

AVALIAÇÃO EM LÍNGUA INGLESA EM CONTEXTO EMPRESARIAL¹Eliana KOBAYASHI²

Resumo: Embora a língua inglesa seja exigida em processos seletivos de emprego, pouco se sabe como a avaliação ocorre dentro das empresas. Este estudo visou a investigação do processo avaliativo em língua inglesa em uma empresa na Grande São Paulo. Os dados foram coletados por meio de uma entrevista com o diretor responsável pela avaliação em língua inglesa dos candidatos a empregos; questionários realizados junto aos funcionários e análise dos testes de inglês utilizados. Os resultados mostram que o processo avaliativo ocorre na seleção de profissionais e no acompanhamento do desempenho dos funcionários que participam de um curso de inglês subsidiado pela empresa. Entretanto, foram identificados desconexões entre a concepção de linguagem inferida pela entrevista com o diretor e aquela operacionalizada nos testes utilizados e entre a escola que ministra o curso de inglês e a empresa. Defendemos a avaliação de desempenho como a forma mais adequada de analisar a capacidade de uso da língua nesse contexto, pois o participante é avaliado pelo seu desempenho em atividades que simulam ou representam uma amostra do critério, que seria o desempenho alvo esperado. Nesse caso, portanto, trata-se de uma avaliação em inglês com propósitos específicos, mais especificamente, inglês para negócios.

Palavras-chave: avaliação, inglês para propósitos / fins específicos, empresas

***Abstract:** Although English language is a requirement in job selections, little do we know about how assessment occurs in companies. This research aimed at investigating the English language assessment process in a company located in the São Paulo metropolitan area. The data were collected through interviews with the director in charge of the language assessment of the job applicants, questionnaires applied to the employees and analysis of the tests currently used by the company. The results show that the assessment process occurs in the applicant's screening process and in the monitoring of the students' performance in the English course subsidized by the company. However, the way the tests are administered shows mismatches between language conception and its operation by the company. Besides, there is no synergy between the English school, responsible for the employees' English*

¹ Este artigo apresenta os principais resultados da dissertação de mestrado Processos avaliativos em língua estrangeira (inglês): um estudo de caso em contexto empresarial, defendida em 24 de Fevereiro de 2010.

² Mestre em Linguística Aplicada pelo IEL/UNICAMP sob orientação da Prof. Dra. Matilde V. R. Scaramucci. E-mail para contato: likobayashi@yahoo.com.

course, and the company. In this research, we believe that performance assessment is the adequate way to analyze the professional's ability to use the language as the applicants are assessed by their performance in tasks that are similar or represent the criterion, the target performance subsequent to the test. In addition we think the assessment should be in English for Specific Purposes, more specifically Business English.

Keyword: *assessment, English for Specific Purposes, companies*

INTRODUÇÃO

A razão que leva muitos adultos a aprenderem a língua inglesa está relacionada diretamente à necessidade de desenvolvimento profissional que, por sua vez, reflete um mercado de trabalho que impõe regras de seleção e contratação de profissionais influenciados, principalmente, pela internacionalização da língua inglesa, o acesso ao conhecimento, cultura e tecnologia que a língua permite, políticas econômicas do país que influenciam exportações e importações e estratégias comerciais das empresas.

Dentro desse cenário complexo que é o mercado de trabalho, as empresas aparecem como um local fundamental de investigação sobre a utilização da língua inglesa, pois são elas que, em última instância, viabilizam, em muitos casos, a atividade profissional de milhares de trabalhadores.

Entretanto, identificar se o profissional é capaz de usar a língua apropriadamente exige procedimentos avaliativos adequados que muitas vezes não são utilizados pelas empresas. O conceito de proficiência em si já é visto de maneiras distintas. Algumas empresas acreditam que se o funcionário possui vivência e experiência internacional ele já pode ser considerado proficiente, outras exigem certificados de proficiência sem analisarem o que esse certificado avalia ou se o que avalia é adequado ao fim que se deseja.

De acordo com Scaramucci (2000), esse termo tem sido utilizado de duas formas: não técnica e técnica. Baseando-se na definição dicionarizada do termo proficiência no Collins Cobuild, a autora aponta para a possibilidade de uso do termo em

outras áreas além da linguagem, embora seja nessa área o seu uso mais comum. O termo indica conhecimento, domínio, controle, capacidade, habilidade. Na maioria das vezes, as pessoas, ao se referirem à proficiência em segunda língua ou língua estrangeira de uma pessoa, fazem-no através de julgamentos impressionistas, tendo como referência o controle ou comando operacional do falante nativo ideal. Nesse uso, parece haver um ponto de corte entre proficiência e não proficiência, e todos os níveis abaixo desse estariam enquadrados como não proficientes. Nesse caso, proficiência parece ser vista como um conceito absoluto, ou seja, ou a pessoa é proficiente ou não é proficiente. Esse é o uso que a autora denomina de não técnico.

Entretanto, conforme proposto pela autora, há um uso técnico, em que a proficiência é um conceito relativo que considera a especificidade da situação de uso futuro da língua. Portanto, haveria uma gradação de proficiência, com níveis definidos de acordo com a situação específica para a qual o teste foi proposto. Scaramucci (2000, p.14) afirma que:

[...] em vez de uma proficiência única, absoluta, monolítica, baseada naquela do falante nativo ideal, teríamos várias, dependendo da especificidade da situação de uso da língua. Assim, uma definição mais adequada de proficiência deveria incluir o propósito da situação de uso. Em vez de dizer 'Ele é proficiente em Inglês', seria mais apropriado dizer 'Ele é proficiente em Inglês para viver e estudar na Inglaterra' (uso mais geral) ou 'Ele é proficiente em Inglês para trabalhar no Brasil como guia turístico'[...].

Neste estudo, portanto, a proficiência é vista como um conceito relativo guiado pelos propósitos de uso da língua, determinados pelo contexto em questão. Dessa maneira, dentro do contexto empresarial, os níveis de proficiência são determinados pelo uso da língua exigido para cada cargo. Por exemplo, uma recepcionista deve ser proficiente em inglês para atender e realizar telefonemas e anotar recados; ao passo que um gerente deve ser proficiente para realizar negociações face a face, leitura de contratos, redação de *e-mails*, entre outras tarefas.

No Brasil, a área de avaliação no ambiente de trabalho ainda não é muito discutida. As empresas adotam meios diversos na

avaliação de língua inglesa de seus candidatos e funcionários. Algumas terceirizam a avaliação de seus funcionários a consultorias ou escolas de idioma que, por sua vez, utilizam testes próprios ou testes internacionais como TOEIC, FCE, BULATS, entre outros. Há ainda aquelas que não utilizam exames internacionais, mas aplicam seus próprios testes.

Entretanto, independente da opção adotada pela empresa, um ponto a ser observado é a existência de duas situações distintas. Na primeira, quando um teste é elaborado por uma empresa ou escola de inglês, ele precisa ser validado, ou seja, deve haver evidência de que os seus resultados demonstram a capacidade dos examinandos, no caso os funcionários em usar a língua nas situações esperadas pela empresa. Na segunda, quando um exame internacional é usado, é preciso verificar se o seu propósito de utilização coincide com os objetivos da empresa. Caso um teste venha a ser utilizado para um propósito diferente daquele para qual foi elaborado, a sua validade é ameaçada, visto que um teste pode ser válido para alguns propósitos e não para outros (Henning, 1987). O uso equivocado (*misuse*) de um teste é muito comum e ocorre em contextos diversos. Um exemplo disso seria a utilização do exame FCE, que avalia inglês geral, para analisar a capacidade de um profissional que necessita utilizar inglês técnico, específico de sua área de atuação.

No início da década de 90, Bachman (1990), afirmava que a consideração mais importante tanto no desenvolvimento de testes quanto nas interpretações de seus resultados é o propósito ou propósitos que os testes devem atender.

Por essa razão, cabe àqueles envolvidos na aplicação e interpretação dos resultados de um teste considerar o seu uso para que os seus próprios objetivos estejam alinhados com os objetivos do teste e, conseqüentemente, que as inferências feitas a partir do desempenho possam ser válidas e adequadas.

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Neste estudo, portanto, defendemos a utilização de testes de desempenho, pois acreditamos que para avaliar a capacidade de

um candidato em relação ao uso da língua inglesa em rotinas de uma empresa é necessário que o teste apresente tarefas realmente passíveis de serem executadas por um profissional no exercício de suas funções, possibilitando, dessa forma, que a sua habilidade possa ser avaliada de forma direta.

O pressuposto básico da avaliação de desempenho é de que a melhor maneira de avaliar a proficiência de uma pessoa é criar condições para que ela possa demonstrar tal proficiência de forma direta em uma situação semelhante à realidade. Essa visão contrapõe-se a da avaliação de conhecimento, em que a língua é avaliada de forma indireta.

Na visa formalista de língua, que baseia a avaliação psicométrico-estruturalista ou tradicional, pressupõe-se que a língua deve ser segmentada em componentes e habilidades, os quais podem ser testados separadamente, de maneira indireta. Os testes consistem de vários itens direcionados, geralmente, ao conhecimento gramatical ou de vocabulário no formato de múltipla escolha, o que permite o levantamento de dados estatísticos e “objetividade” na correção dos exames, atendendo a preocupação quanto à confiabilidade. A língua, nessa visão, é considerada um código integrado por elementos cuja combinação resulta na formação de sentenças. Assim, as avaliações concentram-se no conhecimento da forma da língua, sendo esse aspecto o suficiente para levar a conclusão de que um candidato é capaz de dominar ou não a língua.

Segundo Schlatter, Garcez e Scaramucci (2004), a avaliação de desempenho vem contrapor-se a essa visão estruturalista, pois está fundamentada na crença de que agir no mundo por meio da língua, ou seja, dominá-la, é mais do que saber manipular formas gramaticais. Citando Clark (1996), os autores ressaltam a concepção de avaliação como forma de analisar a capacidade de se agir no mundo pelo uso da linguagem, uma ação conjunta entre participantes que exige a coordenação de ações individuais. Assim, simplesmente manipular formas gramaticais não daria conta desse conceito de avaliação.

Prosseguindo na discussão dessa concepção, os autores citam Hamayan (1995), que aborda a necessidade de se considerar a inter-relação de vários aspectos presentes em uma avaliação, tais como fonologia, gramática, vocabulário entre outros, com regras de uso e de habilidades. O autor acrescenta ainda os contextos sociais, acadêmicos e físicos dos alunos, além de aspectos da vida pessoal, profissional e acadêmica do aluno pela influência que exercem no desenvolvimento de sua proficiência.

Mais ainda, conforme ressaltam Schlatter et al. (op.cit), essa nova visão de linguagem impõe muitos desafios.

A operacionalização dessa nova visão de linguagem e, conseqüentemente, de proficiência, ou do que seja dominá-la, embora simples à primeira vista, tem oferecido muitos desafios não apenas para professores que tiveram uma formação formalista, mas, principalmente, para pesquisadores e elaboradores de instrumentos de avaliação. Morrow (1983) denomina essa fase da avaliação em que a preocupação é com o desenvolvimento de testes de desempenho de “Terra Prometida” (Promised Land). [...] Passados quase 20 anos, entretanto, pode-se observar que, embora haja um entendimento maior de muitas questões, ainda persistem controvérsias e dúvidas sobre a necessidade de verificação empírica desse construto. (Schlatter et al., 2004: 368).

Para contrastar ambas avaliações, McNamara (1996) desenvolveu um esquema, adaptado de Kenyon (1992), traduzido por Schlatter et al. (2004).

Avaliação tradicional de resposta fixa	Avaliação baseada em desempenho
Instrumento → Nota	Avaliador
↑	↓ → Avaliação (nota)
Candidato	Grade
	↓ Desempenho
	↑ Instrumento
	↑ Candidato

As características da avaliação de desempenho (McNamara, 1996: 120).

O esquema demonstra as diferenças entre os dois processos de avaliação, sendo a avaliação tradicional de resposta fixa bem

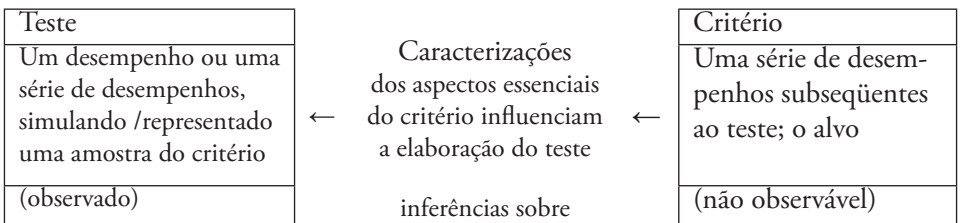
menos complexa que avaliação baseada no desempenho, pois só há o instrumento, candidato e a nota, que é o produto da avaliação.

Por outro lado, segundo Schlatter et al. (2004) a avaliação de desempenho tornou necessária a elaboração do instrumento e a definição de critérios de correção, uma vez que além da competência lingüística, outros aspectos passaram a ser considerados, como a adequação discursiva e as condições de produção que integram a grade de avaliação.

McNamara (1996) descreve duas tradições dentro da avaliação de desempenho de segunda língua: o *work sample* e a tradição cognitiva e psicolingüística, sendo que a primeira reflete a situação estudada nesta pesquisa, ou seja, a avaliação em processos seletivos para fins profissionais. A outra, mais teoricamente focada, considera o desempenho em segunda língua uma realização cognitiva complexa que envolve a integração de vários processos psicolingüísticos, buscando, portanto, revelar os conhecimentos lingüísticos subjacentes ao desempenho.

A amostra de trabalho (*work sample*) seria a abordagem que é normalmente utilizada em avaliações para propósitos acadêmicos e ocupacionais, sendo a sua característica principal a representação mais ou menos realista das tarefas mais relevantes que existem no ambiente que está sendo testado. Para o autor, é importante que se ressalte a distinção entre o critério e o teste na amostra de trabalho. O critério está relacionado ao comportamento comunicativo relevante dentro da situação que está sendo analisada, isto é, uma série de desempenhos subseqüentes ao teste, enquanto que o teste é a série de simulações, representações ou amostras do critério.

Na figura abaixo, McNamara (2000) mostra a distinção entre teste e critério em testes baseados em desempenho:



Teste e critério. McNamara (2000: 09)

Portanto, pelo fato de o critério ser algo impossível de ser observado, o teste é a forma utilizada para fazermos inferências sobre esse critério. A razão de se fazer um teste o mais próximo possível ao critério é que isso tornará as inferências mais diretas também. Mas, podemos, ainda, concluir que um teste nunca é totalmente direto. McNamara (1996: p.11, tradução nossa) afirma que:

[...] enquanto que o teste é a série de simulações, representações ou amostras do critério. Por um lado, os testes de desempenho são caracterizados pela relação entre a tarefa do teste e a realidade: a relação é próxima, “direta” e as tarefas são “autênticas”. Por outro lado, teste e realidade devem ser diferenciada e, dessa maneira, a relação entre eles é uma questão interessante. Fitzpatrick e Morrison (1971) consideram dois aspectos dessa relação: (1) o grau de realidade da simulação e (2) a relevância do desempenho na simulação para o desempenho na situação do critério (de não teste). Dessa forma, a vida real tem um papel duplo na avaliação de desempenho: como um ponto de referência para a qualidade da simulação, e como terreno para o comportamento do critério para o qual o teste de desempenho é relevante.³

Em uma avaliação de desempenho, o que interessa é coletar evidências que possam demonstrar o potencial que o candidato possui para desempenhar futuramente a situação do critério, assim como identificar aspectos subjacentes ao desempenho em si.

PERGUNTAS DE PESQUISA

Este estudo buscou respostas para as seguintes perguntas:

1. Como a empresa escolhida conduz o processo avaliativo em língua inglesa de seus funcionários?

³ On the one hand, performance tests are characterized by the relationship of test task to reality: the relationship is close, “direct”; the tasks are “authentic”. On the other hand, test and reality are to be distinguished, and thus the relationship between them is a matter of interest. Fitzpatrick and Morrison consider two aspects of this relationship: 1) the degree of reality of the simulation and 2) the relevance of the performance in the simulation to performance in the criterion (non test) situation. Real life thus has a double role in performance assessment: as a touchstone for the quality of the simulation, and as the realm of the criterion behaviour to which the test performance is relevant. (McNamara, 1996: p.11).

Para obter respostas para esta pergunta, elaboramos as seguintes sub-perguntas:

- 1.1. Quais são os instrumentos de avaliação e quando são utilizados?
- 1.2. Qual é a visão de linguagem e de proficiência que pode ser depreendida a partir dos instrumentos utilizados nessa empresa?
2. O processo avaliativo utilizado realmente atende às necessidades da empresa?

Ou seja, há evidências de que os instrumentos de avaliação utilizados atendem às expectativas de uso da língua inglesa que a empresa possui?

METODOLOGIA DA PESQUISA

A metodologia adotada para o desenvolvimento desta pesquisa foi o estudo de caso de natureza qualitativa. Entre as diversas vantagens apresentadas por Adelman et al (1976) para a utilização de estudo de caso, estão a sua forte ligação com a realidade, que atrairia os envolvidos na pesquisa, capazes de identificar-se com os problemas e preocupações levantados, e a possibilidade do surgimento de idéias produzidas pelos estudos a serem utilizadas para uma variedade de propósitos, o desenvolvimento de funcionários, avaliação formativa e elaboração de políticas educacionais.

Além disso, as pesquisas qualitativas permitem a utilização de vários procedimentos para a obtenção de dados visando à investigação de um mesmo aspecto, o que se denomina de triangulação. Neste estudo, utilizamos a triangulação de fontes e métodos que, de acordo com Denzin (1978), é a mais utilizada diante do papel fundamental para a caracterização do contexto do estudo e validade da análise a ser realizada. Assim, considerações que foram depreendidas de uma entrevista, por exemplo, foram confrontadas com as análises dos testes ou com outras entrevistas, visando uma melhor compreensão da realidade do contexto estudado.

DESCRIÇÃO DO CENÁRIO

Este estudo foi realizado em uma indústria da área de automação localizada na Grande São Paulo. A atuação da empresa abrange principalmente o mercado nacional e sul-americano. Para a construção de seus equipamentos, possui parcerias com empresas estrangeiras que possibilitam a aquisição de componentes tecnológicos para seus produtos. Dessa forma, a língua inglesa torna-se necessária dentro da empresa na condução de negócios resultantes direta e indiretamente de tais parcerias, assim como para a compreensão de materiais como manuais e publicações da área, que são em inglês.

Durante a observação inicial deste estudo, a empresa oferecia estrutura física e subsídios financeiros a seus funcionários para o curso de língua inglesa. Sendo assim, um professor de uma escola de idiomas deslocava-se até a indústria para a realização das aulas. Para o planejamento do curso, não foi realizada uma análise de necessidades que abordasse, por exemplo, as habilidades linguísticas mais utilizadas nas rotinas diárias dos funcionários-alunos ou gêneros de textos mais recorrentes na língua inglesa dentro da empresa. O curso era dividido por semestres, sendo que cada um deles correspondia a um nível de proficiência, estabelecido pela escola. A escala de níveis se iniciava no que ela classificava como “iniciante” e prosseguia até o “avançado”, totalizando dez semestres, cada um correspondendo a um livro adotado. O material didático adotado, publicado pela *Oxford University Press*, era composto por dois tipos de coleções, ambos voltados para o inglês geral. Do nível básico, que durava quatro semestres, até o intermediário, que correspondia aos quatro semestres seguintes, a coleção era *English KnowHow*, composta pelos livros *English KnowHow Opener A e B*, e *English KnowHow 1A, 1B, 2A, 2B, 3A e 3B*. A partir do nível avançado, eram utilizados livros *4A e 4B* da coleção *American Headway*.

Os objetivos de ensino e os conteúdos eram totalmente determinados pelo livro, assim como a avaliação de rendimento, ou seja, as provas que possuem o propósito de analisar se os

alunos estão atingindo os objetivos do curso (Hughes, 1989). Por semestre, eram aplicadas duas provas escritas, ambas baseadas somente nos aspectos gramaticais propostos no material didático.

A escolha do material (voltado ao inglês geral), a avaliação de rendimento e a condução das aulas foram estabelecidas pela escola, sem qualquer interferência da empresa, que recebia somente controles mensais com freqüência e notas.

PARTICIPANTES E INSTRUMENTOS DE COLETA

Os sujeitos desta pesquisa são um diretor, que está envolvido com o processo de seleção de candidatos; o responsável pelo setor de Recursos Humanos, que controla o rendimento dos alunos do curso; e treze funcionários, que pertencem a diversos setores da empresa, como vendas, técnica, exportação e importação, compras, financeiro e recursos humanos.

Foi aplicada uma entrevista semi-estruturada com o diretor técnico para a discussão sobre os motivos que levaram a empresa à utilização de teste escrito e entrevista oral como instrumentos de avaliação no processo de seleção de candidatos. O objetivo foi, a partir de sua fala, depreender a visão de proficiência e linguagem que a empresa possui, e a importância do inglês na rotina dos funcionários.

Os motivos que levaram a empresa a investir no ensino da língua inglesa para seus funcionários e a avaliação do desempenho de tais funcionários no curso foram obtidos a partir de um questionário, respondido pelo responsável pelo departamento de Recursos Humanos.

O questionário distribuído aos funcionários da área administrativa teve como objetivo conhecer as necessidades de uso da língua inglesa na realização das atividades diárias da empresa.

Além disso, foram analisados os instrumentos utilizados pela empresa para o processo de seleção de funcionários – o teste escrito e oral – fundamentais para descrever e analisar as escolhas linguísticas estabelecidas pela empresa para esse momento de avaliação. Também foram analisados os testes usados pela escola que ministrava aulas de inglês para o grupo de funcionários da

empresa com o objetivo de verificar se as visões de proficiência e linguagem da escola correspondem às da empresa.

Para esta pesquisa, reconhecemos a importância da escola como um dos participantes. Entretanto, pelo fato de o estabelecimento ter sido fechado, após nossa coleta inicial, e seus profissionais desligados, inclusive aqueles envolvidos diretamente na coordenação do curso oferecido na empresa durante este estudo, essa participação foi descartada.

ANÁLISE DOS DADOS E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Para responder à primeira pergunta desta pesquisa: *Como a empresa escolhida conduz o processo avaliativo em língua inglesa de seus funcionários?* foram investigadas as duas principais situações em que a empresa avalia o uso de inglês: no processo de seleção dos funcionários, por meio de um teste escrito e a entrevista oral, e durante o curso de inglês, pelo teste escrito e oral aplicados.

Os resultados demonstraram haver diferentes visões de linguagem fundamentando os instrumentos utilizados na empresa. A análise dos dados obtidos na entrevista com o diretor técnico sobre suas expectativas sobre a produção oral de um candidato demonstra a visão de que um profissional deve ser capaz de usar a língua de maneira que consiga comunicar-se, mesmo que para tanto alguns erros ocorram. Os exemplos trazidos pelo diretor sobre o que espera de um profissional em relação ao uso do inglês mostram mais preocupação com a adequação do uso da língua que varia de acordo com o cargo que se ocupa. Sendo assim, é possível concluir que a visão que pode ser depreendida da entrevista oral em específico é que a língua é uso.

Por outro lado, no mesmo momento de seleção de candidatos, há a aplicação de teste escrito cuja análise revelou um construto bem distinto do identificado no teste oral. Isso ocorreu devido ao fato de que a avaliação do conhecimento estrutural da língua constitui a principal característica do teste escrito, que explora basicamente questões sobre classes gramaticais, tempos verbais e posições.

Dessa maneira, esse teste escrito está restrito à análise das formas da língua, o que pode ser indicativo de uma visão de linguagem estruturalista. Isso demonstra que o modelo tradicional de avaliação psicométrica-estruturalista (Spolsky, 1975) ainda exerce forte influência no teste escrito da empresa.

Ainda quanto à entrevista oral em inglês entre diretor e os candidatos, questionamos o que o teste visa medir: inglês geral, inglês para negócios ou para fins específicos? Por acreditar que a entrevista é mais uma conversa, e o candidato já passou por um teste de conhecimento técnico da área em que pretende atuar, o diretor considera importante abordar assuntos não técnicos, tais como descrição de experiência, motivos para a saída do emprego atual e atividades que desempenha.

Entretanto, acreditamos que a linguagem necessária para abordar esses assuntos é específica do contexto empresarial, exigindo a utilização de léxico, registro, gêneros de discurso e habilidades de competências específicas. A falta do domínio dessa linguagem pode comprometer as decisões que são tomadas com base nos resultados do teste, principalmente diante da declaração do diretor de que a adequação do vocabulário é um importante aspecto a ser considerado durante a avaliação da capacidade oral de um candidato. Portanto, conversar sobre descrições de experiência e atividades, por exemplo, com um engenheiro candidato a emprego na empresa, podem ser considerados assuntos técnicos, pois exige a utilização de inglês específico para negócios, fazendo com que a avaliação também seja em inglês para propósitos específicos. Diante disso, questionamos o construto do teste oral aplicado pela empresa.

Sendo assim, seria mais adequada a utilização de testes para propósitos específicos, por duas razões principais levantadas por Douglas (2000). A primeira é que desempenhos linguísticos variam conforme o contexto e as tarefas do teste, por isso o material em que o teste está baseado deve envolver os candidatos em tarefas nas quais sua proficiência e o conhecimento da área interajam com o conteúdo do teste, de modo similar à situação de uso almejado da língua. A segunda razão está relacionada ao fato

de que a linguagem técnica, seja ela utilizada nas áreas acadêmica, profissional ou vocacional possui características específicas que as pessoas que atuam em tais campos devem dominar, visto que isso possibilita a comunicação mais precisa sobre as suas áreas de atuação.

Portanto, o critério desse teste deveria ser reformulado, adicionando o uso da língua de forma oral para assuntos técnicos e não técnicos, corrigindo a discrepância existente hoje entre teste e critério.

Quanto à visão de proficiência, é possível verificar que a empresa reconhece a existência de vários níveis, conforme Scaramucci (2000), dependendo da especificidade da situação de uso da língua. Por exemplo, um técnico deve ser proficiente para ler manuais técnicos e escrever/responder e-mails, por isso deve passar no teste escrito, mas não precisa necessariamente ter um bom resultado na entrevista oral. Por outro lado, é esperado um grau de proficiência mais elevado de um gerente, pois suas situações de uso da língua são mais diversas, assim como as habilidades exigidas em cada uma delas.

Essa mesma visão de proficiência deveria fundamentar os testes aplicados pela escola, pois a análise dos dados sugere que a visão de linguagem da escola presente em seu processo avaliativo está voltada ao conhecimento da língua, visto que as duas provas escritas aplicadas durante o semestre demonstram características dos testes estruturais focando somente na parte gramatical do conteúdo do livro. Portanto, há um descompasso entre o que a escola avalia e as necessidades de uso da língua dos funcionários da empresa, uma vez que não está sendo priorizada nem a compreensão escrita nem a produção escrita, as principais habilidades identificadas no uso da língua dentro da empresa.

Conforme salienta Hughes (2000), seria importante que o conteúdo do teste de rendimento, ou seja, das provas aplicadas pela escola durante o curso, fosse o mesmo do conteúdo do teste de proficiência para que pudesse haver a garantia de que um bom desempenho em provas durante o curso correspondesse a um determinado nível de proficiência existente na empresa. Isso

proporcionaria melhores condições para que a empresa pudesse identificar profissionais capazes de utilizar a língua de acordo, abaixo ou acima da proficiência exigida em seu cargo. No âmbito prático, decisões relativas a promoções de postos poderiam utilizar esses resultados; até mesmo o levantamento de custo dos subsídios a cada profissional poderia ser baseado nos testes de rendimento, uma vez que poderia ser estabelecida uma média de tempo exigida para que o profissional pudesse vir a atingir o nível de proficiência correspondente a sua posição.

Em relação à segunda pergunta deste estudo, sobre as evidências de que os instrumentos de avaliação utilizados atendem às expectativas de uso da língua inglesa que a empresa possui, a triangulação de dados revelou dois resultados principais. Primeiramente, as expectativas de uso da língua dentro da empresa estão bem definidas, não havendo divergências significativas entre o que a empresa, no caso a direção, afirma serem as responsabilidades dos funcionários quanto a esse uso, e a declaração dos próprios funcionários sobre a rotina de atividades em que o inglês é exigido.

Em segundo lugar, a visão de linguagem, que pode ser depreendida da entrevista com o diretor e no questionário com a área de Recursos Humanos, está voltada ao uso, pois ambos apontam a necessidade de comunicação com parceiros comerciais americanos como sendo o principal motivo para a empresa selecionar candidatos que saibam inglês e subsidiar cursos para os funcionários.

Portanto, como consequência desses dois fatores, defendemos a avaliação de desempenho como a forma mais adequada de medir a capacidade de uso da língua pelos profissionais, diante da possibilidade que esse tipo de avaliação tem de demonstrar, de maneira similar à realidade, como os participantes agiriam ao lidar com situações do cotidiano de sua profissão no contexto da empresa.

Por outro lado, conforme apontamos na primeira pergunta, identificamos vários problemas nos instrumentos de avaliação utilizados e, como consequência, acreditamos que eles não

constituem ferramentas apropriadas para mostrar evidências de capacidade linguística de profissionais para o contexto estudado.

Levando em consideração os objetivos de uso da língua dentro do contexto pesquisado e as exigências de desempenho que os profissionais precisam atender, acreditamos que a empresa poderia aplicar testes de desempenhos de acordo com os cargos de cada profissional para uma melhor seleção pessoal. Além disso, seria fundamental que a empresa administrasse os cursos de inglês, que venha a subsidiar futuramente, de modo alinhado com suas necessidades e visão de linguagem, para que a capacidade de uso da língua de sua equipe possa ser exigida conforme suas expectativas, não conforme o programa de ensino das escolas.

Embora, a empresa pareça estar aparentemente satisfeita com o processo avaliativo que vem adotando, acreditamos que essa situação é conseqüente da ausência de um olhar mais crítico sobre esse processo que, conforme exposto, pode ocasionar problemas cujas causas podem ser encobertas por outros fatores. É possível que a empresa não identifique que o desempenho do funcionário esteja baixo devido aos problemas de uso da língua, caso focalize somente no resultado final de uma determinada atividade. Por exemplo, se o profissional deve ler um manual em inglês para instalar um componente de uma máquina, mas não consegue realizar a tarefa corretamente por causa de uma interpretação inadequada, a empresa pode considerar esse problema uma incapacidade de desempenho na área e não uma falha na proficiência. Dessa forma, dificuldades no uso da língua podem ser confundidas com falhas no desempenho profissional ou notas elevadas em testes do curso de inglês podem ser consideradas, automaticamente, como melhor capacidade profissional.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa buscou demonstrar como o processo avaliativo em língua inglesa ocorre em um contexto específico, revelando aspectos complexos que influenciam a escolha e uso de testes, tanto de proficiência quanto de rendimento, tais como visão de linguagem e de proficiência, e concepção de avaliação.

Esperamos que este estudo colabore com as pesquisas de avaliação em língua inglesa no contexto empresarial diante da sua relevância em uma sociedade globalizada que exige cada vez mais profissionais capazes de usar a língua. Embora, desde o início do desenvolvimento desta investigação, acreditássemos na existência de outras empresas que adotam procedimentos avaliativos similares ao investigado e, como conseqüência, poderiam ser beneficiadas com os resultados deste estudo, reconhecemos a necessidade de outras investigações complementares para corroborarem os dados obtidos, antes que generalizações a outros contextos ocorram.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ADELMAN, C., JENKINS, D., & KEMMIS, S. "Rethinking case study: notes from the second Cambridge conference". *Cambridge Journal of Education*, v.6, n. 3, p.139-150. Londres, 1976.
- BACHMAN, L. "Building and supporting a case for test use". *Language Assessment Quarterly*, v.2, n.1, p.1-34. Philadelphia, 2005.
- BACHMAN, L. *Fundamental Consideration in Language Testing*. Oxford: Oxford University Press, 1990.
- CLARK, H. "Language use". In: CLARK, H. *Using language*. Cambridge: Cambridge University Press, p.3-25, 1996.
- CRONBACH, L. "Test validation". In: THORNDIKE, R. (ed.) *Education measurement*. American Council on Education, Washington, DC, 1971.
- DENZIN, N.K. *Sociological methods*. Nova York: McGraw-Hill, 1978.
- DOUGLAS, D. *Assessing Language for Specific Purpose*. Cambridge: Cambridge University Press, 2000.
- HAMAYAN, E. "Approaches to alternative assessment". *Annual Review of Applied Linguistics*, v.15, p.212-226. Cambridge, 1995.
- HENNING, G. *A guide to language testing: Development, evaluation, research*. Cambridge, MA: Newbury House, 1987.

- HUGHES, A. "Achievement and Proficiency: The Missing Link?". In: HUGHES, A. (ed) *Testing English for University Study*. ELT Documents: 127. Modern English Publications, 1988.
- HUGHES, A. *Testing for Language Teachers*. Cambridge: Cambridge University Press, 1989
- KENYON, D. Introductory remarks at symposium on *Development and use of rating scales in language testing*, 14th Language Testing Research Colloquium, Vancouver, 1992.
- McNAMARA, T. *Language Testing*. Oxford: Oxford University Press, 2000.
- McNAMARA, T. *Measuring Second Language Performance*. Nova York: Longman, 1996.
- SCARAMUCCI, M. "Proficiência em LE: considerações terminológicas e conceituais". *Trabalhos em Lingüística Aplicada*, v.36, p.11-22. Campinas: Jul/Dez.2000.
- SCHLATTER, M., GARCEZ, P., SCARAMUCCI, M. O papel da interação na pesquisa sobre aquisição e uso de língua estrangeira: implicações para o ensino e para a avaliação. *Letras de Hoje*, Porto Alegre, v.39, n.3, p.345-378. Campinas: Set. 2004.
- SHOHAMY, E. "Critical language testing and beyond". Trabalho apresentado no AAAL Annual Conference, Orlando, Florida, Out. 1997.
- SHOHAMY, E. "Democratic assessment as an alternative". *Language Testing*, v.18, p.373-391, 2001.
- SLATER, S. "Introduction to performance testing". In: SPIRER, J.E. (ed) *Performance testing: issues facing vocational education*. Columbus OH: National Center for Research in Vocational Education, p. 3-17, 1980.
- SPOLSKY, B. "Introduction: Linguists and language testers". In: _____. (ed): *Approaches to Language Testing*. Advances in Language Testing Series: Center for Applied Linguistics. Arlington, 1978.