

## A língua inglesa no meio técnico-administrativo: um foco na análise de necessidades dos servidores do núcleo de tecnologia da informação de um *campus* de um instituto federal

### The English language in the technical and administrative environment: focus on the needs analysis of workers in the information technology center in a *campus* of a federal institute

Cláudia Maria Paixão Mattos<sup>1</sup>  
 Claudiana da Silva Oliveira<sup>2</sup>

#### Resumo

O presente trabalho visa identificar o perfil dos servidores do Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI) de um *campus* de um instituto federal quanto ao estudo da língua inglesa, bem como investigar as suas necessidades quanto à aprendizagem da língua. Tomamos por base os estudos de Hutchinson e Waters (1987), Almeida Filho (1993, 2017) e Augusto-Navarro (2008). A pesquisa constitui-se um estudo de caso interpretativo, cujas etapas consistem no levantamento bibliográfico e estudos que versam sobre o ensino e aprendizagem de línguas estrangeiras, seguidos da pesquisa de campo. Nesta etapa, fez-se visita ao setor dos participantes, a fim de se compreender o trabalho por lá desenvolvido. Foram utilizados como instrumentos de coleta dois questionários, com o objetivo de levantar o perfil de estudo da língua inglesa entre os participantes e a sua necessidade de utilizar a língua no campo de trabalho. A partir dos resultados, constatou-se que a maioria se encontra na faixa etária entre 25 e 35 anos, e que o servidor mais recente trabalha na instituição há cinco anos e o mais antigo há doze anos e quatro meses. No tocante ao aprendizado da língua inglesa, a maioria considera ter o nível de inglês básico e existe uma necessidade de aprendizagem inclinada para a leitura, seguida da escrita. A maioria considera ter o vocabulário geral e o específico muito bons. Quanto às prioridades ao estudar a língua inglesa, destacam-se, em termos de importância, expandir o vocabulário e tornar-se mais fluente, seguidos de melhorar a escuta e a escrita. Todos os participantes revelaram já ter tido experiência em que necessitaram utilizar a língua inglesa no ambiente de trabalho. A partir dos resultados, pretende-se, no futuro, realizar um planejamento para a viabilização de um curso de inglês para fins específicos para os servidores da área.

**Palavras-chave:** Abordagens de Aprender. Análise de Necessidades. Línguas para Fins Específicos.

#### Abstract

The present work aims to raise the profile of the servers of the Information Technology Center (NTI) of a campus in a federal institute regarding the study of the English language, as well as to investigate their needs regarding language learning. We base our research on the studies of Hutchinson and Waters (1987), Almeida Filho (1993, 2017) and Augusto-Navarro (2008). The research is based on an interpretative case study, the stages of which consist of a bibliographic survey and studies that deal with the teaching and learning of foreign languages, followed by field research. At this stage, a visit was made to the sector of the participants, to understand the work developed there. Two questionnaires were used as collection instruments, in order to raise the study profile of the English language among the participants and their need to use the language in the work field. From the results, it was found that the majority are aged between 25 and 35 years old, and that the most recent server has been working in the institution for five years and the oldest for twelve years and four months. Regarding learning the English language, most consider having a basic level of English and there is a learning need towards reading, followed by writing. Most consider having very good general and specific vocabulary. Regarding priorities when studying the English language, expanding vocabulary, and becoming more fluent stood out in terms of importance, followed by improving listening and writing. All participants revealed that they already had experiences in which they needed to use the English language in their work environment. From the results, it is intended, in the future, to carry out a plan for the feasibility of an English course for specific purposes for civil servants in the area.

**Keywords:** Learning Approaches. Needs Analysis. English for Specific Purposes.

<sup>1</sup> Mestre em Linguística Aplicada (UnB). Professora do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão (IFMA), São Luís, Maranhão, Brasil. Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-1482-4468> E-mail: [claudia@ifma.edu.br](mailto:claudia@ifma.edu.br)

<sup>2</sup> Graduanda em Licenciatura em História (UFMA). Ex-aluna do curso Técnico em Informática do IFMA, São Luís, Maranhão, Brasil. Orcid: <https://orcid.org/0009-0005-9710-7246> E-mail: [claudia.slv.olive@gmail.com](mailto:claudia.slv.olive@gmail.com)

## 1 Introdução

O ensino de línguas vem desempenhando um papel muito importante no âmbito educacional. Isso possivelmente se deve ao cenário de um mundo em desenvolvimento - as grandes organizações, o mercado financeiro, a evolução tecnológica, o avanço nos meios de comunicação - que diminui a distância entre os povos e aumenta a necessidade da interação em outras línguas. Tem-se, assim, observado um aumento na oferta e na procura por cursos de línguas, bem como a facilidade de acesso a eles por meio de aplicativos, sites na internet, páginas e canais nas redes sociais etc. Barton e Lee (2015, p. 12) abordam as mudanças ocorridas em virtude do desenvolvimento da tecnologia e de que forma têm interferido na vida das pessoas:

A tecnologia faz parte das experiências vividas pelas pessoas em todos os contextos, desde engajar-se numa infinidade de sites de redes sociais com amigos, até o trabalho, o estudo ou a participação na vida familiar. De fato, é difícil encontrar uma área da vida que não tenha mudado. Pouco a pouco as pessoas veem como absolutamente normal a transformação digital das atividades cotidianas (BARTON; LEE, 2015, p. 12).

Percebe-se, então, a tecnologia presente em todos os lugares, como facilitadora da comunicação e condutora de ações que poderão definir o futuro. No que diz respeito ao aprendizado de uma língua, com a criação frequente de modelos de computadores, *tablets*, *smartphones*, programas, aplicativos e demais aparatos, vê-se a necessidade crescente de se aprender termos e expressões que vão ao encontro do que está sendo demandado pelo mercado da tecnologia da informação.

Um exemplo disso foi o período da pandemia da COVID-19, em que se observou um aumento da necessidade da utilização da tecnologia em diversos setores: no trabalho remoto, na educação, na indústria, no comércio, nos serviços essenciais etc., mostrando que esta proporciona a resolução de problemas em diferentes contextos com maior praticidade. Muitos aplicativos, programas, plataformas criados/utilizados nesses contextos trazem expressões e comandos em língua estrangeira, ainda que em nível básico.

Nessa linha de pensamento, e voltando-se para a relação entre tecnologia e língua, questiona-se em que patamar se encontra o conhecimento de línguas por técnicos que trabalham no ramo da tecnologia da informação. Que perfil linguístico-comunicativo possuem? Que necessidades de aprendizado possuem para que tenham melhor desempenho no seu sítio de trabalho?

Dessa forma, apresentamos como objetivo geral da pesquisa “investigar as necessidades dos servidores do núcleo de tecnologia da informação quanto à aprendizagem da língua inglesa para o ambiente de trabalho”. Como objetivos específicos, temos: a) Identificar o perfil dos servidores quanto

ao estudo da língua inglesa; b) Conhecer o ambiente de trabalho desses profissionais; c) Investigar suas necessidades de aprendizagem da língua inglesa para o ambiente de trabalho. Focamos o nosso estudo em um *campus* de um instituto federal e buscamos ajustá-lo à necessidade do aprendizado da língua inglesa pelos servidores do Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI) desse *campus*.

## 2 O ensino e aprendizagem de línguas estrangeiras<sup>3</sup> e a análise de necessidades

São diversas as teorias que versam sobre o ensino e aprendizagem de uma língua estrangeira. Elencaremos aqui alguns autores cujo pensamento se aproxima do propósito do nosso trabalho.

Almeida Filho (1993) pontua que o ensino e aprendizagem de línguas envolve a participação de vários agentes: o professor, o aprendiz e os agentes terceiros (pais, diretores, coordenadores, autores, colegas de departamentos etc.). Esses últimos não participavam diretamente no processo, mas com o advento do ensino remoto devido à pandemia do Coronavírus, observou-se uma atuação significativa deles, sobretudo por parte dos pais que acompanhavam o ensino remoto de seus filhos. Alguns fatores são apresentados pelo teórico como intervenientes no processo de ensinar e aprender uma língua estrangeira, dos quais destacam-se a abordagem de ensinar do professor e a abordagem de aprender do aluno. A primeira compõe-se, segundo o autor, “do conjunto de disposições que o professor dispõe para orientar todas as ações da operação global de ensinar uma língua estrangeira”, enquanto a abordagem de aprender do aluno é caracterizada “pelas maneiras de estudar, de se preparar para o uso real da língua – algo que o aluno tem como ‘normais’” (ALMEIDA FILHO, 1993, p. 13).

Diante do exposto pelo autor, buscou-se investigar a abordagem de aprender a língua inglesa dos participantes - técnicos em informática, conforme já explanado – identificando a relação de cada um com a língua inglesa (se estudam/estudaram, onde estudam/estudaram, a habilidade linguística mais desenvolvida etc.). Objetivou-se, também, traçar o perfil desses participantes no que diz respeito à sua relação com a língua.

Considerando o contexto em que os participantes se encontram - o ambiente de trabalho -, pensou-se imprescindível investigar as suas necessidades de aprendizagem da língua para o desempenho de suas funções no setor em que atuam (o porquê e para que estudá-la), ao que vemos como uma situação de análise de necessidades. Nesse contexto, Hutchinson e Waters (1987, p. 53)

---

<sup>3</sup> Utilizaremos, neste trabalho, o termo “língua estrangeira” por entendermos, à luz de Ellis (1999, p. 12) que “a aprendizagem de línguas estrangeiras ocupa lugar em contextos em que a língua não desempenha um papel importante na comunidade e é essencialmente aprendida apenas na sala de aula.” A nosso ver, são nesses contextos que se inserem os participantes da pesquisa.

pontuam que “todos os cursos são elaborados em uma necessidade percebida de algum tipo”. Os autores apresentam a pergunta “Por que o aprendiz precisa estudar uma língua estrangeira?” como carro-chefe para qualquer tipo de planejamento de curso.

Para Almeida Filho (2017), o planejamento de curso ocupa uma posição de grande influência numa operação de ensino. Ao ato de planejar seguem-se os materiais didáticos, as experiências de aprendizagem e os instrumentos de avaliação. Para o autor, definido o planejamento, as demais fases que o seguem (na ordem acima proposta), vão se definir em cadeia sob influência do plano de curso proposto. Assim, sempre que se puder definir os termos em que um curso de línguas será ofertado e vivido tem-se uma situação de ensino específico de um idioma. Dessa forma, tomaremos este estudo como base para elaborar um plano de curso para o ensino da língua inglesa voltado para os servidores do setor. A seguir, trataremos dos procedimentos metodológicos da pesquisa.

### 3 Metodologia

Conforme já exposto, a pesquisa, que situamos num estudo de caso, foi realizada com os servidores do Núcleo de Tecnologia da Informação de um *campus* de um instituto federal. O intuito foi traçar um perfil de estudo da língua inglesa por esses profissionais, conhecer o seu ambiente de trabalho, e identificar suas necessidades de aprender a língua para o desempenho de suas funções.

Para Gil (2002, p. 138), o termo “caso” pode ser entendido “como uma família ou qualquer outro grupo social, um pequeno grupo, uma organização, um conjunto de relações, um papel social, um processo social, uma comunidade, uma nação ou mesmo toda uma cultura”. Amado e Freire (2014) pontuam que esse método pode situar-se no estudo de um indivíduo, de um acontecimento, de uma organização, de um programa ou reforma, de mudanças ocorridas numa região. Segundo Faltis (1997), o estudo de caso é muito utilizado em pesquisas do campo da linguagem e educação, a exemplo de como crianças e adolescentes aprendem a língua oral e escrita; as práticas dos professores de línguas baseadas em perspectivas e pressupostos; e a maneira como os acontecimentos fora do ambiente escolar interagem com a forma como crianças aprendem e utilizam a linguagem dentro da sala de aula. PAIVA (2019), à luz de Yin (2022<sup>4</sup>, p. xii) apresenta as etapas do estudo de caso como “definição do problema, delineamento da pesquisa, coleta de dados, análise dos dados e composição e apresentação de resultados”.

<sup>4</sup> YIN, Robert K. *Estudo de caso: planejamento e métodos*. Tradução de Daniel Grassi. 2 ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

O presente estudo de caso foi realizado em um *campus* de um instituto federal, com 5 servidores técnico-administrativos que trabalham no Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI) desse *campus*. A instituição oferta 23 cursos, sendo 08 em nível de graduação, 01 em nível superior tecnológico e 14 em nível técnico. Possui um total de 6.075 alunos matriculados e 319 professores<sup>5</sup>, e os servidores do NTI atendem às demandas dos setores pedagógicos e administrativos, com serviços de instalação de *softwares*, redes e reparos de computadores. Para melhor compreensão sobre o trabalho dos participantes na instituição, apresentamos a seguir o excerto da transcrição da conversa que tivemos com eles, quando visitamos o setor:

*O nosso trabalho hoje, né, o NTI, o Núcleo de Tecnologia da Informação do campus tem como seu principal papel, sua principal função é manter os recursos de tecnologia funcionando, dar apoio ao usuário, aos servidores do campus, no que diz respeito ao uso dos recursos tecnológicos. O que seriam os recursos tecnológicos? Os computadores, laboratórios de informática, um ou outro recurso audiovisual... é... data show... nessa parte, nos audiovisuais, a nossa ação se limita ao funcionamento do equipamento. Se certificar se ele está em condições de uso ou não. Aquele apoio que às vezes o técnico em audiovisual dá, né, que é lá na hora da sala de aula, é, isso é papel de um outro servidor, só que às vezes, por falta de um recurso humano, de um servidor ou outro, a gente também ajuda nesse particular. Mas, em geral, é fazer com que essas estruturas tecnológicas funcionem, para que os servidores do campus alcancem os seus objetivos, no que tange, né, o uso dos recursos tecnológicos (Participante T3).*

Observamos que o trabalho é bastante abrangente, não diz respeito somente à instalação, manutenção e conserto de computadores. Estende-se aos laboratórios de informática e até mesmo aos recursos audiovisuais. A seguir, descrevemos as etapas da pesquisa.

### 3.1 Levantamento e estudo do referencial bibliográfico

Fez-se, inicialmente, o levantamento bibliográfico e estudos acerca da temática do ensino e aprendizagem de línguas, possibilitando a compreensão e reflexões sobre o assunto. Tomamos primeiramente por base teóricos como Hutchinson e Waters (1987), Almeida Filho (1993), e Augusto-Navarro (2008), que tratam do ensino e aprendizagem de línguas e do levantamento das necessidades em se estudar uma língua dentro de uma especificidade. O estudo do referencial bibliográfico foi contínuo, e recorreu-se à literatura sempre que houve necessidade da teoria para o esclarecimento de dúvidas e a confirmação ou contestação de suposições.

---

<sup>5</sup> Dados referentes ao ano de 2022, extraídos da Plataforma Nilo Peçanha <<https://www.gov.br/mec/pt-br/pnp>> Acesso em 31/08/2023.

## 3.2 Coleta de dados

A coleta de dados foi realizada em três etapas. Inicialmente, fez-se uma visita ao setor, para entender o seu funcionamento. Em seguida, aplicamos um dos questionários propostos, que denominamos “questionário de perfil”, composto de 10 questões, com o objetivo de identificar o perfil de estudo da língua inglesa dos participantes. Obedecendo aos princípios éticos, antes de aplicar o questionário, elaboramos o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) e os participantes foram informados sobre os objetivos e as etapas da pesquisa. Paiva (2005, p. 44) pontua que “se a pesquisa envolve pesquisadores e pesquisados – ou pesquisadores e participantes –, é importante que a ética conduza as ações de pesquisa, de modo que a investigação não traga prejuízo para nenhuma das partes envolvidas”. Ainda por questões éticas, para preservar a identidade dos servidores, sugerimos que estes utilizassem um nome fictício ao responder às questões. Entretanto, neste trabalho, optamos por identificá-los por meio das nomenclaturas T1, T2, T3, T4 e T5 (com a letra “T” fazendo referência a “técnico”).

Após a aplicação do “questionário de perfil”, aplicamos um outro questionário, o qual denominamos “questionário de atuação”. Composto de 06 questões, esse instrumento visou investigar a necessidade da utilização da língua inglesa pelos participantes em seu campo de trabalho. Em seguida, preparamos o material coletado para efetuarmos a análise. Assim, utilizamo-nos da codificação para melhor organizar esse material. Stake (2013) pontua que codificar é organizar todos os conjuntos de dados de acordo com tópicos, temas e problemas importantes para o estudo. Segundo o teórico, a codificação pode ser estruturada pela questão de pesquisa, pelo mapa de conceito e pelos grupos de fragmentos que se desenvolvem durante o estudo, e é uma característica comum da micro pesquisa e de todas as análises e sínteses qualitativas.

A seguir, tratamos dos resultados e discussão, tendo em vista a análise dos dados.

## 4 Resultados e Discussão

Considerando a aplicação de dois questionários como instrumentos de coleta de dados, os quais chamamos de “questionário de perfil” e “questionário de atuação”, conforme já mencionado, apresentamos a seguir os resultados decorrentes da análise dos dados oriundos desses instrumentos.

## 4.1 Questionário de perfil

O questionário de perfil permitiu-nos levantar alguns dados quantitativos a respeito dos participantes. Em relação à faixa etária, constatamos que a maioria (03 participantes) se encontra na faixa entre 25 e 35 anos, enquanto 01 possui idade menor que 25 anos e 01 situa-se entre 26 e 45 anos.

Quanto à formação escolar e acadêmica, verificamos que todos possuem ensino médio e graduação, 04 possuem o ensino técnico e 02 possuem pós-graduação. Constatamos que tanto a graduação quanto a pós-graduação são na área da tecnologia da informação.

Dos 05 participantes, nenhum estudou inglês com professores particulares nem fez curso no exterior; 04 estudaram a língua em escolas de idiomas. Quanto ao estudo da língua na escola, todos a estudaram no ensino médio, 04 estudaram na graduação, 03 estudaram no ensino fundamental e somente 02 tiveram a disciplina no ensino técnico. Somente 01 possui certificado de proficiência na língua inglesa, e 01 estudou outra língua (espanhol) no ensino médio, não se tratando, porém, do mesmo pesquisado. Perguntados como consideram o seu nível de inglês, 03 responderam ter o inglês básico; 01 considera ter o nível intermediário e 01 o nível avançado.

A última pergunta do questionário de perfil solicitava aos participantes que classificassem as suas habilidades na língua (falar, ouvir, ler, escrever, pronúncia, vocabulário geral e vocabulário específico) numa escala de 1 a 5, sendo 1 – ruim; 2 – regular; 3 – bom; 4 – muito bom; e 5 – ótimo. O quadro 1 demonstra o panorama dessa classificação.

Habilidades	Conceito	Quantitativo	Participantes
Falar	Ruim	02	T2 e T3
	Regular	03	T1, T4 e T5
	Bom	-	-
	Muito Bom	-	-
	Ótimo	-	-
Ouvir	Ruim	02	T2 e T3
	Regular	01	T1
	Bom	02	T4 e T5
	Muito Bom	-	-
	Ótimo	-	-
Ler	Ruim	01	T2
	Regular	01	T3
	Bom	01	T1
	Muito Bom	02	T4 e T5
	Ótimo	-	-

Escrever	Ruim	01	T2
	Regular	01	T3
	Bom	02	T1 e T4
	Muito Bom	01	T5
	Ótimo	-	-
Pronúncia	Ruim	01	T2
	Regular	02	T3 e T5
	Bom	01	T4
	Muito Bom	01	T1
	Ótimo	-	-
Vocabulário Geral	Ruim	01	T2
	Regular	01	T3
	Bom	-	-
	Muito Bom	03	T1, T4 e T5
	Ótimo	-	-
Vocabulário Específico	Ruim	01	T2
	Regular	01	T3
	Bom	-	-
	Muito Bom	03	T1, T4 e T5
	Ótimo	-	-

**Quadro 1.** Conceito dos participantes quanto às suas habilidades na língua inglesa

**Fonte:** Quadro elaborado pelas autoras

Observamos que os participantes não consideram ter boa desenvoltura na fala, pois a classificam como regular ou ruim. Quanto à audição, 02 a consideram boa, enquanto 01 considera a escuta regular e 02 a consideram ruim. Observamos que nenhum dos participantes classificou sua habilidade de fala ou escuta como “ótima” ou “muito boa”. Quanto à leitura, observamos que 02 a consideram muito boa e os demais a classificam como “boa”, “regular” e “ruim”. No tocante à escrita, 02 a consideram boa, enquanto os demais a classificam, cada um, como “muito boa”, “regular” e “ruim”. Quanto ao vocabulário, 03 participantes consideram ter um vocabulário geral muito bom, 01 o considera regular e 01 o considera ruim. Observamos que o resultado é semelhante para o vocabulário geral, pois a classificação é feita pelos mesmos participantes que classificam o vocabulário específico. A seguir, tratamos dos resultados advindos da análise dos dados do questionário de atuação.

## 4.2 Questionário de atuação

O questionário de atuação buscou investigar questões relacionadas ao ambiente de trabalho, como a necessidade de os participantes utilizarem a língua inglesa nesse ambiente, bem como as



habilidades mais necessárias e os objetivos prioritários para o estudo da língua. Os resultados da análise desse questionário serão abordados nos parágrafos que se seguem.

Constatamos que o participante mais antigo, T1, trabalha no setor há 12 anos e 4 meses, enquanto T2 está há 9 anos; T3 está há 12 anos; T4 está há 5 anos e T5 há 7 anos.

No tocante à necessidade de utilizar a língua inglesa no trabalho, os cinco participantes ressaltam a existência dessa necessidade. Por outro lado, perguntados sobre a necessidade de utilização de outra língua estrangeira, nenhum respondeu ser necessária.

Solicitados a numerar as habilidades na língua (leitura, escrita, fala e audição) numa escala de 1 a 4, por ordem de necessidade no ambiente de trabalho, em que 1 representa maior necessidade e 4, menor necessidade, obteve-se o resultado demonstrado no quadro 2 a seguir.

Habilidades	Participantes				
	T1	T2	T3	T4	T5
Leitura	1	1	1	1	1
Escrita	2	2	4	3	2
Fala	4	4	4	4	4
Audição	3	3	1	2	3

**Quadro 2.** Grau de necessidade das habilidades pelos participantes.

**Fonte:** Quadro elaborado pelas autoras.

Observa-se, a partir do quadro 2, que a habilidade mais necessária no ambiente de trabalho, de acordo com os participantes, é a leitura (todos os participantes), seguida da escrita (03 participantes) e da audição (03 participantes) e, por último, a fala, considerada por todos como a menos necessária.

A questão 03 do questionário solicitava aos participantes que marcassem em um quadro as suas prioridades quanto a estudar a língua inglesa, considerando três parâmetros: muito importante, importante, não importante. No quadro 3, apresentamos o quantitativo de investigados que marcaram cada parâmetro.

Prioridades	Muito importante	Importante	Não muito importante
Tornar-se um falante mais fluente	0	4	1
Expandir o vocabulário geral	2	3	0
Expandir o vocabulário específico	5	0	0
Melhorar a escuta	1	4	0
Melhorar a pronúncia	0	3	2
Melhorar a leitura	3	2	0

Melhorar a escrita	1	4	0
Outras	0	0	0

**Quadro 3.** Prioridades quanto ao estudo da língua  
**Fonte:** Quadro elaborado pelas autoras

A partir do quadro 3, podemos observar que o mais importante para o grupo investigado é expandir o vocabulário específico (05 participantes), seguido de melhorar a leitura (03 participantes), expandir o vocabulário geral (02 participantes), e a melhoria da escuta e da escrita (01 participante para cada item). O quadro 3 também revela que a maioria (04 participantes) elencou como importante dentre as prioridades tanto tornar-se um falante mais fluente, como também melhorar a escuta e a escrita. Em seguida, expandir o vocabulário geral e melhorar a pronúncia (03 participantes cada) e, por fim, melhorar a leitura (02 participantes).

Dessa forma, considerando os parâmetros muito importante – não muito importante, podemos pontuar que a prioridade para o grupo ao estudar a língua inglesa é expandir o vocabulário específico. Não houve escolhas expressivas quanto ao que é menos importante.

A questão 04 solicitou que os investigados marcassem o grau de necessidade do conhecimento das habilidades “leitura”, “fala”, “escrita” e “escuta” para a área de trabalho, apresentando algumas situações que deveriam ser classificadas como “muito necessária”, “necessária” e “não necessária”. Os quadros 4, 5, 6 e 7 a seguir apresentam essa classificação.

Leitura	Muito necessária	Necessária	Não necessária
Leitura de textos técnicos	5	0	0
Leitura de manuais	5	0	0
Leitura de programas	4	1	0
Leitura de e-mails	0	5	0
Leitura de sites	2	3	0
Outras	0	0	0

**Quadro 4.** Necessidade quanto à utilização da habilidade leitura  
**Fonte:** Quadro elaborado pelas autoras

Com base no quadro 4, podemos observar que existe uma grande necessidade pela totalidade dos participantes em desenvolverem a leitura de textos técnicos e de manuais (05 participantes para cada situação), seguida pela leitura de programas (04 participantes) e pela leitura de sites (02 participantes). Existe também uma necessidade de ler e-mails (05 participantes), seguida pela leitura de sites (03 participantes) e leitura de programa (01 participante). Nenhum participante pontuou não serem necessárias as situações propostas.

Fala	Muito necessária	Necessária	Não necessária
Falar para visitantes estrangeiros	0	0	5
Falar para colegas estrangeiros	0	0	5
Falar ao telefone	0	4	1
Participar de reuniões	0	1	4
Participar de conferências	0	1	4
Dar instruções	0	1	4
Fazer apresentações	0	1	4
Pequenas conversações	0	2	3
Outras	0	0	0

**Quadro 5.** Necessidade quanto à utilização da habilidade fala

Fonte: Quadro elaborado pelas autoras

No tocante à fala, conforme demonstra o quadro 5, verificamos que nenhum participante destacou essa habilidade como sendo muito necessária, considerando apenas como necessário falar ao telefone (04 participantes), seguida, com menor incidência, da utilização desta habilidade para pequenas conversações (02 participantes) e, em muito menos necessidade, participar de reuniões, participar de conferências, dar instruções e fazer apresentações (01 participante para cada situação).

Escrita	Muito necessária	Necessária	Não necessária
E-mails	1	3	1
Relatórios	0	2	3
Artigos científicos	1	1	3
Resumos de artigos científicos	0	2	3
Anotações	0	1	4
Traduções	1	2	2
Outros	0	0	0

**Quadro 6.** Necessidade quanto à utilização da habilidade escrita

Fonte: Quadro elaborado pelas autoras

Quanto à habilidade de escrever, observamos que houve pouquíssima incidência em esta ser muito necessária. O que de fato se destaca como necessária é a utilização da habilidade para escrever e-mails (03 participantes), seguida de relatórios, resumos de artigos científicos e traduções (02 participantes para cada situação). E, em menor incidência, escrever artigos científicos e fazer anotações (01 participante para cada situação). Não foram consideradas necessárias pela maioria a habilidade para fazer anotações (04 participantes), escrever relatórios, artigos científicos e resumo de artigos científicos (03 participantes para cada situação).

Escuta	Muito necessária	Necessária	Não necessária
Palestras	1	2	2
Instruções	2	3	0
Apresentações	1	1	3
Conversações	0	3	2
Explicações dadas por profissionais da área	2	2	1
Outros (por favor, especifique)	0	0	0

**Quadro 7.** Necessidade quanto à utilização da habilidade escuta

**Fonte:** Quadro elaborado pelas autoras

O quadro 7, que mostra a necessidade dos participantes quanto à habilidade de escuta, revela não existir muita necessidade de utilizá-la no ambiente de trabalho. Observa-se um maior destaque apenas para ouvir instruções e em conversações (03 participantes cada), seguida de ouvir palestras e explicações dadas por profissionais (02 participantes cada).

Perguntados se já haviam passado por alguma situação em que precisaram utilizar a língua inglesa (leitura, escrita, fala ou escuta) no ambiente de trabalho e solicitados a descrever a experiência, obtivemos os depoimentos constantes nos excertos a seguir:

*T1: Ao abrir uma ordem de serviço de garantia de equipamento, já recebi ligação em inglês e foi um tanto embaraçoso, pois não consegui entender tudo e não consegui me expressar bem.*

*T2: Utilizo a língua inglesa na leitura de documentações (software e hardware), discussões em fóruns e livros de programação.*

*T3: Algumas vezes já foi necessário usar a língua inglesa e não foi uma experiência tranquila*

*T4: Em situações de leitura de manuais, documentações, artigos científicos relativos à área de atuação. Além disso, fez-se necessária a utilização da língua inglesa em situações onde só havia disponível áudio em inglês de palestras e minicursos da área.*

*T5: Falar com fornecedores, ouvir tutoriais em vídeo para resolver problemas, ler artigos em inglês para resolver problemas, ler manuais e documentações para programação, ler arquivos de configurações, ler procedimentos e comandos de programas de computadores*

Verificamos que a habilidade de leitura foi a mais mencionada (T2, T4 e T5), o que confirma o já demonstrado pelo quadro 2 deste artigo. Percebemos que 03 participantes (T1, T4 e T5) também mencionam ter havido necessidade de usar a escuta, enquanto 02 participantes (T1 e T5) mencionam a fala, e infere-se, a partir de T2 (discussões em fóruns), uma necessidade de também utilizar a escrita.

## 5 Considerações finais

A partir dos resultados, foi possível traçar o perfil de estudo da língua inglesa pelos participantes, bem como elencar as suas necessidades de estudo da língua para o ambiente de trabalho. Observamos que, de maneira geral, o grupo possui o nível de inglês básico, apresenta um conhecimento de vocabulário geral e específico muito bom - embora desejem melhorar este último - e que a habilidade com a qual possuem maior desenvoltura, bem como a de maior necessidade para o desempenho das atividades no trabalho, é a leitura. Isso, porém, não os faz descartar outras necessidades, como tornarem-se falantes mais fluentes, melhorar a escuta e a escrita.

O passo seguinte pretendido é realizar o planejamento de um curso de línguas moldado nos resultados, fazendo jus ao que definem as teorias sobre a análise de necessidades. Dessa forma, ao se pensar num planejamento de curso, será preciso focar na habilidade mais necessária, sendo possível, também, trabalhar as outras, como estabelece Augusto-Navarro (2008, p. 120): “uma habilidade pode ser o objetivo central, mas as demais podem ser trabalhadas colateralmente, inclusive dando suporte ao desenvolvimento da habilidade prioritária”. A autora pontua que, além das necessidades dos aprendizes, é preciso também levantar os seus interesses para o estudo de uma língua estrangeira, o que pode ser pensado como uma nova proposta de pesquisa, que vai colaborar para a consolidação de um plano de curso mais embasado.

Assim, em alinhamento com Augusto-Navarro (2008), pretendemos pensar num planejamento com destaque primordial para as habilidades de leitura, escrita e escuta, dando atenção também ao vocabulário específico, sem nos esquecermos, contudo, da fala. Nos primeiros dias de aula, o professor poderá sondar os interesses dos alunos, por meio de uma análise de necessidades, e ir adequando o planejamento de acordo com as demandas ao longo do processo de ensino.

## Referências

ALMEIDA FILHO, José Carlos P. *Dimensões comunicativas no ensino de línguas*. São Paulo: Pontes Editores, 1993.

ALMEIDA FILHO, José Carlos P. *Estudar línguas na especificidade*. Mimeo. UnB, 2017.

AMADO, J.; FERREIRA, S. A entrevista na investigação em educação. In: AMADO, J. *Manual de investigação qualitativa em educação*. 2.ed. Imprensa da Universidade de Coimbra, 2014. p.207-225. <https://doi.org/10.14195/978-989-26-0879-2>

AUGUSTO-NAVARRO, E. H. Necessidades e interesses contemporâneos no ensino aprendizagem de inglês para propósitos específicos. In: SILVA, K. A.; ALVAREZ, M. L. O. *Perspectivas de investigação em Linguística Aplicada*. Campinas: Pontes Editores, 2008.

BARTON, D.; LEE, C. *Linguagem on line: textos e práticas digitais*. Tradução de Milton Camargo Mota. 1ª ed. São Paulo: Parábola Editorial, 2015.

ELLIS, R. *Second Language Acquisition*. Oxford: Oxford University Press, 1999.

FALTIS, C. Case study methods in researching language and education. In: Hornberger, N. & Corson, D. (Ed.). *Research methods in language and education. Encyclopedia of Language and Education*. v.8. Dordrecht: Kluwer Academic Publishers, 1997. p. 145-152.

[https://doi.org/10.1007/978-94-011-4535-0\\_14](https://doi.org/10.1007/978-94-011-4535-0_14)

GIL, A. C. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2002.

HUTCHINSON, T.; WATERS, A. *English for specific purposes: a learning-centred approach*. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.

<https://doi.org/10.1017/CBO9780511733031>

PAIVA, V. L. M. O. Reflexões sobre ética e pesquisa. *Revista Brasileira de Linguística Aplicada*, v.5, n.1, p. 43-61, 2005. Disponível em:

<<https://www.scielo.br/j/rbla/a/Y5kbpyyLpSpMkKcwJRbDbZf/?format=pdf&lang=pt>>. Acesso em: 17 fev. 2023.

<https://doi.org/10.1590/S1984-63982005000100003>

PAIVA, V. L. M. O. *Manual de pesquisa em estudos linguísticos*. 1.ed. São Paulo: Parábola Editorial, 2019.

STAKE, R. E. *Pesquisa qualitativa: estudando como as coisas funcionam*. Porto Alegre: Penso, 2011.

Data de submissão: 03/09/2023. Data de aprovação: 13/11/2023.