2009).

A questão do enfoque por habilidade e das diferentes atividades desempenhadas por esse tipo de profissional parece ser de suma importância. Contatos recentes entre a Faculdade de Tecnologia de São Paulo, empresas e 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 importante que a habilidade escrita e de leitura. Em outras organizações, observa-se o inverso.

Outra questão de relevância envolve o uso adequado dos registros e do

léxico a eles relacionado, em diferentes contextos e áreas específicas de trabalho. De acordo com informações provenientes de depoimentos extraídos dos contatos mencionados acima, em certas organizações a presença da secretária em reuniões de negócios é algo comum; já em outras essa importante atividade não exige a presença da profissional, ficando a tarefa exclusivamente a cargo do corpo gerencial. Em função disso, acreditamos que um inventário de tarefas/atividades criado de forma direcionada como base para elaboração de novos modelos de curso seja algo altamente pertinente neste trabalho, porque é um fator que leva em conta o mundo externo, a realidade (LONG, 2005, apud HUH, 2006).

Os materiais didáticos adotados na Faculdade de Tecnologia de São Paulo procuram contemplar as necessidades da secretária executiva moderna que atua em grandes organizações. Apresentam uma estrutura que proporciona prática em situações de negociação típicas do ambiente empresarial. Porém, para que se garanta compatibilidade com as exigências do mercado, são importantes as evidências empíricas: pesquisas que permitam um levantamento das habilidades (PINGYOAD, 2005), bem como um levantamento da léxico-gramática e dos textos, orais ou escritos (BERBER SARDINHA, 2011), envolvidos no desempenho das atividades secretariais. Isso possibilitará uma reformulação nas propostas de ensino do idioma inglês na instituição e a criação de modelos alternativos que venham a contribuir com a formação de nossas alunas (CONRAD, DUSICKA E PFEIFFER, 2009), levando em conta suas reais necessidades profissionais com o idioma (GRAVES, 2000).

Fizemos um recorte da realidade profissional da secretária que tem como uma de suas ferramentas de trabalho a língua inglesa (BRINDLEY, 1989). Foi realizado neste trabalho uma pesquisa exploratória com base em depoimentos para o levantamento das principais atividades secretariais com língua inglesa, para posterior aplicação de questionário via rede. Com os dados coletados, foi realizado um esforço analítico capaz de obter uma visão mais abrangente das necessidades mais essenciais das profissionais.

As pesquisas exploratórias visam a proporcionar uma visão geral de um determinado fato, do tipo aproximativo. Possuem a finalidade básica de desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias para a formulação de abordagens posteriores (GIL, 2008, p. 27). Ainda segundo o autor:

“Pode-se definir questionário como a técnica de investigação composta por um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, temores, comportamento presente ou passado etc.” (GIL, 2008, p. 121)

Gil conclui destacando algumas vantagens que a ferramenta do questionário oferece, como a possibilidade de atingir um grande número de pessoas ao mesmo tempo, o custo reduzido, a garantia de anonimato dos respondentes, a possibilidade de resposta e devolução no momento mais conveniente e a não exposição dos pesquisados à influência de opiniões (GIL, 2008, p. 122).

Assim, a partir da amostra de atividades levantadas e dos respectivos registros oral — pessoal e telefônico — e escrito, efetuamos a gravação em planilha eletrônica e a submetemos à análise estatística com utilização do programa SPSS, para levantamento da frequência das respostas. Aplicamos, por fim, o teste de qui-quadrado, para sabermos seu nível de significância estatística. Com base na frequência e na relevância das respostas, estabelecemos um plano de curso baseado em *corpora* com foco nos usos léxico-gramaticais e em tarefas da área secretarial.

Acreditamos que, além da busca por um maior alinhamento da proposta de ensino da língua inglesa no curso de Secretariado e Automação de Escritórios e Secretariado com as exigências do mercado de trabalho, esta pesquisa poderá estimular a criação de espaços de reflexão, de discussão, de prática coletiva e de construção de conhecimentos relacionados à realidade das profissionais da área, no nível da administração, das tecnologias e da língua como objeto de estudo (CELANI, 2005; TOMLINSON, 2003, 2001)

A partir do panorama estabelecido acima, definimos a seguir quais são os objetivos da presente pesquisa. O objetivo geral é efetuar um levantamento das atividades secretariais mais importantes desempenhadas com auxílio da língua inglesa. Em um nível mais detalhado, os objetivos específicos da pesquisa são o de: levantar os registros utilizados pelas profissionais para o desenvolvimento de suas tarefas; fazer o estudo da léxico-gramática presente nesses registros; e desenvolver materiais de ensino alternativos com base em tarefas e *corpora*, a partir dos achados da pesquisa.

As perguntas de pesquisa que nortearam esse estudo foram:

- 1 – Quais são as atividades secretariais mais importantes na rotina da secretária bilíngue hoje?
- 2 – Quais são os registros ou variedades textuais mais destacados na sua rotina profissional?
- 3 – Quais são os meios de comunicação mais utilizados em seu dia-a-dia de trabalho?
- 4 – Quais são as palavras-chave presentes nos *corpora* de estudo utilizados no levantamento?
- 5 – Quais atividades de ensino podem ser feitas a partir da análise do *corpus* de pesquisa e dos dados levantados no questionário?

O trabalho está organizado da seguinte maneira: o próximo capítulo apresenta histórico da atividade secretarial nas últimas décadas, primeiramente na Europa, posteriormente nos EUA e no Brasil, e o papel da mulher dentro desse quadro, além de um breve histórico da língua inglesa e sua importância social nos últimos dois séculos. O capítulo 3 apresenta a fundamentação teórica do trabalho. O capítulo 4 apresenta a revisão da literatura pertinente a este trabalho. O capítulo 5, por sua vez, divide-se em duas partes. A primeira apresenta o contexto da pesquisa, descreve a instituição onde foi desenvolvida, os sujeitos participantes e o papel do professor pesquisador. A segunda parte aborda a metodologia utilizada na pesquisa, seus instrumentos de coleta, por meio de entrevista e questionário aplicado junto ao

Sindicato das Secretárias do Estado de São Paulo, e a definição dos *corpora* para a composição das atividades de ensino e o desenvolvimento do trabalho. O capítulo 6 apresenta: os resultados da aplicação do questionário via rede para levantamento das atividades secretariais mais frequentes/importantes e os resultados do levantamento para obtenção das palavras-chave presentes nos *corpora*. O capítulo 7 apresenta a consolidação e a composição dos planos de ensino ou *templates*, combinando modelos baseado em tarefas e a léxico-gramática. O último capítulo faz as considerações finais sobre os resultados do trabalho e propõe uma reflexão final sobre o tema.

2. A PRESENÇA DA SECRETÁRIA NAS ORGANIZAÇÕES E O PAPEL SOCIAL DA LÍNGUA INGLESA

Por meio da figura da secretária, a mulher ocupou espaço dentro das empresas, assumiu responsabilidades e adquiriu ao longo do tempo credibilidade para o desempenho da função secretarial e de outras funções que antes eram exclusivamente masculinas (BARROS CAVALCANTE, 2009).

O trecho a seguir é um breve histórico do caminho trilhado pelas profissionais de secretariado para atingir a posição de destaque que hoje ocupam nas corporações, dentro da carreira secretarial, e em outras carreiras de alguma forma ligadas a ela. Segundo Barros Cavalcante (2009),

“Nos remotos dias de Alexandre Magno, um secretário era "realmente" um secretário. Para levar a cabo este encargo, em 300 a.C., você passaria a noite em claro, entalhando uma tabuinha de cera com a espátula e todo o dia seguinte retalhando o inimigo com uma espada. Esta era uma posição de prestígio – porém perigosa”

Durante a Idade Média a função do secretário praticamente desaparece, em face das condições políticas, econômicas e sociais. A função será exercida apenas, em parte, pelos monges nos mosteiros que, na realidade, não são exatamente secretários, mas, sim, copistas.

Barros Cavalcante (2009) afirma que as mulheres ganharam destaque na área secretarial durante a era napoleônica, no início do século XIX. Assumindo a função de registrar as ocorrências da guerra em que a França estava envolvida, marcaram o início da presença das mulheres na administração do império. Algumas décadas mais tarde, na América do Norte, elas ganharam espaço definitivo na área. As duas guerras mundiais foram decisivas para que isso acontecesse. O recrutamento de soldados para as linhas de frente de batalha levaram ao recrutamento de milhares de homens, muitos deles atuantes na área administrativa e secretarial, o que abriu espaço para o crescimento da presença feminina nas funções, nas quais fincaram pé, ganhando

destaque e consolidando posição profissional indiscutível.

Talvez, no momento de sua manifestação, essa ação coletiva das mulheres secretárias se impondo como profissionais num universo dominado quase que inteiramente por homens não representasse um impulso conscientemente direcionado a um fim, mas pode ter frutificado como foco de mobilização importante vinte anos depois, nos movimentos de liberação da mulher por melhores condições de vida e trabalho na sociedade norte-americana.

A mulher surge como secretária no Brasil nos anos 1950, com a implantação de cursos voltados para a área, como por exemplo, a datilografia e o ensino técnico em secretariado. No Brasil, igualmente ao ocorrido em escala global, o modelo da secretária era o de cumprir uma função, na prática, dependente: precisava ser uma exímia datilógrafa e devia cumprir rigorosamente as ordens de um chefe. A secretária moderna, principalmente a partir dos anos 80 e 90 do século XX, assessora a presidência da empresa para a qual trabalha. Além de gerenciar a qualidade das atividades que desenvolve na empresa, também administra a vida e a agenda particular de executivos, tarefa de extrema confiança que se estende muito além do ambiente da organização.

O futuro sugere um aperfeiçoamento cada vez maior da secretária, o que inclui a capacidade de dominar as novas tecnologias que surgem no mercado e também a especialização em relações humanas, competência importante para o gerenciamento de pessoas com as quais lida em sua rotina diária de trabalho. Poderá assim, verdadeiramente, constituir-se em um suporte executivo importante do alto escalão da empresa. Segundo Reich (1994), as seguintes categorias de trabalho serão importantes neste milênio: 1) serviços de produção de rotina; 2) serviços interpessoais; e 3) serviços simbólicos-analíticos (de resolução de problemas). “Nossa profissão engloba essas três categorias de trabalho” (NEIVA E SILVA, 2009, p. 20).

Percebemos que a mulher, na figura da secretária, em especial após os anos 1920, passa a assumir papéis importantes dentro das organizações comerciais,

primeiramente nos EUA e, num segundo momento, no Brasil e em outros países. A profissional de secretariado, em especial, ocupou espaço no mundo num momento crítico, no qual as nações travavam um confronto militar sem precedentes. Sua presença dentro das empresas, principalmente em funções de suporte e organização estratégicas, como a função secretarial, teve grande impacto, não apenas no ambiente físico mas também no comportamento social das pessoas.

Barros Cavalcante (2009) ressalta ainda que a presença da mulher tornou os escritórios muito mais organizados e levou os membros do grupo de trabalho a desenvolverem senso de ordem e disciplina. Foi, sem dúvida alguma, um ganho social para todos. Em alguns momentos da história, a secretária foi vítima de injustiças quanto aos níveis salariais, algo que vem atingindo as categorias trabalhistas de presença feminina expressiva ao longo do último século. Tal fenômeno desempenhou papel importante no tocante à organização dos movimentos de mulheres por equiparação salarial e melhores condições de trabalho, tanto na área em questão como em diversos campos profissionais em que estão presentes.

Segundo Torquato (1998), a secretária hoje desempenha papel muito importante também no tocante à comunicação dentro das empresas. Todas as informações essenciais, muitas delas confidenciais — com algumas poucas exceções —, têm nela uma guardiã. Constitui-se assim em elemento chave para a realização a contento dos negócios dos diferentes departamentos. É figura central e de confiança para o correto fluxo das informações que nortearão o comportamento das pessoas que ocupam diferentes postos na empresa, desde o funcionário mais humilde até o presidente. O nível de relacionamento geral de todas as partes envolvidas depende em grande parte de seu equilíbrio, bom senso e sobriedade. Conclui:

“É bem provável que dezenas de milhares de chefes, espalhados por empresas e entidades de espectros variados, tenham na ponta da língua uma frase, um conceito ou um simples elogio referente ao desempenho de suas secretárias. Mas é muito pouco provável que eles percebam a importância da secretária como um dos mais eficientes canais de comunicação das organizações. As secretárias formam, em seu conjunto, dentro de uma empresa, uma

rede de comunicação que exerce extraordinários poderes.” (TORQUATO, 1998, p. 143)

Por tudo isso, a secretária é peça fundamental para o processo de socialização dentro dos organismos modernos, sendo dela exigidos capacidade de discernimento e profissionalismo em todas as ocasiões em que é chamada a intervir.

A partir desse breve histórico do papel profissional e social da secretária, percebemos que sua presença é importante para a organização da vida das pessoas que a cercam, independentemente do escalão a que pertençam. Elas estão presentes nos momentos de decisão cooperando, orientando, dando o suporte necessário para que as atividades sejam cumpridas de forma satisfatória. Seu envolvimento pessoal e profissional abrange diferentes áreas e níveis hierárquicos e exige, como foi dito, conhecimentos das últimas tecnologias presentes no mercado.

Outra competência envolve os relacionamentos. É exigido da secretária postura adequada para lidar com diferentes personalidades em situações em que o equilíbrio e a ética são fatores fundamentais. Em suma, a profissional de secretariado parece necessitar de formação diversificada, que abrange, entre outras coisas, a capacidade de se relacionar e de se comunicar com um grande número de pessoas.

2.1. O PAPEL DO INGLÊS NA ÁREA SOCIAL E PROFISSIONAL

Sem dúvida, conhecimentos de língua inglesa deixaram de ser um diferencial para se tornarem condição indispensável para inclusão e participação na vida em sociedade. Crystal (2003) contextualiza o idioma historicamente e socialmente da seguinte maneira: no século 18, o inglês começa a ganhar presença como língua universal. Com o desenvolvimento da colônia americana e da expansão britânica, devido ao mercantilismo/colonialismo, essa expectativa começa a se tornar uma realidade ao longo dos séculos seguintes. A Revolução Industrial e o consequente desenvolvimento posterior da ciência na Inglaterra ajudam a incorporar termos

tecnológicos e científicos ao léxico inglês. Além disso, estimulou cientistas e eruditos de outras partes do mundo a aprender o inglês e a utilizá-lo em seu trabalho, processo que internacionalizou a língua, dando a ela status diferenciado. No século seguinte, com o crescimento industrial dos Estados Unidos, o idioma passa a ser o veículo mais importante de comunicação de obras científicas em todo o mundo. O desenvolvimento industrial e científico leva principalmente EUA e Reino Unido a desenvolver grande poderio econômico e capacidade de investimento em diferentes áreas, levando o idioma mais uma vez a se constituir no veículo das transações comerciais e de negócios. Londres e Nova York se tornam os centros financeiros do mundo.

Aumenta a presença do inglês como língua de comunicação em função dessa ser a língua de países vitoriosos no confronto mundial da Primeira Guerra. Após esse período, o idioma se consolida definitivamente como língua global a partir do prestígio adquirido nas áreas científica, tecnológica e econômica no final do século 19. Nesse momento da história, o idioma alcança status fabuloso como veículo de comunicação das relações internacionais. As negociações do Tratado de Versalhes e a criação da Liga das Nações (1919), e de diversos órgãos ligados a ela, passam a adotar o inglês como língua de comunicação. As organizações ligadas à ciência cada vez mais utilizam o inglês para publicações e contatos internacionais.

Com o desenvolvimento dos meios de comunicação, percebemos a língua inglesa em uma posição de vanguarda. Publicações de jornais e revistas no idioma superam qualquer outra língua utilizada nesses segmentos. Pelo mundo, veem-se protestos (ou acontecimentos de grande repercussão mundial) registrados em inglês pelo prestígio que ele detém. Na área da propaganda, também percebemos uma forte presença da língua inglesa pelo fato de os ingleses e, principalmente, os americanos utilizarem cada vez mais espaços dedicados à publicidade, uma vez que tradicionalmente a propaganda era colocada em veículos de comunicação com o intuito de baratear os produtos. Com o tempo, o inglês também adquiriu espaço internacional nessa área. Os principais órgãos internacionais de propaganda têm como

língua oficial o inglês.

Os meios de comunicação de massa — rádio e TV — que aparecem no século 20 também fazem grande contribuição para a presença do idioma inglês em diferentes segmentos da sociedade. A BBC desempenha grande papel nesse sentido com produção fabulosa de programas mundialmente assistidos e veiculados em inglês, principalmente. Nos EUA, o cinema se constitui num dos principais meios de comunicação, em especial da cultura, dos valores e dos produtos americanos, o chamado *american way of life*, e a língua é o seu canal de transmissão. Houve uma expansão enorme na área cinematográfica a partir dos anos de 1940 que contribuiu para que o idioma ganhasse ainda mais exposição e importância no cenário mundial.

Na música popular, o inglês também ganha destaque com a invenção do gramofone e a criação das primeiras gravadoras nos EUA e na Inglaterra. Outro fator que impulsiona e divulga a língua é o surgimento no cenário mundial de grandes nomes da música nesses dois países. Outros cantores famosos também passam a gravar em inglês em vez de gravarem em sua própria língua. Na área educacional percebemos um grande crescimento de obras científicas publicadas (anos 1980) em diferentes partes do mundo, com destaque para os EUA. Especificamente no ensino superior, vemos a língua ser adotada como meio de instrução em países europeus e outros a partir da década de 60. Com isso, cresce o número de instituições que se dedicam ao ensino do inglês, o que o leva a manter uma presença expressiva no cenário da educação.

A importância da língua para a rede mundial (internet) começa com a criação da Arpanet, uma rede que tem como função ligar instituições acadêmicas e governamentais americanas preservando informações essenciais em caso de confronto de maiores proporções. Outro fator favorável ao idioma é que o mesmo é utilizado para armazenagem de informações. 80% de dados estatísticos no mundo estão armazenados em inglês. Os protocolos desenvolvidos para transmitir informações via internet foram desenvolvidos para o alfabeto inglês, usando uma sequência de

caracteres chamada Latin 1. Por outro lado, diferentes línguas ganham espaço na rede nos últimos anos. Assim o inglês, apesar de sua presença hegemônica, apresenta-se mais como uma grande alternativa de comunicação entre outras, e não como uma ameaça. Talvez tenhamos uma língua franca global pulverizada juntamente com línguas locais.

Um fenômeno de ordem linguística é a importação de palavras das línguas locais para o inglês. Isso não ocorre de forma isolada, fora do contexto. Essas palavras são normalmente utilizadas porque estão relacionadas a noções e conceitos muito específicos da cultura em questão. Usos locais fazem desse “inglês” uma língua realmente mesclada. As nações que conseguirem preservar e valorizar a presença dos *pidgins* serão bem-sucedidas se esta forma de expressão, que vem ganhando espaço, for beneficiada pelo uso concomitante da norma oficial da língua inglesa. O ideal é permitir espaço ao inglês não condenando o inglês local, “miscigenado”. Poderá haver uma tendência ao surgimento de uma língua inglesa realmente universal/global, uma língua franca, uma língua comum para o mundo. O inglês britânico, norte-americano, australiano, etc. seriam como dialetos locais, bem como o inglês falado nos outros países, enquanto o WSSE — *World Standard Spoken English* — seria uma língua internacional, de todos. Damianovic (2006), destaca que mais de 1 bilhão de pessoas em todo o mundo aprendem inglês, sendo que 375 milhões falam inglês com primeira língua e 750 milhões usam inglês como segunda língua. Assim, é interessante notar que o número de pessoas que usam o inglês como segunda língua é muito maior que o número de falantes nativos desse idioma (MOITA LOPES, 2005). Perto de 1,5 bilhão de pessoas já possui algum conhecimento de língua inglesa ou se encontra na situação de lidar com ela em seu dia-a-dia (RAJAGOPALAN, 2005).

Percebemos, pelos destaques dos autores acima, que a língua inglesa ganhou espaço nas últimas décadas e, a cada momento, constitui-se em ferramenta de comunicação essencial dentro de diferentes áreas de atividade humana. Para a área secretarial e administrativa em geral, vemos o idioma como um veículo indissociável

das atividades profissionais envolvidas. É quase como uma língua materna global, que atua como suporte técnico, administrativo e social em diversos segmentos. Resta-nos saber de que maneira e em que medida podemos fazer bom uso de sua força e importância cultural. O assunto permeia uma direção estratégica adotada em nosso trabalho: a de estudar e ensinar a língua inglesa, nas diversas situações em que ela é utilizada, de forma a canalizar seu poder em prol de pessoas e instituições.

3. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo, apresentamos a base teórico-metodológica de nosso trabalho. Inicialmente apresentamos um breve histórico da Linguística de *Corpus* e definições; a seguir, o papel da Linguística de *Corpus* na área e a importância dos *corpora* e da léxico-gramática dentro do ambiente da sala de aula. Em seguida, destacamos o modelo de ensino baseado em tarefas segundo autores da área. Finalmente, apresentamos uma caracterização de gênero e registro e tecemos algumas considerações sobre a adequação de material didático utilizado para o ensino de línguas.

3.1. LINGUÍSTICA DE *CORPUS*

O’Keeffe e McCarthy (2010) destacam a organização dos primeiros *corpora*, os procedimentos de coleta utilizados e os estudos de léxico, o que nos remete a épocas remotas na história. Os primeiros registros, segundo os autores, nos fazem viajar séculos no tempo, pois envolvem trabalhos em literatura antiga e a própria Bíblia. Um exemplo disso é o trabalho do jesuíta Roberto Busa que, na década de 1950, fez compilações da extensa obra de Tomás de Aquino.

Foi nessa mesma década de 1950 que, segundo Leech (1992), estruturalistas americanos como Harris, Fries e Hill iniciaram o processo de coleta de dados em larga escala, apesar de isso ter sido feito com base no *modus operandi* utilizado pelos antigos pesquisadores. Foram esses estruturalistas, seis décadas atrás, que iniciaram definitivamente trabalhos de coleta e organização de dados e enfatizaram a importância de colocar no centro dos estudos linguísticos abordagens com a linguagem real, como ela se manifesta espontaneamente. Porém, segundo os autores, é somente após os anos de 1980 e, principalmente, na década de 1990, que são desenvolvidos os

procedimentos de coleta e análise e as ferramentas da linguística de *corpus* para esse fim como conhecemos contemporaneamente.

O’Keeffe e McCarthy dão destaque especial a algumas ações de pessoas envolvidas nessa história construída pelos profissionais da Linguística de *Corpus*. Referem-se a pesquisas e publicações no mercado que funcionam como verdadeiros estimulantes para diferentes áreas, despertando curiosidade e interesse. Os pesquisadores têm, portanto, um papel decisivo no processo de desenvolvimento da matéria quando perseveram e trazem ao público suas ideias, pesquisas e realizações. Contudo, acreditam que seria importante uma aproximação maior entre os pesquisadores e os profissionais de áreas que poderiam se beneficiar dos estudos e dos resultados em Linguística de *Corpus*, citando em especial os profissionais da área de ensino. Segundo Berber Sardinha (2004)

“A linguística de *corpus* ocupa-se da coleta e da exploração de *corpora*, ou conjuntos de dados linguísticos textuais coletados criteriosamente, com o propósito de servirem para a pesquisa de uma língua ou variedade linguística. Como tal, dedica-se à exploração da linguagem por meio de evidências empíricas, extraídas por computador.” (BERBER SARDINHA, 2004, p.3)

Ainda segundo o autor, “outro elemento central da conceituação em que a Linguística de *Corpus* se baseia é a visão probabilística da linguagem [...] a visão da linguagem como sistema probabilístico pressupõe que, embora muitos traços linguísticos sejam possíveis teoricamente, não ocorrem com a mesma frequência.” Essa questão representa oposição frontal entre os linguistas de *corpus* systemicistas, com destaque para Halliday, e os que defendem as teorias mentalistas, que veem a linguagem como possibilidade em sua produção e levam em conta quais agrupamentos sintáticos são possíveis, dado o conhecimento que um falante nativo possui de sua língua. Já a linguística hallidayana — e a Linguística de *Corpus* também — descreve a probabilidade dos sistemas linguísticos dados os contextos em que os falantes os empregam. Isto só vem reforçar a posição de Biber (1988) de que “há uma correlação

entre características linguísticas e situacionais, os contextos de uso” (BERBER SARDINHA, 2004, p. 31). O autor ressalta ainda que uma teoria da linguagem deve incorporar a probabilidade de ocorrência dos traços além da possibilidade teórica de ocorrência baseada na intuição ou introspecção do falante nativo. Afirma:

“Para saber qual a probabilidade de um traço ou estrutura é necessária, portanto, a observação empírica da frequência do emprego, realizado por diversos usuários, em contextos definidos.”

Sinclair (1991, apud BERBER SARDINHA, 2004, p. 34) destaca que:

“há um espaço comum formado pelo léxico e pela sintaxe, no qual ambos são co-selecionados; a escolha de cada item lexical implica a redução das escolhas dos itens lexicais e das categorias gramaticais que podem segui-lo. De modo complementar, a escolha de uma classe gramatical reduz a escolha possível de classes gramaticais e de itens lexicais que podem seguir-se a ela.”

A tese acima está baseada no que o linguista britânico denominou *the open choice principle*. Segundo a visão de Sinclair, a forma do texto resulta de um grande número de escolhas complexas:

“A cada momento em que uma unidade é completada — uma palavra, uma frase ou oração —, um grande número de escolhas se apresentam e a única restrição é a gramaticidade. Esta provavelmente seja a única forma natural de se ver e descrever a linguagem. É frequentemente chamada modelo *slot-and-filler*, considerando os textos como uma série de “fendas” que precisam ser preenchidas com itens lexicais que satisfaçam as restrições presentes na sequência. Em cada “fenda” virtualmente qualquer palavra pode ocorrer. Acredita-se que pelo fato de a linguagem operar simultaneamente em diversos níveis, há um padrão complexo de escolhas em progressão a todo momento, mas o princípio subjacente a ele é bastante simples” (SINCLAIR, 1991, p. 109).¹

¹ No original: “At each point where a unit is completed (a word, or a phrase or a clause) a large range of choices opens up and the only restraint is grammaticalness. This is probably the normal way of seeing and describing language. It is often called a ‘slot-and-filler’ model, envisaging texts as a series of slots which have to be filled from a lexicon which satisfies local restraints. At each slot, virtually any word can occur. Since language is believed to operate simultaneously on several levels, there is a very complex pattern of choices in progress at any moment, but the underlying principle is simple enough.”

Além de um pouco da história, essa discussão também nos chama atenção para as possibilidades da Linguística de *Corpus* e suas ferramentas, no sentido de desvendar o complexo sistema representado pelas línguas. Permite-nos vislumbrar uma luz no final do túnel e soluções para as questões mais complicadas envolvendo a léxico-gramática, bem como seu uso nas diferentes situações de comunicação das quais somos cotidianamente ativos participantes. As linhas de concordância desempenham um papel importante nesse sentido. É o que veremos a seguir.

3.1.1. Concordâncias, padrões e *corpora*

As linhas de concordância, os padrões e a utilização dos grandes *corpora* são são conceitos de grande importância para o desenvolvimento de nosso trabalho, em especial para a composição das atividades de ensino propostas. A visão crítica e fundamentada dos autores que abordaram esses temas puderam contribuir grandemente para a execução e desenho desta pesquisa, como se procurará demonstrar a seguir.

Tribble (2010) define concordância citando Sinclair: “A concordance is a collection of the occurrences of a word-form, each in its own textual environment, in its simplest form, it is an index.” (SINCLAIR, 1991, p. 32). Segundo ele, a definição de Sinclair é muito importante porque nos lembra dos tempos em que os levantamentos de léxico eram feitos manualmente, o que sem dúvida reforça a ideia da importância do computador e o papel que tem na coleta e análise de dados, especialmente no tocante às concordâncias. Destaca ainda o papel que os linguistas contemporâneos poderiam ter tido na execução dos árduos trabalhos de épocas remotas, como aquele desenvolvido por eruditos do século XVII na produção da Bíblia do rei Jaime.

Tribble ressalta o importante papel de Sinclair em valorizar a concordância simples e a possibilidade de se obter frequência de ocorrências e o seu exato local no

texto, o que facilita a interpretação de dados e torna a tarefa mais acessível, principalmente para iniciantes na área de *corpus*. O autor cita mais uma vez Sinclair, destacando a importância da forma básica do léxico, o lema. Segundo ele, tal abordagem permite que o analista vá um pouco além da forma individual da palavra em destaque no texto, o que significa mais um importante recurso para o processo. Outro destaque é a importância que o autor dá em se fazer uma seleção adequada da quantidade de itens lexicais que desejamos estudar, pelo risco representado pelo elevado número de palavras que os grandes *corpora* têm. Segundo ele, é importante levar em conta o que é realmente essencial para o estudo, o que é relevante. Conclui apresentando um caminho aconselhável para a leitura eficiente das concordâncias envolvendo verbos, por exemplo. Tal proposta abrange desde a observação do que cerca os padrões estudados (à direita e à esquerda), passa pela interpretação da recorrência e formulação de hipóteses de suas possibilidades de significado e uso em contextos diferentes, e chega até ao ato final, que é o registro dos levantamentos feitos, capaz de ser um foco de investigação para estudos futuros.

Moon (2010) discute a importância do tamanho do *corpus* de referência. Segundo a autora, este deverá ser sempre grande pelo fato de possibilitar levantamentos mais abrangentes, principalmente das palavras mais importantes ou do vocabulário principal de uma língua. Dependendo do tamanho do *corpus*, as palavras importantes podem ser excluídas do levantamento, fato que empobreceria a análise posterior. O autor destaca também a importância dos *corpora* por permitirem que se entenda melhor a formação dos diferentes padrões de uma língua, mesmo que não tenhamos certeza absoluta de seus significados. Aqui, a ideia de recorrência mais uma vez aparece como fator importante.

No tocante ao significado, Moon, como os autores citados, também ressalta a importância da utilização das concordâncias, afirmando que elas permitem que o leitor ou o analista obtenham consciência sobre o papel do contexto na sua formação. Assim, tanto o léxico quanto o contexto desempenham papel importante no processo de

compreensão de um texto. A autora dá um exemplo de como isso se processa mencionando os substantivos *heed* e *notice*, que têm o mesmo significado, mas que revelam, pela análise das linhas de concordância, a evidência de que o primeiro é usado em estruturas mais restritas, nas quais aparecem tipicamente com *pay*, *give* e *take* (*heed*). Isso torna a análise mais completa.

Moon destaca ainda a possibilidade de efetuar análises com o uso de concordância na investigação de casos de polissemia, metáforas e ideologia. Destaca a qualidade da análise feita em Linguística de *Corpus* por esta aumentar a compreensão das sutilezas, fenômeno presente nesses tipos de pesquisa. Quanto aos sinônimos e antônimos, a autora ressalta a importância dos *corpora* por contribuírem para a diminuição das dúvidas sobre seu uso em contextos diferentes, sendo a análise em bloco fundamental para que esse processo ocorra de forma eficiente.

Uma discussão sobre o sentido de padrão dentro do quadro de referência representado pela Linguística de *Corpus* é encontrado em Hunston (2010). Segundo a autora, a ideia de repetição é seu fundamento básico, ou o que o caracteriza. Assim, os padrões são representados por estruturas que se repetem no texto, ainda que, baseadas apenas em sua intuição, as pessoas não consigam percebê-los, o que compromete a qualidade da leitura feita. Outro ponto representativo para a percepção correta dos padrões é o fato de algumas palavras ou expressões serem diferentes na forma, mas com um mesmo significado. A leitura por meio de concordâncias pode ajudar a eliminar dúvidas de sentido das palavras em diferentes contextos, porém a autora manifesta preocupação para o cumprimento dessa tarefa, na medida em que ela passa a ser dependente da interpretação humana, sujeita a ser falha.

Outra proposta de leitura dos padrões é a identificação de similaridades e a posterior formação de categorias, o que pode tornar melhor a qualidade de análise e interpretação (HUNSTON, 2010, p.158). Porém, uma limitação observada pela autora existe quando, numa leitura de concordâncias, o observador tem de lidar com um número muito elevado de exemplos. Isso pode representar dificuldade para a leitura

correta. Afirma que, nesse processo, não se pode depender apenas de n-gramas, mas que é preciso contar com colocações acumuladas em número elevado para que a iniciativa seja bem-sucedida. Um dos motivos para que isso ocorra é o fato de que a noção de frequência é sempre relativa, ou seja, ela deve ser medida sempre a partir de uma comparação com outras palavras, nunca de forma isolada.

A respeito da diferença entre palavra e item lexical, no advento dos computadores a máquina não estava apta a distinguir a palavra e o léxico, e a tarefa ficava a cargo dos dicionários e da gramática transformacional (SINCLAIR, 2004). O estabelecimento de um item gramatical como categoria distinta exige que se leve em conta o significado e o ponto do texto em que ocorre. Na tentativa de encontrar uma solução para a análise do léxico com significados diferentes em contextos diferentes, a teoria gerativista leva em conta a sintaxe. Sinclair (2004) discute a questão afirmando que Chomsky e os gerativistas a veem como um conjunto finito de regras que especifica um conjunto infinito de sentenças de uma língua. O mesmo ocorreria com o léxico, ou seja, a ação de relacionar recursos finitos, o próprio item lexical, a um conjunto ilimitado de aplicações que ele possibilita. Chomsky tentou solucionar o problema de ligar as regras e as sentenças introduzindo regras recursivas. Segundo Sinclair, esse modelo, quando aplicado ao léxico, não funciona; aqui, uma relação mais complexa precisa ser definida. Os autores observa que apenas uma análise em bloco dos itens lexicais poderá dar uma visão melhor das diversas possibilidades de sentido que eles possam ter. Isso deverá levar em conta, necessariamente, o contexto onde estão inseridos.

Sinclair (2004) destaca ainda que uma análise do léxico deve ser feita em ambientes diferentes ou contextos diferentes, considerando todas as combinações possíveis deste. Alerta que dar muito peso às restrições gramaticais reduz a quantidade de significados disponíveis, empobrecendo a experiência do usuário da língua e das possibilidades de análise. Segundo Sinclair, as relações sintagmáticas e paradigmáticas contemplam apenas o léxico no texto, na condição de membro de uma classe

gramatical; não permitem avaliação mais plena, pois as duas abordagens são excludentes (SINCLAIR, 2004, p. 141). O autor considera que a melhor opção para a identificação dos itens lexicais é a análise realizada de forma mais abrangente possível, a ser feita com base no computador utilizando-se grandes *corpora*. Biber, Conrad e Reppen (1998) por sua vez, dão especial destaque às estruturas léxico-gramaticais. Enfatizam que elas ocorrem muito em função do contexto em que estão inseridas. Segundo eles, a situação de comunicação é fator fundamental para qualquer tentativa de se fazer uma análise linguística dos padrões observados em um texto. Concluem que as variedades de língua usadas em diferentes contextos são chamadas de registro e que descrever suas características é uma importante área de estudo e tarefa fundamental na atividade do analista de *corpus*.

A padronização, ou seja, a existência de uma regularidade nos tipos de associação a que se submetem as palavras na língua, tem sido objeto de estudo dos linguistas de *corpus*. Entre as questões de que se ocupa a área de descrição dos padrões em Linguística de *Corpus*, como levantado por Berber Sardinha (2004, p. 40), destacamos duas: 1) A palavra se associa regularmente com outros sentidos específicos?; e 2) Há uma correlação entre o uso da palavra e as estruturas das quais ela participa?.

O autor formaliza os padrões em três conceitos principais. A colocação é uma associação entre itens lexicais ou entre o léxico e o campo semântico. Por exemplo, a palavra *jam* associa-se com itens do campo de alimentos, como *tarts* ou *doughnuts* (BERBER SARDINHA, 2004, p. 40). A coligação, por sua vez, é uma associação entre itens lexicais e gramaticais. Por exemplo, o verbo *start* aparece mais comumente combinado com orações terminadas em *-ing*, enquanto *begin* ocorre mais frequentemente com um complemento *to* (BERBER SARDINHA, 2004, p. 40).

A terceira definição é a de prosódia semântica, que é uma associação entre itens lexicais e conotação, ou instância avaliativa, que pode ser negativa, positiva ou neutra. Por exemplo, *cause* tem uma prosódia semântica negativa, pois associa-se a

palavras desfavoráveis como *problem(s)*, *damage*, *death(s)*, *disease*, *concern* e *cancer*, ao passo que o verbo *provide* possui uma prosódia semântica positiva ou neutra, como pode ser verificado pelas palavras com as quais associa-se: *assistance*, *care*, *jobs*, *opportunities* e *training* (BERBER SARDINHA, 2004, p. 41).

Essencial neste trabalho, a utilização de padrões é um elemento fundamental para a análise e a aplicação na área de ensino, na medida em que representa a possibilidade de uso da linguagem autêntica e natural.

3.1.2. *Corpus*: algumas definições

Berber Sardinha destaca algumas definições de *corpus* (palavra de origem latina que tem como forma plural *corpora*). Entre elas temos: “Uma coletânea de textos naturais, escolhidos para caracterizar um estado ou variedade de linguagem” (BERBER SARDINHA, 2004) e “É um corpo de linguagem natural, autêntica que pode ser usado como base para pesquisa linguística” (SINCLAIR, 1995, apud BERBER SARDINHA, 2004). Temos uma terceira definição: “É uma coletânea de porções de linguagem que são selecionadas e organizadas de acordo com critérios linguísticos explícitos, a fim de serem usadas como uma amostra de linguagem” (PERCY, MEYER E LANCASHIRE, 1996, apud BERBER SARDINHA, 2004). A mais completa definição, porém, justamente por incorporar as características principais mencionadas nas definições acima, é:

“Um conjunto de dados linguísticos (pertencentes ao uso oral ou escrito da língua, ou a ambos), sistematizados segundo determinados critérios, suficientemente extensos em amplitude e profundidade, de maneira que sejam representativos da totalidade do uso linguístico ou de algum de seus âmbitos, dispostos de tal modo que possam ser processados por computador, com a finalidade de propiciar resultados vários e úteis para a descrição e análise”. (SANCHES 1995, p. 8-9, apud BERBER SARDINHA, 2004, p. 18)

Há um grande número de *corpora* eletrônicos na atualidade, mas os que servem como referência histórica são o Brown, o *British National Corpus* (BNC) e o

Bank of English. O *corpus* Brown merece destaque, pois é o pioneiro. O BNC, por seu turno, foi o primeiro a atingir o tamanho de 100 milhões de palavras. O *Bank of English*, mais moderno, conta com mais de 450 milhões de palavras e, diferentemente dos dois primeiros, não é um *corpus* de amostragem, fechado, mas um *corpus* orgânico em expansão. Outros *corpora* importantes são o *Corpus of Contemporary American English* (COCA), o *Corpus of Historical American English* (COHA) e o *American National Corpus* (ANC), grandes acervos linguísticos de inglês americano.

Um conceito utilizado nesta pesquisa é o de palavras-chave. Berber Sardinha as define como:

“... aquelas cujas frequências são diferentes de modo estatisticamente significativo das frequências encontradas em um *corpus* de referência. [...] As palavras-chave podem ser de dois tipos: positivas e negativas. Elas são positivas quando sua frequência é significativamente mais alta no *corpus* de estudo do que no *corpus* de referência. Negativas, quando sua frequência é significativamente mais alta no *corpus* de referência do que no de estudo.” (BERBER SARDINHA, 2009, p. 193-4)

A seguir iremos descrever alguns trabalhos que utilizaram *corpora* no ensino e aprendizado. No tocante à área de ensino de línguas, Berber Sardinha (2004) discute o papel dos *corpora* destacando as áreas de concentração mais importantes, que serão apontadas a seguir. São elas:

- 1) a descrição da linguagem nativa, proveniente quase que exclusivamente do meio acadêmico. A entrada desse tipo de pesquisa no ambiente pedagógico ocorre principalmente por meio de materiais didáticos, nunca pelo professor, por um distanciamento observado entre a academia e o profissional de ensino;
- 2) A descrição da linguagem do aprendiz, baseada na produção falada ou escrita de alunos de língua estrangeira. Esse conjunto de dados está registrado em *corpora* de aprendizes (*learner corpora*, em inglês). A descrição de *corpora* de aprendizes vem ganhando mais espaço na área de pesquisa linguística a cada ano;

- 3) A transposição de metodologias de pesquisa acadêmica para a sala de aula, que são as concordâncias e as listas de palavras. A concordância é o meio mais comum e serve de base para elaboração de materiais de ensino com vários propósitos. Pode se voltar para a solução de dúvidas muito específicas e até também ao estímulo e desenvolvimento da conscientização sobre as diversas possibilidades que a língua oferece para uso do léxico e da gramática;
- 4) O desenvolvimento de materiais de ensino, metodologias baseadas na exploração de *corpora* ou em conceitos da Linguística de *Corpus*. Um *corpus*, seja ele de nativos ou de aprendizes, pode ser utilizado pelo menos de duas maneira distintas: “como fonte para extração de textos (*text retrieval*), isto é, retirada de textos inteiros ou parte deles, voltando-se à ilustração de materiais de ensino ou solução de dúvidas, e como fonte para a extração de contextos (*context retrieval*), ou seja, visando a descrição da linguagem ou o desenvolvimento de atividades de ensino” (BERBER SARDINHA, 2004, p. 256).

Berber Sardinha (2004) discute ainda diferentes propostas de ensino com base em *corpora* em sala de aula. Destaca inicialmente o Currículo Lexical desenvolvido por Dave Willis e equipe da universidade de Birmingham. A pesquisa foi desenvolvida a partir de um *corpus* de língua inglesa com 7,3 milhões de palavras e utilizada para a elaboração de um curso de inglês e a produção do primeiro dicionário da série *Cobuild*. Os autores primeiramente decidiram os pontos essenciais da descrição a partir do léxico. Em seguida, selecionaram textos representativos gerando uma segunda amostra, menor, que foi utilizada para a construção do curso. O que norteou a coleta foi a frequência com que a palavra era utilizada por falantes nativos. Houve três fase distintas: no nível básico do curso, os alunos travavam contato com as 700 palavras mais frequentes; no segundo nível, travavam contato com as 1.500 palavras mais frequentes; e, na terceira fase, com as 2.500 palavras mais frequentes.

No final do curso chegou-se a um vocabulário correspondente a 80% das palavras mais frequentes em língua inglesa. Esse modelo está baseado em tarefas e encoraja a fluência e não a exatidão na produção da língua, ao mesmo tempo em que contempla a linguagem autêntica como fonte para atividades e coloca o aluno como descobridor dentro do processo.

O segundo destaque fica por conta da Abordagem Lexical, formulada por Michael Lewis (LEWIS, 1993) que, semelhantemente ao Currículo Lexical, privilegia o léxico dentro do processo de ensino e aprendizagem. A única diferença é que o léxico é descrito por meio de porções (*chunks*) léxico-gramaticais definidas como itens pré-fabricados, chamados também de colocações ou *polywords* e ensinados por meio de textos escritos ou falados. O léxico é, portanto, central dentro dos dois modelos, a única diferença é que o Currículo Lexical considera o léxico como palavra isolada e a Abordagem Lexical destaca o caráter composto do léxico, por meio das noções de porção (*chunks e polywords*) como citado acima.

A última proposta apresentada em Berber Sardinha (2004) refere-se ao chamado Aprendizado Movido por Dados, criado por Tim Johns. O modelo, originalmente desenvolvido para o ensino da gramática, teve suas aplicações expandidas para outras áreas e também outras línguas. Dentro do DDL (abreviatura de *Data Driven Learning*), como é chamado, o computador é elemento fundamental, na medida em que desempenha papel de informante dos aprendizes permitindo levantamento de léxico e da gramática a partir dos grandes *corpora* de estudo e referência. O aluno aqui se torna um pesquisador, portanto elemento ativo no processo.

Chambers destaca o importante papel que o modelo DDL desempenha na área de ensino de línguas. Afirma que:

“DDL [...] not only uses *corpus* data in the preparation of language-learning materials, but gives learners access to more substantial amounts of *corpus* data than can be found in a dictionary, grammar or coursebook [...]” (CHAMBERS, 2010, p. 345).

Gilquin e Granger, por sua vez, destacam que:

“This type of approach presents several advantages. The first obvious one is that it brings authenticity into the classroom. Not only do corpora make it possible to expose learners to authentic language, but they can actually present them with a large number of authentic instances of a particular linguistic item. [...] The DDL approach also has the advantage of including an element of discovery which arguably makes learning more motivating and more fun. [...] learners are encouraged to observe corpus data, make hypotheses and formulate rules in order to gain insights into language (inductive approach) or check the validity of rules from their grammar or textbook (deductive approach). They thus become more involved, more active and, ultimately, more autonomous in the learning process” (GILQUIN E GRANGER, 2010, p. 359).

O principal meio de execução da abordagem DDL são as linhas de concordância, obtidas com uso das ferramentas da Linguística de *Corpus* com a participação ativa do aluno, sendo o professor um mediador. As concordâncias podem ser estudadas na própria tela do computador ou impressas pelo professor e trazidas para a sala de aula. São representadas por colocações, que são combinações envolvendo adjetivos e substantivos ou verbos e complementos, ou ainda verbos e preposições, por exemplo. Berber Sardinha a define como “Uma listagem de cotextos (palavras ao redor) nos quais um dado item (palavra isolada composta, estrutura, pontuação, etc.) ocorre” (BEBER SARDINHA, 2004, p. 272).

3.1.3. Representatividade e adequação

A representatividade e a adequação do *corpus* são fatores que devem ser levados em consideração antes do início de qualquer pesquisa ou estudo, principalmente se estes visam a atender importantes necessidades em ensino de línguas ou produção lexicográfica.

Quanto à representatividade do *corpus*, Berber Sardinha afirma que “a característica mais facilmente associada à representatividade é justamente a extensão do *corpus*, o que significa em termos simples, que para ter representatividade, o

corpus deve ser o maior possível” (BERBER SARDINHA, 2004, p. 22).

Embora não se possa falar em representatividade em termos absolutos, pode-se tratar da questão em termos relativos. A principal maneira ou “salvaguarda” (Sinclair, 1991), pela qual se pode garantir maior representatividade, é através do aumento da extensão do *corpus*. “Um *corpus* maior é, em geral, mais representativo do que um menor, devido ao fato de conter mais instâncias de traços linguísticos raros” (BERBER SARDINHA, 2000, p. 323-67). O *corpus* deverá ser sempre grande, pelo fato de possibilitar levantamentos mais abrangentes, principalmente das palavras mais importantes, ou vocabulário principal de uma língua.

O autor destaca ainda a questão da representatividade do *corpus* para os que com ele trabalham. Afirma que “o ônus de demonstrar representatividade da amostra e de ser cuidadoso em relação à generalização dos seus achados para uma população inteira (um gênero, ou a língua inteira, por exemplo) é dos usuários” (BERBER SARDINHA, 2004, p. 25).

Quanto à adequação do *corpus*, Berber Sardinha (2004), destaca que “apesar de representativo, um *corpus* tem limites, responde apenas alguns tipos de perguntas, assim parte-se da pesquisa e não do objeto. Ou seja, invertendo-se a origem da empreitada, coloca-se a questão de pesquisa à frente do objeto. Então temos que além de representativo o *corpus* deve ser adequado aos interesses do pesquisador, que deve ter uma questão a investigar, para a qual necessite de um *corpus* específico” (BERBER SARDINHA, 2004, p. 29).

3.1.4. *Corpora* no ensino

Berber Sardinha (2012) discute a possibilidade de ensino de língua estrangeira a partir das propostas teóricas e metodológicas da linguística de *corpus*. Dentro desse quadro, apresenta diferentes formas de desenvolvimento e aplicação de materiais didáticos baseados em *corpora*, bem como os modelos à disposição dos professores de línguas. Por conta da proposta inovadora, ressalta a nova condição do

professor e do aluno como partes do processo de ensino e aprendizagem. O aluno passa da condição de mero participante passivo nos trabalhos de sala de aula para a condição de participante ativo, na medida em que o novo modelo permite a ele a oportunidade de pesquisar e descobrir por si próprio os padrões léxico-gramaticais e os contextos em que são mais recorrentes. Dessa forma, os dicionários e as gramáticas não são mais autoridades absolutas. Essa é efetivamente uma nova condição que a proposta de ensino com *corpora* propicia ao aprendiz. O professor por sua vez, passa a ser mais um monitor que a única fonte de conhecimentos à disposição do aluno no ambiente da sala de aula. Por fim, uma grande vantagem da proposta destacada pelo autor é a possibilidade de rápida confecção e reformulação dos materiais de ensino, outro diferencial do modelo.

Flowerdew (2010, p. 444) ressalta a importância dos *corpora* na área de produção escrita acadêmica. Afirma que a principal utilidade dos *corpora* na produção escrita é sua singularidade em mostrar ao aprendiz os padrões representados por colocações, coligações e prosódias semânticas, por exemplo, o que dificilmente pode ser acessado com consulta de dicionários e gramáticas.

Por sua vez, Jones e Durrand (2010, p. 391) chamam a atenção para a importância do léxico que compõe um *corpus*. Afirmam que um *corpus* deveria incluir a língua alvo à qual os estudantes estarão expostos como parte de seus estudos.

Berber Sardinha (2012) apresenta ainda três formas diferentes de ensino de língua estrangeira com *corpora* em sala de aula. A primeira refere-se a atividades centradas na concordância. As linhas de concordância podem ser obtidas com uso das ferramentas da linguística de *corpus* como o concordanciador. Após o estabelecimento de uma palavra de busca, o aluno pode descobrir as regularidades no uso autêntico da língua, suas combinações mais recorrentes, como os colocados, e agrupamentos de palavras mais naturais em uso. A segunda forma refere-se às atividades centradas no texto. Segundo o autor, esse modelo surge como resposta a algumas limitações observadas nas linhas de concordância, que é a falta de relação dos padrões recorrentes

levantados e o contexto em que foram utilizados. Uma proposta de atividade centrada no texto citada por Berber Sardinha é a de Moreira Filho (2007). Trata-se de um software de nome *Reading Class Builder*, desenvolvido para atividades de leitura em sala de aula. Entre as vantagens do aplicativo está a rapidez com que se pode preparar atividades de ensino e também a possibilidade de adequação ao nível do conhecimento da turma. O software permite seleção de textos com diferentes graus de dificuldade para aplicação. A terceira forma refere-se às atividades multimídia/multigênero. Diferentemente dos textos tradicionais, como os provenientes de jornais, revistas, livros música, rádio, TV e cinema, temos aqui as formas surgidas no ambiente digital como as *webpages*, redes sociais como *Twitter* e o *e-mail*, entre outras fontes de textos.

O autor elenca também algumas características centrais das diversas teorias de gênero, no contexto da Linguística de *Corpus*. Gêneros são tipos relativamente estáveis de comunicação (BAKHTIN, 2000 [1953]), também chamados de registros (BIBER E CONRAD, 2009), e são socialmente estabelecidos (FAIRCLOUGH, 1989). Berber Sardinha (2012) conclui destacando a possibilidade de utilização dos recursos da rede com foco em atividades sociais. Dá como exemplo as atividades com jogos eletrônicos, com atenção voltada para o contexto físico e social de produção, as com o foco no texto, baseado na léxico-gramática, e finalmente atividades com foco no *corpus*, como a exploração de um *corpus* de um gênero específico.

Os autores discutem aqui pontos importantes para a nossa pesquisa, ou seja, a utilização de materiais autênticos nas aulas com *corpora* e a utilização das ferramentas de coleta e análise que a área nos coloca à disposição, além do estímulo à autonomia do aprendiz dentro do processo. A condição de aluno pesquisador é portanto mais uma vez destacada.

Entre as abordagens de ensino da gramática inglesa, Berber Sardinha (2011) destaca três modelos diferentes. São eles: *Corpus-based*, *Corpus-driven* (TOGNINI-BONELLI, 2001) e *Corpus-informed* (O'KEEFFE, MCCARTHY E CARTER, 2007).

No primeiro modelo, os padrões ensinados são primeiramente identificados e selecionados a partir de pontos gramaticais específicos e, em seguida, busca-se um *corpus* que lhes seja representativo. Dessa forma, as descobertas no *corpus* ilustram os usos possíveis do ponto gramatical selecionado. No segundo modelo, o professor e os alunos decidem que estruturas deverão ser levantadas e estudadas e, baseando-se exclusivamente em unidades básicas como o léxico e o texto, buscam no *corpus* padrões recorrentes. Um exemplo desse modelo é o *Data Driven Learning* (DDL), apresentado acima. No terceiro modelo, acredita-se que os dados obtidos em um *corpus* não são suficientes para a elaboração de um *syllabus*, o que sugere uma seleção e sequenciamento de pontos gramaticais para estudo independentemente de sua frequência no *corpus*.

Berber Sardinha destaca, ainda, duas formas distintas de aplicação de materiais de ensino de gramática com *corpora*, a aplicação direta e a aplicação indireta. A aplicação direta sugere a utilização de concordâncias, padrões representados por colocações e agrupamentos de palavras, produzidos em sala ou previamente. Os padrões abordados são definidos com base nos objetivos do curso ou aula em questão. A aplicação indireta, de outra parte, sugere a utilização de materiais didáticos de suporte e podem ser utilizados pelo professor e os alunos em sala de aula. Alguns desses materiais apresentam inovações como o estudo da gramática de textos representativos da fala e abordagens bastante detalhadas de expressões lexicais (*bundles*) (BIBER ET AL., 1999). Outro exemplo nessa mesma linha é um volume que apresenta teoria e prática envolvendo uma série de padrões extraídos com pesquisa de *corpus* (BIBER E CONRAD, 2009). Inclui estudos de tempos verbais, artigos definidos e substantivos. Quanto ao manuseio do *corpus* para ensino da gramática, Berber Sardinha apresenta duas maneiras: são chamadas *Top-down* e *Bottom-up*. A primeira é dedutiva e pede o levantamento de categorias dentro das quais os dados do *corpus* são enquadrados; tais categorias podem ser estabelecidas pelo professor. A segunda é indutiva e não envolve, num primeiro momento, o estabelecimento de uma

categoria. Ela é na verdade, derivada dos padrões encontrados no *corpus*. O aluno é levado a encontrar padrões analisando linhas de concordância para então interpretá-las gramaticalmente. Essa abordagem privilegia destacadamente a léxico-gramática da língua.

Um elemento sempre presente em qualquer atividade de coleta e análise desenvolvida em Linguística de *Corpus* é o computador, juntamente com seus aplicativos. A seguir discutimos brevemente o ensino de línguas com base nas ferramentas eletrônicas, uma vez que têm papel importante em nosso trabalho como os instrumentos pelos quais foram feitas a coleta e a análise dos dados. Antes, faz-se necessário um breve histórico das posturas e ações do linguista britânico John Sinclair, por este ter sido um dos precursores e defensores do uso sistemático e criterioso das ferramentas da Linguística de *Corpus*, equipamentos e softwares, e que desempenhou papel importante nas atividades desenvolvidas dentro da área pedagógica orientada por *corpora*.

Em Sinclair (2004) destacam-se os trabalhos teóricos e práticos mais importantes de John Sinclair nos últimos vinte anos, fazendo referência ao importante papel que autores como Firth e Halliday tiveram na formação das ideias do autor. Sinclair desenvolve seu trabalho de análise linguística com base em dados reais e textos produzidos naturalmente, fazendo referência ao que chama de exemplos estendidos. Suas teorias se chocam frontalmente com as teses defendidas por Chomsky nos anos 1960, pois este vê a linguagem como um fenômeno cognitivo, biológico que deve ser estudado por metodologias baseadas na intuição, posição diametralmente oposta às ideias de Sinclair. O autor tece críticas aos modelos utilizados na época para a análise do discurso afirmando que estes eram baseados em especulação, carecendo de meios ou ferramentas mais eficientes para análises mais adequadas. Destaca ainda a importância dos novos paradigmas de análise que surgem então, citando Austin (1962) com propostas que levam em conta as variações observadas na língua falada e escrita, marco importante para novas incursões feitas principalmente pelos analistas de *corpus*.

Com o desenvolvimento da Linguística de *Corpus*, Sinclair manifesta uma preocupação com a maneira como as novas tecnologias estavam sendo usadas para a coleta e análise de dados. Sugere que o computador deveria ser o que chamou de agente de testes para verificação dos padrões recorrentes e ao mesmo tempo enfatiza as limitações que a máquina tem ao ter de lidar com abstrações e significados diferentes em função do contexto. Mas reconhece que o advento das novas tecnologias que permitem levantamento e análise de grandes quantidades de dados é um marco importante para os estudos linguísticos, possibilitando melhor avaliação dos significados envolvidos no texto. Como diz, o texto deve prevalecer.

Sinclair destaca o importante papel desempenhado pelas ferramentas de *corpus* na eliminação das dúvidas relativas às regularidades subjacentes presentes na língua. Existe, segundo o autor, uma linha divisória entre a independência da escolha do usuário e a tendência a estender a fronteira da palavra para criar uma nova expressão. A esse fenômeno ele chama de variedades estendidas de vocabulário. Afirma que a prosódia semântica é a escolha para combinar palavras com determinados significados formando colocações. Isso permite perceber como se dá a integração dos itens lexicais no texto e possibilita, por sua vez, uma análise de sentido de cunho qualitativo.

O autor discute ainda outra questão importante para a área de Linguística Aplicada. Refere-se ao papel do léxico e da gramática, e de suas relações no texto como o meio pelo qual a linguagem cria significados. Comenta estudos recentes de léxico-gramática em que esta é contemplada, ganhando destaque um pouco maior, em detrimento do léxico. Segundo ele a situação claramente não coloca os dois elementos num mesmo patamar. O autor propõe o desenvolvimento de técnicas que permitam descrever a linguagem sem recorrer a tal distinção. No passado, tal distinção era ponto fundamental para análise, principalmente pela falta de ferramentas que a fizesse de forma completa e adequada. Afirma que já naquele momento, a grande dificuldade de análise linguística em função da estrutura abstrata representada pela gramática e

também pelo número elevado de palavras não frequentes em um texto.

O computador, juntamente com os grandes *corpora*, permite uma visão mais completa da linguagem, que passa a ser vista em maior complexidade. Sinclair afirma ainda que os eixos paradigmáticos e sintagmáticos não podem ser observados simultaneamente. Este tipo de análise não envolve significado até o momento das escolhas, mas são as escolhas que criam significados. A Linguística de *Corpus* sugere que o significado é construído em ambos os eixos, paradigmático e sintagmático. Assim, as tradições gramaticais e lexicais de análise geram o risco de levar o analista a interpretar os padrões de forma parcial ou incompleta. Sinclair conclui que são as técnicas e as ferramentas da Linguística de *Corpus* que permitem visão mais abrangente das escolhas e de como elas se processam, constituindo-se no modelo mais adequado para qualquer análise que um pesquisador se proponha a fazer (SINCLAIR, 2004, p. 168-74).

A repercussão das ideias de Sinclair, principalmente na área de ensino de línguas, vem até hoje estimulando a criatividade dos que estão envolvidos com a difícil arte de ensinar, em especial no tocante ao uso consciente dos recursos tecnológicos que a Linguística de *Corpus* nos oferece. A questão posta é de relevância para nossa pesquisa, e ocupa espaço central em nosso aprendizado teórico e prático.

Uma outra abordagem inspirada na investigação de Sinclair, na qual são expostas as dificuldades e possibilidades de ensino de língua estrangeira com o auxílio de *softwares*, pode ser encontrada em Berber Sardinha (2009). O autor destaca o papel dos materiais autênticos na área de ensino de inglês como fonte para a elaboração de atividades, proposta que não se constitui em obstáculo para os aprendizes quando comparada à proposta baseada no uso de textos criados, artificiais. Mais importante, ressalta o autor, é a utilização desse tipo de material, o material autêntico, juntamente com um *corpus* e sua forma de leitura feita por meio de linhas de concordância, que permite o levantamento dos padrões da língua. Um ponto essencial proposto para que se faça uso adequado e produtivo de materiais autênticos e de um *corpus*, com suas

linhas de concordância, é o que o autor chama de processo de conscientização do aluno, que seria realizado previamente ou, ao menos, durante as aulas que envolvessem as propostas com esse modelo.

Berber Sardinha (2009) afirma que o aprendiz precisa compreender que a língua é formada e utilizada pelos nativos com base em padrões recorrentes, e que a língua não é formada por um conjunto de palavras isoladas, individuais, sustentadas por regras gramaticais. Com isso, o aprendiz começa a perceber que “as palavras se juntam por meio de atração mútua, via de regra explicada somente pelo uso e não por regras de gramática, e que essa atração cria os agrupamentos, pacotes e *chunks*, que por sua vez se juntam e formam o tecido da linguagem” (BERBER SARDINHA, 2009, p. 13). Os *corpora* e os recursos de programas de coleta e análise linguística, como o *WordSmith Tools*, utilizados conjuntamente e conscientemente com textos autênticos em sala de aula, indicam soluções técnicas que apoiam o ensino e aprendizado.

Como mencionado acima, o modelo de ensino baseado em tarefas tem espaço em nosso trabalho, juntamente com o estudo da léxico-gramática e o uso de materiais autênticos propostos pela Linguística de *Corpus*. O modelo propõe um trabalho alinhado entre a sala de aula e a realidade de trabalho, ao permitir a integração entre esses dois espaços, além de permitir uma avaliação e reavaliação permanente das necessidades profissionais da estudante, na medida em que é frequente que procure trazer para a sala de aula a rotina da empresa em que trabalha. A seguir, apresentamos a origem e a visão de diferentes autores sobre a proposta de ensino de inglês baseada em tarefas e algumas considerações sobre materiais didáticos.

3.2. UM MODELO DE ENSINO DE LÍNGUA BASEADO EM TAREFAS

Segundo Johnson (2004), após o advento do método funcional de ensino, que

incluía situações de comunicação muito específicas, como pedir informações, dar direções ou fazer um convite, foi percebida a necessidade de desenvolver novas atividades, que envolviam, por exemplo, situações do tipo *role-play*. Tal conjunto de técnicas inovadoras de ensino foi chamado, na época, de Metodologia Comunicativa. Esse modelo passou a predominar no espaço do ensino de inglês como língua estrangeira a partir da segunda metade da década de 1980.

Nunan (cf. WILLIS E WILLIS, 2001b) define tarefa como um trabalho desenvolvido em sala de aula que envolve os aprendizes num processo de compreensão, manipulação, produção ou interação na língua alvo, enquanto sua atenção está principalmente focada no significado, em vez da forma. Willis (1990) a define como uma atividade em que a língua alvo é usada pelo aprendiz com um propósito comunicativo. Ellis (2003) destaca traços pelos quais uma tarefa pode ser identificada. Para o autor, uma tarefa é: 1) um plano de trabalho para atividades do aprendiz; 2) envolve foco no significado; 3) envolve atividades relacionadas ao mundo externo; 4) pode envolver qualquer das quatro habilidades; 5) envolve processos cognitivos, como selecionar, classificar, organizar e avaliar informação a fim de realizar a tarefa; 6) tem um resultado comunicativo definido.

Nunan (1989) ressalta que tarefas consideradas não representativas do mundo real podem ser intelectualmente válidas e focadas no significado levando o aprendiz ao uso efetivo da língua, embora o envolvam em atividades que provavelmente não ocorrerão fora da sala de aula (DUFF, 1986, p. 42, apud NUNAN, 1989). As tarefas, como proposta de ensino-aprendizagem de língua, têm validade não apenas por levar em conta o mundo externo quando colocada em prática em sala de aula, mas também por estimular os processos de aquisição da língua e os processos cognitivos. Citando Duff (1986), pesquisa mostrou que *problem-solving tasks* promoveram mais interação que tarefas baseadas em debate (PRABHU, 1987, apud NUNAN, 1989, p. 42). O *course design* (LONG, 1985, apud HUH, 2006), por sua vez, fez uso de tarefas pedagógicas e tarefas baseadas em situações do mundo real e

mostrou que as tarefas pedagógicas também contribuíram para o desenvolvimento da habilidade oral e de um domínio da gramática e de elementos fonológicos, o que demonstra que podem fazer parte de um currículo, ou *syllabus*, baseado em tarefas.

Quanto aos papéis desempenhados por professor e aluno, Nunan cita alguns autores e destaca que estes podem estar muito relacionados em função e status. Em momentos o professor pode representar autoridade máxima e indiscutível, modelo e guia para toda comunicação em sala de aula; nessa situação é aconselhável que haja negociação entre professor e aluno para uma melhor definição de papéis – isto é, quando e onde o aluno poderá intervir tendo um papel mais ativo? – e podem variar muito dependendo do nível de *performance* do aluno (RICHARDS E RODGERS, 1986, apud NUNAN, 1989, p. 84). Numa atividade de leitura, por exemplo, se este consegue ajustar suas estratégias à tarefa proposta, as intervenções do professor poderão não ser tão solicitadas (CLARKE E SILBERSTEIN, 1977, p. 52, apud NUNAN, 1989, p. 85). Segundo Breen e Candlin (1980), os papéis de professor e aprendiz são complementares. Dentro de uma proposta comunicativa de ensino de língua, o aprendiz tem um papel mais ativo e participativo, o que exige do professor adequação a essa realidade. O professor, por sua vez, deve atuar como facilitador do processo. Essa é uma posição também defendida pelos autores da Linguística de *Corpus*, que veem na figura do professor um mediador no processo de ensino e aprendizagem (BERBER SARDINHA, 2004).

A importância de se organizar as tarefas em unidades de forma integrada, o que pode contribuir para o processo de aprendizagem, é enfatizada em Berber Sardinha (2004). Para o autor, os fatores elencados a seguir são muito importantes:

- 1) Autenticidade do material de *input*;
- 2) Continuidade, representada por um estrutura progressiva, indo de abordagens mais gerais de compreensão até atividades envolvendo análise e produção de linguagem;
- 3) Foco no mundo real para desenvolvimento das tarefas;

- 4) Foco na linguagem e exposição ao sistema linguístico, abordagem que pode levar o aprendiz a descobrir os padrões que regem o sistema subjacente à língua objeto de estudo;
- 5) Foco na aprendizagem, atitude que encoraje o aprendiz a se monitorar desenvolvendo nele estratégias de aprendizagem e avaliação;
- 6) Prática da língua que permita controle de sua *performance* em um contexto comunicativo;
- 7) Que apresentem atividades baseadas em solução de problemas que possam contribuir para o processo de aprendizagem da língua.

Estaire e Zánon (1994) destacam os passos para o ensino de língua com base em tarefas. São eles: a definição de um tema, a definição da tarefa final (*outcome*), a definição dos objetivos, a definição dos aspectos temáticos e linguísticos, a definição do processo (discussão da tarefa passo a passo), com comentários em grupo sobre o plano geral de trabalho, com troca de experiências que gerem mais subsídios para o desenvolvimento. Os autores ressaltam a possibilidade que o modelo oferece de participação conjunta de professor e alunos na construção da tarefa. Segundo eles, a experiência de mundo é ponto fundamental dentro da proposta.

Vemos que o modelo de ensino baseado em tarefas apresenta alguns pontos comuns destacados pelos autores. Alguns, na verdade, são muito enfatizados, como ter um objetivo claro e uma ação conclusiva ao final do processo, o que parece levar o aprendiz a vivenciar uma situação “real”, com incumbências semelhantes às que têm no ambiente do trabalho. Dois outros traços característicos do modelo que apresentam correspondência dentro da proposta de ensino com *corpora*: o primeiro são os processos mentais, situações em que o aluno é levado a analisar, classificar ou organizar informação para desempenhar uma tarefa (ELLIS, 2003; PRABHU, 1987; NUNAN, 1989; LONG, 1985); o segundo traço é o modo como são analisadas e formadas hipóteses no processo de descoberta dos padrões léxico-gramaticais (TRIBBLE, 2010; SINCLAIR, 2003; JOHANSSON, 2009). Os traços comuns

observados nos modelos são referencial importante para o desenvolvimento de nosso trabalho, pois podem facilitar a prática do ensino do idioma. Os contrastes não são menos importantes; serão discutidos na sequência do trabalho.

Voltamo-nos em um primeiro momento ao levantamento das atividades secretariais mais importantes dentro de grandes empresas na cidade de São Paulo, com uma pesquisa exploratória e a aplicação de um questionário via rede para uma visão ampliada dessa realidade. A partir desse momento, ocupamo-nos da fase de composição de nossos *templates* baseados em tarefas e *corpora*. Apresentamos aqui algumas características fundamentais presentes nos materiais de ensino de língua apontadas por autores da área. Sua crítica guiou nossos passos no sentido de auxiliar a tomada de decisão, em especial no tocante à adequação dos modelos.

Hutchinson e Waters (1992) discutem a importância do material didático dentro do processo de ensino e aprendizagem de língua estrangeira. Os autores inicialmente destacam seis traços característicos que materiais desenvolvidos para atender necessidades específicas devem ter. São eles:

- 1) Os materiais devem ser interessantes para o aprendiz e encorajá-lo a aprender; devem conter textos atraentes, atividades prazerosas que prendam a atenção do aluno e estimulem sua capacidade de raciocínio e levem-no a utilizar seu conhecimento de mundo e habilidades pessoais;
- 2) Os materiais devem ser auxiliares no processo de ensino e aprendizagem, indicando passos ao longo do complexo caminho representado pela aprendizagem de uma língua;
- 3) Os materiais devem refletir a concepção que o professor tem a respeito do próprio processo de aprendizagem; adicionalmente, ele deve compreender e preparar materiais compatíveis com as características e interesses de seu grupo;
- 4) Os materiais devem seguir um modelo de tarefa e permitir que o professor e o aluno consigam lidar com seu nível de abrangência e complexidade e,

ao mesmo tempo, pareçam ou sejam acessíveis a eles.

- 5) Os materiais devem apresentar novas técnicas de ensino que possam contribuir com os conhecimentos técnicos e profissionais do professor;
- 6) Os materiais devem evitar o formato de guia para aprendizes em Linguística Aplicada; isto é, devem evitar as sofisticações da área que atraem apenas os profissionais, que podem funcionar como fator desestimulador para o aprendiz com necessidades de aprendizagem específicas.

Em seguida, Hutchinson e Waters (1992) apresentam um modelo que pode servir como base para o desenvolvimento de materiais que permitam uma integração dos vários aspectos da aprendizagem, propiciando espaço e condições para a criatividade e abordagens variadas. O modelo consiste de quatro elementos. São eles:

1) *Input* – pode ser representado por um texto, um diálogo, um vídeo, um diagrama ou qualquer outro dado utilizado para comunicação, dependendo da necessidade. O *Input* contribui como material de estímulo para a atividade, com novos itens linguísticos, modelos corretos de uso da língua, temas para comunicação e oportunidades para o aprendiz usar suas habilidades de processar informação e usar seu conhecimento de mundo;

2) *Content Focus* – reflete a visão de que a língua não é um fim em si mesmo, mas um meio de transmitir informação; portanto, conteúdos não linguísticos devem ser explorados para gerar processos de comunicação em sala de aula;

3) *Language Focus* – o modelo leva o aluno a se envolver em situações de comunicação usando a língua, mas exige-se um suporte ao aluno no tocante ao conhecimento dos itens lexicais presentes na atividade, vocabulário e gramática;

4) *Task* – o modelo tem como propósito essencial o uso da língua, portanto os materiais devem ser elaborados para levar o aprendiz a se envolver em uma situação comunicativa na qual ele use os conteúdos e o conhecimento da língua construído ao longo da unidade.

Segundo Tomlinson (2001, p. 66, apud RAMOS 2009, p. 177) os materiais didáticos são “qualquer coisa que pode facilitar a aprendizagem de língua”, e que “podem ser linguísticos, visuais, auditivos, sinestésicos e podem aparecer em diferentes formas (impressos, cassetes, CD-ROMs, DVDs, ao vivo, etc.).”

Ramos (2009) classifica os materiais didáticos como: instrucionais, quando criados exclusivamente para fins pedagógicos; experimentais, quando fornecem exposição à língua em uso; elicitativos, quando estimulam o uso da língua; exploratórios, quando buscam descobertas sobre a língua. Segundo a autora, essa conceituação leva o livro didático a ser considerado como uma das formas de material didático e não como o Material Didático por excelência. Esse conceito abre perspectivas interessantes no sentido de estimular reflexões que possam levar a mudanças de postura e adoção de formas e materiais alternativos para o ensino de língua estrangeira em áreas de ensino profissional.

A adequação dos materiais adotados é outro ponto de grande relevância quando temos de decidir por um deles. Não obteremos resultados satisfatórios se utilizarmos materiais de grande qualidade, porém sem conteúdos que atendam às necessidades dos alunos, principalmente as necessidades profissionais mais urgentes. A esse propósito, (CELANI, 2005, p. 20, apud RAMOS, 2009) destaca que:

“[...] Os chamados materiais globais dificilmente podem levar em conta necessidades locais e devem, portanto, ser submetidos a um questionamento crítico, do ponto de vista de tensões e desafios à identidade e aos valores da comunidade onde serão usados, para se chegar a uma compreensão das questões envolvidas, por meio da reflexão crítica.”

Graves (2000, p. 151), por sua vez, afirma que as necessidades dos alunos na condição de aprendizes devem ser levadas em conta. Por exemplo, se estamos utilizando anúncios de jornal como material de ensino, e um dos nossos objetivos é desenvolver em nossos alunos habilidades de leitura, então os anúncios deveriam ser usados como base para diferentes tipos de abordagem dos textos a serem lidos. Se o

que desejamos é desenvolver em nossos alunos discernimento das diferenças culturais envolvendo sua cultura e a relacionada à língua alvo, devemos usar anúncios que sirvam de base para levá-los ao entendimento de aspectos da cultura americana ou inglesa, em contraste com sua própria cultura.

Um trabalho na área que traz uma contribuição importante para o presente projeto é Biber e Conrad (2009), porque discutem a importância do uso adequado do léxico em diferentes contextos profissionais e suas implicações na preparação de materiais para o ensino de línguas com fins específicos. Os autores destacam que uma aplicação importante dos estudos sobre gênero/registo se encontra na área de ensino de línguas. Segundo eles, o ensino de línguas em qualquer nível e para qualquer público pode representar uma forma de conscientização e uma preparação para um conhecimento das diferenças mais relevantes no uso do gênero/registo. Muitas universidades hoje incluem, em seus currículos de cursos, disciplinas que visam tornar seus alunos e futuros profissionais aptos a desenvolverem a habilidade escrita para diferentes fins. Tomlinson (2003, p. 16) propõe outra importante discussão quando diferencia avaliação de materiais de análise de materiais. O autor afirma que a avaliação é focada no usuário dos materiais e faz julgamentos sobre seus efeitos. A análise, por outro lado, não envolve juízo de valor; é direta, objetiva. Por exemplo, uma pergunta do tipo: “O material inclui *tapescripts* para os diálogos?” sugere que uma análise do material está sendo feita. A resposta aqui será sempre sim ou não. Já uma pergunta do tipo: “Os *tapescripts* dos diálogos são suficientemente atraentes aos alunos?” sugere uma resposta subjetiva do tipo “pouco provavelmente”, ou “muito provavelmente”, uma vez que se trata de uma avaliação do material. Nosso trabalho pretende fazer um acompanhamento durante as aplicações iniciais junto às usuárias, em especial as alunas ou egressas do curso de AES da Fatec-SP, colhendo suas impressões sobre os resultados práticos dos materiais dentro da empresa. O acompanhamento permitirá fazermos os ajustes necessários aos *templates*, ou unidades que compõem o material, possibilitando assim repensar permanentemente o curso,

ideia concebida no início do processo. Novas possíveis reformulações, portanto, poderão ocorrer a partir das impressões das usuárias com a retomada do processo e das etapas que o compõe. Acreditamos que, dos autores citados, Graves (2000) ganhe relevância por chamar atenção para aspectos relacionados às reais necessidades dos aprendizes, algo que nunca devemos perder de vista, e aos aspectos culturais envolvidos no processo de ensino e aprendizagem de língua estrangeira, outro fator fundamental dentro desse quadro.

3.3. GÊNERO E REGISTRO

Para alguns autores, o conceito de gênero e registro é muito semelhante; para outros, os dois diferem substancialmente. A seguir, temos algumas definições importantes que têm servido de referência para o desenvolvimento de trabalhos na área de Linguística, Comunicação e no ensino de línguas. Alguns conceitos, aqui brevemente destacados, também nortearam nossa pesquisa e serviram de base para a concepção e a elaboração dos modelos propostos no início do trabalho.

Há diferenças acentuadas quando comparamos a visão dos autores de linha bakhtiniana com a visão dos autores de Linguística de *Corpus* no tocante aos conceitos e definições relacionadas ao gênero e ao registro. Nossa proposta se enquadra mais especificamente dentro do quadro indicado pela segunda corrente.

Interessa-nos sobretudo, questões relacionadas às funções e aos usos que a análise léxico-gramatical possibilita (BIBER E CONRAD, 2009) com levantamento de padrões e variações dentro dos registros ou variedades textuais destacados no estudo (BERBER SARDINHA, 2004), tudo isso em função da descoberta e aplicação da linguagem autêntica que buscamos estudar e aplicar – e que a Linguística de

Corpus, como teoria e metodologia, pode oferecer.

Biber e Conrad, em *Register, Genre and Style* (2009), discutem as diferenças entre gênero e registro – porém, como mencionado acima, num quadro de referência representado pela Linguística de *Corpus*, concepção bastante distinta das defendidas pelas correntes mencionadas acima. Afirmam:

“The register perspective combines an analysis of linguistic characteristics that are common in a text variety with analysis of the situation of use of the variety. The underlying assumption of the register perspective is that core linguistic features like pronouns and verbs are functional, and as a result particular features are commonly used in association with the communicative purposes and situational context of texts.” (BIBER E CONRAD, 2009, p. 2)

Segundo os autores, o registro é descrito com base em suas características léxico-gramaticais, levando-se em conta os contextos situacionais. É destacado, portanto, o seu propósito comunicativo. Biber e Conrad defendem que o registro deva ser identificado em exemplos completos de textos, porque a análise de seu componente linguístico requer a identificação de padrões disseminados/invasivos, isto é, de padrões que permeiam todo o texto. São esses padrões linguísticos invasivos que permitem análise de sua função. Para os autores, o que difere o conceito de registro do conceito de gênero é que, como vimos, o registro é invasivo, o gênero não; este ocorre apenas uma vez no texto, é quem compõe sua aparência externa, como por exemplo as fórmulas de abertura e de encerramento encontradas em cartas comerciais. Ele é convencional, não funcional.

Neste capítulo abordamos o arcabouço teórico do trabalho. Inicialmente, apresentamos um breve histórico da Linguística de *Corpus* com os mais destacados autores e obras de referência. Vimos também o seu papel na área de ensino de línguas nas últimas décadas, com destaque para a utilização dos *corpora* e os estudos da léxico-gramática em sala de aula. A seguir, examinamos o modelo de ensino baseado

em Tarefas na visão de diferentes autores e alguns traços importantes presentes em materiais didáticos. Finalmente, apresentamos breve discussão do conceito de gênero e registro e suas implicações para a área de ensino de línguas. A seguir, apresentamos a Revisão da Literatura com obras de destaque na área de ensino de línguas.

4. REVISÃO DA LITERATURA

Neste capítulo, apresentamos obras de referência para a área de ensino e aprendizagem de língua estrangeira, colocando em evidência o papel dos *corpora*, dos registros utilizados em diferentes áreas sociais e do trabalho, dos padrões linguísticos formados pelas colocações e coligações, bem como uma revisão das ferramentas de coleta e análise de dados. Complementarmente, apresentamos trabalhos relevantes envolvendo a análise de necessidades, elemento importante para a elaboração de cursos de línguas.

A revisão da literatura possibilitou a seleção de algumas pesquisas que nos pareceram pertinentes e altamente relevantes para a pesquisa. Cada recorte representa o contar de uma experiência ou, em certa medida, um recontar de experiências, as quais os profissionais de nossa área vivenciam ou vivenciaram algum dia em suas próprias vidas, enquanto pesquisadores e professores. Cada um desses recortes contribuiu para a reflexão, a composição e a recomposição de nossa proposta. Portanto, todos os estudos mostrados a seguir, verdadeiramente, contribuíram e fazem parte desse trabalho.

4.1. PESQUISAS COM *CORPORA* EM SALA DE AULA

Entre os trabalhos que discutem a questão do ensino de inglês com *corpora* está Veirano Pinto (2008), que demonstra como atividades pedagógicas podem ser desenvolvidas e utilizadas para o ensino contextualizado do léxico com as ferramentas da Linguística de *Corpus*. O modelo também é aplicável ao ensino e aprendizagem de inglês para fins específicos.

Dentro dessa proposta, especificamente, as atividades desenvolvidas para prática em sala de aula procuraram conscientizar os alunos do uso das palavras *thing*,

things, something e *everything*, com o intuito de ensinar seu uso correto em diferentes contextos. A autora buscou os recursos necessários na ferramenta *Concord* do programa *WordSmith Tools 4.0* (SCOTT, 2007).

Os resultados da pesquisa mostraram que os usos mais comuns das palavras de estudo não eram, em geral, os propostos pelos materiais didáticos disponíveis no mercado. Esse equívoco pode levar ao emprego incorreto das palavras, em especial quando se referem a registros em contextos situacionais específicos.

A solução pode ser destacar os padrões recorrentes da língua com a utilização de *corpora* em sala de aula. Isso pode ocorrer não somente com o auxílio do uso de linhas de concordância, mas também com a presença de textos autênticos, que permitam a exploração de aspectos linguísticos normalmente não abordados em sala de aula.

A pesquisa de Veirano Pinto (2008) é relevante para nosso trabalho na medida em que envolve a prática disseminada de *corpora* em sala de aula, o que propicia uma diversidade de exemplos para estudo, como o uso das linhas de concordância e a utilização de textos completos, em que existe uma exposição da linguagem natural ao aluno.

O percurso de coleta, análise e utilização de *corpora* para elaboração de uma tarefa na área de ensino de língua inglesa é descrito em Condi de Souza (2005). O objetivo principal é observar e estudar linhas de concordância e o processo de aprendizagem de padrões lexicogramaticais selecionados em um texto jornalístico informativo.

Para o desenvolvimento da pesquisa, a autora faz uso de ferramentas eletrônicas como computador, *data-show* e hipertexto, elementos essenciais para o cumprimento de sua proposta de trabalho. Utiliza como material de suporte um *corpus* de estudo representado pelo material didático utilizado na escola em que é coordenadora pedagógica e professora do idioma, somado a um *corpus* comparável composto por textos autênticos e um *corpus* de referência, o BNC. Os resultados da

pesquisa mostraram que a análise comparativa permitiu que a pesquisadora chegasse aos padrões lexicogramaticais mais importantes e recorrentes a serem ensinados, o que foi feito por meio de tarefa elaborada com base em um texto autêntico, criteriosamente selecionado do *corpus* comparável. Condi de Souza finalmente ressalta a importância da utilização de *corpora* em sala de aula com a possibilidade de utilização de linguagem autêntica no processo de ensino-aprendizagem, o que pode contornar as limitações impostas por grande parte dos materiais didáticos disponíveis no mercado.

O trabalho de Condi de Souza (2005) nos mostra como a Linguística de *Corpus* e suas ferramentas podem contribuir para a criação de atividades de ensino em língua inglesa. O grande diferencial do trabalho reside no levantamento e utilização pedagógica dos padrões presentes na língua e o uso de textos autênticos para a elaboração de tarefas. São esses dois pilares que tornam a proposta da pesquisadora referência para diversos trabalhos na área, incluindo o nosso.

Succi (2003), por sua vez, pesquisou colocações em língua inglesa envolvendo nove adjetivos presentes em um livro didático, utilizado para o ensino do idioma. O trabalho foi fundamentado em três áreas distintas: a Linguística de *Corpus*, a gramática de padrões e o ensino-aprendizagem de Inglês Instrumental. A primeira permitiu ao autor a verificação empírica dos dados linguísticos analisados com base probabilística. A gramática de padrões foi escolhida para a análise complementar, por seu importante papel no sentido de auxiliar aprendizes não nativos a lidar com os padrões da língua inglesa. As teorias de ensino-aprendizagem de Inglês Instrumental, por fim, destacam a importância de conhecermos as necessidades dos alunos envolvidos no processo, que precisam aprender e utilizar o idioma de forma adequada, principalmente na área profissional.

O estudo mostrou que há alguns pontos de convergência entre o Inglês para Negócios e o Inglês Geral, mas mostrou também algumas diferenças significativas, que puderam ser observadas apenas com o uso das ferramentas da Linguística de *Corpus*. Essas diferenças envolveram variações das colocações entre os adjetivos

estudados e substantivos, fenômeno observado entre textos com elementos de linguagem profissional e textos de linguagem geral. Os resultados indicaram que a Linguística de *Corpus*, juntamente com a gramática de padrões, podem representar uma alternativa interessante não somente como teorias de base para pesquisa, mas também como um caminho para se conhecer melhor os padrões tendo a língua por objeto de estudo, com reflexos positivos no processo de ensino-aprendizagem.

Outro ponto importante relacionado ao ensino de língua estrangeira notado por Succi (2003) é a diversidade de formas observada no inglês usado em contextos profissionais. Isso reforça a preocupação especial com o inglês utilizado no ambiente da empresa observada nesta pesquisa, levando-nos a algumas reflexões interessantes envolvendo o léxico, especialmente substantivos e os seus colocados.

Aijmer (2009) discute brevemente artigos recentes relacionados ao uso de *corpora* em sala de aula, analisando em que medida seu uso no ensino está fundamentado em teorias de aprendizagem de línguas. Um dos trabalhos mencionados é a pesquisa desenvolvida por Johansson (2009), que mostrou que o aprendiz de língua estrangeira em geral está envolvido em formação de hipóteses e testagem de hipóteses quando em contato com diferentes métodos de ensino. Isso permite considerar que informações baseadas em frequência de uso em um *corpus* também dá suporte a uma visão de aquisição de linguagem quando o aprendiz entra num processo de descoberta de padrões lexicogramaticais a partir da recorrência e das variações das relações entre forma e significado.

Ainda citado por Aijmer (2009), Granath (2009) mostra como os *corpora* integram cursos que têm por objetivo desenvolver competência oral, escrita e em gramática. Os *corpora* podem ser usados para a criação de exercícios, para demonstrar a variação gramatical, para indicar algumas diferenças sintáticas de significado ou, também, para analisar as colocações e as palavras em sinonímia parcial em diferentes contextos. O uso dos *corpora* pode responder a questões postas por alunos em sala de aula, acrescenta a autora. Sua experiência tem mostrado que o recurso assim aplicado

mostra ao aluno que ele pode recorrer a outras fontes além daquelas tradicionalmente conhecidas, como os dicionários e as gramáticas (GRANATH, 2009, p. 53, apud AIJMER, 2009).

Outro estudo relevante, Carter e McCarthy (2006), tem relação com a área de pesquisa em *corpus* e o impacto causado no campo de *syllabus design*. Envolve a produção de livros didáticos, dicionários e gramáticas. Percebe-se hoje que muitos dicionários são baseados em *corpora* e orientados no sentido de atender às necessidades comunicativas dos aprendizes. Da mesma forma, as gramáticas cada vez mais são elaboradas a partir de linguagem natural autêntica, retirada de textos originais com inglês falado ou escrito, como por exemplo, *a Cambridge Grammar of English*, dos próprios autores acima citados.

Johansson (2009) discute, por sua vez, a presença de processos cognitivos em atividades com *corpora*, o que nos remete aos modelos de ensino baseados em tarefas que apresentam o mesmo traço, como Ellis (2003). Esse traço comum pode representar um referencial interessante e base para o desenvolvimento de tarefas com *corpora*, ponto de destaque em nossa proposta.

Dutra (2009) discute resultados de pesquisa feita com alunos intermediários e avançados em um curso de inglês. A autora utilizou *corpora* em sala de aula para o ensino do idioma e para estimular a conscientização sobre a língua em uso. Segundo a pesquisadora, isso levou os participantes a perceberem a importância da descrição de dados reais para esse fim. Os alunos aprenderam a usar concordâncias e puderam ampliar seus conhecimentos da língua, na condição de agentes ativos do processo. A pesquisadora trabalhou com alunos de graduação em letras, propondo atividades de leitura envolvendo a Linguística de *Corpus* e suas aplicações e adotou a abordagem do aprendizado Movido por Dados, baseada em concordâncias. Na opinião de Berber Sardinha (2004), essa é uma das propostas mais utilizadas e mais consistentes para a utilização de material de *corpus* em sala de aula. O curso ministrado foi composto por aulas presenciais e não presenciais que visavam à instrumentalização dos participantes

na utilização de *corpora* online. Foram discutidos conceitos como língua, aprendizagem, uso e registro e, finalmente, oportunidades de desenvolvimento linguístico. As atividades presenciais incluíram aulas expositivas, discussões em grupo sobre os textos lidos e seminário em grupo. As atividades não presenciais eram anunciadas na plataforma TelEduc, nas quais os alunos postavam materiais diversos. A experiência proporcionou melhor compreensão de conceitos linguísticos previamente adquiridos pelos participantes e a incorporação de novos conceitos, como os de colocações e de *bundles*, além da valorizar o uso de materiais autênticos durante o curso. Dutra (2009) nos mostra aqui como um trabalho desenvolvido com *corpora* em sala de aula pode favorecer a conscientização dos alunos sobre os conceitos fundamentais da Linguística de *Corpus*, estimular sua autonomia enquanto aprendiz e, por fim, destacar a importância da linguagem natural dentro do processo de ensino de línguas. Esses três pilares constituem-se em elementos referenciais para nosso estudo.

Ramos (2005) apresenta estudo comparativo de expressões modais na escrita de aprendizes universitários de língua inglesa e na escrita de falantes nativos do idioma. O estudo foi baseado em quatro *subcorpora* contendo 33.000 palavras e abrangeu verbos auxiliares e uma grande variedade de dispositivos modais, tais como verbos lexicais e advérbios modais.

Segundo o autor, o estudo revelou que os aprendizes de inglês como língua estrangeira utilizam expressões modais em excesso, o que pode ser determinado pelo seu estágio de desenvolvimento de aprendiz da língua ou pode ser simplesmente uma característica da interlíngua., afirma. Mostrou também que, aparentemente, os aprendizes têm tendência a fazer transferência de registro, ou seja padrões de seu inglês falado para a forma escrita, sendo necessário oferecer uma variedade maior de expressões modais que apresentem em sua estrutura padrões de orações e frases mais extensas. Uma outra medida é inserir as abordagens da modalidade dentro de uma perspectiva discursiva que leve em consideração não apenas aspectos como o registro, mas também aspectos semânticos e culturais (RAMOS, 2005, p. 19). Ele alerta para a

questão do uso de diferentes registros em inglês, ressaltando a mescla do registro falado e escrito por parte dos aprendizes pesquisados, por exemplo a transferência de traços de oralidade para o texto escrito. O resultado nos remete a pesquisas recentes que mostraram uma tendência atual de utilização do registro oral, como a linguagem telefônica, por exemplo, na estrutura de e-mails profissionais. A questão apresenta relevância na medida em que pode funcionar como estímulo para reflexões e base para o desenvolvimento de nossa própria pesquisa, em especial no tocante à criação de tarefas envolvendo a habilidade oral e a habilidade escrita.

Santos (2011) discute a presença de advérbios em textos da área comercial para evidenciar o conceito de convencionalidade, que seria “o aspecto que caracteriza a forma peculiar de expressão numa dada língua ou comunidade linguística” (TAGNIN, 2005, apud SANTOS, 2011, p. 99). É observado que os aprendizes de uma língua estrangeira decodificam o significado de uma frase considerando isoladamente suas parte isoladas, diferentemente dos nativos, que comumente fazem uso de expressões ou colocações, ou seja, os padrões mais recorrentes da língua, para se comunicar. Como é apontado por Santos (2011), o termo colocação foi introduzido por Firth para definir o fato de algumas palavras co-ocorrerem com certa frequência. Essa co-ocorrência é arbitrária, já que não há regra sintática ou justificativa semântica para tal. As colocações são encontradas em blocos: base + colocado(s). Se um de seus componentes for alterado, poderá haver um ruído na comunicação.

Pesquisas anteriores na área de inglês para negócios mostraram que diversos aprendizes apresentavam dificuldade em usar de forma adequada colocações em textos para leitura, o que vem estimulando desde então pesquisas envolvendo léxico específico da área. Para o desenvolvimento do trabalho, Santos (2011) considerou formas adverbiais colocadas com verbos, pelo fato de ser essa uma abordagem muito pouco explorada. Estabeleceu como objetivos levantar e analisar quais colocados adverbiais são mais frequentes com base num *corpus* monolíngue de inglês, compilado a partir de textos publicados em periódicos de negócios e de relatórios anuais de

empresas disponíveis on-line, de modo a verificar se esse grupos colocacionais mais recorrentes são abordados pelo material didático que analisou. Algumas colocações que apresentaram recorrência elevada foram selecionadas para pesquisa. Entre elas: *actively manage; adversely affect; closely watched; work closely; fall sharply; rise sharply; e widely expected.*

A autora observou um número muito reduzido de expressões adverbiais pesquisadas presentes nos livros didáticos utilizados como base de comparação para o estudo, prevalecendo as formas verbais e nominais. Observou também a falta de clareza em relação aos critérios de seleção das expressões adverbiais. A proposta de ensino das expressões ocorre de forma tradicional, por meio de memorização dos padrões. Santos conclui que um caminho interessante e viável para o ensino das colocações adverbiais na área de negócios em inglês seja a adoção da filosofia e das ferramentas da Linguística de *Corpus*, “uma abordagem que se desvencilhe do aspecto gramatical e se aproxime mais dos aspectos lexicais, pragmáticos e semânticos” (SANTOS, 2011, p. 133).

O uso de léxico da área de negócios e de um vocabulário específico da área comercial, presente em Santos (2011), é elemento muito importante para o desenvolvimento de nossa proposta. A pesquisa ainda suscita reflexões interessantes quando alerta para o uso indiscriminado de materiais didáticos sem avaliação adequada e detalhada. Os saberes locais e a experiência pessoal de professores e aprendizes, como preconizados por Celani (2005), deverão ser sempre consideradas se desejarmos atender melhor as necessidades daqueles que precisam aprender inglês, principalmente para se comunicar na área profissional. Esse é um de nossos principais objetivos dentro da pesquisa, ou seja, adequar o curso às necessidades de nossas alunas, no tocante às atividades profissionais e à léxico-gramática.

4.2. ANÁLISE DE NECESSIDADES

Onodera (2010) observou uma empresa multinacional e suas atividades desempenhadas com língua inglesa. Por se tratar de um estudo de caso, a abordagem permitiu investigar uma situação específica em um contexto específico. O autor teve como objetivo central levantar as tarefas mais importantes, as principais dificuldades e as habilidades em língua inglesa dos profissionais, que apresentam variado grau de dificuldade na língua, do tipo oral ou escrita. O pesquisador aplicou questionários com dois grupos diferentes, um para os que se reportam diretamente à matriz americana e outro para os que não se reportam a ela, ficando seus contatos restritos ao ambiente interno na subsidiária brasileira.

O estudo mostrou que as tarefas comuns executadas em áreas como Venda de Peças, Consumidor, *Power Electronics*, Serviços e Gerência Executiva, que se reportam à matriz nos EUA, na visão dos supervisores e funcionários são: atender telefonemas, descrever processos e procedimentos, fazer apresentações, ler e redigir e-mails, participar de reuniões e *conference calls*, receber treinamento e instruções, e 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 as mesmas destacadas pelas áreas que se reportam à matriz, acima citadas.

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, e traduzir documentos e manuais. As principais dificuldades apontadas pelos supervisores e funcionários na execução de tarefas com língua inglesa nas 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 estão divididas pela visão dos profissionais: a) Visão dos supervisores: Consumidor: falar e ouvir; *Power Electronics*: falar e ouvir; Serviços: ouvir, falar, ler e escrever. b) 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: a) Visão dos supervisores: Marketing: falar,ouvir; Vendas: falar, ouvir, escrever, ler; Engenharia: ouvir, falar; Finanças: falar, ouvir, escrever.

O autor conclui que, devido à semelhança de tarefas comuns desempenhadas por áreas que se reportam e que não se reportam à matriz, um plano de curso que venha atender às necessidades da área de negócios da empresa de forma mais geral é 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.

Onodera (2010) faz importante levantamento de necessidades, dimensionando a importância das formas específicas de comunicação social, como a recepção de visitantes do exterior e a participação de negócios. Esse tipo de registro vem sendo mais estudado na área de ensino de línguas e ganha espaço a cada dia em diferentes pesquisas envolvendo análise de necessidades. A linguagem utilizada na conversação pessoal deverá receber considerável atenção em nosso trabalho, por se tratar de importante forma de comunicação na área, segundo depoimento das próprias participantes da pesquisa, como se verá a seguir.

Pingyoad (2005) igualmente faz a análise de necessidades envolvendo as atividades desempenhadas com língua inglesa na área de negócios e tecnologia, mas de forma mais abrangente. Em contato com diferentes ramos empresariais, comerciais e industriais em seu país de origem, a Tailândia, a autora percebeu uma preocupação

muito grande, manifestada pelos profissionais, relacionada às competências exigidas para o desempenho de suas funções corporativas. Com profissionais da área executiva e de negócios foram entrevistados, por meio de um questionário enviado pela rede. Os respondentes tinham opção de resposta de sete pontos pela escala de Likert, baseadas em 90 atividades profissionais diferentes envolvendo as quatro habilidades da linguagem em uso: 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 referencial para análise e 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 da pessoa de receber e entender mensagens antes 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, 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.

Pingyoad (2005) traz à tona importante questão envolvendo as habilidades oral, escrita e de leitura, que podem ser os pontos de partida para análises envolvendo necessidades profissionais e uso de léxico para seu desempenho em nosso trabalho. Os tipos de comunicação, o *staff* envolvido nas situações de comunicação e os registros utilizados por eles também são muito importantes na condução da pesquisa.

Ferrari (2004) realizou estudo fundamentado em três áreas de conhecimento diferentes: A Análise de Necessidades, a Linguística de *Corpus* e o Sociointeracionismo (WILIAMS E 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 saber, portanto, qual a realidade profissional dos sujeitos da pesquisa relacionada à prática do idioma. Mostrou 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 possibilitaram o acesso à linguagem natural, a partir de um trabalho com textos autênticos. O Sociointeracionismo foi utilizado com o objetivo de chamar atenção dos alunos para o contexto de produção das situações de comunicação encontradas. O intuito de combinação das teorias foi o de produzir uma alternativa aos professores envolvidos no processo, bem como o de propiciar, a todos os profissionais da área de ensino, subsídios para a busca por materiais adequados a seu público.

Na medida em que o desenvolvimento de material pedagógico utilizou o registro escrito, representado por e-mails profissionais, fazendo uso de coleta de linguagem natural e posterior análise de textos, há pontos de grande semelhança em Ferrari (2004) com o trabalho que desenvolvemos. Ambos analisam a valorização e a utilização das ferramentas da Linguística de *Corpus*, o uso da linguagem natural e a possibilidade de pesquisa em sala de aula.

Kassim e Ali (2010) pesquisam as principais necessidades em língua inglesa de profissionais da área de engenharia atuando em empresas de grande porte, em especial as relacionadas à habilidade oral. Os autores contataram dez empresas multinacionais da área de engenharia em todo o país, a Malásia, e utilizaram questionário como instrumento de coleta. Os resultados mostraram claramente que as atividades comunicativas mais importantes da habilidade oral foram teleconferência e *networking* para contatos e aconselhamento. Outro dado foi a importância da

habilidade de fluência na língua. Segundo os respondentes, a fluência é o fator fundamental para a evolução profissional e a aquisição de um status internacional na carreira. A pesquisa mostrou que uma análise de necessidades feita previamente à elaboração de cursos em diferentes áreas profissionais pode tornar possível uma aproximação das propostas de ensino da língua nas instituições em relação às reais exigências do mercado.

As autoras também fizeram um levantamento complementar feito em instituições públicas no país. Nestas, o inglês é pouco utilizado; toda a comunicação, seja oral ou escrita, é feita na língua local, o malaio. Elas destacam a importância de uma boa formação dos profissionais de engenharia e de outras áreas em língua inglesa, para atender às necessidades comunicativas nas grandes corporações. Tal política, no entanto, só poderá suprir as exigências em menor escala nos órgãos públicos, que é um outro importante ambiente de atuação dos profissionais de engenharia no país.

O trabalho de Kassim e Ali (2010) chama nossa atenção para a importância da habilidade escrita em contextos profissionais, algo não muito destacado em outras pesquisas que abordamos. Além disso, nos remete ao início de nosso trabalho em sua fase exploratória, quando entrevistamos secretárias profissionais. Estas deram depoimentos enfáticos ressaltando a importância de se ter um bom texto/redação em inglês para a obtenção de espaço e sucesso na área secretarial e administrativa. O resultado da pesquisa aqui desenvolvida, portanto, nos alerta para a necessidade de um cuidado com esta habilidade, levando-a em conta quando da elaboração das tarefas a que nos propusemos desenvolver.

Conrad, Dusicka e Pfeiffer (2009) apresentam pesquisa envolvendo análise de necessidades para a área de engenharia civil. Os autores investigam exemplos de produção escrita de diferentes gêneros da área, buscando levantar as principais discrepâncias na comparação entre as produções feitas por profissionais engenheiros atuantes no mercado e universitários de engenharia, no tocante ao uso de léxico de gramática e de organização do texto.

Alguns dos textos profissionais empregados pelos pesquisadores foram relatórios de projetos, memorandos técnicos, propostas e relatórios de visitas técnicas. Alguns dos textos empregados, obtidos nos cursos de engenharia foram relatórios de projetos, memorandos técnicos, propostas, relatórios de laboratório e ensaios. Foi utilizado um total de 300 textos para cada modalidade, profissional e estudantil para a realização da pesquisa. Essa análise da base empírica propiciou a revisão da proposta de atividades escritas nos cursos de engenharia da instituição, ajudando os estudantes da área a produzirem textos mais alinhados com a forma e a estrutura das produções de engenheiros profissionais.

Os pesquisadores enfatizaram a prática escrita na área e propuseram materiais que levassem os alunos a entender 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, em relação às produções escolares. Os primeiros resultados mostraram que algumas diferenças entre as duas produções, isto é, a de profissionais e a de estudantes, correspondem a uma preocupação do engenheiro com a confiabilidade profissional. Essa preocupação afeta a organização retórica do texto em alguns gêneros em especial, e isso tem um impacto na escolha das palavras dentro dos contextos específicos em que são utilizadas.

O trabalho é inovador no sentido de utilizar a 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 de vários fatores: o público a que é dirigido, o conteúdo, o propósito, a confiabilidade, o decorrente das restrições de tempo, o treinamento e outros fatores contextuais. O trabalho de Conrad, Dusicka e Pfeiffer (2009) é um dos mais relevantes para nossa pesquisa não somente por envolver análise de necessidades e uso de registros/gêneros e de léxico, mas principalmente por relacionar ou comparar as produções de texto de estudantes da área objeto de estudo com as produções profissionais. Porém, nossa pesquisa não prevê confronto entre textos produzidos por

estudantes e profissionais da área secretarial. Em um nível conceitual, no entanto, a proposta influencia este trabalho por também levar em conta, e reportar-se de forma recorrente, à realidade cotidiana dos estudantes e dos profissionais.

Stotesbury (2009) realizou uma pesquisa envolvendo o uso da língua inglesa em situações de negociação em nível internacional na Finlândia 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 e os resultados apresentados auxiliaram na consolidação de algumas posturas anteriormente adotadas no tocante aos conteúdos ensinados e possibilitaram igualmente rever outras posturas, a fim de readequar os cursos ministrados em relação à realidade do mercado. A linguagem utilizada ao telefone e ao *Skype* entre os profissionais obteve elevado percentual nos questionários. Em seguida vieram a reunião de negócios e a elaboração de e-mails. Apresentaram relevância também a recepção de clientes do exterior e *socializing*, apesar de ficarem relativamente abaixo das três primeiras atividades. No tocante aos aspectos culturais e 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 observado mais em executivas que em executivos. Uma possibilidade, segundo a autora, é que existe a tendência masculina de conversar mais sobre assuntos técnicos com linguagem mais específica e objetiva, da qual tem mais domínio. A outra questão é a dificuldade que alguns tiveram em compreender *accents* de estrangeiros falando inglês e de nativos falando inglês regional, resultado, segundo Stotesbury, que sugere

abordagens mais diversificadas do ensino da língua, com modelos internacionais globalizados, além do inglês padrão.

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. No contexto brasileiro, especialmente secretarial, segundo nossos próprios depoimentos coletados, essa atividade pode envolver desde 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 de que podemos dispor. Quando a autora destaca a dificuldade dos participantes de se expressarem quando falando sobre temas de ordem pessoal e social, lembra-nos não apenas da importância da habilidade oral propriamente dita, mas também do domínio de assuntos relacionados aos conhecimentos gerais de nossa cidade, elemento que deverá receber atenção especial no desenvolvimento do trabalho.

Na visão de Hutchinson e Waters (1987), citado por Kaewpet (2009), alguns métodos dão excessiva atenção às necessidades linguísticas, enquanto mais atenção deveria ser dada a como os alunos aprendem. Os autores sugerem que uma abordagem baseada no processo de aprendizagem é o melhor caminho para levar o aprendiz do ponto de partida, a sala de aula, até o ponto alvo, a prática. A proposta tem duas vertentes, a necessidade da aprendizagem e a necessidade do alvo a ser atingido com o que se aprende.

As necessidades alvo são definidas como “o que o aprendiz precisa fazer em uma situação específica”. Dividem-nas em três categorias: necessidades, lacunas e interesses. As necessidades são “o que o aprendiz precisa saber a fim de funcionar efetivamente na situação alvo” (HUTCHINTON E WATERS, 1987, p. 54, apud KAEWPET, 2009). 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, p. 2, apud KAEWPET, 2009). As necessidades de aprendizagem, por sua vez, referem-se ao que são os aprendizes, cujos fatores são seu

nível sociocultural, idade, gênero, conhecimento especializado de conteúdos, atitudes em relação à língua inglesa e a cultura a ela relacionada. Tais fatores são determinantes e devem ser levados em conta dentro do processo de ensino e aprendizagem.

A proposta de Hutchinson e 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 as necessidades, ou seja, o bom desempenho em situações de comunicação no ambiente de trabalho, e 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, mas, ao mesmo tempo, preencher as lacunas geradas por uma restrita aplicação dos materiais didáticos que temos à disposição.

Este capítulo pretendeu apresentar obras de relevância na área de *corpora* e de análise de necessidades que descreveram diversos contextos profissionais e diferentes registros, relacionados à utilização de materiais de ensino de línguas. O capítulo a seguir descreve os passos metodológicos relativos às fases preliminar e de seleção definitiva dos *corpora* a serem utilizados nos resultados deste trabalho.

5. METODOLOGIA

Neste capítulo, apresentamos elementos que apoiaram a metodologia empregada para o desenvolvimento do trabalho. Na primeira parte, a que denominaremos contexto de pesquisa, relatamos informações sobre a instituição em que ela foi realizada, a Faculdade de Tecnologia de São Paulo, bem como o perfil das alunas do curso de Secretariado e Automação de Escritórios e das secretárias de diferentes empresas que forneceram subsídios para o levantamento inicial. Em seguida, apresentamos o questionário (cf. Anexo 1) aplicado via rede que serviu como instrumento de coleta de dados em larga escala. Na segunda parte deste capítulo, ou fase de seleção dos *corpora*, destacaremos os *corpora* que compuseram esta pesquisa: o *corpus* de referência, o *British National Corpus*, e os *corpora* de estudo, o *American National Corpus* e o *Business English Corpus*. Serão analisados também os procedimentos utilizados no levantamento de padrões linguísticos e das linhas de concordância para o estudo.

5.1. CONTEXTO DE PESQUISA

5.1.1. A instituição

A Faculdade de Tecnologia de São Paulo, fundada no ano de 1970, é uma faculdade pública, administrada pelo Centro Paula Souza, órgão ligado diretamente ao Governo do Estado de São Paulo (foto na Figura 1). Contava, na ocasião de sua fundação, com cursos apenas na área de Ciências Exatas, formando técnicos em nível superior em Edifícios, Mecânica de Precisão e Informática, entre outros. Foi somente no ano de 1991 que o primeiro curso na área de humanidades foi introduzido, foi criado o curso de Automação de Escritórios e Secretariado (AES), uma mescla de

disciplinas administrativas, técnicas e línguas. O segundo curso criado nesta mesma área foi o curso de Turismo, implantado no ano de 2006.



FIGURA 1: CAMPUS DA FACULDADE DE TECNOLOGIA DE SÃO PAULO

5.1.2. Os alunos

A orientação profissional dos alunos/alunas da Faculdade de Tecnologia de São Paulo muito destacada e a preocupação com a colocação no mercado de trabalho parece ter contribuído favoravelmente para a adesão de várias alunas à nossa proposta de uma entrevista para a coleta inicial de dados.

Recrutamos seis alunas do sexto e do sétimo semestres do curso de AES, também profissionais atuantes em grandes empresas na cidade de São Paulo, das quais quatro ocupavam a função de secretária e duas, de estagiária. O grupo, com faixa etária entre 20 e 25 anos, lidava com toda a rotina secretarial em nível de gerência e diretoria.

Outras quatro profissionais que compuseram o quadro de respondentes foram recrutadas a partir de contatos pessoais da área secretarial. Três delas atuam em empresas de grande porte e uma é secretária pessoal de um *pool* de executivos. Todas têm atuação profissional na cidade de São Paulo. A faixa etária desse segundo grupo varia de 40 a 60 anos de idade, aproximadamente.

5.1.3. O curso

O curso de Automação de Escritórios e Secretariado da Faculdade de Tecnologia de São Paulo foi iniciado em 1991, como o primeiro curso na área de humanidades da instituição. Ele é uma mescla de disciplinas administrativas, técnicas (IT) e de línguas (o português e línguas estrangeiras), o que fez dele um modelo inovador, muito diferente daqueles presentes na época, que não possuíam a mesma diversidade de disciplinas em sua grade curricular.

Apesar de algumas reformulações em sua grade geral, a disciplina de língua inglesa do curso não sofreu alterações significativas ao longo dos últimos anos. Ela exige uma carga horária total de 320 horas, com aulas ministradas ao longo de seis semestres, nos períodos diurno ou noturno. Há grande procura do curso por estudantes do sexo feminino, por se tratar de um curso tradicionalmente voltado para esse público. Porém, nos últimos anos, observou-se o crescimento da procura por parte de rapazes, na medida em que as disciplinas do curso também favorecem o seu ingresso em outras funções no mercado de trabalho, em áreas como administração, marketing e informática. A proporção é de aproximadamente 3 a 4 rapazes em salas com número aproximado de 40 estudantes, ou seja, um valor entre 7,5% e 10% de alunos do sexo masculino em relação ao total de alunos.

5.1.4. Sujeitos das pesquisas

Os depoimentos iniciais foram coletados de alunas do curso de AES da FATEC-SP, atuando na área de Secretariado, e de secretárias profissionais com vários anos de experiência. 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 os primeiros passos do levantamento. Devido à dificuldade e morosidade do processo, decidimos repensar o caminho a ser trilhado.

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, isto é, fácil demais, não pode oferecer solução aos nossos problemas. Isso ficou evidente ao se dar conta de que tínhamos uma verdadeira mina de ouro de informações à nossa disposição: as alunas profissionais do próprio curso, com as quais se poderiam discutir problemas, limitações e situações as mais diversas envolvendo o uso da língua inglesa, para aplicação no ambiente de trabalho.

Continuamos então conversando informalmente com as alunas profissionais, nos tornamos em alguns casos, amigos, ou pelo menos muito próximos de muitas delas. 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. Quanto ao processo de participação ativa dos grupos nas instituições de ensino, incluindo-se aí professores e alunos, Imbernón destaca que:

“O professor ou a professora não deveria ser um técnico que desenvolve ou implementa inovações prescritas, mas deveria converter-se em um profissional que deve participar ativa e criticamente no verdadeiro processo de inovações e mudança, a partir de e em seu próprio contexto, em um processo dinâmico e flexível” (IMBERNÓN, 2009, p. 23).

Inicialmente, montamos um banco de dados com seis alunas profissionais. Como talvez pudéssemos contar com mais participantes, decidimos deixar espaço para pessoas de fora da faculdade. A ideia era contar com depoimentos de profissionais mais experientes, com mais tempo no mercado de trabalho, para termos uma mescla que geraria um parecer mais equilibrado. Esse segundo grupo, de quatro secretárias, também teve encontros agendados. 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.

Ativemo-nos apenas ao que era mencionado, ou seja, as tarefas executadas com língua inglesa, os registros utilizados, os contatos com as diferentes áreas feitas e os tipos de comunicação usados para o desempenho das atividades.

As perguntas do entrevistador eram gerais e deixavam espaço para que as entrevistadas falassem de suas atividades. Quando faziam uma pausa, o entrevistador comentava as observações das depoentes e pedia 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 feitos pelas entrevistadas, com os respectivos registros e os tipos de comunicação utilizados na execução da atividade. Acreditamos que os depoimentos permitiram o elenco das atividades secretariais de forma satisfatória. Eles foram ponto de partida fundamental para o desenvolvimento da fase seguinte, a de elaboração do questionário para aplicação via rede.

Um exemplo dos benefícios obtidos com os depoimentos foi a inclusão de algumas atividades não anteriormente relacionadas, como administrar estoque, contabilidade e orçamento, devido a depoimentos originados da área financeira em geral. Outro exemplo é a inclusão da atividade lidar com questões legais, algo aparentemente novo na vida profissional da secretária. A atividade foi listada com base em um depoimento que revela o envolvimento da secretária com a vida jurídica de expatriados morando no Brasil.

Praticamente todas as outras menções a atividades foram muito diretas e explícitas, como por exemplo: organizar agenda, atender telefonemas, recepcionar clientes ou visitantes do exterior, consultar a rede para informações gerais, enviar e-mails, atendimento ao cliente, e assim por diante.

Os ramos profissionais listados no questionário, na questão 3, foram elencados com base em lista de ramos do SEBRAE (Serviço Brasileiro de Apoio às

Micro e Pequenas Empresas). As áreas e cargos listados para as questões 4 e 5, respectivamente, foram selecionados a partir de troca de informações e conhecimentos entre profissionais de secretariado e professores dentro da própria instituição.

Em princípio, pensamos novamente em utilizar os serviços de departamento de estágios para a aplicação do questionário, que seria enviado pela internet. Mas devido às dificuldades encontradas na fase exploratória, nos voltamos para outras possibilidades. Em encontros formais, como reuniões pedagógicas e administrativas, e informais, com professores de outras áreas, passamos a trocar informações sobre a pesquisa e as possibilidades para a continuidade do projeto. Uma preocupação, naquele momento, envolvia o ritmo moroso dos contatos com a direção e com os Departamentos de Recursos Humanos das empresas cadastrados na Faculdade de Tecnologia de São Paulo para a aplicação do questionário definitivo, que estava em fase final de elaboração. Em meados de 2011, um dos professores da área de técnicas em Secretariado nos ofereceu a possibilidade de um contato com a diretoria do Sindicato das Secretárias do Estado. Fizemos contato imediato e, mediante uma carta de apresentação elaborada pela direção do órgão, tivemos acesso rápido a centenas de secretárias bilíngue.

5.1.5. Questionário via rede

O questionário foi elaborado com acompanhamento e suporte do grupo de pesquisa GELC (Grupo de Estudos em Linguística de *Corpus* da PUC-SP). O instrumento de coleta foi definido com quatro blocos distintos e oito perguntas, das quais sete eram perguntas de múltipla escolha e uma, aberta. O primeiro bloco solicitava informações pessoais, como gênero, e idade (questões 1 e 2). O segundo bloco solicitava informações sobre o ramo de atividade da profissional e o cargo que ocupava na empresa. O terceiro bloco solicitava informações sobre a área com quem mantinham contato direto e se o contato era em maior número, proporcional ou em

menor número de falantes nativos (questões 5 e 6). O último bloco solicitava informações sobre as atividades mais frequentes desempenhadas com língua inglesa e quais registros e tipos de comunicação eram utilizados para a sua execução (questões 7 e 8; cf. questionário completo no Anexo 1).

Obtivemos aproximadamente 2.000 questionários respondidos. As respostas do questionário foram gravadas em planilha eletrônica (Excel), o que simplificou a tabulação dos dados. No entanto, foi necessário efetuar alguns ajustes na planilha de respostas para que fosse passível de ser utilizada pelo programa SPSS de análise estatística, como por exemplo, como a adaptação das questões com respostas abertas.

Com o SPSS, identificamos a frequência das respostas e efetuamos cruzamentos entre os itens dos questionários. Foi aplicado o teste de qui-quadrado (procedimentos *Crosstabs*) para sabermos o nível de significância estatística das respostas. As respostas abertas obtidas pelas questões 7 e 8 do questionário, como citado acima, sofreram um recorte que selecionou as atividades secretariais mais importantes e frequentes e os tipos de comunicação mais utilizados para o seu desempenho.

Neste capítulo foi apresentada a primeira fase da metodologia empregada na pesquisa, incluindo o contexto, os sujeitos, os instrumentos de coleta de dados com seus segmentos e funções. A seguir, apresentamos a segunda etapa; os critérios de seleção e descrição dos *corpora* e sua manipulação para levantamento de palavras-chave e linhas de concordância a serem utilizadas na composição dos modelos de ensino.

5.2. SELEÇÃO DOS *CORPORA*

A seguir, passamos à seleção de *corpora*, levantamento léxico-gramatical, base para a elaboração dos modelos citados com os registros destacados Estaire e

Zánon (1994); Berber Sardinha (2011). O critério para sua composição: agrupamento de atividades expressivamente votadas envolvendo diferentes habilidades. Porém, novas composições poderão ser feitas, dependendo da necessidade ou objetivo da aula. As atividades propiciam a vivência ou dramatização de situações de comunicação profissionais com base em um *corpus* de língua real, autêntica, o que, conseqüentemente introduz as participantes a situações de comunicação muito próximas do que poderíamos chamar de genuínas, em algo muito próximo de sua realidade na empresa.

5.2.1. Definição dos *corpora*

Esta etapa consistiu da seleção e coleta de *corpora*, tipos de textos orais ou escritos, identificados como importantes pelo público-alvo. O levantamento indicou cinquenta atividades profissionais com os registros correspondentes, o que permitiu uma coleta direcionada a partir dos resultados. Os Registros são: 1) linguagem oral pessoal; 2) linguagem telefônica, 2) linguagem escrita, em especial e-mails e cartas, 3) linguagem escrita representada por relatórios administrativos e financeiros. Os *corpora* selecionados são o *American National Corpus* (ANC) para linguagem oral, o *Business English Corpus* (BEC), organizado por Mike Nelson, composto por *subcorpora* de e-mails profissionais institucionais, reuniões e cartas comerciais, e um terceiro *corpus*, o *CBC/Corporati* (PUSCHMANN, 2010), composto por blogs.

Modo escrito	Nº de Textos	Nº de Tokens (palavras)
Relatórios Anuais	3	34.537
Cartas Comerciais	94	26.793
E-mails	202	28.857
Telefonemas	89	30.414
Reuniões	5.697	126.243
Total:	6.085	246.844

QUADRO 1: COMPOSIÇÃO DO *BUSINESS ENGLISH CORPUS*

A proposta está centrada em parte no uso de grandes *corpora*, e tem como

peça-fundamental as palavras-chave obtidas com a ferramenta *WordSmith 6.0* utilizada para levantar padrões de uso e de frequência. *Classroom concordancing*, como é conhecida a atividade, fundamenta-se no uso de concordâncias, que são listagens de palavras de um *corpus*, ladeadas por porções de textos em que ocorrem feitas por computador. As listas de palavras são também recursos para análise linguística Berber Sardinha (2009) necessárias para desenvolvimento de nossa proposta. A concordância permite uma coleta rápida e em larga escala das diversas formas da linguagem natural como é utilizada pelos nativos do idioma. Ela tem também um papel importante para trabalho com textos de diferentes mídias (tradicionais) como jornais e revistas bem como com textos obtidos via rede.

Modo falado	Nº de Textos	Nº de Tokens (palavras)
Conversas	8.646	202.016
Total:	8.646	202.016

QUADRO 2: COMPOSIÇÃO DO *AMERICAN NATIONAL CORPUS – CHARLOTTE*

Outra fonte importante de estudo como vimos são os textos da rede e os e-mails institucionais. Os primeiros nos fornecem padrões linguísticos, como colocações, e clusters que podem ser utilizados em atividades de leitura e produção escrita seguindo os modelos observados nos próprios textos. Os e-mails por sua vez, permitem produção de atividades de leitura e prática escrita com base em colocações, um dos pilares do ensino com *corpora*. Berber Sardinha (2004, 2011).

Modo escrito		Nº de Tokens (palavras)
Número de blogs	137	
Postagens	12.301	
<i>Tokens</i> (palavras)		6.858.959
Total:		6.858.959

QUADRO 3: COMPOSIÇÃO DO *CORPUS CBC/CORPORATI* DE BLOGS

Os quadros apresentados nesta seção descrevem a composição dos *corpora* de estudo utilizados na pesquisa: o *Business English Corpus* (Quadro 1), o *American National Corpus - Charlotte* (Quadro 2), e o *corpus CBC/Corporati* de blogs (Quadro 3). Adicionalmente, o corpus de referência utilizado na pesquisa, o *British National*

Corpus-World, tem o total de *tokens* (neste caso, incluindo a pontuação) mostrado no Quadro 4.

Modo escrito e falado	Nº de <i>Tokens</i> (inclui pontuação)
Diversos registros	110.691.482
Total:	110.691.482

QUADRO 4: COMPOSIÇÃO DO *BRITISH NATIONAL CORPUS-WORLD*

5.2.2. Levantamento de colocações e coligações

Nos *corpora* descritos na seção anterior, foram realizadas diversas buscas de palavras-chave e de combinações lexicais, levantadas por meio de linhas de concordância, com fins distintos. O ANC-Charlotte foi utilizado no desenvolvimento de tarefas que envolvem habilidade oral. O BEC, por sua vez, foi usado no desenvolvimento de tarefas que envolvem habilidades oral, escrita e de leitura. O *corpus* de Blogs foi utilizado no desenvolvimento de tarefas que envolvem habilidade escrita.

Para o levantamento das combinações lexicais utilizadas na composição das atividades, seguimos os seguintes passos metodológicos:

- 1 – Elaboração de listas de palavras dos *corpora* ANC, utilizado para a linguagem oral pessoal; e BEC, para a linguagem oral ao telefone e para a linguagem escrita, que abrange e-mails, cartas comerciais e relatórios administrativos; e *CBC/Corporati* de blogs, no modo escrito.
- 2 – Extração de palavras-chave a partir do confronto dos *corpora* de estudo citados com o *corpus* de referência, o BNC-W;
- 3 – Elaboração de linhas de concordância para levantamento de colocações e coligações envolvendo as palavras-chave destacadas em cada área. Foram priorizados os substantivos e os verbos com carga semântica relacionada à área administrativa e secretarial.
- 4 – Para a criação das listas de palavras, de palavras-chave e do

levantamento das linhas de concordância foi utilizada a ferramenta eletrônica *WordSmith Tools* 6.0 com o procedimento *log-likelihood*, recurso do software.

Nesta segunda parte da metodologia, destacamos a seleção dos *corpora* de estudo e de referência e os procedimentos de coleta para uso na composição dos materiais, necessários para a obtenção dos resultados da pesquisa, apresentados a seguir.

6. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS DADOS

Neste capítulo, apresentamos os dados resultantes das entrevistas realizadas no início do processo e da aplicação do questionário enviado ao Sindicato das Secretárias do Estado de São Paulo, via internet.

A sequência inicial abrangeu dez secretárias bilíngues, sendo seis alunas atuantes e quatro secretárias bilíngues experientes. Já os questionários enviados via rede tiveram um retorno de 203 questionários respondidos, em um universo de aproximadamente 2.000 secretárias, dos quais 195 foram considerados válidos e foram utilizados para o levantamento dos dados.

Em seguida, apresentamos e discutimos os levantamentos feitos baseados nos *corpora* de estudo e de referência com a utilização do *WordSmith Tools 6.0*, palavras-chave e linhas de concordância.

6.1. RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO

A seguir, destacamos as sequências que deram origem ao elenco de atividades utilizadas na elaboração do questionário aplicado em larga escala. Algumas menções são bastante diretas e explícitas, outras, indiretas; fazem referência a uma determinada área de atuação. Esse processo permitiu o levantamento, como citado acima, de 50 atividades secretariais (cf. Tabela 1).

As falas das seis respondentes que faziam referência explícita às atividades desempenhadas pelas profissionais, isto é, as citações categóricas, foram listadas/anotadas. Alguns exemplos de atividades são organização de agenda, realização de reservas de hotéis e transporte e consultas via internet. Adicionalmente, três atividades foram obtidas a partir de leitura de obra de administração. São elas: administrar conflitos no ambiente departamental, administrar a rede informal de comunicação da empresa e negociar em situações de greve (TORQUATO, 1998).

Nosso conhecimento da rotina secretarial, especialmente em função do contato direto que temos com as alunas profissionais em seu dia-a-dia na faculdade, possibilitou a definição de algumas dessas atividades. Por exemplo, menções diretas como agendar compromissos em geral, atender telefone para recados, acessar a rede, reservar hotéis, restaurantes e passagens, elaborar relatórios e boletins informativos, atender clientes, recepcionar clientes e visitantes do exterior, informar visitantes sobre serviços e programas na cidade de São Paulo, assessorar reuniões, entrevistar candidatas à vaga de emprego, fazer cotações de preços na rede, organizar viagens ao exterior, assessorar uso de tecnologia foram explicitamente mencionados, portanto, ganharam espaço no questionário recebendo o próprio título destacado pelas respondentes.

Atividades como administrar serviços contábeis, estoque de produtos, estoque de materiais de escritório, orçamentos e serviços bancários tiveram seus títulos mantidos por representarem atividades muito específicas dentro da área financeira. As atividades envolvendo compra e venda de produtos foram listadas em função da relevância da área dentro das organizações comerciais. As atividades contratar *catering* e participar de eventos fora da empresa, apesar de pouco enfatizadas, foram listadas por estarem normalmente relacionadas à organização de eventos em geral, função relativamente comum na área secretarial.

Outras atividades relacionadas às áreas da administração e da comunicação, apesar de pouco enfatizadas, foram listadas para a composição de um leque maior de opções para a fase seguinte.

N	Atividade
1	Acessar rede para informações de interesse da empresa
2	Assessorar processos de comunicação da empresa
3	Assessorar atendimento ao cliente
4	Assessorar na criação de normas internas da empresa
5	Assessorar em questões de RH
6	Assessorar expatriados em sua vida social no Brasil
7	Assessorar reuniões em inglês
8	Adm. atividades contábeis: relatórios de custos, prestação de contas
9	Adm. atividades secretariais: agendas, contatos telefônicos
10	Administrar conflitos no ambiente da empresa (*)
11	Adm. fluxo de distribuição e estoque de produtos
12	Adm. estoque de materiais de escritórios
13	Adm. rede informal de comunicação da empresa (*)
14	Adm. orçamentos e assuntos de ordem financeira
15	Adm. serviços bancários: contas a pagar, investimentos, aplicações
16	Candidatar-se à vaga de emprego
17	Contratar serviços de buffet (<i>catering</i>)
18	Coordenar projetos em diferentes áreas da administração
19	Discutir e encaminhar serviços de manutenção do departamento
20	Discutir e encaminhar mudanças no <i>layout</i> do departamento
21	Elaborar relatórios da administração geral
22	Elaborar e revisar boletins informativos da empresa
23	Entrevistar candidatas à vaga secretarial e adm.
24	Fazer ou assessorar uso de tecnologia: data show, projetores
25	Fazer cotação de preços de produtos e serviços
26	Fazer divulgação da empresa na mídia
27	Fazer seleção de fornecedores
28	Informar visitantes sobre eventos culturais na cidade
29	Informar visitantes sobre atividades de lazer
30	Lidar com dados estatísticos com leitura e elaboração de relatórios
31	Lidar com questões legais envolvendo funcionários
32	Lidar com questões legais envolvendo outras empresas
33	Negociar em situações de greve na empresa (*)
34	Organizar ciclos de aperfeiçoamento de funcionários da adm.
35	Organizar eventos promocionais de produtos e serviços da empresa
36	Organizar processos de seleção de secretárias e assistentes
37	Participar de eventos fora da empresa: recepções, almoços, jantares
38	Participar de processo de compra de produtos e serviços
39	Participar de processo de venda de produtos e serviços
40	Participar de treinamento profissional na área secretarial
41	Recepcionar clientes externos do exterior
42	Recepcionar visitantes (não clientes) do exterior
43	Relacionar-se com o mercado financeiro via rede mercado de ações
44	Supervisionar assistentes e recepcionistas
45	Contratar serviços de transporte para <i>staff</i> da empresa e visitantes
46	Elaborar e avaliar cartas de apresentação de candidatas à vaga de emprego
47	Elaborar e avaliar CVs de candidatas à vaga de emprego
48	Fazer reservas de hotéis, restaurantes e passagens aéreas
49	Informar visitantes sobre serviços e direções na cidade
50	Organizar viagens ao exterior

(*) Atividades selecionadas com consulta de livros com descrição de cargos e atribuições secretariais.

TABELA 1: ELENCO DAS ATIVIDADES LISTADAS NO QUESTIONÁRIO (QUESTÃO 7)

Apresentamos a seguir as tabulações das respostas às questões envolvendo gênero, idade, ramo de atividade, cargo ocupado e áreas de relacionamento dos respondentes do questionário aplicado em ampla escala. Como dito acima, tivemos um retorno de 203 questionários, com 195 questionários válidos.

Gênero	Número
Feminino	193
Masculino	2
Total	195

TABELA 2: GÊNERO DOS RESPONDENTES

Observamos na Tabela 2 a presença expressiva de profissionais do sexo feminino em relação ao sexo masculino. Mostra a consolidada predominância de mulheres atuando na área no Brasil. Foram 193 mulheres e apenas 2 homens, entre o total de respondentes.

Idade	Frequência
Até 20	1
21 a 30	52
31 a 40	55
41 a 50	62
Mais de 50	25
Total	195

TABELA 3: IDADE DOS RESPONDENTES

Observamos na Tabela 3 um equilíbrio entre as secretárias que se encontram na faixa de 21 a 30 anos, 31 a 40 anos e 41 a 50 anos de idade, seguida pelas que contam com mais de 50 anos. Um número muito baixo refere-se à faixa que vai até os 20 anos de idade, inexpressivo no cômputo geral.

Ramo	Frequência
Jurídico	20
Bancário	12
Auditoria contábil	11
Informática	11
Finanças	9
Farmacêutico	8
Metalúrgico	7
Construção civil	5
Engenharia	5
Químico	5
Turismo	5
Automobilístico	4
Clínica	3
Maquinaria	3
Transportes	3
Ag. publicidade	3
Alimentos	2
Calçados	2
Concessionária de autos	2
Telecomunicações	2
Têxtil	2
Bebidas	1
Concessionária de serviços	1
Eletrodomésticos	1
Total	127

TABELA 4: RAMOS DE ATIVIDADE DA EMPRESA

Verifica-se na Tabela 4 que as áreas de atividade mais expressivas para as secretárias referem-se aos ramos jurídico, bancário, TI, financeiro, de auditoria e farmacêutico. Diversas outras áreas, porém, vêm logo a seguir, com números relativamente próximos dos principais ramos. Este fato nos alerta para a necessidade de uma abordagem mais diversificada de vocabulário, utilizado na composição das atividades de ensino e, ainda, de *corpora* mais gerais.

Ramo de atividade (outros)	Frequência
Área de serviços	27
Comércio varejista	11
Área de educação	10
Área industrial	9
Órgãos públicos	7
Comércio atacadista	4
Total	68

TABELA 5: OUTROS RAMOS DE ATIVIDADE MENCIONADOS

Abrimos espaço no questionário para respostas diferentes dos ramos de atividade profissional listados com base na lista do SEBRAE. Elencamos ramos de atividade diferentes (Tabela 5) e pôde-se verificar predomínio de serviços e comércio varejista, o que sugere mais uma vez a necessidade de diversificação do léxico na composição dos materiais para a prática do idioma. Os outros ramos destacados foram comércio atacadista, área industrial, área de educação e órgãos públicos, com votação menos expressiva.

Cargo	Frequência
Secretária diretoria	103
Secretária gerência	16
Assistente administrativo	11
<i>Personal Assistant (PA)</i>	4
Não sabe	1
Total	135

TABELA 6: CARGOS OCUPADOS PELOS RESPONDENTES

Observamos na Tabela 6 votação altamente expressiva de secretárias de diretoria, seguida por secretárias de gerência e assistentes. As categorias secretárias de diretoria e secretárias de gerência apresentam especial interesse para a pesquisa pelo fato de representarem o topo da carreira secretarial. O número representado pelas secretárias de diretoria é destacadamente superior quando comparado aos outros; talvez isso se deva ao fato de um número maior de secretárias do alto escalão ter tendência à filiação no Sindicato das Secretárias do Estado de São Paulo. É algo plausível, determinado pela experiência de profissionais normalmente mais velhas e propensas à participação em questões de relevância na área, como questões legais e trabalhistas, por exemplo.

Outros cargos	Frequência
Secretária departamento/presidência/executiva	21
Administração geral	15
Assistentes diversos/recepcionistas	14
Secretária bi/trilíngue	5
Secretária escola/cursos/religiosa	3
Consultores/as	2
Total	60

TABELA 7: OUTROS CARGOS MENCIONADOS PELOS RESPONDENTES

Abrimos espaço no questionário para respostas diferentes daquelas elencadas na categoria de cargo (cf. Tabela 7). Levantamos seis cargos a partir das menções feitas pelas respondentes. A maioria das respostas foi a de secretária de departamento, da presidência e executiva, além de suporte à administração geral. O primeiro não difere muito dos cargos em destaque na questão anterior, ou secretária de diretoria e da gerência. Porém, a referência à área da administração geral sugere a abrangência da presença da profissional, atuante em segmentos distintos da organização. Os outros cargos listados, com votação menos expressivas, foram: secretária de escola, de cursos e religiosas, secretária bilíngue e trilíngue, consultores e assistentes diversos e recepcionistas.

Área	Frequência
Atendimento ao cliente	31
Finanças	23
Recursos humanos	12
Tecnologia da informação	11
Marketing	8
Contas a pagar	8
Comércio exterior	6
Contabilidade	4
Produção	3
Relações públicas	3
Expedição	2
Total	111

TABELA 8: ÁREAS DE ATUAÇÃO DOS RESPONDENTES

Observamos na Tabela 8 uma votação expressiva, entre as áreas de atuação dos respondentes, para atendimento ao cliente e finanças. Isso representa uma importante presença da profissional em duas frentes distintas, porém, essenciais na organização.

O atendimento ao cliente exige dela grande capacidade de comunicação e de domínio de língua estrangeira, quando se tratar de contato com o exterior, ou com o expatriado no Brasil, atuando na sua ou em outra empresa. A área de finanças, por sua vez, pede capacidade de compreender números, mesmo que essa exigência não seja

num nível técnico específico e em profundidade. Alguns depoimentos iniciais dão suporte a essa ideia. Podemos observar que a presença da secretária e de seus conhecimentos de língua inglesa, envolvendo finanças, contabilidade ou outros assuntos técnicos mais gerais, podem ter relevância em seu desempenho profissional. A secretária é solicitada com relativa frequência a interagir com departamentos que lidam com temas específicos, o que pede uma combinação de habilidade linguística e familiaridade com algum tipo de ciência, como a contábil, a econômica ou outra qualquer.

Sem dúvida, essa é mais uma informação útil em nosso processo de composição de atividades de ensino. As áreas de RH e TI tiveram votação relativamente expressiva e serão igualmente consideradas dentro do processo de organização do curso, com presença de léxico obtido do *corpus* de relatórios administrativos.

Área de atuação (outras)	Frequência
Todas	40
Administração geral	20
Área comercial	9
Área técnica	3
Área jurídica/auditoria	2
Comunicação	0
Total	74

TABELA 9: OUTRAS ÁREAS DE ATUAÇÃO DOS RESPONDENTES

Abrimos também espaço no questionário para respostas diferentes das observadas em áreas de atuação. Listamos seis áreas distintas que tiveram votação expressiva, na Tabela 9. A área mais destacadamente mencionada foi *todas*, sugerindo ou confirmando a impressão inicial de que a profissional de secretariado tem realmente atuação que abarca praticamente todos ou quase todos os segmentos da organização.

A segunda votação mais expressiva refere-se à área de administração geral, o que vem ainda confirmar a abrangência de sua presença e atuação. A área comercial

teve votação pouco expressiva.

Os resultados desses dados, somados aos anteriores, permitem uma visão interessante do estado atual da profissão secretarial. As teorias modernas que mencionam o papel dessa profissional nas grandes organizações, como apontadas em Torquato (1998), parecem se confirmar. Seu desempenho envolve, como citado anteriormente, bons conhecimentos de língua, capacidade de comunicação com diferentes escalões e áreas da empresa, grande versatilidade para lidar com as necessidades de clientes internos e externos, bem como com um grau de conhecimento técnico que a habilite a lidar com números. O social, o técnico e o administrativo parecem andar juntos nessa jornada, como um desafio permanente a elas.

O programa SPSS, por meio do recurso *Crosstabs*, em geral, não indicou significância para as respostas envolvendo as categorias, gênero, idade, ramo, cargo e área por atividade e meios de comunicação, bem como para as respostas envolvendo contatos com nativos e não nativos, por nacionalidade. Isto é, independentemente do gênero, da idade, do ramo, do cargo e da área de atuação, as atividades e os meios de comunicação mais votados se repetiram.

Os únicos destaques em nível de significância apontado pelo programa, chi-square abaixo de 0,05, são as sequências: gênero por atividade, com destaque para reservas de hotéis e organização de viagens, porém sem relevância no cômputo geral das atividades mais votadas; gênero por meio de comunicação, com um único voto dado por secretário para o meio de comunicação teleconferência, número também inexpressivo no cômputo geral relativo aos tipos de comunicação pesquisados; e idade por veículo de comunicação, na faixa etária de 31 a 40 anos e de 41 a 50 anos, em relação à atividade de leitura de revistas de negócios, o que sugere uso desse tipo de veículo para cursos com presença expressiva desse público, normalmente pessoas mais velhas em busca de reciclagem profissional, o que acreditamos seja algo raro em nosso curso.

A seguir estão ramos de atuação em relação aos tipos de comunicação, com certo destaque para o telefone na área bancária e as revistas de negócios na área de serviços. Os números observados, contudo, são baixos, o que nos leva a concluir que não há uma diferença real que determine especial atenção a esse meio em detrimento dos outros.

Por fim, outra diferença com certa significância refere-se aos cargos por atividade, em que as secretárias de diretoria são maioria, desempenhando as atividades organização de viagens e assessoramento de reuniões em inglês, porém, os números não são expressivos o bastante para afetar a seleção dos *corpora*. A variação da numeração ocorre em função da possibilidade da ocorrência de respostas múltiplas. No Anexo 2, essa análise se aprofunda com a verificação detalhada por categorias.

Respostas	N
Administrar atividades secretarias: 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
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. serviços	10
Informar visitantes sobre serviços e direções na cidade	10
Administrar rede informal de comunicação	9
Coordenar projetos da administração	9
Candidatar-se à 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 com elaboração de relatórios	4
Organizar processos de seleção de secretárias	4
Assessorar na criação de normas internas	3
Entrevistar candidatas à 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 <i>layout</i> 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 10: ATIVIDADES MAIS VOTADAS, POR ORDEM DE FREQUÊNCIA

Analisando a Tabela 10, percebemos na categoria correspondente às atividades (questão 7 do questionário) 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 ganhado espaço. Suas responsabilidades com os expatriados e visitantes na empresa são expressivos, segundo os dados apontados pela pesquisa – não apenas a recepção, mas também o acompanhamento das necessidades mais essenciais dos que vêm ao Brasil para estadas mais longas.

Ao mesmo tempo, percebemos que atividades básicas e tradicionais, como os contatos telefônicos gerais, a organização de agendas e as reservas de hotéis e de passagens aéreas continuam ocupando espaço na vida diária das profissionais. O estudo mostra igualmente que a secretária bilíngue vem acumulando funções. Não deixou as incumbências mais triviais e, ao mesmo tempo, acumula papéis nas áreas sociais e de comunicação.

Respostas	N
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
Total	66

TABELA 11: OUTRAS ATIVIDADES POR ORDEM DE FREQUÊNCIA

Na sequência correspondente às outras atividades, com espaço aberto a outras opções, registramos, mais uma vez, predominância de atividades sociais e administrativas (cf. Tabela 11). As atividades de apoio a visitantes do exterior e redação e leitura de relatórios são importantes. A primeira engloba diferentes atividades básicas da área, como reservas em geral e agendamentos e, ao mesmo tempo, acompanhamento social do visitante, que forma um conjunto de atividades que

se complementam. A segunda aponta o relatório como documento importante dentro da organização no tocante à atividade secretarial.

Respostas	N
Telefone	116
E-mail/MSN/chat	105
Contato direto, face a face	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
Total	416

TABELA 12: TIPOS DE COMUNICAÇÃO MAIS UTILIZADOS

Na Tabela 12, que apresenta a categoria dos tipos de comunicação mais utilizados (questão 8 do questionário), 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 para atendimento ao cliente, atividade normalmente desempenhada via telefone. Isso mostra a importância do correio eletrônico para a comunicação na empresa moderna.

Prática escrita e leitura de sites e cartas vêm a seguir com relativa importância. Os meios de comunicação tradicionalmente utilizados na empresa, como o telefone, o e-mail e os contatos pessoais, são acompanhados pelo maior uso da internet, o que confirma a importância desse uso da linguagem para o mundo do trabalho hoje, que pode constituir-se também em importante fonte de pesquisa e de materiais utilizáveis na área de ensino.

6.2. OS PAPÉIS SECRETARIAIS HOJE

Repensando todo o processo vivenciado, desde os questionamentos iniciais e

os primeiros passos de nossa pesquisa até os números finais, percebemos o quanto caminhamos e imaginamos o que o futuro nos reserva, haja visto ser a área de ensino um caminho que exige permanente e incansável observação, envolvendo retomadas constantes. Torna-se parte integrante de um mundo em ebulição, em busca de respostas para seus problemas a cada dia.

Os primeiros depoimentos mostraram que coisas novas estão acontecendo na área secretarial. Apesar de a tradição se manter, pelo fato de a atividade organização de agenda ter sido expressivamente votada, por exemplo, as profissionais de secretariado parecem estar cada vez mais envolvidas com as novas tecnologias e constituem-se em importantes agentes sociais e de comunicação dentro das organizações (TORQUATO, 1998). As atividades de acessar a rede para informações e a de recepção de clientes e visitantes do exterior dão uma noção clara do papel da secretária hoje nas grandes empresas. Parece ser essa uma realidade que se consolida ao longo das últimas décadas. Esse quadro certamente estimula reflexões interessantes e ações.

6.2.1. Papel administrativo

As atividades administrativas ditas “triviais”, como agendamento e atendimento telefônico, continuam ocupando espaço profissional importante, apesar de todo desempenho social e tecnológico da secretária. Essa realidade exige de nós, professores, e das instituições de ensino, que têm a incumbência de formar, uma postura equilibrada e condizente com tais necessidades.

Preparar a secretária bilíngue, hoje, exige estudo e uma revisão de seus papéis, em especial os que envolvem o uso da língua inglesa. Apesar de as novas tecnologias e as exigências relacionadas às competências em comunicação serem altamente relevantes, isso não diminui a importância dos conhecimentos mais básicos necessários em sua rotina de trabalho. Por isso, não se pode esquecer da formação básica, que ela precisa para continuar atuando satisfatoriamente nessa complexa rede

de comunicação da qual faz parte.

Apesar de organização de agenda ser uma atividade secretarial tradicional e corriqueira na vida da secretária, o que pode levar a crer ter ela menos relevância quando comparada com outras, esse gerenciamento apresenta ramificações e um tipo de complexidade que exige cuidados da parte de quem a executa. No tocante à capacidade de comunicação, inclusive em inglês, pede bom domínio de vocabulário relacionado à área de agendamento, como os padrões internacionais envolvendo datas, dias e horários que podem apresentar diferenças dependendo do tipo de inglês empregado, no caso, o inglês britânico ou o americano.

Outra exigência refere-se aos tempos verbais utilizados para agendamento de compromissos. As formas podem variar se os agendamentos são feitos em inglês ou em português. O presente contínuo com ideia de futuro é a forma mais natural para esse fim em língua inglesa, o que não acontece, normalmente, no português. Outro desdobramento importante da atividade refere-se aos contatos telefônicos e também pessoais para efetivação dos agendamentos, momento em que a habilidade oral entra em cena. As duas ações pedem fluência no idioma e podem representar grande dificuldade para a usuária da língua, em função da diversidade de *accents* no ambiente corporativo, algo que se observa hoje com o fenômeno da globalização (STOTESBURY, 2009).

Por fim, todo o aparato tecnológico disponível nas empresas, em especial o computador e a rede, está de uma forma ou de outra, a serviço dos profissionais, independentemente da atividade desempenhada. Assim, competências comunicativas, sociais e tecnológicas não abalaram o status das atividades administrativas tradicionais. São, de fato, elementos integrados e de suporte a elas, formando um todo dentro do universo profissional secretarial.

6.2.2. Papel social

As atividades envolvendo recepção de clientes e visitantes tiveram grande destaque, como pudemos observar. Estas foram atividades expressivamente votadas no questionário enviado pela internet, o que veio a coincidir com os resultados obtidos nas entrevistas realizadas com as dez secretárias participantes da fase exploratória da pesquisa. Os primeiros depoimentos foram enfáticos, destacando a atividade de recepção como função secretarial de alta frequência, que exige boa capacidade de comunicação e fluência no idioma.

Um comentário e, de certa forma, uma crítica, de uma das entrevistadas nos chamou atenção naquele momento. Ele foi relativo à falta de conhecimentos gerais das secretárias, em especial das mais jovens e também das recepcionistas destacadas para essa tarefa. A respondente destacou a importância de se haver pessoas preparadas não apenas para comunicar o trivial, mas para transmitir informações mais completas e consistentes, que poderia englobar a cultura geral do país do visitante e a do país da recepcionista.

Tanto a ênfase dada nas entrevistas quanto a expressiva votação recebida na segunda fase da pesquisa das atividades, que envolvem contatos sociais, mostram um caminho interessante no tocante ao preparo que as profissionais de secretariado poderia ou deveria receber. Os depoimentos foram bastante enfáticos e os números expressivos. O que eles trazem à tona é talvez essa nova condição profissional da secretária, a de intermediária entre as gerências ou diretorias e aqueles que as visitam, seja na condição de cliente potencial, seja na condição de cliente consolidado.

A importância social da secretária dentro das organizações pode estar crescendo justamente em função de responsabilidades desse tipo. O que mais chama a atenção é que, em especial, nas grandes corporações o inglês se tornou uma ferramenta indispensável de uma forma inquestionável, o que se percebe também em diferentes áreas de atividade humana no mundo todo (RAJAGOPALAN, 2005, apud DAMIANOVIC, 2006).

A capacidade de comunicação no idioma pelo profissional de secretariado quem recebe homens de negócio e expatriados será o mínimo exigido daqui para frente, enquanto conhecimentos gerais e culturais comunicados em inglês poderão assumir um papel diferencial na carreira e no desempenho da secretária ou da recepcionista com tal incumbência.

Na medida em que se reconhece a importância do cliente internacional, aquele que traz negócios e divisas para o país, cresce a importância da agente que os recebe, crescendo também em importância o que ela tem a dizer e o que pode comunicar. As atividades de ordem social parecem, enfim, ganhar espaço dentro do quadro profissional secretarial. Cabe às instituições preparar o terreno visando compatibilizar o conhecimento transmitido e sua aplicação no mundo real.

6.2.3. Papel tecnológico

A atividade de acessar a rede para informações de interesse da empresa foi também expressivamente votada, o que nos alerta para a necessidade de desenvolver estratégias que incluam os recursos tecnológicos e a linguagem da rede nas ações envolvendo o ensino da língua inglesa.

Não dispomos de um *corpus* de linguagem da rede, que é na verdade muito extenso e variado. Independentemente disso, tal abordagem não faz parte do escopo deste trabalho, ficando estudos que contemplam a referida área para um outro momento, no futuro.

Na verdade, o *corpus* de estudo relacionado à rede de que dispomos refere-se a postagens em Blogs. Propomos fazer uso desse *corpus* para a elaboração de tarefas que possam funcionar como um tipo de ação de fechamento para as tarefas regulares secretariais.

O grande número de atividades relacionadas à linguagem da rede nos abre um campo vasto de opções. Envolve a utilização não apenas da linguagem postal eletrônica, com os padrões, as variações e colocações em geral, mas compilações de

textos diversos, como propagandas de empresa, ofertas de produtos e serviços, além de textos completos de relatórios. Atividades podem ser beneficiadas em especial, como as que envolvem a elaboração de relatórios e a organização de viagens. Os recursos tecnológicos a que temos acesso hoje permitem um sem-número de ações que podem contribuir com o processo de ensino de línguas de forma decisiva. O desenvolvimento de tarefas que envolvem principalmente textos poderão se beneficiar desta inesgotável fonte.

Outra possibilidade refere-se à coleta e armazenagem do léxico, principalmente vocabulário de negócios, ao longo do tempo, o que permitirá a criação de um grande banco de dados reutilizável nas novas versões do curso a ser ministrado.

Nesta seção discutimos os resultados dos dados coletados nas duas entrevistas aplicadas na pesquisa. A etapa correspondente à seleção e análise lexical para a elaboração dos planos de ensino é apresentada a seguir.

6.3. SELEÇÃO LEXICAL

A seguir, passamos ao levantamento léxico-gramatical que se constituirá na base para a elaboração dos *templates*. O critério para sua composição é o agrupamento de atividades expressivamente votadas envolvendo diferentes habilidades. Adicionalmente, como citado acima, novas composições poderão ser feitas, de acordo com a necessidade ou o objetivo da aula.

As atividades propiciam a vivência ou dramatização de situações de comunicação profissionais com base em um *corpus* de língua real, autêntica, o que, conseqüentemente, introduz as participantes a situações de comunicação muito próximas de sua realidade na empresa. Por exemplo, na tarefa recepção de visitantes do exterior, estabelecemos como subtarefas recepcionar visitantes, apresentar a

empresa, informar sobre locais de cultura e lazer na cidade, dar direções na cidade e organizar um jantar de despedida. De acordo com os depoimentos iniciais das respondentes, estas são situações de comunicação comuns na rotina secretarial.

O mesmo procedimento foi seguido para o desenvolvimento dos outros quatro *templates*, exceto a de elaboração de relatórios, que teve como critério a observação. As seções história da empresa, a empresa como agente social, desempenho financeiro e planos futuros são destaques na estrutura de diversos relatórios administrativos estudados, em especial no relatório selecionado para a criação da tarefa.

6.3.1. Resultados e discussão

Conforme mencionado no capítulo Metodologia, produzimos listas de palavras por frequência de cada um dos *corpora* de estudo para posterior levantamento das palavras-chave utilizando como *corpus* de referência o BNC-W. Usou-se a ferramenta eletrônica *WordSmith Tools* 6.0 com o procedimento *log-likelihood*, recurso do software. Nas tabelas mostradas a seguir, além da palavra-chave é exibida a respectiva frequência encontrada no *corpus* e, na coluna com o símbolo “%”, a frequência da palavra-chave em relação ao total de palavras do *corpus* de estudo.

Destacamos seis palavras de expressiva frequência, que formarão a base para o levantamento de colocações. Eliminamos nesse processo de seleção as palavras-chave irrelevantes, como *subject* no *corpus* de E-mails, *date* no *corpus* de cartas comerciais e *blog* no *corpus* de postagens em blogs, por exemplo. Algumas palavras-chave do *corpus* de linguagem oral foram selecionadas apesar da menor importância, se comparadas com outras palavras no *corpus*, pela natureza funcional que propiciam situações de comunicação desenvolvidas (BIBER E CONRAD, 2009).

Listas complementares de palavras-chave de cada *corpus* de estudo

aparecem no Anexo 3 e podem ser utilizadas a qualquer momento para levantamento de novas colocações e coligações, de acordo com a necessidade da aula ou do curso (BERBER SARDINHA, 2011).

Nº	Palavra	Frequência	%
1	<i>Information</i>	50	0,19
2	<i>Contact</i>	49	0,18
3	<i>Business</i>	48	0,18
4	<i>Sales</i>	46	0,17
5	<i>Service</i>	38	0,14
6	<i>Order</i>	31	0,12

TABELA 13: PALAVRAS-CHAVE DE CARTAS COMERCIAIS

Nº	Palavra	Frequência	%
1	<i>Order</i>	53	0,18
2	<i>Information</i>	52	0,18
3	<i>Sales</i>	51	0,18
4	<i>Mail</i>	49	0,17
5	<i>Business</i>	40	0,14
6	<i>Service</i>	39	0,14

TABELA 14: PALAVRAS-CHAVE DE E-MAILS

As Tabelas 13 e 14 acima, correspondentes aos *corpora* Cartas Comerciais e E-mails do BEC, chamam atenção pela uniformidade. Excetuando-se as palavras *contact* e *mail*, temos a presença de cinco palavras-chave que se repetem nos *corpora*. São elas: *information*, *order*, *business*, *service* e *sales*. A ocorrência sugere que podemos fazer uso destas na composição de materiais de ensino quando utilizarmos um dos dois meios de comunicação em questão.

Nº	Palavra	Frequência	%
1	<i>Business</i>	217	0,17
2	<i>Information</i>	169	0,13
3	<i>System</i>	142	0,11
4	<i>Orders</i>	123	0,1
5	<i>Problem</i>	122	0,1
6	<i>Order</i>	116	0,09

TABELA 15: PALAVRAS-CHAVE DE REUNIÕES

Na Tabela 15, correspondente ao *corpus* de reuniões, observamos algumas palavras-chave também presentes nos *corpora* de cartas comerciais e e-mails. São elas: *information, business e order(s)*. Sua ocorrência em *corpora* de linguagem oral e escrita (reuniões, cartas, e-mails) com expressiva importância pode indicar sua relevância semântica dentro da área de negócios, independentemente do tipo de linguagem utilizada, oral ou escrita. O dado é importante para o desenvolvimento de situações de comunicação com o registro.

Nº	Palavra	Frequência	%
1	<i>Order</i>	95	0,31
2	<i>Problem</i>	63	0,21
3	<i>Stock</i>	34	0,11
4	<i>Get</i>	132	0,43
5	<i>Give</i>	39	0,13
6	<i>Check</i>	26	0,09

TABELA 16: PALAVRAS-CHAVE DE TELEFONE

A Tabela 16, correspondente ao *corpus* de telefone, mostra uma combinação de substantivos e de verbos. Há uma mescla representativa da linguagem envolvida (verbos) com a linguagem informacional (substantivos). A presença expressiva de formas nominais em um *corpus* de linguagem oral como o de telefone pode indicar a necessidade de troca e prestação de informações e orientações ao cliente, algo típico de ações de contatos comerciais. O resultado constitui informação útil para futuras elaborações de diálogos ao telefone, utilizados para prática da língua.

Nº	Palavra	Frequência	%
1	<i>Post</i>	7.675	0,11
2	<i>Comments</i>	6.057	0,09
3	<i>Business</i>	5.925	0,09
4	<i>Data</i>	5.089	0,07
5	<i>Team</i>	4.996	0,07
6	<i>News</i>	4.182	0,06

TABELA 17: PALAVRAS-CHAVE DE BLOGS

A presença dos substantivos *post*, *comments* e *business* como palavras-chave no *corpus* de Blogs sugere que o blog é utilizado para comunicação pessoal geral e também para contatos de ordem comercial, possibilitando o encaminhamento de atividades de ensino bem como o estímulo ao seu uso profissional entre as alunas.

Nº	Palavra	Frequência	%
1	<i>Sales</i>	226	0,36
2	<i>Market</i>	181	0,29
3	<i>Business</i>	169	0,27
4	<i>Share</i>	128	0,2
5	<i>Price</i>	107	0,17
6	<i>Programme</i>	92	0,15

TABELA 18: PALAVRAS-CHAVE DE RELATÓRIOS

Nº	Palavra	Frequência	%
1	<i>Would</i>	1081	0,54
2	<i>Think</i>	606	0,3
3	<i>Got</i>	576	0,29
4	<i>Told</i>	257	0,13
5	<i>Want</i>	215	0,11
6	<i>There's</i>	127	0,06

TABELA 19: PALAVRAS-CHAVE DE CONVERSAÇÃO

A palavras-chave listadas nas Tabelas 18 e 19, extraídas dos *corpora* de relatórios e de conversação, apresentam um contraste já esperado. O primeiro lista substantivos típicos da área de negócios, enquanto o segundo lista verbos. No *corpus* de relatórios, interessa-nos, para a composição de tarefas, as palavras *business*, *market* e *programme*, pela sua carga semântica relacionada ao desempenho das empresas. As duas primeiras estão ligadas às práticas comerciais e ao crescimento das empresas. A última, por seu turno, aos programas sociais em que as organizações de grande porte estão hoje envolvida.

No *corpus* de conversação interessa-nos em especial os verbos *think* e *there + to be* pelas possibilidades que oferecem de composição de diálogos em que as participantes podem expressar opinião e uma modalidade (*think + modal*) e prestar

informação (*there's* + substantivo). As questões aqui discutidas serão retomadas abaixo, na seção de análise de linhas de concordância.

6.3.2. Seleção e análise de combinações lexicais

A seguir, destacamos os substantivos e os verbos listados como palavras-chave com combinações lexicais obtidas pelo estudo de linhas de concordância. Sua análise permite um recorte de exemplos pedagogicamente relevantes (TRIBBLE, 2010, p. 176), a serem utilizados nas sequências comunicativas a fim de formarem componentes das tarefas. As atividades/temas secretariais escolhidos são: organização de agenda, recepção de visitantes/clientes do exterior, atendimento ao cliente, elaboração de relatórios, organização de viagem e comunicação via rede/blog.

As palavras-chave (os nódulos) e os colocados abaixo estudados envolvem os *corpora* de e-mails, de reuniões, de telefone, de blogs, de relatórios e de comunicação oral pessoal. Para a análise dos itens lexicais e gramaticais para posterior utilização nas tarefas, consideramos os objetivos das aulas e do curso (BERBER SARDINHA, 2011). Outras palavras-chave e colocados/combinções lexicais poderão ser selecionados e utilizados nas aulas seguintes de acordo com as necessidades do momento, como mencionado anteriormente.

6.3.2.1.Telefone

CONCORDÂNCIA DE GIVE (V) (1)

01	Well perhaps she could	give me a ring	when she comes in
02	we'll let you know and	give you a ring.	OK no problem
03	think of anything but I'll	give you a ring	anyway. All right. Thanks
04	it further if he can just	give me a ring.	My, my name is
05	much then give and then	give me a ring,	OK? All right thanks

As linhas de concordância acima mostram o verbo *give* juntamente com o substantivo *ring* repetidamente acompanhados dos pronomes pessoais, *me* e *you* e o artigo indefinido *a*. Outras formas que merecem destaque são o futuro formado com o auxiliar *will* expressando ação de momento (*instant decision*) e o modal *can/could* expressando possibilidade. Observamos apenas um uso da forma imperativa do verbo, mas acompanhado também de pronome pessoal e artigo.

CONCORDÂNCIA DE GIVE (V) (2)

01	If er.. he you know he could	give me a call	sometime during today
02	Interested in it you know I'll	give him a call	in the morning, just in
03	Call back when I get back I'll	give you a call	back. Yes, I, I am
04	If you see any problems,	give me a buzz	straight away
05	Right and I'll, I'll ask him to	give you a buzz,	if it's gets really
06	query was so I'll get her to	give you a buzz	in the morning
07	If there's a real problem Yea	give him a buzz	and let him know

Observamos que nestes outros dois usos do verbo *give* + substantivo, no caso *call* e *buzz*, percebemos uma predominância de futuro *will* para decisão de momento e modal *can* para possibilidade com o primeiro, enquanto há um equilíbrio no uso do futuro e do imperativo quando o segundo é empregado.

As formas verbo e objeto acima destacadas podem dar aos contatos profissionais um leve toque de informalidade, tornando-os compatíveis e coerentes com os padrões observados no *corpus* de conversas ao telefone do BEC. Além de ser uma forma relativamente recorrente, amplia as possibilidades de comunicação dos

usuários desse veículo fundamental na área secretarial e administrativa.

CONCORDÂNCIA DE *GET* (V) (1)

01	Could you just take a number and	get	him to ring. It's concerning a fa
02	will entail Yeah, maybe you can	get	them to direct mail. Well we will
03	though to me erm... Yeah I can	get	the company to fax It probably
04	I am a bit stuck when I can't	get	the paper to go through. Oh, no...
05	I'd probably be better If I either	get	them to fax you direct because
06	OK thanks first name. Shall I	get	him to ring you? Erm no it's all
07	Sure what her query was so I'll	get	her to give you a buzz in the
08	first name, first name. OK. I'll	get	him to call you. Thanks a lot for

CONCORDÂNCIA DE *GET* (V) (2)

01	So it's not one we I'll try and	get	one for you. Right. OK that'll
02	people as soon as they can	get	an opportunity to get one in
03	Thou But I don't think I can	get	those in Leeds at all, right
04	It depends on how quick I can	get	that really, and then I can
05	finding something? you can't	get	anything in New York. Can't you
06	psychotherapist recommend I	get	something that's erm.. that's anti-
07	All right, yes OK. Well if I	get	two or three thousand financial
08	Actually printed them all if I	get	you know, five hundred if I need
09	number, hang on, I'll just	get	a piece of paper. OK are you on...
10	for? No if I could possibly	get	them for the next meeting - we
11	I mean we could possibly	get	some, but it's.. it's you know
12	I think the customer should	get	a better service actually. Because
13	I mean should be able to	get	a couple of pairs of jog bottoms I
14	One but I mean trying to	get	money from people you know the
15	that what I don't want is to	get	even more queries...no but I've
16	will cost you 48.40 pounds to	get	your forty-eight prints which can
17	Bournemouth I am trying to	get	a watch for my fiancé which he
18	them in you know when we	get	orders...Right for them how
19	Back fairly quickly Yeah if we	get	this...well we will get this
20	For the London we usually	get	a magazine usually about
21	Mystery to us, is how do we	get	increases in the warehouse, how
22	In the post. Jolly good. Did you	get	some orders this morning? Yes.
23	Be a problem presumably you'll	get	a Gardner's delivery into the store
24	As you say yes. Er... until you	get	the instructions, I've just, that's why
25	name Hello Collin erm..did you	get	the confirmation that the
26	sixteen? No, where did you	get	sixteen...you don't have to have
27	buy it for a while, should you	get	the odd extra member or what ever

Na primeira sequência, observamos nas linhas de concordância destacadas o verbo *get* + pronome + verbo com função semelhante a *make* + objeto + forma base do verbo ou *have* + pronome + forma base do verbo expressando o ato de requerer,

solicitar, ou permitir. Há presença significativa de futuro *will* para decisão de momento (*instant decision*) e modais. Na segunda sequência, vemos um número elevado de exemplos do verbo *get* nas linhas de concordância com sentido de obter, conseguir ou adquirir. Um grande número de exemplos apresenta o verbo acompanhado de palavras de diferentes categorias gramaticais: demonstrativos, numerais, pronomes indefinidos, e substantivos, todos funcionando como objeto do verbo. Nas linhas de concordância levantadas, esta é a forma mais recorrente – *get* + objeto com o verbo significando obter, conseguir, adquirir, como citado. A colocação é representativa da linguagem ao telefone no tocante ao emprego de verbos.

A enorme possibilidade de uso e aplicação do verbo *get* em inglês é fator determinante para sua escolha como elemento focal de estudo e análise nesta seção. As ferramentas de análise linguística permitem isolar e comparar formas distintas como as destacadas acima, o que possibilita ao estudante e usuário da língua um leque maior de opções no tocante ao emprego de verbos e seus complementos. A forma verbo + objeto indireto + *to*-infinitivo com função de requerer, solicitar é comumente expressa com uso dos verbos *make* e *have* em inglês, porém sem a preposição *to*, por exemplo em *make her join the group* ou *have him sign the document*. As linhas de concordância permitem ao usuário uma visão abrangente, com diversos exemplos e variações, aplicáveis a novas situações de comunicação. A segunda sequência apresenta uma estrutura mais simples, inclui apenas o verbo *get* + objeto direto, com sentido de obter, conseguir, comprar. A presença de complementos diferentes destacados nas linhas de concordância permite uma ampliação das possibilidades de emprego da forma, além de mostrar ao aluno outros contextos possíveis de aplicação, um exercício com prováveis benefícios para o aprendiz.

CONCORDÂNCIA DE *GET* (V) (3)

01	we are low and if I don't	get	it sorted. Are we? Oh, God
02	To hope and pray they don't	get	lost on the way. That's I mean we
03	on that probably once I	get	it printed. Because it's as you say
04	the, because sometimes they	get	moved around. Yeah...she's got to
05	holiday. Well, just trying to	get	sorted out...Yeah.. trying to
06	might be able to afford to	get	them done locally anyway. Them
07	now and I just want to	get	them ordered so that they're here
08	moment you might want to	get	something involved with that at all
09	we get this or well, we will	get	this organized. Yeah...Erm..No
10	you. Lovely and then we'll	get	that organized. OK smashing
11	emerald and Royal we'll	get	that brought back. Yeah and then

Observamos nas linhas e concordância acima listadas presença expressiva da combinação verbo *get* + objeto + forma de particípio passado do verbo principal, em que a combinação substitui o verbo na sua forma infinitiva, por exemplo em: *get sorted (out)* (resolver, organizar), *get moved* (mover), *get ordered* (solicitar), *get done* (fazer, concluir), *get printed* (imprimir), *get lost* (perder-se) e *get back to* (retornar ligação). A forma é bastante recorrente e apresenta grandes possibilidades de aplicação com verbos diferentes e obviamente com sentidos e contextos diferentes em contatos telefônicos. O padrão certamente estimula comparações e uma possibilidade ampliada de uso dos diferentes verbos com os quais o nódulo *get* é combinado.

CONCORDÂNCIA DE *CHECK* (V)

01	got any in stock? I can go and	check	for you . I won't be a
02	I'll have to go down and	check	in the shop, was there a
03	I'll have to go through and	check,	you know they've got it on
04	So I just thought I'd better	check	with you. Is that right? Which
05	Her yeah erm..but if she could	check	what we've got in if she could
06	At about eight, and I can	check	then, and there's a holiday on
07	I can't remember. Hang on I can	check	before you. Just a sec. I
08	That I would like to double	check	OK, ...Will you. Can you
09	up somebody else and double	check	and then I'll get back to
10	I mean. Right. I know I'll	check.	We might not have a 36
11	softer running shoe but I'll just	check	on you size. Hold on a sec
12	Number. OK. Could you just	check	if I've got a historical forward
13	ks all right. Erm...Can you just	check	for me to see if you've got
14	Firs name available? I'll just	check	her for you. Just a moment
15	Actual parcel? Erm...Let me just	check.	OK. Hello, yeah, hi
16	And that's why I wanted to	check	with this. Yeah no we we tend
17	No that's what I want to	check	with you. I am not sure which one

Percebemos pelas ocorrências nas linhas de concordância envolvendo o verbo *check* que há razoável variação das preposições e também conjunções aplicadas, em especial após o verbo. Alguns exemplos: *check for* (a serviços de alguém), *check in* (em determinado lugar), *check with* (juntamente com alguém), *check before (you)* (perante alguém), *check with this* (em comparação a). Percebemos também presença expressiva de futuro *will* com ação no momento da fala (*instant decision*), a presença de modais de possibilidade/habilidade *can/could* e finalmente a expressão *just* como parte da estrutura. O significado do verbo, independentemente do contexto, envolve um ato de verificação. Com *double-check* temos uma segunda verificação, mas o sentido é mantido de qualquer forma.

O verbo *check* merece destaque nesta seção não somente pela presença expressiva no *corpus* de linguagem telefônica, mas também pelas interessantes variações que apresenta. Sua presença na composição de situações de comunicação para a área secretarial e administrativa contribui com a naturalidade e com certo grau de informalidade, elementos típicos do registro. Torna a comunicação ao telefone leve

e fluente, incluindo ao mesmo tempo uma variedade de combinações, em especial as preposições mencionadas, o que representa novamente, possibilidade de acesso e ampliação do conhecimento da língua com base na diversidade de usos.

CONCORDÂNCIA DE *ORDER* (S)

01	Hello, yeah well, we've got your	order	here. Yeah I am not sure
02	before we actually place the	order.	But the order is going to be
03	hello, I'd like to make an	order	for shorts, please right, you
04	it quite a bit, erm, there is an	order	in, order number forty-eight
05	oh yes if they send an	order	for three, we will just do
06	now since I had my	order	in, yeah, we've got a problem
07	person name on concerning your	order	for George Elliot Striders, if you

A sequência acima apresenta variações interessantes envolvendo verbos e o nódulo, o substantivo *order*. Temos uma forma muito comum utilizada para expressar a ideia de pedido na área comercial, o verbo *place*. Em contrapartida, temos exemplos com o verbo *make*, sendo esta uma forma não muito comum em inglês comparada à primeira, em especial nos materiais de ensino. Temos, portanto, duas possibilidades para expressar a mesma intenção. Outra ocorrência que chama atenção é a combinação entre o verbo *have (got)* e o nódulo. Vemos a forma simples, no tempo passado, seguida da preposição *in* (sexta linha) sendo usada para acusar o recebimento de um pedido enquanto a forma composta (primeira linha), sem o emprego da preposição, sugere o mesmo tipo de ocorrência. Percebemos nas linhas de concordância outra forma possível para expressar entrada de pedido, ou seja, o nódulo combinado com o verbo *have*, *there to be* e seguido da preposição *in*. Um último exemplo de combinação do substantivo envolve o verbo *send*. Este é normalmente utilizado na área comercial para indicar envio de produtos, não do pedido propriamente dito. Trata-se, portanto, de uma exceção, ou pelo menos de uma ocorrência não tão comum, que merece menção. Finalmente, destacamos a presença da preposição *concerning* seguida de pronome possessivo adjetivo e o nódulo, expressão de referência comum na área comercial.

Acreditamos que as formas listadas acima propiciam um trabalho comparativo interessante dentro do processo de estudo e aprendizagem da língua com base nos padrões e variações destacadas. Oferece possibilidade de uso de colocações da parte de quem faz solicitações comerciais, o cliente, bem como de quem as recebe, ou seja, a secretária ou o responsável pelo seu atendimento e acompanhamento. As expressões de referência como *concerning*, por exemplo, são também importantes, pois dão à estrutura do texto ou discurso dos participantes, naturalidade, que pode representar credencial interessante em contatos profissionais.

6.3.2.2.E-Mail

CONCORDÂNCIA DE *INFORMATION* (S)

01	Yet materialized and I still await	information	from China to determine
02	hatch covers Mike Wake awaiting	information	and chase HDW from
03	Get hold of some recent background	information	on F G (Shipping Annual
04	Nor much use for the consulting	information	at this point (other than the
05	Numbers as part of our contact	information	Date: 16 October 1998 9
06	And we are now preparing detailed	information	of each yard to progress
07	Web browser customers can find	information	on the Stationery Office
08	Antti Kaskinen, with the following	information	before the middle of next
09	Meeting I hope to have further	information	within the next 10 days
10	A web address to go to for more	information	on this conference: www
11	Controllers only 6 how to review	information	before you pass it forward 7
12	Above if you want to send	information	by regular mail, the
13	Discussion on how we can use this	information	to make our life easier at
14	is an Insecure way to transmit	information	2 do not e-mail
15	Suggestions. Anna needs to check the	information,	so she should receive it
16	Interest in this idea or not. For your	information	I will contact MG Greece
17	By our auditors, please have this	information	for your full area and
18	continuously gathering and processing	information	for MAC GREGOR news

Percebemos na sequência acima, uma grande variedade de verbos colocados com o substantivo *information*. Chama atenção o uso do verbo *transmit* relacionado a um contexto de risco, sugerido pelo adjetivo *insecure*. Os outros verbos utilizados com o substantivo apresentam sentido parecido com seu uso no português. Exemplos: *send, use, have, check, review, await information*.

Os *qualifiers* aparecem com variação. Vemos duas formas de gerúndio, verbo + *-ing* qualificando o substantivo *information*, em *following e consulting information*, além de uma forma de particípio, *detailed information*, caso isolado.

Por fim, destacamos dois casos representados por substantivo com função adjetiva, em *our contact information*.

As linhas de concordância mostram uma variedade de verbos colocados com o nódulo *information*, o que dá uma visão abrangente das possibilidades de uso desse substantivo em função da ação envolvida, o que pode favorecer o desempenho do usuário da língua no exercício de suas atividades.

Outro destaque fica por conta das formas adjetivas, *consulting, following e detailed + information*. O estudo de estruturas de contraste como o sufixo *-ing* e o sufixo *-ed* como formadores de adjetivos pode, mais uma vez, beneficiar o processo de aprendizagem do idioma, na medida em que amplia o número de possibilidades de aplicação (*-ing x -ed*) com a mesma função, a de qualificar.

Finalmente, selecionamos um agrupamento de palavras muito recorrente no *corpus* para estudo e utilização nas situações de comunicação propostas. Trata-se de *for your + information*. O propósito aqui é levar o aluno a perceber certas combinações presentes na língua que estão além dos padrões representados por colocações envolvendo verbos e complementos ou adjetivos e substantivos. A observação e o uso dos agrupamentos, principalmente os mais frequentes, podem auxiliar no desenvolvimento de textos mais naturais e fluentes da parte do usuário do idioma.

CONCORDÂNCIA DE MAIL (S)

01	Dear person name, thanks for your	mail	I have started to look at
02	Have neither forgotten you nor your	mail	and will get back to you once
03	Dear All, I am writing this	mail	to see if there has been any new
04	Very kind of you to forward my	mail	to your colleague. I look forward
05	so embedded in the accompanying	mail	just in case to the editor now
06	Is my personal address and	mail	will only reach me if you include
07	want to send information by regular	mail.	The address is company name ELI/

A palavra *mail* refere-se normalmente à correspondência de forma geral, o *e-mail* é uma forma eletrônica de correspondência, enviada necessariamente pela rede. Há possibilidade de uso da palavra *mail* como mensagem eletrônica também. Seu emprego é corriqueiro nos dias de hoje. O exemplo *...my personal address and mail...* é o que sugere mais destacadamente a presença de uma carta ou um envelope enviado pelo correio, não via internet. Outro destaque é o verbo *forward* colocado com o substantivo *mail*, forma aparentemente muito comum na área comercial, em lugar de *send*.

A busca por colocados para o substantivo *mail* no *corpus* de *e-mails* do BEC trouxe benefícios para o estudo e desenvolvimento de textos via rede. Além de ser um substantivo comum no *corpus* de inglês comercial de *e-mails* – foi destacada como palavra-chave nesse *corpus* de estudo –, vem ladeada de palavras de diferentes categorias gramaticais, como o adjetivo *accompanying*, por exemplo, e os verbos *reach* e *forward*. Aqui, a observação e o estudo das colocações oferecem novas possibilidades de aplicação de combinações não muito destacadas nos materiais de ensino, promovendo inovação no texto eletrônico.

CONCORDÂNCIA DE SALES (S)

01	corrections and adjustments after	sales	analysis by product categories
02	Main theme of the magazine after	sales	and modernization. I will send it
03	headcount separately in the after-	sales	reporting. What I am about
04	depart can link your order to their	sales	system, if you pay by credit
05	the person, his involvement in the	sales	sector. I am never sure about
06	as you can see from our	sales	strategy, not having a demo is a

As sequências destacadas mostram colocações comuns na área comercial, tais como a forma composta *after sales*, que sugere ação após a transação comercial propriamente dita. A combinação *after-sales* + *reporting* é bastante significativa nesse sentido. As combinações *sales* + *system* e *sales* + *strategy* sugerem a presença de uma estrutura elaborada de pós venda e acompanhamento do cliente ao fim do processo de

aquisição de um produto ou serviço oferecido pela empresa.

As colocações aqui listadas para estudo e aplicação parecem ser bastante pertinentes dentro do contexto representado pelo atendimento ao cliente. Falar sobre ou praticar situações de comunicação envolvendo pós venda e suporte ao cliente é ser compatível com a realidade das grandes empresas na atualidade. As organizações vêm criando estruturas de suporte aos seus clientes independentemente de seu status comercial. Tal ação certamente leva em conta estratégias e sistemas mais modernos que visam atender satisfatoriamente os responsáveis pela obtenção do lucro e manutenção da saúde financeira das empresas.

6.3.2.3.Reuniões

CONCORDÂNCIA DE *INFORMATION* (S) (2)

01	Want it until they have the	information	on the computer supplied
02	It's actually trying to get this	information	back. NS3. Yeah. NS5
03	frustrating but you do get	information	about the market . You
04	Development and we'd get	information	from them. Right. So that
05	no point in simply sending	information	unless there is some...
06	people are resistant to pay for	information.	Ask. Business Information,
07	more proactive in providing	information	on than the DTI has
08	a catalogue . they received	information	at the beginning of the year
09	way we can't give you that	information.	NS1. But what we need,
10	I think they can produce that	information.	NS5. Right. And I'll get
11	It just want to some basic	information	on procedures and what to
12	ourselves with a very bad	information.	NS1. Is the six thousand
13	because he's got good	information	so they received, it wasn't
14	and we can provide market	information.	We have er, we have a
15	you would get more market	information.	You might not necessarily
16	them for - it's for internal	information.	NS4: If you want to know
17	find out any very useful	information	about what a school is
18	He's putting in historical	information	there. NS3. Whereas, if we
19	stage where all the historical	information	was in and could go
20	yet you just need that joint	information	before you can decide
21	again, you will get proper	information	when we we've just finished
22	sort of you know, bit of	information	that tells them that... Well,
23	you have restored a piece of	information	it necessarily stores it with
24	There is a good exchange of	information	and experience so that

No tocante aos verbos, as linhas de concordância mostram uma supremacia

absoluta de *have* e *get* colocados com o substantivo *information*. É interessante observar a variedade de preposições aplicadas com os dois verbos e os verbos seguintes, *pay*, *produce* e *give*, o que sugere que é necessário estudar cuidadosamente as combinações sem desconsiderar as preposições que as acompanham. Outro detalhe que chama atenção é o uso metafórico de *produce* colocado com *information*, que deveria ser estudado à parte, em outra circunstância de pesquisa. Quanto aos adjetivos colocados com *information*, há destaque dos opostos *bad* e *good*, o que pode sugerir a ideia de contraste. Já o substantivo *market*, com função adjetiva, qualifica o nóculo. Destacamos ainda um recurso da língua, a expressão *a piece of*, utilizado com substantivos incontáveis para indicar unidade de informação.

O substantivo *information*, como vimos, aparece como palavra-chave de grande importância em diferentes *corpora* de estudo. O número elevado de colocados que apresenta, envolvendo principalmente adjetivos e verbos, reforça teses de autores da Linguística de *Corpus* que enfatizam a importância das variações e das diferentes possibilidades de uso observadas em *corpora* representativos.

CONCORDÂNCIA DE ORDERS (S) (2)

01	We can stop, we can control all	orders	that come here. So that the real
02	we are going to send all	orders,	we want all orders for three
03	It's how do we stop big	orders	going to Gardner's and that's
04	There are basically two ways we get	orders	from these big book sellers
05	Some confusion over where to place	orders,	Simon and I are still discussing
06	Because we will be passing	orders	to them we wouldn't have
07	Because they have been receiving	orders	which they've been unable to
08	"you will supply all customers	orders,	but stock orders should be
09	small orders to Gardner's large	orders	to company name. And how
10	Is they will get fewer small	orders	and they'll get more larger
11	supply all customer orders but stock	orders	should be sent to

Na concordância acima, chama a atenção as linhas de concordância envolvendo verbos, como o uso de *send orders*. Normalmente temos o verbo colocado com o produto, não com o pedido. O recorte com base em concordâncias possibilita acesso a formas como essa, menos comuns nos materiais didáticos, por exemplo.

Outra colocação muito comum na área comercial é representada pelo verbo *place + order (s)*, o que vem a justificar o seu uso em atividades de ensino. Quanto aos adjetivos colocados com o substantivo *orders*, destacam-se o contraste entre *small* e *large*, *qualifiers* recorrentes do substantivo. Sobressai em termos de frequência *customer*, um substantivo com função adjetiva muito presente nas linhas estudadas.

Mais uma vez um colocado que foge à regra geral nos materiais em uso, como *send orders*, mostra ao estudante e ao usuário da língua outras possibilidades da variação, de modo a contribuir com a ampliação de seu conhecimento. Os contrastes aqui ficam por conta da colocação *place orders*, muito comum nos materiais de ensino, e os adjetivos *small* e *large orders*. Damos especial atenção às formas de contraste no trabalho, pela possibilidade de enriquecimento do repertório do aprendiz.

CONCORDÂNCIA DE *SYSTEM(S)*

01	To know how the computer	system	works as well. Right., any
02	Actually, it's going on to my	system	NS3, Yeah but what
03	They do have a new	system	NS2, and you would hope
04	would we develop the	system,	so that it could be used
05	we shouldn't screw up the	system	by recording everything that
06	right, he puts that on the	system	- does the key whatever, out
07	In the system. "NS4 it's in the	system,	it's in the system, but also the
08	English is still not on the	system.	NS1 And therefore...NS3...
09	supposed to be out of their	system.	They are now telling me that
10	tax sensitive erm ..accounting	system,	which would set adjusting
11	a wire brush to the accounts	system	and reorganize it all properly
12	we will replace the computing	system	in the office, possibly not
13	is on their computer	system,	which makes them make the
14	another area of the existing	system	and you can't launch that until

Alguns detalhes chamam a atenção nas linhas de concordância acima selecionadas. Podemos ver que o verbo *work*, colocado com o substantivo *system*, tem um sentido semelhante ao que temos em português com o verbo *funcionar*. Outros colocados do nóculo *system*, os verbos *develop* e *screw up* aparecem como formas de contraste. A primeira indica elaboração e tem sentido positivo; a segunda, por sua vez, indica justamente o oposto, ou seja, a destruição ou quebra/ruína do sistema. Outra sequência digna de nota envolve o verbo *be* e o emprego de preposições. Vemos as

duas possibilidades de uso, *be + in* e *be + on the system*. Quanto a formas adjetivas, temos dois casos envolvendo gerúndios e substantivos como *qualifiers*. Trata-se de *accounting systems* e *accounts systems*, além de *computing systems* e *computer systems*, referindo-se a sistemas de contabilidade/contas e de informatização/informação. Outra ocorrência semelhante fica por conta de *existing*, modificando o nóculo.

O substantivo *system* merece destaque neste recorte e análise lexical por sua elevada recorrência no *corpus* de reuniões e, também, por apresentar uma grande variedade de colocados, envolvendo verbos e adjetivos principalmente. Outra razão é a presença expressiva que *system* tem em diferentes áreas da administração nas organizações. Sistemas de diversos tipos são bases do desenvolvimento das corporações. Tudo isso justifica um estudo cuidadoso das suas possibilidades de uso e seus diferentes colocados, com reflexos no processo de composição de materiais. Não é a presença de uma palavra recorrente que pesa aqui, mas a possibilidade ampla que seu estudo abre para aplicação das estruturas presentes na língua e ainda o estímulo a incursões em outras áreas da empresa.

6.3.2.4. Conversação

CONCORDÂNCIA DE THINK (V)

I think + verbos modais

01	Driving down the road and actually I	think	this one might be a generic tal
02	Your questions, but, and this is what I	think	maybe you might want to
03	My adult children books on topics I	think	they could gain deeper insight to
04	Until they're about 18,19 years old, I	think	they should have a learners

I think + that + pronomes

05	She became their foster child, I	think	that they actually had to do this
06	And have children. So she was, I	think	that she was, she was..
07	And the city is small enough, I	think	that you would run into a decent..
08	With your ability to do that, I	think	that that carries over into your..

I (don't) think + verbo there to be

09	And her brother um, were among, I	think	there were six kids in her family
10	Interest at all in reading? Oh um, I	think	there are six of us all together..
11	Just more of those every day, I don't	think	there's any, I don't know. No, I
12	Do you think maybe. Well., I	think	there has been, I mean, if you..

I can ('t) think of + substantivo

13	I enjoy my job very much. I can ('t)	think	of any job that would make me..
----	--------------------------------------	--------------	---------------------------------

Observamos nas linhas de concordância acima listadas com o verbo *think* um equilíbrio entre formas de introdução de expressões de opinião com a conjunção *that* e a ausência desta. Há também a presença expressiva do nódulo e verbos modais com diferentes modalidades ou funções. Outro destaque relaciona-se à presença de *can*, indicando possibilidade/capacidade, com a presença da preposição *of* + pronome indefinido (*determiner*) e substantivo. Por fim, a forma representada pelo verbo nódulo *think* + o verbo haver (*there to be*) apresenta certa recorrência no *corpus* de estudo, justificando sua presença na lista.

O verbo *think*, palavra-chave no *corpus* de conversação ANC-Charlotte, é amplamente utilizado para expressar opinião e juízo de valor, especialmente com o modal *should*. Poderá desempenhar um papel importante na composição de situações de comunicação na unidade recepção de visitantes, na medida em que as

receptionistas e secretárias, segundo dados levantados, são chamadas frequentemente a orientar expatriados e clientes do exterior, opinando, sugerindo, aconselhando ou expressando necessidade. O verbo *think* utilizado com verbos modais pode ser utilizado também em outras unidades/tarefas, para expressar diferentes funções, como necessidade, sugestão e possibilidade, entre outras.

O verbo haver *there to be* tem também importância nos processos de comunicação envolvidos. Podem ser empregados no sentido de descrever e sugerir a visitantes lugares e programas de interesse. O verbo núcleo precedido pelo modal *can* (*'t*) e seguido pela preposição *of* enfatiza possibilidade/capacidade de lembrança de algo de valor, que deveria ser visto ou feito. Pode ser empregado, por exemplo, para destacar programas de negócios, um evento ou uma feira que talvez não esteja na agenda do executivo e, ao mesmo tempo, estimular atividades culturais e de lazer aos que vem à cidade.

CONCORDÂNCIA DE *THERE + TO BE* (V)

		<i>there's + substantivo</i>	
01	Golden Gate Bridge, Alcatraz,	there's	Aukland Bridge and
02	it because it's, it's	there's	so many Family members
03	like three or four and,	there's	pictures of me with
04	be gone I want my	there's	also other things you can do..
05	shop, because there's no	there's	no stores to shop except...
06	I want my arm um	there's	always things to do, to go...
07	outside of the control,	there's	so much you could talk
08	sector and the public sector,	there's	just a real interest in

Mais uma vez temos uma variedade muito grande de exemplos nesta sequência com o verbo haver *there to be*. O que chama a atenção é a forma singular do verbo, normalmente contraída com o sujeito da sentença no plural – segundo alguns autores, estilo informal, comum na forma oral de expressão. O verbo núcleo aqui destacado é expressivamente utilizado em situações descritivas, em especial na área organizacional, mas com observância da concordância. A estrutura é normalmente encontrada nos materiais de ensino envolvendo descrição departamental. Exemplo: “*There are six staff in the Sales Department and....* “ Aparentemente a forma singular

apresenta ocorrências exclusivamente em linguagem do dia-a-dia, corriqueira.

There to be, pela sua função observada nas linhas de concordância, pode representar importante recurso dentro do quadro relacionado à recepção de visitantes, uma de nossas atividades, por oferecer uma forma natural de expressão com estilo conversacional. As variações que as linhas de concordância permitem visualizar também contribuem com a ampliação de possibilidades de uso do verbo em diferentes contextos conforme o que se deseja descrever ou sugerir, seja uma atração turística, um ponto de interesse ou lojas para compras.

CONCORDÂNCIA DE *WANT* (V)

			<i>if you + want + infinitivo do verbo + (to)</i>
01	specifically, I mean If you	want	to work at, work at
02	just give me a minute if you	want	to cut it off, I'd...
03	nothing to do there, if you	want	to go shopping you have to
			<i>want (forma acusativa – afirmativa/interrogativa)</i>
04	In the damn garage, I say I	want	you to know that I just drove
05	in, "Every time we stop, I	want	you to get off and let
06	And what else do you	want	me to tell you?
07	Oh yeah,? Yeah OK, do you	want	me to tell you the story now?
			<i>want + infinitivo do verbo (to)</i>
08	Is there anything else you	want	to talk about?
09	let's see, what else do you	want	to know? Hmm, did you know....
10	and what is it you	want	to do when you graduate?

As linhas de concordância de *want* apresentam número expressivo de acusativos – nóculo + pronome + verbo – no infinitivo nas formas afirmativas e interrogativas. O nóculo + infinitivo é outra forma recorrente no *corpus* que expressa ideia de desejo, especialmente em primeira pessoa. Temos alguns exemplos com introdução do verbo haver *there to be* + indefinido + nóculo e exemplos com Interrogativo (*is there / do / is it*) + nóculo, porém, não em grande número. Há também a ocorrência de formas introduzidas com a conjunção *if* indicando sugestão. Podemos perceber que as sentenças introduzidas com a conjunção têm em sua estrutura uma forma verbal infinitiva – *want* + infinitivo (*to*). Mais uma vez, formas

que expressam sugestão ganham destaque, em particular nessa seção, por oferecerem uma estrutura utilíssima ao contexto conversacional, em que os atos de sugerir e aconselhar são bastante comuns. As formas acusativas e as seguidas de infinitivo são recorrentes no *corpus* e podem ser úteis na modelagem de sequências ou situações de comunicação em que o emissor da mensagem, a recepcionista ou a secretária, queiram expressar desejo ou intenção a respeito de algo a ser mostrado, indicado ou sugerido. Menos recorrente, porém ainda com algum destaque, temos formas introduzidas com o verbo haver – *there to be* e o verbo *be*. Ambos abrem espaço para a expressão de desejo ou opinião, também possíveis componentes das sequências comunicativas que proporemos.

CONCORDÂNCIA DE *WOULD* (V)

			<i>would like</i> + infinitivo (<i>to</i>)	
01	participate in the project. Um what I	would	like to do is explain..	
02	these are things that, that...I	would	like to share with you....	
			pronome interrogativo + <i>would like</i>	
03	parents, "What would you like what	would	you like?" And then they ask	
04	take me by the hand and say, where	would	you like to go for a walk?"	
			passado do verbo + <i>it would</i>	
05	staying overnight we thought it	would	be cool to see just how	

Observamos nas linhas de concordância de *would* listadas a presença expressiva de situações de comunicação indicando preferência no momento da fala, como nas duas primeiras sequências. A situação de oferecimento surge na terceira sequência, convite ou sugestão na quarta linha de concordância, e uma forma do nódulo, precedido pelo pronome *it*, na última linha, sugerindo uma situação condicional.

O levantamento apresentou 1.081 linhas de concordância, com uma grande variedade de ocorrências. Especialmente *would* expressando hábito no passado e orações condicionais de segundo caso, bem como os casos destacados nas linhas

apresentadas acima. As formas iniciadas com interrogativos *where* e *what* + *would* têm especial importância recepção de visitantes por propiciarem uma forma natural e, ao mesmo tempo, polida de oferecimento e sugestão, funções comumente relacionadas a contatos externos da empresa. O maior destaque, porém, é a ocorrência do nódulo precedido pelo pronome *it*. A ideia condicional no último exemplo parece estimular o interlocutor a realizar determinada ação com resultado positivo, porém o resultado parece estar efetivamente atrelado à ação que introduz a sequência. A forma parece ser positivamente sugestiva para contatos com visitantes, que procuram ou esperam boas indicações sobre o que fazer e como fazer em um local que provavelmente conheçam pouco.

CONCORDÂNCIA DE *COULD* (V)

		<i>could</i> + verbo	
01	so there was an area that you	could	swim in, you know, you know, to the
02	water wasn't too swift and you	could,	um kind of play around
03	cars were parked outside. And you	could	cruise through to see who was
04	know redo the ice and then you	could	ice skate. So that's what we did
05	at all. The only place that you	could	go ice-skating was at the
06	to go into the city. Right. You	could	go into the city for something
07	just there with everyday living you	could	just stay in Schaumburg and

As linhas de concordância no *corpus* apresentam presença muito expressiva do nódulo *could* expressando capacidade ou possibilidade no passado. Há pouquíssimos exemplos expressando sugestão, também um número bastante inferior quando comparado com o mesmo modal utilizado com *think* na condição de verbo de introdução no *corpus* de conversação ANC-Charlotte. As duas últimas linhas parecem indicar sugestão em vez de capacidade no passado, exemplos raros nessa sequência com o verbo.

O modal *could* + infinitivo do verbo precedido pelo pronome *you*, na segunda pessoa, é uma forma comumente utilizada em inglês para expressar sugestão. Apesar de termos um número reduzido de exemplos com essa função no *corpus* de estudo, esse é um modelo utilizável em situações de comunicação, em especial na

recepção de visitantes.

CONCORDÂNCIA DE GOT (V)

		<i>got</i> + infinitivo (<i>to</i>)	
01	signed up for it and you	got	to go to Jazz Fest and
02	she was like. Ok. You	got	to go to the hospital. “So I started
03	like the place to go. You	got	to go. I want to go to CO for
04	was 20. Then you	got	to pay for the sticker three dollars
05	came down mind you. You	got	to think this is the last place that
06	stop we make now, you	got	to remember when those bus doors
07	with Nicole too but you	got	to do more. Went to the beach
08	are playing sports yeah, you	got	to have a physical. No problem I
09	to be Japanese. And um	got	to visit Japan a couple of times.

Das 576 linhas de concordância listadas de *got*, apenas 8 apresentam o Nódulo *got* + *to* infinitivo. Dos exemplos acima destacados, há predominância da função forte necessidade, obrigação ou conclusão lógica (dedução), normalmente expressas com *have to* e *must*. Os exemplos que parecem indicar mais uma sugestão que uma necessidade aparecem na primeira linha, “...*got to go to Jazz...*”, na terceira linha, com “*You got to go, I want to go...*”, e, na sétima linha, com “...*but you got to do more. Went to the beach...*”.

Observamos nas formas destacadas que o verbo *got*, a forma reduzida de *have got*, é também utilizado em conversação para sugerir, ou pelo menos soa como tal nas linhas destacadas. Vemos que pode envolver cultura (*Jazz*), lazer (*beach*) e lugares de interesse (*a place to go/visit*). Tal uso, presente no *corpus* de conversação, sugere também uma forma bastante utilizável na seção de recepção de visitantes, por oferecer modelos aplicáveis em contextos relacionados a atividades de interesse pessoal ou social, para expressar sugestão e para expressar necessidade.

6.3.2.5.Relatórios

CONCORDÂNCIA DE *BUSINESS* (S)

01	our activities with some 65	business	areas. These activities are
02	executive designated by him. All	business	areas with significant part
03	company name, companies and	business	areas must supply investor
04	at all levels.1. The heads of each	business	area, each region and each
05	as follows – Profit Center and	business	areas should have as little
06	of products/services from several	business	areas and countries. Such
07	secure the project 9 in several	business	segments certain composite
08	Office World Quarterly. Small	business	survey Oct 1997 * The
09	small business perspective´s. Small	business	confidence Index July (1997)
10	quarterly report on small	business	statistics December 1999
11	quarterly survey of small	business	in Britain 1997
12	the quarterly report on small	business	Statistics also includes a
13	publishing firm. Reality. Large	business	with four separate divisions
14	wherever we are doing	business,	we will strictly adhere to
15	where they have lost	business,	S e H are known to have
16	to target significant levels of	business	from traders seeking
17	company has a superb portfolio of	business	and products and is an
18	reported that low turnover/lack of	business	continued to be the most
19	imposing special demands on our	business	behavior, it is critical for our

O recorte acima mostra algumas colocações envolvendo o nódulo/substantivo *business* com função adjetiva. São elas: *business area(s)*, *business segments*, *business plans* e *business behavior*. O nódulo aparece com destaque também na condição de substantivo em *small business* e *large business*, em linhas em que é precedido por preposição, como em *levels/portfolio/lack of business* e, finalmente, em dois exemplos em que é precedido por verbos, *do business* e *lost business*.

As duas primeiras colocações destacadas podem ser utilizadas em contextos diferentes na área de negócios e permitem ou estimulam a pesquisa de tipos distintos de comércio. Podem contribuir com a ampliação do universo de conhecimentos do estudante em língua inglesa dentro do campo administrativo e empresarial em geral. As duas colocações envolvendo planos e comportamentos chamam a atenção para posturas importantes na área de negócios também. Podem estimular novas atitudes pelo contato e estudo. Os exemplos que apresentam o nódulo precedido de verbos e

preposição ampliam as opções de uso também. Os dois últimos indicam como realizar negócios ou como gerar insucessos.

CONCORDÂNCIA DE *MARKET*

01	sector continued in the domestic	market.	Manufacturing firms faced
02	for integration into the internal	market.	of the Union 1. Having regard
03	compete in a increasingly global	market.	Overall, business confidence
04	UK sales are for the export	market,	particular Gulf States such
05	and striving to be the	market	leader in our business. Reality
06	for delivering gains due to	market	trends rather than performance
07	the existence of a viable	market	economy and the ability to
08	of 2,000 tonnes, the worldwide	market	has grown by over 4% per

Observamos nas linhas destacadas o nódulo *market* ora funcionando como substantivo e ora como adjetivo. Vemos em *domestic market*, *internal market*, *global market* e *export market* uma variedade de adjetivos qualificando o nódulo e formando segmentos ou tipos de mercados que se completam.

Na sequência, temos o nódulo funcionando como adjetivo, qualificando/modificando os substantivos *leader*, *trends* e *economy*, numa condição diferente de sua categoria original.

As duas combinações com sentido oposto, ou seja, *domestic/internal market* x *global/export market* são exemplos interessantes e representativos dos tipos de mercado que temos hoje no mundo globalizado. Certamente são combinações úteis para estudo, como exercício de leitura, prática escrita e apresentações orais de seções de relatórios administrativos de empresas.

Por sua vez, as linhas que mostram o nódulo modificando os substantivos *leader*, *trends* e *economy* aumentam a visão do que se pode ser em relação ao mercado. As variações não apenas contribuem com a ampliação das possibilidades de uso linguístico, mas podem também auxiliar na ampliação do conhecimento de mundo do aluno.

Finalmente, a combinação do nódulo com o verbo *grow* vem a confirmar que

a ideia de crescimento de um mercado pode ser expressa da mesma forma como o é em português, isto é, com o uso do mesmo verbo, *crescer* em português. Uma constatação, por mais óbvia que pareça, que pode estimular a observação de contrastes e semelhanças presentes em línguas diferentes.

CONCORDÂNCIA DE *PROGRAMME*

01	division. A major investment	programme	to provide new warehousing
02	countries cross-border cooperation	programme	(CBC), specifically for the
03	to increase the budget for the	programme	until 1999 from ECU 1
04	assistance strategy for the PHARE	programme,	taking into consideration
05	in the framework of the PHARE	programme	during the last seven years
06	launched in 1991. Originally the	programme	only offered technical
07	of PHARE operations. The	programme	therefore concentrates its
08	the main limitation of a speedier	programme	implementation. This

As duas primeiras linhas de concordância mostram o nóculo sendo modificado pelos substantivos *investment e cooperation*. São exemplos que envolvem iniciativas de ordem financeira e social. A terceira e a quarta linhas trazem exemplos com sentidos relacionados, de certa forma, ao expresso pelo primeiro, onde vemos os substantivos *budget e strategy* colocados com o nóculo. Um orçamento pode ser revertido em investimento para o qual uma determinada estratégia de ação é necessária. São conceitos inter-relacionados. Os três últimos exemplos apresentam colocações do nóculo com diferentes verbos. O primeiro indica o que o programa oferece, ou do que é constituído. O segundo indica no que se concentra, ou qual é o seu principal objetivo. O terceiro sugere de forma indireta como é implementado e colocado em prática.

O estudo e a prática das colocações destacadas apresentam pertinência justamente por fazerem referência às áreas comerciais e sociais, contextos indissociáveis no mundo corporativo moderno. Representam conceitos importantes que devem fazer parte da formação de quem atua no ambiente da empresa hoje. Os verbos colocados com o nóculo também apresentam relevância. Mostram diferentes papéis de um programa financeiro ou social, de quais formas pode ser desenvolvido e

colocado em prática ou o que pode oferecer e propiciar. Tais ocorrências contribuem com a ampliação de possibilidade de uso dos padrões e variações da língua por parte do aprendiz, como podemos observar.

CONCORDÂNCIA DE SALES (S)

01	conditions, local site activities, after	sales	service etc ...7. A comprehensive
02	a substantial improvement in domestic	sales,	in contrast to previous quarters
03	experienced a fall in domestic	sales	in Q3. This decline could be
04	these are paid on export	sales,	which are projected to rise by 9
05	in sales of new products on export	sales	were possible. Germany 200
06	offset by an increase in export	sales	to Liptons which is not shown
07	with the projected increase in	sales	volumes of 4% explains total
08	which has supported an increase in	sales	since 1992. JRC are currently
09	sector to report a decline in	sales	compared to the same period
10	but that the following shortfalls in	sales	of new products and export sales
11	representation assuming no impact on	sales	from potential Heba activity in
12	an upturn than at times when	sales	are stagnating or declining,
13	benefit has gone to Dexter so	sales	have not increased in 1994
14	therefore as a whole company name	sales	have been broadly static with the =
15	are another contract packer and	sales	have fallen due to quality
16	1995 budget. Australia/New Zealand	sales	have grown at a rapid rate since

As linhas de concordância selecionadas mostram combinações envolvendo diferentes adjetivos e verbos com o substantivo *sales*. Temos em destaque mais uma vez a combinação *after sales*, expressão comum no mundo comercial hoje. Podemos observar um contraste representado pelo uso dos adjetivos opostos *domestic* e *export* modificando o nódulo. O termo *static* é outro exemplo representativo nesse sentido. São observadas sequências com presença de preposições e contraste no movimento das vendas, como em *increase in sales x decline/shortfalls in sales*. Complementarmente temos o nódulo precedido pela preposição *on* e o substantivo *impact*, formando uma combinação comum em inglês. Finalmente, observamos uma sequência interessante com a presença de verbos indicando diferentes tendências no fluxo das vendas. Temos *stagnating*, expressando não variação, *grown* e *increased*, apontando para um aumento nas vendas, e *declining* e *fallen*, sugerindo uma queda no fluxo.

Os contrastes aqui representados por adjetivos e verbos tornam mais rica a

análise linguística e o processo ou possibilidade de escolha para a produção de textos, sejam eles orais ou escritos. A série de opções, mais uma vez oferecida pelas variações presentes nas linhas de concordância, também estimula uma ação cognitiva, na medida em que leva o usuário a estabelecer relações de comparação e escolha entre as diversas formas observadas.

6.3.2.6. Blog

CONCORDÂNCIA DE *POST* (S)

01	themselves, and link to you, share you	post,	or e mail it to others
02	in the end of the post, share your	post	or email it, bookmark it, dig it
03	until next time, A Rahul, share this	post,	email it, delicious, dig it
04	Barbara and Caroline shared this	post,	graduation stories last week, I
05	same woeful tale. In a coming	post	I will share with you what
06	box-back.aspx. This is a small	post	but I had to share this.
07	provider. For the rest of this	post	I want to share some
08	bookmarking links in the end of the	post,	share this post. E-mail it
09	to my computer, write a blog	post,	copy and paste some HTML
10	haven't the energy to write up a long	post	about the morning talk I gave
11	I take time to write a longer	post.	I've just got to clarify
12	and borrowed a PC and wrote a blog	post,	write from the corner of the dinner
13	how much you can write on a	post.	That is a real pain in the
14	to write more than one blog	post	at the same time. There is
15	trip and as I write this blog	post,	I tell myself the best
16	snowy, I write today's blog	post	from home, as the road a

Observamos várias colocações envolvendo verbos e nóculo, o substantivo *post*. As linhas mostram alguns exemplos em que o ato de postar num blog pode ser expresso de formas diferentes. Vemos o verbo *share* indicando partilha de informações, enquanto que o verbo *write* ou *write up* indica simplesmente a ação de postar ou de colocar uma informação, ficando a intenção de partilha subjacente. Os exemplos ainda nos mostram o emprego de adjetivo e de substantivo qualificando o nóculo de formas diferentes. *Long* sugere uma mensagem longa, e *blog* apenas especifica a mensagem, vinculando-a a um espaço na rede, enfatizando sua natureza. Outra ocorrência refere-se a *modifiers* presentes nas linhas de concordância. São eles:

long/longer (grau do adjetivo ou forma comparativa), *small*, indicando o porte da mensagem ou o volume de informação, e *coming*, indicando o momento da chegada da mensagem, no futuro próximo. A última ocorrência fica por conta do emprego da preposição *on*, precedendo o nóculo, – em *write on a post*, que faz referência espacial relacionando o conteúdo postado ao espaço que ele ocupa no Blog.

As concordâncias destacadas podem auxiliar os usuários a utilizar corretamente verbos e complementos, bem como adjetivos e preposições expressando de forma natural ações envolvidas quando postam mensagens nesse moderno veículo de comunicação, o Blog, espaço da rede que vem ganhando importância e presença crescente de pessoas em áreas sociais e profissionais que necessitam se comunicar de forma rápida e integrada.

CONCORDÂNCIA DE COMMENTS (S)

01	have an opinion. I will share any	comments	that you have with the team
02	m to share with my questions,	comments,	and concerns with my
03	the Norwegian language, to share	comments,	content ideas and fe
04	the urge to share it in the	comments.	Just let it be j'“Jeff
05	feel free to share in the	comments.	Butler sheet-metal Lmt
06	it would be fun to share these	comments	from Dr. Sharon Nash, Ph
07	the presentation and share your	comments.	Anytime, Anyplace,
08	would LUV you to share your	comments,	experiences, and stories
09	er feel free to leave	comments,	share memories, or just
10	ve a spot where you can leave	comments	about the session, or post
11	seems very few people leave	comments,	since journalists everywhere
12	al Studio. You can also leave	comments	on the blog. Overall, please
13	lease don't email me or leave	comments.	Just pray for a girl
14	Loop 's Webpage. He can leave	comments	underneath each URL too
15	colleagues will leave lengthy	comments	because I can't cover it all
16	If you have any questions or	comments	leave them here and I

As linhas de concordância acima destacam dois verbos colocados com o nóculo *comments*. Mais uma vez, o verbo *share* apresenta expressiva recorrência. O verbo *leave* é outro exemplo recursivo de colocado com *comments*. Observamos ainda duas ocorrências de uso de preposições aplicadas após o nóculo: *about* funciona como referência ao assunto tratado e *on* faz referência ao espaço que o conteúdo ocupa no Blog. A presença do verbo *can* é exemplo interessante de modalizador, sugerindo

permissão ou possibilidade de ação do usuário. Um último exemplo que nos chama atenção é a presença de *lengthy*. O nóculo *post* na sequência anterior mostrou a presença dos adjetivos *long* e *longer* como qualificadores. Aqui temos, portanto, uma palavra diferente, porém da mesma categoria e com a mesma função, a de modificadora do substantivo.

As colocações envolvendo o nóculo *comments*, palavra-chave no *corpus* de estudo de Blogs, amplia possibilidades de uso relacionado à ação no espaço da rede. Em especial, o estudo e aplicação/prática do verbo *share* colocado com *post* ou *comments* pode funcionar como fator estimulador a um uso mais frequente desse espaço, promovendo a integração e estimulando ações coletivas das profissionais usuárias, fator positivo no exercício de suas funções.

6.4. PADRÕES E VARIAÇÕES

Como destacado acima, seguimos o seguinte percurso metodológico para seleção e utilização de léxico, envolvendo a elaboração de listas de palavras por frequência dos *corpora* de estudo, o levantamento de palavras-chave a partir do confronto entre estes e um *corpus* de referência, o BNC-W, bem como o levantamento de combinações lexicais envolvendo os nósculos com os principais verbos, substantivos, adjetivos e preposições. Algumas dessas combinações apresentaram menor frequência em relação a outras listadas, porém foram destacadas para utilização pela relevância semântica dentro dos contextos ou situações de comunicação em que foram utilizadas. A exceção fica por conta do verbo modal *could*. Este não aparece como palavra-chave no *corpus* de estudo de linguagem oral, ANC-Charlotte, porém figura entre os verbos mais frequentes no *corpus*.

As linhas de concordância selecionadas mesclam substantivos colocados

com verbos e adjetivos em uma única sequência. O intuito é valorizar e destacar as variações que a língua apresenta envolvendo categorias gramaticais diferentes (BIBER E CONRAD, 2009, p. 187). Tal disposição pode estimular no aprendiz análises comparativas envolvendo a atividade de organização e classificação de informação, um processo cognitivo que pode contribuir com a aprendizagem da língua (PRABHU, 1987, apud NUNAN, 1989). A este respeito, Johansson (2009) destaca resultados positivos de estudos muito anteriores às abordagens com *corpora* em que a análise das estruturas gramaticais da língua objeto de estudo, e até a comparação destas com as estruturas observadas na língua materna, contribuíram positivamente para o processo de aprendizagem de inglês. A autora ressalta a “frágil” linha divisória entre a formação e a testagem de hipóteses no processo de aprendizagem de uma língua estrangeira da parte do aprendiz e o uso de *corpora* no processo de ensino de línguas, que acredita estarem intimamente ligadas. Ela conclui:

“[...] corpora are a way of enhancing and focusing the input to the student. They provide authentic data. They encourage reflection. They are well suited for consciousness-raising activities and for the training of inferencing. They stimulate the student to work actively and independently, and in this way probably increase both the motivation of the student and the learning effect” (JOHANSSON, 2009, p. 38).

Conforme destacado ao longo de todo trabalho, propusemos uma combinação entre a linguagem autêntica que as ferramentas da Linguística de *Corpus* nos possibilitam e um modelo de ensino baseado em tarefas, um *frame* (ESTAIRE E ZÁNON, 1994). Porém, a essência é a linguagem natural que os *corpora* de estudo propiciam. Ela é o “sopro” que as tarefas necessitam para se desenvolver.

Os padrões estão credenciados ao estudo e utilização nas situações de comunicação aqui propostas, porém, demos especial atenção às variações observadas nas linhas presentes nos *corpora*. Como citado, elas propiciam estímulo à análise, processo mental que pode auxiliar na aprendizagem (JOHNS, 1991; JOHANSSON,

2009); podem também levar o aprendiz a estabelecer relações entre contextos em que se aplicam.

Após expor a seleção e a análise lexical das colocações e coligações utilizadas para as tarefas propostas, a seguir apresentaremos a consolidação das atividades, os *corpora* empregados e um plano de trabalho para seu desenvolvimento.

7. ELABORAÇÃO DE ATIVIDADES

7.1. A CONSOLIDAÇÃO

Na sequência, apresentamos a base para a composição dos planos de ensino; eles são o ponto de partida para o desenvolvimento das tarefas. As seis estruturas apresentadas a seguir representam as seis atividades mais votadas pelas respondentes do questionário aplicado junto ao Sindicato das Secretárias do Estado de São Paulo, cujos resultados foram discutidos acima. A atividade “Reservas de Hotéis” foi incorporada à atividade “Organização de Agenda” por ser parte integrante desta. A atividade “Processos de Comunicação” foi incorporada à atividade “Elaboração de Relatórios” pelo mesmo motivo. A atividade “Participação em Reuniões” foi excluída por não representar atividade secretarial expressiva no tocante à interação com o grupo. A atividade “Acessar a Rede para Informações de Interesse da Empresa” foi desenvolvida com base na linguagem dos Blogs. Sua função é centralizar troca de informações administrativas e sociais entre as participantes como citado acima.

Atividades que tiveram votação pouco expressiva como “Informar Visitantes sobre Atividades de Lazer, Cultura e Direções na Cidade” foram integradas no processo de composição das tarefas por apresentar relação com a atividade “Recepção de Visitantes/Clientes do Exterior”.

Atividades com baixa votação e quase nenhum destaque nas entrevistas iniciais, como “Candidatar-se à Vaga de Emprego”, “Entrevistar Candidatas à Vaga de Emprego” e “Organizar Eventos Promocionais de Produtos e Serviços” poderão ter espaço em futuras composições após as primeiras aplicações, por apresentarem relevância para a área de secretariado dentro do curso. A seguir destacamos os registros utilizados nas atividades e os *corpora* correspondentes.

7.1.1. Organização de agenda

A organização de agenda exige o uso de três registros diferentes: o registro oral para contatos pessoais, o registro oral para contatos ao telefone e o registro escrito, especialmente o e-mail. Envolve essencialmente contatos pessoais entre executivos, secretárias e assistentes para a organização e o encaminhamento das ações de negócios, como reservas e agendamentos. O *corpus* utilizado nos três registros foi o BEC.

7.1.2. Organização de viagem

Em Organização de Viagens, temos a atividade logística interna que é na verdade uma reunião administrativa com a presença de gerentes, secretárias e assistentes. É onde tudo começa: envolve a divisão de tarefas, contatos a serem feitos no exterior, pessoas e locais a serem visitados, reservas, preços de passagens, de estadia, etc. A situação exige o uso das habilidades oral e escrita de forma destacada.

A divisão de tarefas sugere uso da habilidade oral. Os encaminhamentos envolvendo contatos e reservas, a habilidade oral telefônica e/ou escrita, via e-mail. Temos aqui, como base de desenvolvimento da tarefa, uma reunião administrativa visando os preparativos de viagem. Envolve também contatos internos e externos da organização. Utilizaram-se os *corpora* BEC (para conversação em reunião e e-mail), ANC-Charlotte (conversação pessoal) e a internet (catálogos de hotéis) nesta atividade.

7.1.3. Atendimento ao cliente

Na sequência Atendimento ao Cliente, temos algumas particularidades. Temos uma mescla aqui, pois o atendimento ao cliente exige capacidade de informar, o que envolve clareza e ao mesmo tempo polidez. A tarefa sugere o uso de linguagem

polida para o atendimento ao cliente, com destaque para a habilidade oral telefônica. A habilidade escrita ganha espaço também, principalmente via e-mail, veículo amplamente utilizado nesse setor da empresa. O *corpus* de linguagem telefônica é fonte destacada para elaboração das tarefas nesta unidade. Nesta atividade utilizou-se apenas o *corpus* BEC.

7.1.4. Recepção de clientes do exterior

Esta sequência pede a elaboração e prática de situações de comunicação quase que exclusivamente orais. As sequências envolvendo recepção de clientes e visitantes não exigem da secretária, em geral, uso de léxico específico, na verdade a linguagem aqui é geral, tem por função, socializar, entreter, também informar sobre temas diversos, que podem estar relacionados à própria empresa, seus departamentos, suas ações sociais e negócios, ou à cultura local e a serviços essenciais à disposição na cidade (com base nos depoimentos). Registrou-se o uso dos *corpora* ANC-Charlotte para conversação, e do BEC para atividades ao telefone e e-mail. Catálogos de restaurantes e atrações turísticas foram extraídos da internet.

7.1.5. Relatórios

Leitura e elaboração de relatórios da administração envolvem principalmente as áreas de negócios e sociais. Nesta unidade temos uma combinação de atividades envolvendo produção escrita, leitura e interação verbal. Os tipos de relatórios destacados na pesquisa referem-se principalmente à área da administração geral e a finalidade aqui é a prática de leitura e escrita com uso de vocabulário da área administrativa principalmente. O *corpus* de estudo escolhido é o BEC nas atividades de uso de relatórios para a composição de tarefas. Complementarmente, foram coletados exemplos também na internet. Há prática da habilidade oral para troca de informações e apresentação de dados dos relatórios estudados, em que foi usado o

corpus ANC-Charlotte.

7.1.6. Acessar a rede

Nesta sequência temos predominância da linguagem da rede. As atividades desempenhadas têm função informacional. Nosso *corpus* de estudo aqui é o Blog. É possível a utilização do espaço e da léxico-gramática a ele relacionada, especialmente para contatos internos e externos e para a troca de informações gerais sobre negócios e decisões tomadas na organização.

7.2. A COMPOSIÇÃO

Para a composição dos planos de ensino, optamos por uma base teórica representada por *corpora* em sala de aula com destaque para as palavras-chave e as colocações e coligações com base em linhas de concordância. Acreditamos que um modelo de ensino de língua estrangeira baseado em *corpora* permite um acesso ao mundo real, na medida em que nos põe em contato com o autêntico por meio de textos falados e escritos produzidos por nativos. Finalmente, a composição de tarefas a partir dos registros da língua, ou variedades textuais, como a linguagem telefônica, a linguagem oral pessoal e a linguagem escrita, principalmente representada pelo e-mail, é proposta coerente com os dados apontados pela pesquisa.

A realidade profissional da secretária hoje a leva a ter contato com diferentes áreas da organização com expressiva atuação social, o que exige com mais frequência o uso dos registros presentes nos grandes *corpora* (registro oral pessoal e telefônico) que aqueles representados por textos técnicos, leitura não muito frequente na rotina da profissional de secretariado. Nossa proposta envolve fatores como a interação dos aprendizes na língua alvo, o desenvolvimento de tarefas com base em um plano de trabalho com a presença de um propósito comunicativo, a definição clara de um tema,

e necessariamente um *outcome*, uma tarefa que seja conclusiva, elementos fundamentais para a elaboração de um *frame* que acreditamos ser o mais adequado. Nossa proposta com tarefas está mais especificamente centrada no modelo proposto por Estaire e Zánon (1994).

7.3. UM *FRAME*/TEMPLATE

A seguir, temos a estrutura de um *frame* proposto por Estaire e Zánon (1994) para ensino de línguas com base em tarefas (cf. Quadro 5) e um resumo de um plano de ensino. Introduzimos dois campos extras na estrutura por conta do sequenciamento do processo de execução e do estudo linguístico que pretendemos realizar. Os campos são o Foco e os Conteúdos Linguísticos baseados em *corpora*.

Nível:
O Tema:
O Foco:
Objetivos:
Conteúdos linguísticos:
O Processo:
Tarefa Final/Conclusão:

QUADRO 5: ESTRUTURA DO *FRAME*

A pesquisa buscou levantar as atividades secretariais mais importantes ou frequentes na rotina diária da secretária bilíngue com uso da língua inglesa e diferentes habilidades. Visamos, com o desenvolvimento e aplicação do curso, um público com experiência profissional na área secretarial e nível de conhecimento pré-intermediário em inglês, tendo como referência o material adotado na Fatec-SP para ensino de inglês comercial.

No tocante ao número de alunas por sala, propomos um limite de 12 alunas por turma, idealmente um número que varie entre oito e doze integrantes. A aplicação de cada tarefa poderá ter uma duração variável de tempo, que dependerá do ritmo e desempenho de cada grupo. Abordaremos essa questão mais detalhadamente na próxima seção.

A proposta de ensino com ênfase na comunicação, elemento fundamental dentro do modelo *task-based* (WILLIS E WILLIS, 2001a), bem como do ensino da léxico-gramática (BERBER SARDINHA, 2011) são também discutidos em maior detalhe na sequência.

7.4. PLANO DE trabalho

A partir do *template* proposto e das atividades apontadas pela pesquisa como relevantes para a prática profissional da secretária e dos padrões léxico-gramaticais levantados, estruturamos seis modelos de tarefa para prática em sala de aula, que apresentamos a seguir.

Sugerimos uma estrutura monolítica para seu desenvolvimento e aplicação, isto é, uma composição das seis cenas da vida secretarial vivenciadas de forma integrada e interativa (ESTAIRE E ZÁNON, 1994). Detalhamos abaixo o plano de trabalho, em cinco passos:

- 1 – Tema: Agenda, Organização de viagem, Atendimento ao cliente, Recepção de visitantes, Elaboração de relatórios;
- 2 – Foco: As subtarefas;
- 3 – Objetivos: Utilizar combinações lexicais pertinentes à tarefa em situações de comunicação oral e/ou escrita;
- 4 – Conteúdos: Combinações lexicais envolvendo substantivos, adjetivos, verbos e colocados;
- 5 – O processo para execução: o desenvolvimento das subtarefas para cada tema, passo a passo, com as combinações lexicais destacadas para cada uma delas.

O detalhamento por foco ou subtema foi elaborado com base nos depoimentos iniciais e nos questionários respondidos pelas participantes da pesquisa. São, na verdade, tarefas elaboradas sequencialmente para serem desempenhadas, sendo o objetivo final desse processo o cumprimento de uma unidade. É como se tivéssemos uma tarefa maior completada a partir do cumprimento de tarefas menores. A esse respeito, Hutchinson e Waters afirmam que:

“Language is a complex entity. It cannot be learnt in one go. We have to have some way of breaking down the complex into manageable units. The syllabus, in defining the constituent parts of language knowledge, thus provides a practical basis for the division of assessment, textbooks and learning time” (HUTCHINSON E WATERS, 1992, p. 83).

Alguns destaques dos autores (BLUNDELL E MIDDLEMISS, 1982, apud HUTCHINSON E WATERS, 1987) envolvendo *Situational Syllabus (English for Secretaries)* e *Task-based Syllabus (English for the Business and Commercial World)*, quando as necessidades profissionais de secretárias e gerentes administrativos com língua inglesa pareciam ser bem diferentes. O títulos eram: *The Sales Report, A Telephone Message, Memo, A Journey, Making Arrangements, Attending Meetings, Dealing with Orders, Using the telephone, Recording and Decoding Information, Travelling, Reporting e Receiving Visitors*. Percebemos pela lista acima que algumas

atividades secretariais se mantêm em destaque, como é o caso de Marcação de Compromissos e Uso do Telefone. Recepção de Visitantes, atividade que aparecia em destaque na área administrativa/gerencial na época, passou a ser incumbência também da secretária hoje.

Nunan (1989) enfatiza a importância de um sequenciamento adequado das tarefas desempenhadas pelo aprendiz, algo que tem norteado nosso trabalho. Uma boa seleção de materiais e sequenciamento, segundo o autor, deverá “derivar textos de referência de fontes autênticas, incorporar tarefas que envolvam as necessidades reais do aprendiz fora da sala de aula, levar o aprendiz a praticar, em sala, tarefas do mundo real, envolver o aprendiz no uso criativo da língua e possibilitar o uso integrado das quatro macro-habilidades” (NUNAN, 1989, p. 132).

Quanto ao papel do léxico no desenvolvimento e aplicação das tarefas, outro pilar de nossa proposta, Willis e Willis (2001a) destacam a importância de um bom domínio de vocabulário da parte do aprendiz, elemento fundamental para o processo de interação e expressão dos envolvidos dentro de um modelo de ensino *task-based*.

A esse respeito, Berber Sardinha (2011) aprofunda a questão enfatizando a importância da léxico-gramática dentro de processo de aprendizagem de língua estrangeira com base em *corpora* e apoia o modelo DDL como adequado para esse fim. Outro destaque é o que chama de aplicação direta, modelo representado pelo uso de materiais de ensino que tem como base linhas de concordância previamente produzidas pelo professor para o desenvolvimento da aula.

Os modelos aqui destacados são a base de nossa proposta de ensino. É uma mescla que promove a aproximação do ambiente do trabalho à sala de aula (NUNAN, 1989; ELLIS, 2003) ao mesmo tempo em que contam com linguagem autêntica na sua composição (BERBER SARDINHA, 2004, 2011).

7.5. MODELO DESENVOLVIDO

A seguir, apresentamos um *template* desenvolvido com o tema “Relatórios” englobando tarefas com *corpora*. A seleção de palavras-chave e combinações destaca os substantivos *business*, *programme* e *market* e o verbo *think*, por sua relevância estatística no *corpus* de estudo e por sua expressiva carga semântica dentro da área de negócios, incluindo a administração e o secretariado. Os demais *templates* desenvolvidos, para os outros cinco temas, aparecem elencados no Anexo 3.

O primeiro item, Determinação do Tema, é o momento para apresentação da tarefa a ser desenvolvida. Nesse momento, são definidas as duplas ou grupos para o encaminhamento da tarefa.

O campo Foco da Tabela 20 apresenta as subtarefas, resultado de todo um processo de elaboração coletiva entre alunas e o professor mediador. A coluna Habilidades expõe os tipos de habilidades envolvidas na subtarefa. Já Combinações lexicais e Prática de Língua propõe o estudo, a análise e a prática das combinações lexicais utilizadas no desenvolvimento da subtarefa. A Conclusão indica os caminhos pedagógicos a serem seguidos na atividade.

Foco	Habilidade	Combinações lexicais e prática de língua	Conclusão
História da Companhia, estratégias e estrutura	Leitura/Oral/Escrita - feitos da da empresa	<i>Business</i> + Combinações lexicais, <i>Corpus</i> de Relatórios -BEC	Coletar informações sobre a história da companhia, escrever seção de relatório, fazer apresentação oral
A empresa - um agente social	Leitura/Oral/Escrita - compromisso com o meio ambiente	<i>Programme</i> + Combinações lexicais, <i>Corpus</i> de Relatórios - BEC	Coletar informações sobre ações sociais da companhia, escrever seção de relatório, fazer apresentação oral
Negócios - o último trimestre	Leitura/Oral/Escrita - Resultados financeiros	<i>Market</i> + Combinações lexicais, <i>Corpus</i> de Relatórios - BEC	Coletar informações sobre o desempenho financeiro da companhia, escrever seção de relatório, fazer apresentação oral
Negócios - planos futuros	Leitura/Oral - o futuro	<i>Think</i> + pronome + modal (função opinativa), <i>Corpus</i> - ANC (Conversação); <i>Business/Programme/Market</i> + combinações lexicais,	Opinar e aconselhar para o crescimento da companhia

TABELA 20: *TEMPLATE* DA ATIVIDADE SOBRE RELATÓRIOS

In this unit, the students will look at the life of a big international company and collect information from an annual report. They will:

Collect information about history and achievements

Collect information about social action

Collect information about financial performance

Collect information about future plans

Produce a piece of writing involving the first three areas (history, social, financial), study and use lexical combinations for the nodes: 1) Business, 2) Programme, 3) Market and 4) Think.

Give an oral presentation about the three topics above plus the company's future plans.

FOCUS

COMPANY'S HISTORY STRATEGIES AND STRUCTURE

READING

1 – The information below refers to Qantas, a big Australian airline famous worldwide. The sequences present the company's achievements and role in the business world. Read and

answers the questions

FORWARD THINKING

Qantas has been pursuing innovation in technology, flight operations and product and service for 90 years. Forward thinking has always been, and will always be, part of our culture. This timeline highlights some of its achievements during this period.

Founded in Queensland on 16 November 1920	First airline outside the United States to fly Boeing 707 jets and to take passengers by jet across the Pacific 1959	Invented Business Class travel 1979	Pioneered flying operations over the Silk Road route, saving 30 minutes' flying time, after six years planning with the Civil Aviation Authority of China and Air services Australia 2001	First airline to introduce Rockwell Collins Multi Scan radar on B747-400ERs to detect the ice content of storms and deliver smoother flying 2002	First airline to offer 'degustation' First Tasting Menu with Neil Perry cuisine 2007	The task for this 21 st century aviation generation is to create the infrastructure Of the sky. We have all the elements in Australia for the world's best air traffic management regime. Now is the time to make Australian skies the safest, smartest and most environmentally sustainable on the planet. 2020
---	--	-------------------------------------	---	--	--	---

When was the company founded?

What significant thing was done in cooperation with the Aviation Chinese Authority?

What technical contribution was made by Qantas in 2002 and what impact it had on flying?

What innovation was introduced by the company concerning meals on the plane?

What is the company celebrating at the end of this decade and what are its long term plans for the century?

What else do you know about the company?

LEXICOGRAMMAR

Lexical patterns are common combinations present in the English language, pieces of writing produced by native speakers, consequently examples of natural, authentic language. They involve for example nouns, adjectives and verbs.

2 – The word BUSINESS appears in the text about Qantas's history you just read. In pairs, study its function in relation to its collocate. Then, compare the combination with some other examples present in the concordance lines below. Comment their different functions and

grammatical categories.

3 – Now, read the short paragraph below about Qantas' priorities and discuss the functions of the preposition OF in relation to the noun BUSINESS. Study the concordance lines again and try to find similar and different usages involving it.

“Safety is our first priority. It underpins everything that we do. Our unwavering commitment is to world's best safety practices and reporting in all aspects of our **business**, from operational safety to the physical security and well-being of our customers and our people.”

SPEAKING

4 – Discuss these questions with your partner and then with the class.

What advantages does a company have over competitors when it makes safety a priority?

Can partnership make a difference on a company's performance? What might be positive about it?

How can customers contribute to the company's performance

FINAL TASK

READING / WRITING / SPEAKING

Write 5 sections of a company's report about its history and achievements. Use Qantas' (information) as a model. You can also search the net for companies and ideas.

To do it, one more time, study the concordance lines for the node BUSINESS with its different combinations and grammatical categories involved. 1) preceded by a preposition; 2) preceded by a verb; 3) the node functioning as adjective and noun. Share your ideas then choose combinations to produce a piece of writing.

Give a presentation to the class

01	our activities with some 65	business	areas. These activities are
02	executive designated by him. All	business	areas with significant part
03	company name, companies and	business	areas must supply investor
04	at all levels.1. The heads of each	business	area, each region and each
05	as follows – Profit Center and	business	areas should have as little
06	of products/services from several	business	areas and countries. Such
07	secure the project 9 in several	business	segments certain composite
08	Office World Quarterly. Small	business	survey Oct 1997 * The
09	small business perspective's. Small	business	confidence Index July (1997)
10	quarterly report on small	business	statistics December 1999
11	quarterly survey of small	business	in Britain 1997
12	the quarterly report on small	business	Statistics also includes a
13	publishing firm. Reality. Large	business	with four separate divisions
14	wherever we are doing	business,	we will strictly adhere to
15	where they have lost	business,	S e H are known to have
16	to target significant levels of	business	from traders seeking
17	company has a superb portfolio of	business	and products and is an
18	reported that low turnover/lack of	business	continued to be the most
19	imposing special demands on our	business	behavior, it is critical for our

CONCORDANCE LINES – NODE BUSINESS

FOCUS

THE COMPANY – A SOCIAL AGENT

SPEAKING

1 – Think about advantages of companies that invest in sustainability in our society.

Discuss it.

READING

2 – Now, read the extract below about Qantas and answer the questions.

Environmental sustainability is a commercial and social imperative for the Qantas Group. We have a comprehensive environmental strategy focused on operational efficiency, industry advocacy and research, and engagement with our customers, employees and community organizations.

FOCUS ON FUEL

Fuel conservation

Fuel conservation is key to our overall environmental strategy. Ninety-five percent of the Qantas Group's greenhouse gas emissions are attributable to fuel use, one of our largest cost drivers. Using fuel more efficiently means we can better manage these costs, absorb fluctuations in oil prices and reduce our carbon footprint. Fleet renewal is the foundations for our fuel conservation **program**. We are investing US\$ 22 billion in highly fuel-efficient next generations aircraft (at list process), such as the Airbus A380 and Boeing 787. The Qantas Group has six A380s in service, with a further 14 to come, and 50 B787s on order. This investment in our fleet is complemented by a range of fuel conservation activities in the air and on the ground, such as aircraft weight reduction, better scheduling and punctuality, enhancing flight planning and navigation, reduced reliance on Auxiliary Power Units, new technologies and improved technical performance. In early 2010 we reached a key milestone; saving one million tons of carbon dioxide equivalent (CO₂-e) through fuel conservation activities since 2005.

Over the longer term, we are committed to a stringent fuel efficiency target of an average of 1.5 per cent improvement per annum by 2020, in line with the global industry goals established by the international Air Transport Association (ATA).

Sustainable Aviation Fuel

The Qantas Group is committed to supporting research into and the development of sustainable alternatives of traditional aviation fuels.

During 2009/2010, the Qantas Group took two important steps:

---Joined the Sustainable Aviation Fuel Users Group (SAFUG), a global group of leading airlines and aviation companies working together with scientific agencies and environmental organizations to develop cleaner jet fuels.

---Launched a "Roadmap" study in conjunction with the Australian and New Zealand group of SAFUG and the Commonwealth Scientific and Industrial Research Organisation (CSIRO) to identify and suggest how to address barriers to a commercially sustainable aviation fuels industry.

Regarding environment, what is the company focused on?

Does the company take into account social groups in its programmes?

How does the company manage the use of fuel and cost represented by this?

What is Qantas long-term plan for this decade?

Concerning sustainable fuel use, what does the company intend with the launch of the "Roadmap" study?

LEXICOGRAMMAR

3 – Read the text again in pairs and discuss the meaning of the node PROGRAM in the context.

What does it refer to?

How is it modified and what is the grammatical category of the preceding word?

4 – Now, compare the combination studied with the ones present in the concordance lines.

Find similar and different examples grammatically speaking. Comment.
In which, the node PROGRAM functions as a noun and as an adjective?

FINAL TASK

READING / WRITING / SPEAKING

Write a section of a company's report about its social commitment. Use Qantas' (information) as a model. You can also search the net for companies and ideas.

To do it, one more time, study the concordance lines for the node PROGRAM(ME) with its different combinations and grammatical categories involved. 1) preceded by a noun/adjective; 2) followed by a noun; 3) preceded by a verb; 4) followed by a verb; 5) preceded by a preposition. Share your ideas then choose combinations to produce a piece of writing.

Give a presentation to the class.

CONCORDANCE LINES – NODE PROGRAMME

01	division. A major investment	programme	to provide new warehousing
02	countries cross-border cooperation	programme	(CBC), specifically for the
03	to increase the budget for the	programme	until 1999 from ECU 1
04	assistance strategy for the PHARE	programme,	taking into consideration
05	in the framework of the PHARE	programme	during the last seven years
06	launched in 1991. Originally the	programme	only offered technical
07	of PHARE operations. The	programme	therefore concentrates its
08	the main limitation of a speedier	programme	implementation. This

FOCUS

BUSINESS FOR LAST QUARTER

READING

1 – The text below shows the company's financial results for 2010. Read it and answer the questions below.

FINANCE PERFORMANCE

Revenue \$ 13.8 billion

Underlying Profit Before Tax \$ 377 million

Operating Cash Flow \$1.3 billion
Cash Held at year end \$ 3.7 billion

In 2009/2010 the Qantas Group delivered a strong result and demonstrated that it is well-positioned for future growth. Underlying Profit Before Tax (PBT) tripled. Liquidity was strong with \$ 3.7 billion in cash, supporting an ambitious ongoing program of investment in fleet, product and service. Revenue was \$ 13.8 billion and operating cash flow \$ 1.3 billion. Significant cost savings were achieved. The QFFuture program exceeded its target with benefits of \$ 533 million and unit costs (excluding fuel) were down by 4.3 per cent across the group.

The group continued to deliver against its strategic priorities:

Safety as number one priority

Optimising the two flying brands: Qantas and Jetstar

Transforming the international business

Profitably building on 65 per cent domestic **market** share

Enhancing the customer experience

Maximising the value of portfolio business investments

Engaging people and developing talent. This year's results reflect the success of the Qantas Group's two airline brands and portfolio strategy. With all segments profitable, the Group has a platform for sustainable growth as operating conditions improve.

What are the figures related to cost savings?

Among the strategies for the company's sustainable growth, which is the most important?

What is essential for the company to keep this sustainable growth and efficient operating conditions?

What is expected for the company's future?

2 – Match the words below to a definition Look at the text above again if necessary.

Cash flow

Revenue

Profit

Brand

Market share

DEFINITIONS

The movement of money coming into a business as income and going out as wages or materials.

Money that a business or organization receives over a period of time, especially from selling goods or services.

Money that you gain by selling things or doing business, after your costs have been paid.

A type of product made by a particular company, that has a particular name or design.

The percentage of sales in a **market** that a company or product has.

LEXICOGRAMMAR

3 – The node MARKET appears in the two sequences above (text and definitions). In the text, it is accompanied by the noun SHARE.

Read the text again and study the meaning of the combination MARKET SHARE, semantically and grammatically, after that, the meaning of the combination DOMESTIC MARKET In the concordance lines.

Find in the concordance lines, examples with the node MARKET functioning as a noun and as an adjective.

Look at the concordance lines one more time and study the form and the function of the verb GROW combined with the node MARKET. Then, rewrite the sentence in the progressive form, in the past form and in the future (auxiliary Will for predictions). Use a time expression: NOW, LAST YEAR/MONTH/WEEK, ... YEARS AGO, CURRENTLY, AT THE MOMENT, NEXT MONTH, WEEK, IN THE NEAR FUTURE, etc.....

FINAL TASK

READING / WRITING / SPEAKING

Write a financial section of a company's report. Use Qantas' (information) as a model. You can also search the net for companies and ideas.

To do it, one more time, study the concordance lines for the node MARKET with its different combinations and grammatical categories involved. 1) preceded by a noun/adjective; 2) followed by a noun; 3) followed by a verb. Share your ideas then choose combinations to produce a piece of writing.

Give a presentation to the class

CONCORDANCE LINES – NODE MARKET

01	sector continued in the domestic	market.	Manufacturing firms faced
02	for integration into the internal	market.	of the Union 1. Having regard
03	compete in a increasingly global	market.	Overall, business confidence
04	UK sales are for the export	market,	particular Gulf States such
05	and striving to be the	market	leader in our business. Reality
06	for delivering gains due to	market	trends rather than performance
07	the existence of a viable	market	economy and the ability to
08	of 2,000 tonnes, the worldwide	market	has grown by over 4% per

FOCUS

FUTURE PLANS

SPEAKING

1 – Discuss with a partner and then in a group.

What is the best strategy for a company`s safe growth?

Some ideas:

- Invest in other companies` shares.
- Enter new markets
- Buy smaller companies
- Develop new technologies
- Introduce new products
- Innovate, offering services, sales, etc....
- Others...

READING

2 – Now read the extract below and find the achievements made by Qantas mentioned in the 1st and 3rd paragraphs.

Superior airport infrastructure and continuing investment in high quality terminals and lounges support our goal of a seamless and enjoyable journey for customers.

Airport investment is crucial to support the introduction of the A380 and planned introduction of the B787, the expansion of the A330 and B737-800 fleets on domestic routes and forecast growth in passengers. This year Qantas finalized its \$ 75 million Perth terminal redevelopment, including lounges, and also completed its seamless

transfer facility between Sydney international and domestic terminals.

From Sydney to Karratha, from Launceston to Townsville, no other airline in the world offers the level of multi-tiered lounge facilities provided by Qantas for our domestic customers. We have 14 stylish Qantas international lounges, with our Marc Newson First Lounges winning international awards and customers acclaim, plus a further eight lounges shared with international airline partners, investment in our global and domestic lounge network continues with more than \$ 40million in current and projected expenditure.

Most domestic projects completed over the course of the year include new regional lounges in Kalgoorlie and Coffs Harbour, the Cairns Qantas Club, the Chairmans Lounge and Qantas Club in Perth and lounge updates in the Sydney T2 and Hobart Qantas Clubs. Major projects underway include our \$ 18million Canberra terminal with a new Marc Newson Chairmans Lounge, Business Lounge and Qantas Club, New Emerald and Launceston regional lounges, and an update to the Devonport regional lounge.

Internationally this year, we completed a new Hong Kong Business Lounge and updated the Hong Kong First Lounge and the Honolulu Business Lounge. Work underway includes a refresh of the Singapore First Lounge, and updates of the Wellington and Sydney Business Lounges. Our future plans include Marc Newson First Lounges in Los Angeles, Singapore and Hong Kong which will consolidate our superior First offering.

3 – Read the text again and answer the question

What are the company's future plans and what they will result in?

LEXICOGRAMMAR / SPEAKING

4 – As we could see, Qantas is investing a lot in infrastructure. Think about other ways to develop a business, consolidate a position, win market share, etc... Study the concordance lines for the verb THINK and its lexical combinations with modals. Choose one of the modal functions to express your ideas. Ex: I think they could / might/ should....

FINAL TASK

Work in pairs. Find strategies to make your company grow. You can do research on the net for information and ideas.

Decide on type of Business, development strategy Programme, the kind of Market you want to enter and ways of maximising sales. You can use Qantas' (information) or some other company's report on the net

Again, use the verb THINK. to express opinions plus a modal verb as a collocate to express a function, example: advisability, necessity, possibility, suggestion, etc.. Decide on what the company should, might, could do to succeed.

Study all the examples in the concordance lines one more time for the nodes BUSINESS, PROGRAMME and MARKET with their different combinations and grammatical categories

involved. 1) the nodes preceded by a noun/adjective; 2) the nodes functioning as an adjective; 3) the nodes combined with a verb. Share your ideas then choose combinations for a presentation.

Give a presentation to the class.

CONCORDANCE LINES – NODE THINK

THINK + MODALS

01	Driving down the road and actually I	think	this one might be a generic tal
02	Your questions, but, and this is what I	think	maybe you might want to
03	My adult children books on topics I	think	they could gain deeper insight to
04	Until they're about 18,19 years old, I	think	they should have a learners

THINK + THAT + PRONOUNS

05	She became their foster child, I	think	that they actually had to do this
06	And have children. So she was, I	think	that she was, she was..
07	And the city is small enough, I	think	that you would run into a decent..
08	With your ability to do that, I	think	that that carries over into your..

(DON'T) THINK + THERE IS

09	And her brother um, were among, I	think	there were six kids in her family
10	Interest at all in reading? Oh um, I	think	there are six of us all together..
11	Just more of those every day, I don't	think	there's any, I don't know. No, I
12	Do you think maybe. Well., I	think	there has been, I mean, if you..

CAN(T) THINK OF + NOUN

13	I enjoy my job very much. I can (t)	think	of any job that would make me..
----	-------------------------------------	--------------	---------------------------------

REVISION

Write and say the numbers below. Some of them are in the texts above. Some aren't.

\$ 13 bn

377m

4.3 %

2.93 %

4.08 %

0.5 %

E 2.8 m

L 32.4 bn

54 c

79 p

1800

1907

2009

1,876

7.6. REFORMULAÇÃO DE CURSO PROPOSTA

Apresentamos a seguir um estrutura resumo de nossa proposta de reformulação para o curso de Automação de Escritórios e Secretariado desde sua fase inicial de coleta de dados até as sequências elaboradas com base em tarefas e *corpora* em sala de aula

Pesquisa exploratória institucional - entrevistas
Listagem de atividades
Aplicação de questionário em larga escala para levantamento das atividades mais importantes/frequentes e tipos de comunicação utilizados na rotina de trabalho (Sindicato das Secretárias do Estado de SP)
Seleção dos <i>corpora</i> com base no recorte das atividades e tipos de comunicação: Conversação / e-mail / telefone / relatórios / blogs
Seleção de textos da rede (relatórios, propaganda de hotéis, de restaurantes e atrações turísticas)
Levantamento de listas de palavras, palavras-chave e combinações lexicais na comparação de frequência vocabular entre o <i>corpus</i> de referência (BNC-W) e os <i>corpora</i> de estudo (BEC/ANC)
Criação de unidades de ensino com subtemas
Os subtemas: Foco / texto de referência (habilidades) / abordagem linguística (combinações lexicais) / conclusão

QUADRO 6: RESUMO DA PROPOSTA

A proposta de ensino e aprendizagem com base em tarefas contempla o significado e o uso efetivo da língua. Segundo Prabhu (1987, apud NUNAN, 1989), as abordagens gramaticais, ou seja, o ensino de estruturas gramaticais durante a aplicação do modelo, pode comprometer o desenvolvimento do aprendiz ao longo do processo. Willis e Willis (2001a) sugerem, alternativamente, o ensino da gramática com prática isolada das estruturas gramaticais, de forma que estas sejam utilizadas posteriormente nas atividades comunicativas durante o desenvolvimento da tarefa, depois que forem plenamente dominadas pelos alunos. Apesar de discutirem essa possibilidade, os autores enfatizam os traços comunicativos do modelo, colocando-os à frente de abordagens que contemplam a forma ou as estruturas gramaticais. É, sobretudo, uma proposta que contempla a comunicação.

A proposta de ensino e aprendizagem baseada em *corpora* sugere a análise de linhas de concordância e a formulação de hipóteses, de acordo com Johansson (2009). A proposta cria possibilidades de uso linguístico, na medida em que leva o aprendiz a vivenciar um processo mental que envolve comparação e escolha com base nos dados de que dispõe. Um trabalho com os padrões da língua e as linhas de

concordância, por exemplo, possibilita ao aprendiz, a partir de observação e análise, descobrir as regularidades no uso autêntico da língua (BERBER SARDINHA, 2004). É uma proposta que contempla a análise.

Se estabelecermos paralelo entre os dois modelos – ensino com base em tarefas e a análise de padrões linguísticos em *corpora* –, podemos perceber o “contraste”. O primeiro valoriza a comunicação, desconsidera em grande medida os possíveis erros cometidos pelo aprendiz, estimula a interação e a troca dinâmica de informações entre os participantes. O segundo privilegia a introspecção, a reflexão, a pesquisa e a análise, pelo menos em um primeiro momento do processo; abre espaço, em seguida, para a presença do professor monitor, um facilitador do processo. Observamos aqui um antagonismo no qual a comunicação contrapõe-se à introspecção.

Em nossa proposta, sugerimos a pesquisa de forma interativa entre as participantes, o que pode ser uma atenuante à disparidade. Acreditamos, porém, que o principal fator de integração dos dois modelos seja a conscientização. O professor tem portanto um duplo papel: ele medeia e conscientiza. O segundo papel é, na verdade, o de conciliador. Ele deverá mostrar aos alunos que tudo o que eles têm a dizer sobre sua vida pessoal e profissional, mesmo que em sala de aula, poderá ser mais bem expresso com o estudo e a análise que precedem a sua fala. A análise será sempre mais estimulante por não encerrar-se em si mesma e por continuar agindo sobre aquilo que há de importante a comunicar.

Acreditamos, como discutido ao longo do trabalho em seções anteriores, que um modelo baseado em tarefas e *corpora* pode ser realmente produtivo e contribuir para a aprendizagem de alunos engajados em cursos profissionais que têm como ferramenta de trabalho a língua inglesa. As duas propostas podem se completar satisfatoriamente, o que envolve ação coletiva dos participantes, dos alunos e do professor mediador. Os elementos constituintes estão presentes, basta colocá-los em prática, de modo que a realidade do trabalho e a linguagem autêntica sejam levadas

para a sala de aula.

Ao longo do processo de levantamento e, principalmente, de composição das tarefas, refletimos muito a respeito de seus contrastes, tema abordado nos parágrafos anteriores. Este estudo sugere, em certa medida, um ponto de intersecção ou convergência.

Novas incursões na área deveriam considerar a autonomia do aprendiz como ponto focal. As abordagens com base em tarefas contemplam a aprendizagem e o automonitoramento, enquanto as abordagens com *corpora* estimulam a autonomia do aprendiz, a condição de pesquisador, o que lhe concede certa independência dentro do processo. Na instituição, lidamos com aprendizes que buscam profissionalização desenvolvendo competências administrativas, tecnológicas e, em especial, linguísticas, além de um campo de trabalho. Há aqui certamente espaço para o professor mediador; será dele, em grande parte, a responsabilidade de guiá-lo e estimulá-lo ao longo desse caminho.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Quando começamos a trilhar o caminho de fazer o levantamento das atividades secretariais e dos registros utilizados para o desenvolvimento das tarefas, não tínhamos uma noção clara do que poderíamos e do quanto poderíamos realizar. Sentíamos apenas um forte desejo de mudança, e para melhor, sempre norteados pelo ideal de tornar o curso de Automação de Escritórios e Secretariado da Faculdade de Tecnologia de São Paulo, e seus egressos, mais alinhados com a realidade externa, com o mundo globalizado e com suas novas exigências de formação. O mercado de trabalho atual exige dos profissionais, independentemente da área de atuação, competências as mais diversas; algumas estão relacionadas à administração, outras à tecnologia e, de forma geral, às habilidades de comunicação. A área secretarial, em especial, tem um papel relevante no tocante à comunicação. É uma área estratégica, na qual se inserem as línguas estrangeiras, em especial o inglês.

Para chegarmos às atividades secretariais mais destacadas não foi tarefa muito difícil. Seguimos uma metodologia que, acreditamos, apresentava todas as ferramentas e os recursos necessários para a execução do processo e a concretização dos objetivos a que nos propusemos. Recordamos ainda com emoção os primeiros contatos feitos com as alunas profissionais e com as secretárias fora da instituição. Com gravador em punho colocamo-nos a caminho, em busca do que seria o ponto de partida de uma jornada de surpresas agradáveis, tanto no tocante às preciosas informações fornecidas/obtidas quanto às experiências proporcionadas pelo próprio contato com gente que se mostrou aberta e cooperativa. Na verdade, esse foi um fator que nos impulsionou e reforçou a certeza de que chegaríamos a um resultado positivo. Contamos desde o início com a boa vontade de profissionais preocupadas com melhorias em sua área de atuação.

Em seguida, como relatado na metodologia, encontramos pessoas de grande valor e dotadas de responsabilidade social e profissional dentro da instituição de

ensino. Houve intensa movimentação entre os professores, de nossa e de outras áreas, no sentido de obter um apoio estratégico e pessoal. Não foram poucos os comentários proveitosos de encorajamento à nossa proposta, o que serviu de estímulo para continuarmos no caminho iniciado; eles foram importantes, principalmente nos poucos momentos que tivemos de incerteza e cansaço. Entre os que participaram de nossa jornada naquele momento, alguns trouxeram uma luz especial. Quando não vemos uma saída para um problema é importante ouvir, o que é algo sempre proveitoso.

Um diálogo desprezioso com um membro do corpo docente em uma das salas da instituição nos remeteu a uma situação inusitada, em uma sala do Sindicato das Secretárias do Estado de São Paulo, na rua Tupi: um convite para uma palestra proferida pela vice-presidente da organização e a oportunidade de um pedido. As portas estavam abertas para continuarmos o percurso. O levantamento de informações em larga escala junto a mais de 2.000 profissionais se concretizava. Hoje, vemos esse momento como uma arrancada definitiva para realizar o que almejavamos.

Quando iniciamos o processo de levantamento de informações com pesquisa exploratória e, posteriormente, a aplicação de um questionário em larga escala, tínhamos passado por um longo período de reflexões. Passamos pelo menos cinco anos questionando os modelos adotados na instituição para o ensino do idioma e mudamos materiais didáticos pelo menos duas vezes nesse período. Não tínhamos, na época, materiais da área comercial em grande número. As opções eram realmente reduzidas. No início de 2000, o livro didático utilizado no curso era mais adequado para a área de turismo que para a área secretarial ou administrativa. Lutamos muito, junto com os professores da área, para chegar a um denominador comum. Finalmente, por volta de 2005, passamos a ter um leque maior de opções e decidimos por um material voltado para negócios, com conteúdos mais pertinentes à realidade secretarial e administrativa em geral.

O período mais crítico, no tocante ao que deveria ser ensinado em língua inglesa no curso de Automação de Escritórios e Secretariado, foi de 2006 a 2009. Os

materiais didáticos produzidos pelas grandes universidades normalmente apresentam qualidade, o que ocorre com o material adotado na instituição. Porém, suspeitávamos haver lacunas, o que ficou evidente após os contatos de coordenadores das áreas de línguas da Faculdade de Tecnologia de São Paulo efetuados com empresas de grande porte de São Paulo e, principalmente, pelo contato direto que tínhamos e ainda temos com alunas profissionais ainda estudantes.

Não vemos o curso de inglês oferecido pela Fatec-SP como um curso de idioma para fins específicos. Percebemos que a atividade secretarial é muito abrangente, inclusive a que envolve uso de inglês. As atividades de ordem administrativa e social parecem exigir algo muito além de ensino geral de inglês e, ao mesmo tempo, algo mais específico que os conteúdos oferecidos pelos materiais comerciais em geral.

A esse respeito Canagarajah (2005) afirma que reconstruir o saber local passa por um processo de reinterpretação, negociação e aplicação imaginativa do conteúdo que pode ser relevante e positivo para as comunidades locais. Quando olhamos para o passado, percebemos que nosso ponto de partida gerou frutos; a investigação da realidade profissional da secretária abriu portas para a mudança Brindley (1989). É esse tipo de ação que se tenciona perpetuar, visando um equilíbrio entre aprendizagem e atuação profissional.

É interessante notar que, a cada leitura das contribuições feitas pelos autores que deram suporte ao nosso trabalho, percebemos algo novo. A releitura permitiu-nos vislumbrar novas possibilidades de aplicação em nossa própria realidade de pesquisador e professor. Na verdade, adoto em meu texto a primeira pessoa do plural por acreditar que eles caminham comigo de alguma forma. Eles estão em mim, entro em sua história, faço uso do que deixaram, não como alguém que tira indevidamente, mas como alguém que busca aprender, depois partilhar e comunicar experiências, às vezes muito semelhantes, como alguém que vê a possibilidade de ser uma extensão, um *continuum*. A sequência é apresentada como um bloco único, monolítico, por

representar reflexões interdependentes que se completam em meu trabalho.

A releitura de Onodera (2010) nos recorda a grande responsabilidade que é auxiliar o aprendiz a desenvolver a habilidade oral. Provoca uma reflexão sobre temas que não fazem parte do escopo deste trabalho, como os estilos de aprendizagem. O professor mediador discutido pelos autores da Linguística de *Corpus* e das abordagens de ensino baseadas em tarefas entra em cena novamente, agora como o elemento que necessita, mais que todos, de equilíbrio para lidar com situações em que a exposição do aprendiz é absolutamente essencial. Cabe ao professor prestar atenção a cada detalhe do processo e como isso pode contribuir para a aprendizagem e seu próprio amadurecimento como mediador.

Pingyoad (2005), pesquisadora de origem tailandesa, deixa marca definitiva. Sua releitura possibilita aprofundar nosso contato com valores muito diferentes dos nossos próprios valores. O destaque da pesquisa envolve as habilidades em língua que chama de passivas, ou seja, ouvir e ler, um dado cultural interessante que gera novas reflexões com possível impacto em nosso próprio trabalho. O mundo globalizado nos coloca em contato com pessoas de culturas muito diferentes da nossa, conseqüentemente com valores e posturas também muito diferentes. A questão pode representar um desdobramento interessante, um alerta para nós, professores e aprendizes de língua estrangeira e futuros profissionais, que interagem e se comunicam com pessoas de diferentes culturas. Parece ser muito importante saber o momento de ouvir e de falar.

Revisitando Ferrari (2004), nos deparamos com um trabalho que abrange três áreas distintas do conhecimento como a análise de necessidades, o socio-interacionismo e a Linguística de *Corpus*. A releitura nos lembra da possibilidade e da importância de abordagens de estudo e pesquisa que buscam em fontes distintas teorias e ferramentas que, em conjunto, permitem “desatar nós”, colocando-nos num caminho de evolução e solução de problemas, que é o papel da ciência e da pesquisa. Esse reencontro nos desperta atenção e curiosidade a respeito de como disparidades e

propósitos distintos podem convergir e se tornarem uma forma de construção de conhecimento.

Nosso reencontro com Kassin e Ali (2010) nos remete aos depoimentos iniciais, ponto de partida de nossa pesquisa, e da necessidade de produção de textos com qualidade, principalmente nas áreas profissionais, como frisado por Biber e Conrad (2009). Essa percepção mostra a importância da releitura de tudo que é pesquisado e produzido. As ênfases em momentos ou pontos diferentes de um processo/pesquisa podem auxiliar na delicada tarefa de optar por determinados modelos que venham a atender as necessidades de quem ensina e de quem precisa aprender, ou desenvolver uma determinada habilidade. Os depoimentos iniciais e a revisão da literatura expressam em conjunto a relevância de uma habilidade, às vezes relegada ao segundo plano, a prática escrita.

A leitura inicial de Conrad, Dusicka e Pfeiffer (2009) nos despertou atenção para um trabalho comparativo feito pelos autores entre textos produzidos por estudantes da área de engenharia e textos produzidos por profissionais. Nosso trabalho, como citado, não contempla textos produzidos por aprendizes. Talvez, no futuro, haja espaço para tal abordagem. Vimos, naquela primeira leitura, uma preocupação com a realidade como referencial da pesquisa. A releitura nos leva um pouco além de uma valorização da realidade profissional da secretária, parâmetro para as reformulações que pretendemos. Conrad, Dusicka e Pfeiffer nos estimulam a pensar mais em nossa condição de educadores, na responsabilidade de enxergar o futuro egresso e profissional na figura do aprendiz, ainda em nossas mãos, que precisa ser lapidado também de acordo com suas expectativas pessoais. Isso nos leva a pensar de forma mais equilibrada. Que levemos em conta as exigências externas, porém sem esquecer do indivíduo sob nossa responsabilidade e suas necessidades mais íntimas.

A releitura de Stotesbury (2009) feita após a composição das atividades nos fez repensar as mudanças que a língua inglesa vem sofrendo em função da globalização e as repercussões disso nas relações sociais e nas propostas de ensino do

idioma em cursos profissionais. Como poderemos da melhor forma acompanhar o ritmo veloz com que as estruturas mudam, as novas relações no trabalho e as necessidades que surgem em relação ao uso do idioma? Quais as formas de fazê-lo com os recursos que temos em mãos, e quais novos recursos poderemos desenvolver para acompanhar a vertiginosa dinâmica do mundo externo? Essas são questões a serem debatidas.

A releitura de Kaewpet (2009) sobre Hutchinson e Waters (1987) provocou reflexões sobre uma questão. Envolve o que chamam de “necessidades alvo”, ou “o que o aprendiz precisa fazer numa situação específica” (HUTCHINSON E WATERS, 1987, p. 54, apud KAEWPET, 2009) A afirmação nos remete às fases inicial e intermediária de nosso trabalho, quando coletamos informações de nossas respondentes sobre suas atividades diárias com inglês e as habilidade necessárias para seu desempenho. Acreditamos termos chegado a um bom termo com nosso levantamento. Resta saber como podemos tornar a sala de aula um ambiente representativo da realidade externa permanentemente, com práticas pertinentes a ela. Experiências e reflexões, bem como avaliações de resultados, de um modelo baseado em *corpora* e tarefas certamente far-se-ão necessárias e farão parte de nosso caminho daqui por diante.

Destacamos acima a possibilidade de integração dos modelos de tarefas e *corpora* e o importante papel do professor mediador dentro do processo. Fica ainda uma questão para reflexão: O que cada modelo tem de inerente que ainda poderá ser aperfeiçoado com base na experiência de sua aplicação? Abordagens com *corpora* certamente deverão ser questionadas em função do surgimento de novas ferramentas eletrônicas, o que vemos acontecer a cada ano. Acredito que devemos estar preparados para o novo com a postura de quem valoriza o que tem em mãos, os diversos recursos tecnológicos disponíveis, mas com a consciência da possibilidade da mudança para que não paguemos o alto preço pago pelos incautos. Quando optamos por *corpora*, baseamo-nos em autores atuais mas não nos esquecemos dos antigos, pois estes

deixaram um legado, experiência a ser considerada. Quando optamos por tarefas tivemos o mesmo pensamento. Baseamo-nos em trabalhos desenvolvidos entre o final dos anos de 1980 e o início da década passada. São trabalhos que deixaram uma herança também. O primeiro modelo e suas ferramentas revela diferentes combinações de palavras, amplia a consciência do aprendiz e estimula novas formas de pensamento e ação. O segundo modelo terá sempre relevância social e profissional, pois busca retratar o mundo e aperfeiçoá-lo. Podemos considerá-lo um estimulador de competências latentes.

Enfim, os modelos passam, no entanto, devemos estar atentos para não perder de vista o que há de valor em sua essência, o que há de aplicável às novas realidades com as quais nos deparamos. Ficam algumas reflexões para o futuro e esse é um processo que não terá fim. O ritmo veloz de desenvolvimento que destacamos no início deste trabalho nos estimula a um permanente ato de pensar e repensar a nossa realidade, a sociedade, o mercado de trabalho e as competências necessárias para enfrentá-los, ou nos adequarmos a eles. É o *continuum* de quem se propõe a pesquisar, discutir e reformular velhas estruturas, segmentos obsoletos, células a serem renovadas.

8.1. O Futuro

O que dizer do futuro em um mundo tão veloz e voraz pelo novo, pelo virtual? A secretária não será mais uma simples assistente, passará a conduzir, a fazer parte do processo decisório? Não temos tal resposta para o futuro próximo. Para o momento, não foi o que a pesquisa mostrou. Mas podemos fazer algumas projeções e nos prepararmos para as novas realidades do porvir. As atividades básicas essenciais, como agendamento e atendimento telefônico e as atividades sociais como recepcionar e ciceronear visitantes/clientes do exterior tiveram grande destaque e provavelmente

continuarão tendo ao longo da década. O mundo globalizado sugere integração entre as diferentes áreas da organização e, entre as organizações atuantes dentro desse complexo industrial e comercial, o que torna essenciais as funções de suporte técnico, administrativo e a de contato pessoal e social, que envolve atividades como a recepção e o acompanhamento de clientes e visitantes, conforme analisado por Reich (1994). A não ser que tenhamos uma mudança brusca e radical no panorama corporativo mundial, esse processo deverá se cristalizar ainda mais nas próximas décadas. As empresas com quem temos tido contato mostram que a informatização dos sistemas é uma realidade. A administração deverá cumprir seu papel, que é o de ditar as normas básicas organizacionais. As nossas egressas parecem estar recebendo formação compatível com as novas exigências do mercado nessas duas áreas, principalmente em função das últimas reformas sofridas pelo curso de Automação de Escritórios e Secretariado. As mudanças deverão mostrar resultados positivos nos próximos dois anos, creio.

Quanto às atividades desempenhadas com língua inglesa, o foco deste trabalho, continuaremos contando com nossas bases, como em um partido, pois um alinhamento com o mundo externo exige um alinhamento da instituição com aquelas que procura ensinar e instruir. Percebemos, como descrito anteriormente, que essas alunas são uma fonte rica de informação. Elas deverão ser sempre o ponto de partida de novas investidas por mudança. Esperamos encontrá-las sempre lá, para o reinício da jornada sempre que se fizer necessário.

O que dizer de profissionais que não conhecemos, aquelas que, participantes ativas ou não, estiveram vinculadas ao Sindicato das Secretárias do Estado de São Paulo? Não vimos seus rostos, mas foram fundamentais para o encaminhamento de nossa pesquisa. Propiciaram uma visão mais abrangente de sua própria realidade profissional com o inglês. O que será feito delas daqui a 10 anos, quando talvez algum outro pesquisador necessite realizar novos levantamento e descobrir seus novos papéis? Acreditamos que muitas estarão a postos, aquelas ainda em idade produtiva,

com o mesmo espírito de cooperação que marcou a fase atual. O tempo vai passar, viveremos novos ciclos, mas sentimos que poderemos contar com elas sempre que precisarmos, no sentido de construirmos nossa história, de forma anônima, sem nomes, sem referências profissionais ou institucionais. É assim que se desenvolve a pesquisa em ciência, contando com informações corretas, bem fundamentadas, porém, muitas vezes, transmitidas anonimamente.

O Sindicato das Secretárias do Estado de São Paulo é uma organização antiga, atuante e deverá manter essa posição ao longo dos anos, assim acreditamos. Espaços como esse representam classes profissionais e seus interesses, mas não apenas limitados a esse ponto trabalhista, mas também podem contribuir para gerar melhorias e aperfeiçoamento pessoal de seus membros. Solicitar seus depoimentos certamente foi algo de grande valor, o que nos estimula a recorrer a eles sempre que necessário no futuro. Essa experiência nos lembra que outras organizações sindicais podem desempenhar o mesmo papel que o sindicato das secretárias desempenhou. O partilhar de informações e experiências pode esclarecer dúvidas e contribuir com o crescimento profissional, independentemente da área em que atuem. Acreditamos que, no futuro, em seu percurso metodológico, pesquisas possam contar mais com os sindicatos ou setores representativos de classes como fontes de suporte e informação, o que contribuirá para o enriquecimento do processo de pesquisa, como aqui foi mostrado.

Contamos com a Linguística de *Corpus* e suas ferramentas. Aprendemos muito com elas, na medida em que permitiram trazer à tona verdades ocultas. Acreditamos nela e em seus pressupostos para continuar descobrindo e crescendo. É provável que tenhamos novas ideias, novas propostas, novos autores contribuindo com o conjunto de conhecimentos já acumulados. Esta é uma área em franca evolução, trabalhos desenvolvidos em lexicografia e ensino de línguas mostram isso, como em Berber Sardinha (2004). Evolui também na medida em que evoluem as tecnologias relacionadas a ela, como a informática e seus aplicativos, como observado em Sinclair (2004). Acreditamos que as contribuições feitas pela área nos últimos anos irão se

multiplicar. Certamente correremos contra o tempo no futuro, no sentido de antecipar e aperfeiçoar formas de aprendizagem de línguas que venham a contribuir com a formação profissional de indivíduos que buscam posição no mercado de trabalho. Para isso, contaremos com os grupos de pesquisa em *corpus*, os seus trabalhos e as novas ideias em destaque. Essa é uma área que cresce levando com ela dois elementos que se completam: a busca pelo autêntico e a troca de experiências. Um arcabouço teórico não se faz por si só, não se desenvolve do nada, mas é forjado por homens e mulheres que buscam a verdade, que pautam suas vidas pela prática científica genuína. É o que esperamos para o futuro da área, os grupos atuando de forma integrada, em cooperação por revelações que formarão a base de nosso desenvolvimento, como pesquisadores, professores e profissionais.

Acreditamos que modelos de ensino baseados em tarefas possam trazer benefícios para a área de línguas estrangeiras, em especial quando desenvolvidos e aplicados em cursos profissionais. A integração do modelo com uma proposta de ensino baseada em *corpora* poderá frutificar e estimular futuras incursões em diferentes áreas que têm o inglês como disciplina regular do curso. Alguns exemplos são, Turismo, Comércio Exterior e Informática. Entre outras coisas, nossa proposta aproxima e buscará aproximar mais o ambiente do trabalho à sala de aula com novas aplicações. O alinhamento entre a prática profissional com inglês na empresa e a aprendizagem do idioma deverá pautar nosso trabalho daqui por diante. A busca pelo genuíno, por uma representação da realidade nos espaços de ensino e aprendizagem são e serão cada vez mais o nosso propósito. Na verdade, as situações de comunicação vivenciadas em sala de aula não são, obviamente, autênticas, são simulações, apesar de comunicativas. Porém devemos considerar que, pelo fato de termos aprendizes envolvidos com tarefas relacionadas ao seu dia-a-dia de trabalho, como visto por Vian Jr. (2002), aliadas a *corpora* com linguagem profissional, disseminamos hoje um modelo com desdobramentos futuros. Um modelo que contempla não só o mundo externo, mas que procura e procurará acompanhar as mudanças no ambiente

corporativo quase que simultaneamente pelas possibilidades de reavaliação e reestruturação que oferece. A proposta buscará sempre promover atualizações do inventário de tarefas praticadas, tornando, na medida do possível, a sala de aula em uma extensão do escritório. Em via oposta, o ambiente de trabalho se torna um espaço de práticas iniciadas e desenvolvidas em sala.

Guardamos estas últimas palavras para uma breve reflexão sobre a secretária bilíngue, mas não mais sobre seus papéis na administração, na informatização do escritório e, principalmente, no uso adequado dos registros e dos tipos de comunicação que lhe são necessários para a prática profissional. Pensamos aqui sobre o elo social que representa e que poderá representar como fator de integração global. Quando olhamos um pouco à frente de nosso tempo, percebemos que os processos informatizados deverão ocupar mais espaço dentro das corporações, como até aqui indica o panorama atual. Máquinas cada vez mais eficientes, aplicativos e veículos de comunicação cada vez mais rápidos e precisos certamente tornarão a vida no escritório mais fácil, agilizando a execução das mais diversas tarefas departamentais. Porém, a sofisticação dos equipamentos modernos exige habilidade, instrução adequada e competência humanas para que façam a sua parte. Está nas mãos da secretária essa incumbência, a intransferível responsabilidade de manipular corretamente os recursos de que dispõe para que a vida executiva corra de forma natural, sem transtornos. Provavelmente, cada vez mais, modelos sofisticados exigirão formação refinada de seus usuários e usuárias.

O que chamou atenção nos resultados da pesquisa, como já discutido, foi a expressiva presença da profissional de secretariado em diversas áreas da empresa. Os contatos com todas as áreas da organização e com a administração geral relatados pelas respondentes mostram a abrangência de sua atuação, condição que poderá se acentuar nos próximos anos devido às necessidades de integração das corporações, fenômeno imposto pelo processo de globalização. Fazendo uma projeção a partir desse quadro, vemos a secretária bilíngue no futuro como uma profissional necessariamente

equipada com competências administrativas e tecnológicas, mas especialmente dotada de competências ou habilidades linguísticas, o que inclui destacadamente a língua inglesa, veículo global hoje e provavelmente no futuro próximo. Não podemos prever o futuro, pelo menos não de forma precisa, mas temos um panorama com tendências. Levá-las em conta parece-nos uma atitude sábia para o momento. A secretária comunicadora, integradora de pessoas e setores da organização, deverá cumprir seu papel – talvez seu principal papel –, o de auxiliar no crescimento coletivo, tendo como sustentáculo dois pilares principais: o espírito gregário, ou a capacidade de socialização, e a habilidade de comunicação, que inclui a língua materna e a língua estrangeira. Talvez esse seja o quadro que observaremos daqui a cinco ou dez anos, mas não podemos precisar. O tempo se incumbirá de revelá-lo; resta-nos fazer a nossa parte como pesquisadores e professores, hoje.

A pesquisa não se esgota aqui, pela complexidade e abrangência do tema. Assim, novas incursões são necessárias, tanto no tocante ao levantamento de possíveis novas atribuições e atividades secretariais com língua inglesa, quanto aos registros e a léxico-gramática utilizados em sua rotina de trabalho. Quanto à aplicação dos resultados, sugerimos reflexões e debates entre os professores da área de língua inglesa no sentido de aplicação do modelo em cursos de secretariado na própria Faculdade de Tecnologia de São Paulo e em outras instituições que ofereçam cursos semelhantes. Sugerimos ainda, como mencionado anteriormente, a aplicação da metodologia aqui empregada para levantamento semelhantes em cursos profissionais que tenham em sua grade curricular a língua inglesa, como Turismo, Comércio Exterior e Tecnologia da Informação. Apontamos como principal limitação da pesquisa o fato de o levantamento de informações em larga escala ter sido feito com profissionais vinculadas ao Estado de São Paulo, sendo portanto os resultados obtidos não aplicáveis à realidade secretarial em outros Estados da Federação.

9. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AIJMER, K. **Corpora and Language Teaching**. Amsterdam/Philadelphia: Johns Benjamins, 2009.
- AUSTIN, J. L. *How to Do Things with Words*. Oxford: Clarendon Press, 1962.
- BAKHTIN, M. Os gêneros do discurso. In: _____. **Estética da criação verbal**. 3. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2000 [1953].
- BARROS CAVALCANTE, S. C. A História da Profissão de Secretariado. 2009. Disponível em <http://www.artigos.com/artigos/humanas/sucesso-e-motivacao/historia-da-profissao-de-secretariado-6568/artigo/>.
- BERBER SARDINHA, T. Linguística de Corpus: histórico e problemática. **D.E.L.T.A.**, São Paulo, n. 16, v. 2, p. 323-367, 2000.
- _____. **Linguística de corpus**. Barueri: Manole, 2004.
- _____. **Pesquisa em Linguística de Corpus e WordSmith Tools**. Campinas: Mercado de Letras, 2009.
- _____. Como usar a Linguística de *Corpus* no ensino de língua estrangeira. In: VIANA, V.; TAGNIN, S. (Orgs.). **Corpora no ensino de línguas estrangeiras**. São Paulo: HUB Editorial, 2011. p. 302-356.
- _____. Teaching Grammar and Corpora. In: **The Encyclopedia of Applied Linguistics**. Disponível em: <http://onlinelibrary.wiley.com/login-options>. 2012.
- BIBER, D. **Variation Across Speech and Writing**. Cambridge: Cambridge University Press, 1988.
- BIBER, D.; CONRAD, S. **Genre, Register and Style**. Cambridge: Cambridge University Press, 2009.
- BIBER, D.; CONRAD, S.; REPPEN, R. **Corpus Linguistics: Investigating Language Structure and Use**. Cambridge: Cambridge University Press, 1998.
- BIBER, D. et al. **Longman Grammar of Spoken and Written English**. London:

- Longman, 1999.
- BLUNDELL, J. A.; MIDDLEMISS, N. M. G. **English for the Business and Commercial World**. Oxford: Oxford University Press, 1982.
- BREEN, M.; CANDLIN, C. The Essentials of a Communicative Curriculum in Language Teaching. **Applied Linguistics**, 1, (2), 1980. p.89-112.
- BRINDLEY, G. The Role of Needs Analysis in Adult ESL Program Design. In: JOHNSON, R. K. (Ed.). **The Second language Curriculum**. p. 63-77. Cambridge: Cambridge University Press, 1989.
- CANAGARAJAH, A. S. Reconstructing Local Knowledge, Reconfiguring Language Studies. In: CANAGARAJAH, S. (Ed.). **Reclaiming the Local in Language Policy and Practice**. Mahwah: Erlbaum, 2005. p. 3-24.
- CARTER, R.; MCCARTHY, M. (2006) **The Cambridge Grammar of English**. Cambridge: Cambridge University Press, 2006.
- CELANI, M.A.A. English for All Preservando o Forró. In: FIGUEIREDO, C. A.; O. F. JESUS. (Orgs.). **Aspectos da Leitura e do Ensino de Línguas**. Uberlândia: UDUFFV. p. 2-9. 2005.
- CHAMBERS, A. What is Data-Driven Learning? In: O'KEEFFE, A; M. MCCARTHY. **The Routledge Handbook of Corpus Linguistics**. London e New York: Routledge, 2010.
- CLARKE, M. e SILBERSTEIN, S. Toward a Realization of Psycholinguistic Principles in the ESL Reading Class. **Language Learning**, 27 (1). 1977. p. 48-65.
- CONDI DE SOUZA, R. Dois Corpora, Uma Tarefa: O percurso de coleta, análise e utilização de corpora eletrônicos na elaboração de uma tarefa para ensino de inglês como língua estrangeira. Dissertação de Mestrado. LAEL, PUC-SP. 2005.
- CONRAD. S.; DUSICKA. P; PFEIFFER P. Work in Progress – A new approach for understanding student and workplace writing in engineering. 39th Frontiers in

- Education Conference. San Antonio, Texas. 2009.
- CRYSTAL, D. **English as a Global Language**. Cambridge: Cambridge University Press, 2003.
- DUFF, P. Another Look at Interlanguage Talk: Taking Tasks to Task. In DAY, R. (Ed.). **Talking to Learn**. Rowley Mass.: Newbury House, 1986.
- DAMIANOVIC, M. C. C. C. L. . Aprender Inglês para não perder o bonde da história. **SOLETRAS** (UERJ), v. 12, p. 20-31, 2006.
- DUTRA. D. P. Conscientização linguística com base em corpora on-line. **Intercâmbio**, XX. p. 79-98. LAEL/PUC-SP. São Paulo, 2009.
- ELLIS, R. **Task-based Language Learning and Teaching**. Oxford: Oxford University Press, 2003.
- ESTAIRE, S. e ZÁNON, J. **Planning Classwork**. A Task-based Approach. Oxford: Heinemann, 1994.
- FAIRCLOUGH, N. **Language and Power**. London/New York: Longman, 1989.
- FERRARI, J. ESP, Linguística de Corpus e Sócio-Interacionismo na Elaboração de uma Unidade de Material Didático para Comércio Exterior. Dissertação de Mestrado. LAEL, PUC-SP. 2004.
- FLOWERDEW, L. Using Corpora for Writing Instruction. In: O`KEEFFE, A.; M. MCCARTHY. (Eds.). **The Routledge Handbook of Corpus Linguistics**. London/New York: Routledge, 2010.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008
- GILQUIN, G.; GRANGER, S. How can Data-Driven Learning Be Used in Language Teaching? In: O`KEEFFE, A.; M. MCCARTHY. (Eds.). **The Routledge Handbook of Corpus Linguistics**. London/New York: Routledge, 2010.
- GRAVES, K. **Designing language courses**. Boston: Heinle and Heinle, 2000.
- HUNSTON, S. How Can a Corpus Be Used to Explore Patterns?. In: O`KEEFFE, A.; M. MCCARTHY. (Eds.). **The Routledge Handbook of Corpus Linguistics**. London/New York: Routledge, 2010.

- HUTCHINSON, T. e WATERS, A. **English for Specific Purposes: A learning-centred Approach**. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.
- HUH, S. A Task-based Needs Analysis for a Business English Course. **Second Language Studies**, 24(2), Spring 2006. p. 1-64.
- IMBERNÓN, F. **Formação docente e Profissional** – Formar-se para a mudança e a incerteza. São Paulo: Cortez, 2000
- JOHANSON, S. Some thoughts on corpora and second-language acquisition. In: AIJMER, K. **Corpora and Language Teaching**. Amsterdam/Philadelphia: Johns Benjamins, 2009.
- JOHNS, T. From printout to handout grammar and vocabulary teaching in the context of data-driven learning. **ELR Journal**, Birmingham, University of Birmingham, v. 4, 1991. p.27-46.
- JOHNSON, K. From Communicative Activity to Task: A Short but Significant Journey. **The Journal of Asia Tefl**. v. 1, n. 1, 2004. p. 185-195.
- JONES, M e DURRAND, P. What can a corpus tell us about vocabulary teaching materials?. In: O'KEEFFE, A.; M. MCCARTHY. (Eds.). **The Routledge Handbook of Corpus Linguistics**. London/New York: Routledge, 2010.
- KAEWPET, C. A Framework for Investigating Learner Needs: Needs Analysis Extended to Curriculum Development. Vol. 6, Nº 2, 2009. p. 209-220. National University of Singapore.
- KAEWPET, C. A Framework For Investigating Learner Needs: Needs Analysis Extended to Curriculum Development. **Electronic Journal of Foreign Language Teaching**. v. 6. n. 2. Singapore: Centre for Language Studies of the National University of Singapore, 2009. p. 209-220. Disponível em: <http://e-flt.nus.edu.sg/v6n22009/kaewpet.pdf> .
- KASSIM. H.; ALI. F. English communicative events and skills needed at the workplace: feedback from the industry. **ESP**. v. 29. n. 3. 2010. p.168-182.
- LEECH, G. Corpora and theories of linguistic performance. In: SVARTVIK, J. (Ed.).

- Directions in corpus linguistics:** proceedings of Nobel Symposium 82. Berlin e New York: Mouton de Gruyter, 1992. p. 125-48.
- LEWIS, M. (1993) **The lexical approach:** the state of ELT and a way forward. Hove: LTP, 1993.
- LONG, M. H. **Second Language Needs Analysis.** Cambridge: Cambridge University Press, 2005.
- MOITA LOPES, L. P. Inglês no Mundo Contemporâneo: Ampliando oportunidades sociais por meio da educação. Simpósio TESOL International Foundation. São Paulo. Centro Brasileiro Britânico. Abril de 2005.
- MOON, R. What can a corpus tell us about lexis?. In: O'KEEFFE, A.; M. MCCARTHY. (Eds.). **The Routledge Handbook of Corpus Linguistics.** London/New York: Routledge, 2010.
- MOREIRA FILHO, J. L. Desenvolvimento de um software para preparação de aulas de inglês com corpora. Dissertação de Mestrado. LAEL, PUC-SP, 2007.
- NEIVA, E. G.; SILVA, M. E. **As Novas Competências do Profissional de Secretariado.** São Paulo: IOB Informações Objetivas Publicações Jurídicas, 2009.
- NUNAN, D. **Designing Tasks for the Communicative Classroom.** Cambridge: Cambridge University Press, 1989.
- O'KEEFFE, A e MCCARTHY, M. What are corpora and how Have They Evolved?. In: O'KEEFFE, A.; M. MCCARTHY. (Eds.). **The Routledge Handbook of Corpus Linguistics.** London/New York: Routledge, 2010.
- O'KEEFFE, A.; MCCARTHY, M.; CARTER, R. **From Corpus to Classroom:** language use and language teaching. Cambridge: Cambridge University Press, 2007.
- ONODERA, J. Análise de necessidades do uso de língua inglesa na execução de tarefas em uma empresa multinacional. Dissertação de Mestrado. LAEL, PUC-SP, 2010.

- PERCY, C. E.; MEYER, C. F.; LANCASHIRE, I. (Eds.). Synchronic corpus linguistics: papers from the sixteenth International Conference on English Language and Research on Computerized Corpora (ICAME 16). Amsterdam/Atlanta: Rodopi, 1996.
- PINGYOAD, A. Business English communication skills needed by business graduates as perceived by business professionals. Dissertação de Mestrado. The University of the Thai Chamber of Commerce, 2005.
- PRABHU, N. **Second Language Pedagogy: A Perspective**. Oxford: Oxford University Press, 1987.
- PUSCHMANN, C. (2010). The corporate blog as an emerging genre of computer-mediated communication: features, constraints, discourse situation. (S. Hagenhoff, D. Hogrefe, E. Mittler, M. Schumann, G. Spindler, & V. Wittke). Disponível em <http://ynada.com/pubs/corpblog.pdf>.
- RAJAGOPALAN, K. A. A Geopolítica da Língua Inglesa e seus Reflexos no Brasil: por uma Política Prudente e Propositiva. In: LACOTE, Y.; RAJAGOPALAN, K. (Orgs.). **A Geopolítica do Inglês**. São Paulo: Parábola, 2005. p. 135-59.
- RAMOS, L. R. "I think this question is very relevant nowadays...": Investigando categorias e padrões de modalidade na escrita de aprendizes brasileiros de língua inglesa **Trabalhos em Linguística Aplicada** [online]. 2005, vol. 44, n. 1, p. 19-35.
- RAMOS, R. G.. **O Livro Didático de Língua Inglesa: Papéis, Avaliação e Potencialidades**. Campinas: Mercado de Letras, 2009.
- REICH, R. O Trabalho das Nações. In: As Novas Competências do Profissional de Secretariado. IOB, 1994
- RICHARD, J.; RODGERS, T. **Approaches and Methods in Language Teaching**. Cambridge: Cambridge University Press, 1986.
- SANCHEZ, A. Definición e historia de los corpus. In: SANCHEZ, A. et al. (Org.). **CUMBRE – Corpus Lingüístico del Español Contemporáneo**. Madrid:

- SGEL, p. 7-24, 1995.
- SANTOS, A. G. Working Closely with Corpus: Análise de Colocações Adverbiais. In: VIANA, V.; TAGNIN, S. (Orgs.). **Corpora no ensino de línguas estrangeiras**. São Paulo: HUB Editorial, 2011.
- SCOTT, M. Wordsmith Tools versão 3.0. Software. Oxford University Press. 2007. Disponível em: www.lexically.net
- SINCLAIR, J. **Corpus, Concordance, Collocation**. Oxford: Oxford University Press, 1991.
- _____. From theory to practice. In: LEECH, G.; MYERS, G.; THOMAS J. **Spoken English on computer: transcription, mark-up and application**. London: Longman. 1995. p. 99-112.
- _____. **Reading Concordances**. Harlow: Pearson Longman, 2003.
- _____. **Trust the Text: Language, Corpus and Discourse**. London/New York: Routledge, 2004.
- STOTESBURY, H.,. A university course in English business communication and the actual needs of Finnish business executives. **Nordic Journal of English Studies**, 8(1), 2009. p.101-22.
- SUCCI, O. A utilização da Linguística de Corpus e da Gramática de Padrões na análise de alguns adjetivos presentes em um livro didático de Inglês para Negócios. Dissertação de Mestrado. LAEL, PUC-SP, 2003.
- TAGNIN, S.E.O. **O Jeito que a Gente Diz: Expressões Convencionais e Idiomáticas**. São Paulo: Disal, 2005.
- TOGNINI-BONELLI, E. **Corpus Linguistics at Work**. Amsterdam/Philadelphia, PA: John Benjamins, 2001.
- _____. Theoretical Overview of the Evolution of Corpus Linguistics In: O'KEEFFE, A.; M. MCCARTHY. (Eds.). **The Routledge Handbook of Corpus Linguistics**. London/New York: Routledge, 2010.
- TOMLINSON, B (2001) Materials Development. In: CARTER, R.; D. NUNAN.

- (Eds.). **Teaching English for Speakers of other Languages**. Cambridge: Cambridge University Press, 2001.
- _____. **Developing Materials for Language Teaching**. London: Continuum, 2003.
- TORQUATO, G. **Cultura, Poder, Comunicação e Imagem**. São Paulo: Livraria Pioneira Editora, 1998.
- TRIBBLE, C. What are concordances and how are they used?. In: O'KEEFFE, A.; M. MCCARTHY. (Eds.). **The Routledge Handbook of Corpus Linguistics**. London/New York: Routledge, 2010.
- VEIRANO PINTO, M. O Uso de Things, Thing, Anything, Something e Everything em Corpora de Aprendiz. Dissertação de Mestrado. LAEL, PUC-SP, 2008.
- VIAN JR. O. O Planejamento de Cursos Instrumentais de Produção Oral com Base em Gêneros do Discurso. Tese de Doutorado. LAEL, PUC-SP, 2002.
- WILLIAMS, M.; BURDEN, R. **Psychology for language teachers: a social constructivist approach**. Cambridge: Cambridge University Press.
- WILLIS, D. **The lexical syllabus: a new approach to language teaching**. Londres/Glasgow: Collins ELT, 1990.
- WILLIS, J. e WILLIS, D. **Doing Task Based Teaching**. Oxford: Oxford University Press, 2001(a).
- WILLIS, D. e WILLIS, J. The Task-based Learning. In: CARTER, R.; D. NUNAN. (Eds.). **Teaching English for Speakers of other Languages**. Cambridge: Cambridge University Press, 2001(b).

10. ANEXO 1

Questionário

Propósito

Gostaríamos de contar com sua participação na pesquisa "A Língua Inglesa e a Atividade Secretarial no Ambiente Corporativo: Uma Proposta de Ensino de Língua Inglesa com *Corpora*", contribuindo com informações de sua experiência pessoal na condição de usuário do idioma inglês na execução de atividades diárias secretariais dentro da empresa. O objetivo da pesquisa é exclusivamente acadêmico, portanto os dados aqui coletados serão utilizados apenas para os fins a que a pesquisa se propõe. Obrigado!

Questões

1. Gênero: ▼

2. Idade: ▼

3. Qual o ramo de atividade da empresa em que trabalha?

▼

Outro:

4. Que cargo você ocupa na empresa?

▼

Outro:

5. Com quais áreas você tem contato direto dentro de sua empresa?

▼

Outra:

6. Quando você utiliza inglês na empresa, você se comunica:

▼

7. Selecione abaixo as cinco atividades que você exerce mais frequentemente em inglês.

▼

▼

▼

▼

▼

Outras atividades, caso necessário:

8. Indique os três tipos de comunicação em inglês (falado ou escrito) que você mais utiliza (escreve, fala, ouve ou lê) na empresa, utilizando cada espaço abaixo para um tipo de comunicação. São exemplos de comunicação: reunião, e-mail e relatório. Por favor, **NÃO** indique esses três.

1.
2.
3.

Muito obrigado!

José Roberto Lourenço, FATEC-SP

11. ANEXO 2

Resultado geral – Programa SPSS

A seguir, apresentamos os resultados observados em Gênero, Idade, Ramo, Cargo, Área e Contatos por tipo de falante de inglês em relação às Atividades e Tipos de Comunicação utilizados. As Atividades duplicadas – 7.1 a 7.5, as atividades outras, duplicadas – 7.6 a 7.10, os meios de comunicação duplicados – 8.1 a 8.3 aparecem no resultado global gerado pelo programa SPSS. A subdivisão das perguntas 7 e 8 (ver Anexo 1) foi feita com o objetivo de facilitar a leitura dos dados pelo programa Excel.

Apesar de o programa SPSS não indicar a significância estatística para essas relações, acreditamos que as informações aqui presentes nos auxiliam, em certa medida, na compreensão de algumas tendências, principalmente aquelas relacionadas à Área de atuação das profissionais e às Atividades e Tipos de Comunicação por elas utilizados, como veremos a seguir:

1. Gênero

Gênero – Frequência de contato por tipo de falante de inglês: independentemente do gênero, não houve predominância absoluta de uma categoria sobre as outras. Contatos com nativos e não nativos na mesma proporção teve ligeira vantagem sobre contatos mais com nativos (61 para a primeira categoria, 56 para a segunda) e contatos somente com não nativos ficou na terceira posição, com 41 pontos. Entre os homens, apenas dois respondentes, um mencionou contatos com nativos como sendo mais frequentes em sua rotina de trabalho.

Gênero por atividade: independentemente do gênero houve predominância das atividades Acessar a rede para informações de interesse da empresa, Atendimento ao Cliente, Atividades Secretarial, e Recepção de Clientes e Visitantes.

Gênero por atividade – Outras: houve predominância da atividade Apoio

logístico aos visitantes do exterior, entre as mulheres. Tivemos apenas um voto dos secretários, para a atividade Redação e leitura de relatórios.

Gênero – Tipo de Comunicação: houve predominância do telefone, do e-mail e dos contatos pessoais entre as mulheres. O único voto masculino referiu-se a Comunicados Diversos em inglês, como memorandos e *briefings*. A atividade Teleconferência apresentou número relativamente expressivo, o que nos chama atenção para uma possível inclusão dessa atividade no conjunto de tarefas a serem desenvolvidas.

2. Idade

Idade – Frequência de contato por tipo de falante de inglês: houve um equilíbrio nas respostas. Independentemente da idade os contatos mais frequentes apontados foram com nativos e não nativos em igual proporção.

Idade por atividade: independentemente da idade, os destaques mais uma vez ficaram por conta das atividades, Acessar a rede para informações de interesse, Atividades Secretariais-Agendamento, Recepção de Clientes/Visitantes do Exterior.

Idade por atividade – Outras: o destaque aqui ficou por conta da Atividade Apoio aos Visitantes do Exterior.

Idade – Tipo de Comunicação: o número expressivo de contatos diretos dentro da faixa etária 41-50 anos pode indicar que as profissionais mais velhas e, provavelmente, mais experientes, com cultura superior às novatas, são destacadas para receber e encaminhar trabalhos com nativos ou estrangeiros que não falam o português.

3. Ramo

Ramo – Frequência de contato por tipo e falante de inglês: independentemente do ramo de atividade, há equilíbrio entre as opções. Os contatos em igual proporção com nativos e não nativos predominam em praticamente todos os ramos, seguidos pela opção contatos mais com nativos e mais com não nativos. A opção contatos só com nativos e só com não nativos tiveram votação pouco

expressiva, o que pode indicar tendência à presença de diversas nacionalidades no ambiente da empresa independentemente do ramo, fruto do processo de globalização.

Ramo – Outros – Frequência de contato por tipo de falante de inglês: a tendência observada acima, na sequência Ramo, se repete nesta sequência com número expressivo de contatos com nativos e não nativos em igual proporção, superando ligeiramente as duas outras opções, Contatos mais com nativos e Contatos mais com não nativos.

Ramo por Atividade: não houve destaque para nenhum dos ramos listados no tocante ao desempenho de alguma atividade em especial. Mais uma vez as atividades Acessar rede para informações, Atendimento ao Cliente e Atividades Secretariais lideraram a votação no cômputo geral.

Ramo por Atividade: o fenômeno observado acima em Ramo por atividade se repetiu aqui. O destaque ficou por conta da atividade Apoio logístico a visitantes, que mais uma vez confirmou sua relevância para a prática da função secretarial.

Ramo – Outros por Atividade: há um ligeiro destaque para as áreas de Serviços, seguida pela área de Varejo, com atividades de Agendamento e Organização de viagem com pequena superioridade em relações às outras atividades.

Ramo – Outros por Atividade – Outras: votação inexpressiva, porém mais uma vez observamos pequeno destaque para as áreas do Varejo e de Serviços, com menção equilibrada das atividades.

Ramo – Tipo de Comunicação: novamente não houve destaque de um ramo de atividade no tocante aos meios de comunicação utilizados. O telefone, o e-mail e os contatos diretos foram expressivamente votados, independentemente do ramo. Vale ressaltar aqui o número relativamente expressivo das atividades Leitura de sites e Cartas.

Ramo – Outros – Tipo de Comunicação: houve equilíbrio entre os diferentes ramos listados complementarmente. Os destaques aqui ficaram por conta do e-mail e do telefone como meio de comunicação. Observamos alguma relevância do uso desses

tipos de comunicação no ramo de serviços, mais especificamente.

4. Cargo

Cargo – Frequência de contato por tipo de falante de inglês: não há destaque para nenhum cargo no tocante aos contatos com diferentes nacionalidades. Percebemos um equilíbrio entre a opção Contatos igual com nativos e não nativos, seguidos pelas opções Contatos mais com nativos e, finalmente, Contatos mais com não nativos.

Cargo – Outros – Frequência de contato por tipo de falante de inglês: a tendência aqui se repete. Independentemente do cargo complementarmente listado, os contatos são feitos de forma equilibrada com nativos e não nativos em primeiro lugar. Porém a diferença entre as três opções é mínima.

Cargo por Atividade: não houve relevância em relação aos diferentes cargos elencados e as atividades desempenhadas por eles. O destaque aqui ficou por conta das Assistentes. Foram elas que mais desempenharam a atividade Acessar a rede para informações. Isso pode sinalizar para que uma formação mais voltada para a linguagem da rede com língua inglesa seja uma proposta interessante para a formação. Isso merece reflexão e possível ação futura.

Cargo por Atividade – Outras: nenhuma atividade em especial é desempenhada por secretárias ocupando um cargo específico. O destaque talvez fique por conta da atividade Elaborar cartas, por parte de secretárias de diretoria. O fenômeno pode indicar que a incumbência de produção de um registro mais formal, como é a carta em relação ao e-mail e ao *chat*, seja destinado a profissionais mais experientes do alto escalão da empresa. A atividade Apoio logístico aos visitantes foi mais uma vez destacada.

Cargo – Outros por Atividade – Outras: observamos pequeno destaque para o cargo de secretária executiva no desempenho de atividades de agendamento e atendimento ao cliente, porém sem relevância no cômputo geral.

Cargo – Outros por Atividade – Outras: pequena predominância de

secretárias executivas e assistentes no desempenho da atividade Apoio logístico a visitantes, porém sem relevância estatística.

Cargo – Tipo de Comunicação: os números do meio de comunicação Carta aparecem relativamente destacados dentro do cargo Secretária de diretoria, o que reforça o resultado observado na sequência anterior. Um veículo mais formal como a carta talvez seja normalmente elaborado por profissionais mais experientes do alto escalão. Os três meios de comunicação mais expressivamente votados foram o telefone, o e-mail e os contatos pessoais, tendência que se mantém ao longo do levantamento, como podemos observar.

Cargo – Outros – Tipo de Comunicação: as opções feitas por meios de comunicação em relação aos cargos complementarmente listados se mantêm nesta rubrica, independentemente do cargo. Em termos globais, os destaques são o E-mail e o Telefone, seguidos pelo meio Rede para Leitura/Consultas e, ainda, Cartas, um pouco abaixo.

5. Área

Área – Frequência de contato por tipo de falante de inglês: percebemos novamente um equilíbrio. Contatos com nativos e não nativos em igual proporção superam ligeiramente os Contatos com nativos com maior frequência. Os Contatos com não nativos com maior frequência vem logo a seguir. Porém a diferença entre esta opção e as duas primeiras também não é expressiva.

Área – Outras – Frequência de contato por tipo de falante de inglês: a tendência não difere muito da apontada no item anterior. Não há um destaque excepcional em nenhuma das áreas em relação ao tipo de contato das secretárias por nacionalidade.

Um número mais expressivo corresponde à opção Contatos com nativos, que supera ligeiramente a opção Contatos com nativos e não nativos. As opções Contatos só com nativos e Contatos só com não nativos apresentaram números inexpressivos. Provavelmente o processo de globalização atual influencia a presença de diferentes

nacionalidades atuando conjuntamente no ambiente da empresa.

Área por Atividade: os números foram relativamente equilibrados. Independentemente da área, atividades secretariais tradicionais, como agendar e atender telefone, recepcionar clientes e visitantes do exterior aparecem com destaque. O que é digno de nota é o número expressivo de menções à atividade Acessar a rede para informações, o que reforça novamente a ideia de considerar no futuro essa fonte para ensino de língua.

Área por Atividade – Outras: independentemente da área, as opções por atividade não apresentaram grande variação. A atividade Apoio Logístico aos Visitantes do Exterior aparentemente é importante para todas elas. Ela pede atenção especial, pois pela própria natureza é bastante abrangente, englobando atividades secretariais de praxe e muito frequentes, como reuniões administrativas com o *staff* para encaminhamento de tarefas, agendamentos, reservas e organização de agenda executiva. Envolve também contatos sociais com os visitantes, o que exige também capacidade linguística e de socialização (*socializing*), além de bons conhecimentos culturais.

Área – Outras por Atividade: todas as Áreas e a Administração Geral apresentam destaque no desempenho das atividades Atendimento ao Cliente, Agendamento, Recepção de clientes do exterior e Organização de Viagem.

Área – Outras por Atividade – Outras: todas as Áreas e Administração Geral mais uma vez apresentam destaque no desempenho das atividades Apoio logístico a visitantes e Leitura de relatórios.

Área – Tipo de Comunicação: o equilíbrio é novamente a tônica. Independentemente da área, os meios de comunicação mais votados são o Telefone, o E-mail e os Contatos Pessoais em inglês. O E-Mail como meio de comunicação teve votação um pouco mais expressiva que o meio de comunicação Telefone na área de Atendimento ao Cliente. Isso sugere atenção especial na modelagem de tarefas envolvendo as funções linguísticas tradicionalmente associadas a essa área, como

Complaining, Apologising e Informing. Talvez a elaboração de tarefas baseadas em e-mails com leitura e produção escrita e atendimento ao cliente via telefone, de forma equilibrada, seja uma boa opção para os cursos de secretariado.

Área – Outras – Tipo de Comunicação: os meios de comunicação mais usuais como o E-mail, o Telefone e os Contatos Pessoais receberam a votação mais expressiva em todas as áreas complementarmente listadas. Leitura de sites para informações apareceu em seguida com relativa votação. Houve na verdade, uma pequena vantagem no uso dessas três formas de comunicação na opção Todas as Áreas e Administração geral, o que sugere um recorte abrangente com léxico o mais variado possível para a produção de tarefas.

12.ANEXO 3

1. As listas complementares das palavras-chave levantadas na pesquisa, por meio de comunicação, são listadas a seguir:

CARTAS COMERCIAIS

Nº	Palavra	Frequência	%
1	Copy	29	0,11
2	Terms	27	0,1
3	Product	25	0,09
4	Details	24	0,09
5	Mail	23	0,09
6	Payment	20	0,07
7	Invoice	18	0,07
8	Accounts	18	0,07
9	Credit	17	0,06
10	Commerce	14	0,05

E-MAILS

Nº	Palavra	Frequência	%
1	Office	50	0,17
2	News	48	0,17
3	Product	39	0,14
4	Costs	35	0,12
5	Report	33	0,11
6	Message	32	0,11
7	Price	26	0,09
8	Contact	24	0,08
9	Budget	23	0,08
10	Program	18	0,06

REUNIÕES

Nº	Palavra	Frequência	%
1	List	94	0,07
2	Customers	55	0,04
3	Sheet	46	0,04
4	Notes	44	0,03
5	Client	44	0,03
6	Schedule	38	0,03
7	Reference	35	0,03
8	Stock	32	0,03
9	Advertising	24	0,02
10	Chains	23	0,02

TELEFONE

Nº	Palavra	Frequência	%
1	Moment	45	0,15
2	Message	18	0,06
3	Invoice	14	0,05
4	Quote	9	0,03
5	Transfers	8	0,03
6	Have	248	0,82
7	Got	227	0,75
8	Do	189	0,62
9	Can	174	0,57
10	Go	59	0,19

BLOGS

Nº	Palavra	Frequência	%
1	Application	3.383	0,05
2	Product	3.052	0,04
3	Customers	3.040	0,04
4	Event	2.309	0,03
5	Features	2.132	0,03
6	Program	2.125	0,03
7	Network	2.017	0,03
8	Source	1.819	0,03
9	Tools	1.793	0,03
10	Database	1.674	0,02

RELATÓRIOS

Nº	Palavra	Frequência	%
1	Growth	63	0,1
2	Profit	59	0,09
3	Cash	57	0,09
4	Preference	54	0,09
5	Bonus	47	0,07
6	Options	32	0,05
7	Exchange	25	0,04
8	Evaluation	21	0,03
9	Operations	21	0,03
10	Financing	13	0,02

CONVERSAÇÃO

Nº	Palavra	Frequência	%
1	Had	1.460	0,72
2	Were	1.104	0,55
3	Said	670	0,33
4	Going	567	0,28
5	Went	415	0,21
6	Tell	323	0,16
7	Knew	126	0,06
8	Doing	122	0,06
9	Can't	122	0,06
10	Getting	100	0,05

2. Planos de trabalho

Os planos de trabalho desenvolvidos têm cinco sequências principais. A primeira sequência abarca o Tema. A segunda sequência, o Foco, as Subtarefas, resultado de todo um processo de elaboração coletiva entre alunas e o professor mediador. A terceira sequência expõe os Objetivos linguísticos da Unidade, no qual é proposto o estudo, a análise e a prática das combinações lexicais utilizadas no desenvolvimento da tarefa. A quarta sequência, Conteúdos linguísticos, apresenta as combinações lexicais criadas a partir das palavras-chave, para posterior usos no

desenvolvimento das (sub)tarefas. A quinta sequência apresenta os Focos ou Subtarefas, as Habilidades envolvidas, as Combinações lexicais destacadas e a conclusão. Nas tabelas mostradas a seguir, cada linha representa uma subtarefa que apresenta uma situação distinta.

Apesar de os cinco primeiros módulos ou unidades serem independentes, sugerimos iniciar o curso com Recepcionar visitantes do exterior por incluir apresentações dos participantes, oportunidade de interação e integração entre todos os personagens envolvidos nas cenas, isto é, nos diálogos, nas apresentações interativas, etc... Partilhando Informações via rede, por sua vez, é a última unidade por representar um fechamento de todas as unidades anteriores.

Foco	Habilidades	Combinações lexicais e prática de língua	Conclusão
Datas, dias e horários	Leitura/Oral	Pronúncia	Dizer datas, dias e horários corretamente
Números ordinais	Leitura/Oral	Pronúncia: sufixo TH	Levantar informações com numerais
<i>Schedule</i>	Leitura/Oral/Escrita	Adj/Verbo + <i>Information</i> , <i>Corpus</i> de Reuniões - BEC	Completar agenda da semana
Reservas e transporte	Leitura/Oral/Escrita	Adj/Verbo + <i>Information</i> , <i>Corpus</i> de E-mails - BEC	Fazer reserva de hotel e transporte
Fechamento de atividades	Leitura	Adj/Verbo + <i>Information/Mail</i> , <i>Corpus</i> de E-mails - BEC; Verbo + <i>System</i> e Adj + <i>Orders</i> , <i>Corpus</i> de Reuniões - BEC	Relatar eventos passados

PLANO DE TRABALHO: ORGANIZAÇÃO DE AGENDA

Foco	Habilidade	Combinações lexicais e prática de língua	Conclusão
Notícias de Vendas e Marketing	Leitura	Adj/Verbo + <i>Information</i> , Verbo+ <i>Mail</i> , <i>Corpora</i> de Reuniões e E-mails - BEC	Discutir instruções
Tomada de decisão e pedido de ajuda	Compreensão	Adj/Verbo + <i>Information</i> , <i>Corpus</i> de Reuniões - BEC	Organizar viagem ao exterior
Catálogos e sites	Leitura	<i>Think that</i> + + substantivo (Função opinativa), <i>There's</i> + Numeral/Artigo (função informacional), <i>Corpus</i> ANC (Conversação)	Falar sobre serviços em hotéis
Cotação de preços	Leitura	<i>Think</i> + Sujeito + Modal (função opinativa), <i>There's</i> + Sujeito, <i>Corpus</i> ANC (Conversação); Adj/Verbo + <i>Information</i> (função informacional), <i>Corpus</i> de Reuniões - BEC	Pesquisar e Informar sobre um hotel

PLANO DE TRABALHO: ORGANIZAÇÃO DE VIAGEM

Foco	Habilidade	Combinações lexicais e prática de língua	Conclusão
Reclamação e pedido de desculpas (1)	Leitura	Expressões polidas	Identificar causas de atraso na entrega de produto
Reclamação e pedido de desculpas (2)	Leitura	<i>Order</i> + Preposição, Verbo + <i>Order</i> , <i>Corpus</i> de Telefone - BEC; <i>Get</i> + Verbo, <i>Get</i> + Pronome, <i>Corpus</i> de Telefone - BEC; Preposição + <i>Order</i> , Preposição + <i>Stock</i> , <i>Check for</i> + Pronome, Possessivo + <i>Order</i> + Preposição, <i>Corpus</i> de telefone - BEC	Resolver um problema
Pedido (1)	Leitura	Verbo + <i>Order</i> , Adj + <i>Order</i> , Verbo + Objeto + <i>System</i> , Adj + <i>Information</i> , <i>Corpus</i> de Reuniões - BEC	Atender a um pedido
Pedido (2)	Leitura	Verbo + <i>Information</i> , <i>Sales</i> + Substantivo, Expressões + <i>Mail</i> , <i>Corpus</i> de E-mails - BEC	Discutir soluções logísticas

PLANO DE TRABALHO: ATENDIMENTO AO CLIENTE

Foco	Habilidade	Combinações lexicais e prática de língua	Conclusão
Recepção	Oral	Nacionalidades e Ocupações; Think that + Pronome + Verbo, Don't think + Preposição (função opinativa), Corpus ANC (Conversação)	Obter informações pessoais
Mostrando a empresa - um tour	Leitura	There's + Sujeito, There's + Pronome + Modal (função informacional), Corpus ANC (Conversação)	Apresentar a empresa e departamentos
Informação local	Leitura	If you want to + Verbo + Modal, I think + Pronome + Modal, You could + Verbo (função: sugestão), Corpus ANC (Conversação)	Apresentar atrações em São Paulo
Tradições na cidade	Leitura - Cuisine	I think + Pronome + Modal, There's + Sujeito (função opinativa/informativa), Corpus ANC (Conversação)	Convidar um colega para jantar; Apresentar um restaurante
Direções	Leitura	Get + Objeto, Give + Objeto, Corpus de Telefone - BEC; Adjetivo + Information, Corpus de E-mails - BEC	Escrever e-mail dando direções
Jantar de despedida	Leitura - Menu	Vocabulário cuisine/atrações/compras, I think + Sujeito + Verbo (função opinativa), I think + Sujeito + Modal (função: sugestão), If you want to + Verbo infinitivo + Modal (função: sugestão), You got + Verbo infinitivo (necessidade), There's + Sujeito (função informativa), Corpus ANC (Conversação)	Contar experiências na cidade de SP; Trocar informações; Sugerir lugares e programas

PLANO DE TRABALHO: RECEPÇÃO DE CLIENTES OU VISITANTES DO EXTERIOR

Foco	Habilidade	Combinações Lexicais e prática de língua	Conclusão
Atualizações	Leitura/Escrita - Atividades da semana	Tempos Verbais; Adj + Comments, Adj + Post, Verbo + Comments, Verbo + Post, Corpus de blogs CBC/Corporati	Reportar atividades da semana; Compartilhar comentários e postagens sobre as ocorrências no escritório

PLANO DE TRABALHO: PARTILHA DE INFORMAÇÕES VIA REDE

Obs: A tarefa precedente difere das cinco anteriores na medida em que representa uma retomada de todas elas, em especial em sua fase conclusiva. Representa o momento de questionamento e confirmação dos encaminhamentos e informações postadas. Um conjunto de opções é apresentado às alunas para que escolham a tarefa a ser postada.