

A Proficiência na Língua Materna no Processo de Recrutamento e Seleção - “a gente vamos ser contratados?”¹

Margarida dos S. M. Moraes²
Marcos Antonio Lucci³

Resumo

O domínio do idioma materno se constitui num elemento importante nos processos na área de Gestão de Recursos Humanos, porém a Língua Portuguesa não é uniformemente falada ou escrita em todos os lugares ditos 'lusófonos', nem em todas as situações de comunicação. Em situações formais, é exigido do falante que se expresse empregando a chamada norma culta ou norma padrão, em que se respeitam as regras da Gramática Normativa. O presente trabalho objetiva fazer levantamento de como a proficiência na língua materna impacta os processos seletivos das empresas, considerando candidatos que têm a língua portuguesa como única língua materna, entendendo-se o processo de recrutamento e seleção como uma situação formal de comunicação. Para a fundamentação deste trabalho visitaram-se áreas distintas das Ciências Humanas: recorreu-se à Linguística para entender o funcionamento do idioma, à Sociolinguística para entendê-lo em uso, nas situações de comunicação, empregado por falantes distintos, à Administração, para entender as organizações e aos Recursos Humanos para entender as pessoas dentro das organizações. O fato é que as pessoas dentro das organizações são os mesmos falantes que empregam o idioma como ferramenta da comunicação. Desta forma, estabelece-se a correlação entre as áreas de estudo.

Abstract

Proficiency in native language is an important element in the processes in the area of Human Resource Management, but the Portuguese is not uniformly spoken or written everywhere said 'Lusophone', nor in all communication situations. In formal situations, it is required that speakers express your ideas using standard pattern and respecting the rules in Normative Grammar. This paper aims to study how proficiency in language impacts the recruitment processes of companies considering candidates who have Portuguese as the only language, understanding the process of recruitment and

¹ Artigo apresentado à Universidade Nove de Julho – UNINOVE, como exigência parcial para obtenção do título de Especialista em Docência Universitária, sob orientação do Professor Dr. Marcos Antônio Lucci

² Professora da FAC São Roque. Licenciada em Letras Clássicas pela FFLCH-USP, especialista em Tecnologia Educacional pela UNINOVE, professora de Língua Portuguesa nos níveis Fundamental e Médio nos Sistemas Poliedro e Etapa. E-mail: margaridam@facsao Roque.br

³ Professor da pós-graduação da UNINOVE, orientador deste trabalho. Doutor em Psicologia da Educação pela PUC-SP.

selection as a formal situation of communication. For the foundation of this work were visited different areas of Humanities: Linguistics resorted to in order to understand language works, the sociolinguistics to understand it in use on communication situations, employed by different speakers, the Administration, to understand organizations and HR to understand people within organizations. The fact is that people within organizations are the same speakers that employ language as a communication tool. Thus, we establish the correlation between areas of study.

PALAVRAS CHAVE: Recursos Humanos, Recrutamento e seleção, domínio do idioma materno.

KEYWORDS: Human Resources, Recruitment and selection, proficiency in native language

1. Apresentação

“A Língua Portuguesa é uma das mais difíceis de aprender” é o que afirma o senso comum. Tal afirmação – a “extrema dificuldade” de se aprender português – porém, não é o foco do presente trabalho. O fato é que o domínio do idioma materno se constitui num elemento importante nos processos na área de Gestão de Recursos Humanos e é relevante também para os docentes que atuam nas disciplinas que tem por base a Língua Portuguesa, quais sejam: *Comunicação e Expressão, Português Instrumental* ou *Leitura e Produção Textual* – uma vez que os alunos dessas disciplinas já estão no mercado de trabalho ou estão prestes a ingressar nele, constituindo-se num problema que perpassa todo o andamento da disciplina.

A Língua Portuguesa não é uniformemente falada ou escrita em todos os lugares ditos ‘lusófonos’. Isso porque existem diversos fatores que causam as chamadas ‘variações linguísticas’. Entre tais fatores está a situação de comunicação (contexto comunicativo) que exige que o falante seja ‘poliglota’ em seu próprio idioma, uma vez que deverá ser capaz de escolher a norma mais adequada à situação em que se encontra ou adequada ao nível de conhecimento de seu interlocutor, para garantir a compreensão, pois “um código comum é o seu instrumento de comunicação, que fundamenta e possibilita efetivamente a troca de mensagens.” (JAKOBSON, 1995, p.77-78)

Em situações formais, é exigido do falante que se expresse empregando a chamada **norma culta** ou **norma padrão**, em que se respeitam as regras da Gramática

Normativa. O presente trabalho objetiva fazer uma revisão bibliográfica com o intuito de levantar como a proficiência na língua materna impacta os processos seletivos das empresas, considerando candidatos que têm a língua portuguesa como única língua materna, entendendo-se o processo de recrutamento e seleção como uma situação formal de comunicação.

Os levantamentos bibliográficos para a fundamentação deste trabalho passam por áreas distintas das Ciências Humanas e não foram “uma caminhada pelo campo onde se faz um buquê com todas as flores que se encontra. É um percurso crítico(...)” (LAVILLE&DIONNE, 2008, p. 113). No caso da presente artigo, recorreu-se à Linguística para entender o funcionamento do idioma, à Sociolinguística para entendê-lo em uso, nas situações de comunicação, empregado por falantes distintos, à Administração, para entender as organizações e aos Recursos Humanos para entender as pessoas dentro das organizações. O fato é que as pessoas dentro das organizações são os mesmos falantes que empregam o idioma como ferramenta da comunicação. Desta forma, estabelece-se de modo claro a correlação entre as áreas de estudo.

A partir da experiência da autora na docência nos níveis Fundamental, Médio e Superior, sempre na área da Língua Portuguesa, somada às próprias observações do emprego do idioma por tais alunos e ainda às queixas de colegas de outras áreas (principalmente no Ensino Superior) e às queixas de pessoas ligadas a empresas no que tange ao desempenho de candidatos a vagas de empregos no uso do idioma surgiu o tema para este trabalho.

2. E as empresas procuram captar talentos

Mercado é, segundo definição do Houaiss Eletrônico, “lugar teórico onde se processam a oferta e a procura de determinado produto ou serviço”. Tal conceito fundamenta também a ideia de *mercado de trabalho*, pois este se caracteriza justamente pela **oferta** de oportunidades de trabalho pelas organizações e a **procura** de postos de trabalho pelas pessoas.

As empresas, por um lado, selecionam as pessoas que querem como funcionários e as pessoas, por outro, escolhem as organizações em que desejam trabalhar. Ligando esses dois extremos, estão os processos de recrutamento e seleção (CHIAVENATO, 2010).

Recrutamento é o processo pelo qual as empresas divulgam no mercado de trabalho os cargos ou vagas que pretendem oferecer para pessoas que apresentem determinadas

características ou competências necessárias ao sucesso da organização. O recrutamento pode ser interno, ou seja, a busca é por competências internas, de candidatos que já estão trabalhando na organização, com o intuito de promovê-los ou transferi-los de função. Já o recrutamento externo busca agregar aos quadros da empresa novos colaboradores para trazerem novas experiências ou habilidades que podem enriquecer a cultura organizacional ou preencher cargos vagos. As principais técnicas para recrutamento externo são anúncios em jornais e revistas especializadas; utilização de agências como intermediárias; contatos com escolas, universidades ou organizações como CIEE; cartazes ou anúncios em locais visíveis; indicações de funcionários; banco ou arquivo de currículos recebidos ou ainda por meios virtuais, como Internet e, dentro desta, as redes sociais.

O processo de **seleção**, por sua vez, “funciona como uma espécie de filtro que permite que apenas algumas pessoas possam ingressar na organização: aquelas que apresentam características desejadas pela organização” (CHIAVENATO, 2010, p. 133), ou seja, dentre todos os candidatos atraídos a partir da divulgação feita dentro do processo de recrutamento, a organização busca aqueles que são mais adequados aos cargos a serem preenchidos ou aqueles cujas competências são importantes para a empresa, “visando manter ou aumentar a eficiência e o desempenho humano, bem como a eficácia da organização” (CHIAVENATO, *idem*, *ibidem*). É um mecanismo essencial da gestão de RH, já que, se houver erros ou equívocos na escolha do colaborador, haverá uma série de custos, diretos ou indiretos, com que a empresa deverá arcar. Conforme XAVIER (apud PEQUENO, 2012, p. 65), “A pessoa inadequada para o cargo é improdutiva e atrapalha as demais (...)”

Para que a escolha da pessoa ideal seja feita, é necessário que o perfil profissiográfico (ou perfil profissional ou ainda perfil do cargo) seja delineado com clareza e descreva as responsabilidades e tarefas que caberão ao ocupante do cargo, além dos requisitos relacionados à escolaridade, experiência, habilidades e competências e perfil psicológico. A ‘pessoa certa no lugar certo’ será definida a partir da comparação entre o perfil do cargo e o perfil do candidato. O selecionador, para efetuar a análise dos candidatos dispõe de instrumentos específicos, as entrevistas e os testes de aferição. Abaixo, observa-se uma tabela com os principais itens a serem obtidos nas entrevistas de seleção e um quadro apresentando sugestões de procedimentos por parte do entrevistador ao longo do processo de entrevista:

Tabela 7.2 Campos de pesquisa em uma entrevista

Campos de pesquisa	Principais itens a pesquisar
1. Pessoal	1. Idade, estado civil 2. Nível de energia 3. Grau motivacional atual 4. Nível de O.I. e O.E. 5. Perfil psicológico de personalidade 6. Principais aptidões e potencialidades
2. Profissional	7. Perfil das empresas anteriores 8. Cargos ocupados 9. Estabilidade 10. Realizações ou resultados obtidos 11. Responsabilidades ou tarefas mais importantes 12. É membro de alguma associação ou sindicato?
3. Educacional	13. Qualidade das escolas básicas frequentadas 14. Nível de formação superior 15. Pós-graduação (básico ou stricto sensu) 16. Trabalhos ou pesquisas concluídos (temas, avaliação etc.) 17. Idiomas 18. Cultura geral: leituras, cursos, viagens culturais etc.
4. Social	19. Clubes e igreja que frequenta 20. Esportes praticados 21. Hobbies 22. É membro de alguma associação para fins sociais? 23. Tem amigos? Quantos? Qual a frequência dos encontros? 24. Qual o seu fim de semana predileto? 25. Como planejou e realizou as últimas férias?

Fonte: MARRAS, 2011, p.69.

Quadro 2.3 Alguns procedimentos recomendáveis ao selecionador antes, durante e após a entrevista	
Antes da entrevista	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Estude detidamente o perfil do cargo e, a partir dele, trace o roteiro básico de perguntas. ■ Depois, releia o currículo dos candidatos a serem entrevistados e acrescente ao roteiro perguntas específicas para cada pessoa. ■ Chegue ao local do encontro com antecedência e com todos os papéis bem organizados. ■ Certifique-se de que o ambiente onde será realizada a entrevista está bem preparado, com os materiais necessários, temperatura agradável e nível de ruído baixo. Desligar o próprio celular é um cuidado óbvio. 	
Durante a entrevista	
<ul style="list-style-type: none"> ■ É natural que o candidato esteja um pouco nervoso. Começar a conversa de maneira informal, perguntando como estava o trânsito, se a pessoa achou facilmente o endereço etc., pode ajudar a descontrair. Você também deve oferecer água ou café, assim como papel e lápis para que a pessoa faça suas próprias anotações. ■ Não existe uma ordem obrigatória para as perguntas, mas é importante seguir uma sequência lógica. Não interrompa o candidato nem tente completar suas frases. ■ Evite julgamentos precipitados ou preconceituosos. Mulheres, pessoas com mais de 40 anos e orientais, por exemplo, são constantemente vítimas de estereótipos. Em vez de "tentar adivinhar" como a pessoa é, deixe que ela mesma explique. ■ Preste muita atenção à comunicação não verbal do candidato. Tambernar de dedos, contrações faciais exageradas, sorrisos demais ou do menos, uma postura curvada, um aperto de mão inseguro, roupas transparentes ou decotadas demais, maquiagem excessiva, desleixo no aseo pessoal... Tudo isso pode sinalizar insegurança e/ou despreparo para o desempenho do cargo. Hesitação ou desconforto na hora de responder a alguma pergunta também pode indicar que a pessoa não está sendo totalmente honesta. ■ Tome notas, mas sem exagero – não a ponto de perder o contato visual, por exemplo. ■ Mantenha o foco e evite que a conversa derive para assuntos não pertinentes. ■ Antes de encerrar a entrevista, pergunte se o candidato deseja tirar alguma dúvida ou acrescentar algo. Depois, agradeça-lhe pela participação e informe os próximos passos do processo. 	
Depois da entrevista	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Reveja suas anotações e prepare o relatório, listando os pontos fortes e fracos do candidato. Tente fazer isso imediatamente, enquanto as lembranças ainda estão vividas. ■ Tome cuidado para não se deixar influenciar pelo contraste entre um candidato e outro. Se você entrevistou primeiro uma pessoa extremamente extrovertida e, logo depois, uma mais tímida, pode ficar com a impressão de que a segunda é muito tímida. Os candidatos devem ter suas características contrastadas com o perfil do cargo, e não necessariamente entre si. ■ Se o candidato foi eliminado, avise-o da maneira adequada e o mais rápido possível, conforme já comentado antes. 	

Fonte: PEQUENO, 2012, p.77.

Depois de aplicadas as técnicas de seleção, o passo seguinte é a avaliação. Conforme Guimarães (2007, p. 17 apud Guimarães et alii)

Esta fase é feita após a saída do candidato. Serão avaliados a aparência geral, a higiene, o traje, o porte físico, voz e fluência verbal, postura, movimentos, interesse pela profissão, colaboração durante a entrevista, iniciativa [em relação aos problemas vivenciados], objetividade, estabilidade emocional [tremores, transpiração excessiva, cacoetes, inquietude etc.].

Todos esses procedimentos, a partir do recrutamento chegando à avaliação, são feitos a cada entrevista, criteriosamente, pois o objetivo é obter talentos específicos para o enriquecimento do capital humano da organização.

Porém, segundo dados estatísticos, 98% dos candidatos são excluídos por falta de qualificação (NEUMANN apud CHIAVENATO). Entre os quesitos avaliados, está o domínio da língua portuguesa. Verificou-se que a qualidade da Educação impacta o mercado de trabalho, um fato que pode ser relevante tanto para os estudiosos da área da Pedagogia, como também para a área de treinamento e capacitação nas organizações.

3. O Português que os candidatos falam

Como diria Carlos Drummond de Andrade, “o português são dois: o outro, mistério”. Saindo da literatura e ‘caindo na real’, pode-se perceber que há uma distância muito grande entre a chamada norma culta, aquela cujas regras de utilização obedecem rigorosamente ao que é prescrito pelas gramáticas (e que era mistério para o menino Carlos) e a língua do povo.

As chamadas *variantes linguísticas* são ‘perfis’ diferentes, quase como ‘mutações’, que um idioma pode apresentar e são ocasionadas por fatores diversos. Há a chamada variante *diacrônica* – alteração do idioma através dos tempos; a variante *diatópica* ou *regional*, em que a localização geográfica dos falantes é que provoca alterações; a variante *diastrática*, na qual a influência está relacionada à classe social a que pertence o indivíduo; a variante *diafásica*, em que o fator de influência é o grau de formalidade da situação, ou seja, uma mesma pessoa se expressa de maneira mais ou menos elaborada, conforme a situação de comunicação em que ela se encontra e, ainda, a variante *diamésica*, que registra as diferenças entre a língua falada e a língua escrita (ILARI; BASSO, 2007). Estas últimas e sua relação com a Gestão de Pessoas são o foco desta discussão.

Não é possível, segundo especialistas em Educação, determinar se o maior domínio das habilidades de leitura e escrita é que permitem a atuação do indivíduo em práticas mais sofisticadas no mercado de trabalho ou se, ao contrário, é a experiência no trabalho que impulsiona a busca por conhecimento ou aperfeiçoamento e, conseqüentemente, a elevação da escolaridade. O fato é que “a escola e o tipo de ocupação profissional têm papel preponderante entre os diversos fatores que influenciam um nível de letramento elevado”. (ETHOS, 2005, p. 11)

E o acesso à escola foi democratizado há muito pouco tempo. Desde o descobrimento, as iniciativas de criação de classes e escolas foram incipientes e irregulares ou sem continuidade. Só a partir do século XX, mais especificamente, a partir da apuração de uma taxa de 55% de analfabetos entre os brasileiros acima de 18 anos pelo recenseamento geral de 1940, é que se iniciou a Campanha Nacional de Alfabetização.

Há, entretanto, que se fazer uma conceituação do termo ‘analfabetismo’. Até o Censo de 1940, era considerado alfabetizado todo aquele que declarava saber ler e escrever e, a partir de 1950, a questão tornou-se um pouco mais específica e o entrevistado era questionado se era capaz de ‘ler e escrever um bilhete simples’. Ainda assim, do ponto de vista das exigências cotidianas contemporâneas, essa distinção não dava conta das inúmeras dificuldades que mesmo aqueles que frequentaram alguns anos de escola básica demonstravam. Desta forma, desde a década de 1980, passa-se a falar em ‘letramento’. Segundo Magda Soares, “a inserção no mundo da escrita se dá por meio da aquisição de uma tecnologia – a isso se chama alfabetização – e por meio do desenvolvimento de competências (habilidades, conhecimento, atitudes) de uso efetivo dessa tecnologia em práticas sociais que envolvem a língua escrita – a isso se chama letramento” (in *Letramento e Escolarização*. São Paulo: Global, 2003, apud ETHOS, 2005).

Tal distinção, além de uma graduação dos níveis de letramento, é particularmente útil para criação de políticas educacionais. Outra decorrência dessa distinção foi o surgimento do termo *analfabetismo funcional*. Em discussões promovidas pela Unesco, surgiram duas concepções: uma mais economicista, relacionada à formação de mão de obra apta às exigências do mercado, e outra de cunho humanista, que relacionava a educação à inserção social, baseada nas ideias de Paulo Freire. Quanto à aplicação prática do conceito de analfabetismo funcional como critério de seleção,

Os primeiros testes que buscaram dimensionar o grau de analfabetismo funcional foram feitos por psicólogos do Exército dos Estados Unidos, durante a I Guerra

Mundial (1914-1918) por uma necessidade muito pragmática: avaliar quais soldados teriam condições de ler instruções, compreender mapas e assimilar estratégias no *front*. (ETHOS, 2005, P.27)

Anos mais tarde, a partir dessas discussões promovidas pela Unesco, surgiu a categoria *somente alfabetizado* no questionário do Censo 2001. Nesse mesmo ano, surgiu o Inaf (Indicador de Alfabetismo Funcional), criado pelo Instituto Paulo Montenegro, o qual é ligado ao IBOPE, cujas pesquisas e levantamentos resultaram nos seguintes dados, que relacionam grau de escolaridade, classe social e faixa etária ao grau de competência linguística apresentado:

Síntese do Inaf 2001

GRAU DE ALFABETISMO	POPULAÇÃO	ESCOLARIDADE	CLASSE	FAIXA ETÁRIA
Analfabetismo Absoluto	9%	54% sem estudo; 39% da 1ª à 3ª do EF	91% classe D/E; 79% moram no interior	38%: 35/49 14%: 25/34 10%: 15/24
Nível 1 de Alfabetismo	31%	4%: sem estudo 31%: mais de 4 anos 53%: de 4 a 7 anos	70%: D/E	19%: 15/24 23%: 25/34 31%: 35/49
Nível 2 de Alfabetismo	34%	7%: mais de 3 anos 23%: até 4a do EF 26%: da 5a à 7a 44%: EF ou mais	47%: D/E 38%: C	37%: 15/24 24%: 25/34
Nível 3 de Alfabetismo	26%	27%: até EF 43%: EM completo ou incompleto 23%: ES	28%: D/E 39%: C 34%: A/B	44%: 15/34 28%: 25/24 28%: mais de 35

EF: ensino fundamental; EM: ensino médio; ES: ensino superior

Nível 1: consegue localizar informações explícitas em textos muito curtos, cuja configuração auxilia o reconhecimento do conteúdo solicitado, como um cartaz de campanha de vacinação, por exemplo.

Nível 2: consegue localizar informações em textos curtos e médios, mesmo que elas não apareçam de forma literal. Por exemplo: em uma notícia sobre deslizamento de terra na qual são citadas as pessoas que morreram, consegue responder quantas foram as vítimas.

Nível 3: consegue ler textos mais longos, orientar-se por subtítulos, localizar mais de uma informação. Consegue também comparar dois textos, inferir e elaborar sínteses. Exemplo: em uma programação de TV, consegue identificar, dentre os filmes que passarão, quais têm crítica negativa.

Fonte: ETHOS, 2005, p. 29.

Esse é, portanto, o material humano à disposição do mercado de trabalho: o candidato que comparece aos processos de recrutamento e seleção de RH apresenta esse perfil delineado no quadro acima, e traz consigo todas as implicações que tal domínio da língua portuguesa podem ter nas carreiras profissionais.

4. O Português que as empresas esperam que os candidatos falem

Levantamentos feitos em portais de conteúdo voltado à Gestão de RH, publicações periódicas voltadas à Língua Portuguesa e revistas semanais de conteúdo jornalístico mostram um aumento relevante na preocupação com o domínio do vernáculo. Partindo das publicações menos específicas (Revista Veja), percorrendo publicações específicas sobre o idioma, como a Revista Língua Portuguesa (embora os artigos sejam assinados por acadêmicos da área, é voltada para o público leitor em geral) e chegando aos portais de Administração de Empresas e de Gestão de RH, observa-se um grande número de matérias que abordam o (mau) emprego do idioma, considerando-se a norma culta (ou padrão) e as implicações deste fato no mercado de trabalho.

Entre 1997 e 2002 (Guimarães, 2006), foram publicadas na *Veja* treze matérias cujo foco era a língua portuguesa e as deficiências e/ou dificuldades dos brasileiros em relação ao uso ‘correto’ do idioma. Entre elas, a edição de 7/11/2001 apresenta, como foco, a necessidade do domínio do idioma “na profissão, nos negócios e na vida social”. De acordo com a matéria de capa, “Quem não consegue articular pensamento com clareza e correção tem um grande entrave à ascensão na carreira.” (p. 104).

A Revista Língua, desde sua criação, tem apresentado matérias relacionadas ao uso do idioma no mercado de trabalho. Publicadas em seções diversas (“Mercado”, “Mercado de Trabalho”, “Redação Empresarial”, “Corporativo”), as matérias abordaram/abordam diferentes aspectos da relação domínio do idioma/carreira profissional. Há matérias sobre a elaboração do currículo do candidato, com conselhos como: “A linguagem deve ser formal, sem erros, gírias e abreviações que possam ser interpretadas de maneira negativa pelo selecionador (...)” (Língua Portuguesa nº 40, p 32); “Cinco pragas da redação empresarial” (ed. 38), “Os 10 erros de português das empresas” (ed. 39), “Pecados corporativos” (ed. 52) são exemplos de matérias cujo teor é o cotidiano da comunicação profissional e seus problemas.

Algumas matérias, como a da edição 52, ressaltam que já não existe mais a figura da secretária, a qual tinha entre suas atribuições a elaboração e revisão da correspondência e de relatórios. Além disso, por conta do avanço tecnológico dos meios de comunicação, todo colaborador pode escrever e-mails para toda a empresa, para fornecedores e para clientes e, às vezes, em nome da empresa. O e-mail tornou-se uma ferramenta de comunicação mais ágil, além de funcionar como documento, o que torna a responsabilidade sobre a correção do texto muito maior. Na edição 39, além de serem apontados os erros mais frequentes na comunicação empresarial, a matéria aborda também o comprometimento na imagem

profissional que a falta do domínio da norma culta implica.

O título mais marcante, contudo, aparece na edição 3: “A palavra que (des)emprega”. Embora a matéria não aborde a questão da empregabilidade, e sim, a questão da falta de clareza (ou excesso de eufemismo) em algumas expressões do universo empresarial, o título remete a uma questão abordada em inúmeras matérias publicadas nos portais e páginas de Gestão de Recursos Humanos, como se vê:

Ela (a coordenadora de recrutamento e seleção) explica que, em alguns casos, os candidatos comentem erros de concordância e falhas graves. "Toda a equipe de recrutamento e seleção é treinada para ficar atenta a esses erros que, com certeza, entram no processo de avaliação do candidato", afirma. "Não é uma questão de preconceito, mas ter propriedade ao falar e escrever é determinante para a contratação de um profissional", completa o gerente da Robert Half, Roberto Britto (“Domínio do português é exigência do mercado, afirmam especialistas”, no site Emprego Certo, do portal UOL)

Um dos motivos da preocupação das empresas em relação ao grau de domínio do idioma, principalmente nos cargos de gerência ou superiores é que esses profissionais são a ‘cara’ da empresa, funcionam como cartão de visita e o mau uso da língua portuguesa pode afetar a credibilidade da organização. Assim, os encarregados dos processos de seleção costumam ficar atentos para essas habilidades e competências que envolvem o uso da linguagem, mas dependendo dos cargos “as empresas têm encontrado dificuldades em recrutar profissionais que preencham esse pré-requisito” (NIEDERAUER, 2012)

A formação escolar é um dos ‘vilões’ nessa questão do grau de conhecimento em língua portuguesa apresentada pelos candidatos. É sabido que existem, entre as variantes linguísticas, aquela que está relacionada com o grau de formalidade da situação (variante diafásica) e a que registra a diferença entre a língua falada e a escrita (variante diafásica). A questão é que a escola parece estar falhando em mostrar aos alunos que eles precisam optar pela variante adequada, nos diferentes contextos de comunicação. É o que afirma Silvia Colello, professora da Faculdade de Educação da USP, em matéria do Correio Braziliense:

Ter o domínio da linguagem acadêmica representa, hoje, um diferencial importante no mercado de trabalho. A maneira como se fala e como se escreve determina melhores e piores perspectivas no âmbito profissional. Infelizmente, a efetiva aprendizagem da língua escrita é algo que vem se perdendo dentro das escolas. Ainda que não se possa generalizar o fracasso escolar para todas as instituições, nitidamente há um comprometimento da qualidade da educação. A dinâmica do ensino ainda fica circunscrita ao formalismo das lições insípidas, repetitivas e pouco

significativas, comprometendo a motivação para aprender. Dessa forma, a escrita aparece na escola como um conhecimento formal, distante das práticas sociais de uso e, portanto, apartada das situações concretas de vida. A escola ensina a ler e a escrever, mas não garante a formação dos hábitos de leitura; não ensina a gostar de ler e escrever nem como se tornar um efetivo usuário da língua escrita. Mais do que redigir corretamente, a alfabetização deveria proporcionar ao sujeito a oportunidade de se aventurar na língua para dialogar com os outros, libertar o pensamento e compreender o mundo.

A partir de tal panorama, muitas empresas que já possuem em seus quadros funcionários que apresentam dificuldades no domínio da língua portuguesa tem criado programas para melhorar a qualificação desses colaboradores. É o caso do grupo Carrefour, da Cemig, do laboratório Fleury, da Fundação Bradesco entre outros, conforme levantamento do Instituto Ethos (2005). Na mesma linha, algumas IES estão criando e oferecendo cursos para preencher essa lacuna, como o do Departamento de Desenvolvimento de Recursos Humanos da Universidade de Goiás (<http://www.ddrh.ufg.br/pages/34072>). A coordenação de Direito da FAC São Roque também entendeu que apenas a disciplina de Leitura e Produção de Textos estava sendo insuficiente para capacitar os alunos a ler e interpretar textos da área específica das Ciências Jurídicas e criou o curso extra curricular de Resgate de Conteúdos, uma vez que, em grande parte dos casos, era o domínio (ou a falta de) da Língua Portuguesa que impedia a correta interpretação e redação.

6. Considerações finais

Fachin afirma que “a pesquisa social, em certos casos, é muito mais uma busca de respostas significativas do que, propriamente, a busca de soluções” (p.141). O presente trabalho procurou se encaminhar nesse sentido e, para atingir o objetivo proposto, foi realizada uma revisão na literatura sobre os efeitos das dificuldades de leitura e escrita dos candidatos nos processos seletivos no mercado de trabalho, associada à experiência da autora como professora de Língua Portuguesa nas áreas de Administração de Empresas, Gestão de Recursos Humanos, Ciências Contábeis e nos níveis Fundamental e Médio do ensino básico.

Como resultado, chegou-se ao fato (já alardeado pelo senso comum) de que de fato dominar ou não a norma culta da Língua Portuguesa é fator decisivo na escolha de candidatos

nos processos de recrutamento e seleção. Foi, entretanto, constatado também que há colaboradores já alocados no mercado de trabalho apresentando dificuldades linguísticas e defasagem na escolaridade e, por conta disso, diversas empresas tomaram iniciativa no sentido de sanar essa deficiência e criaram programas internos de formação. Tais programas contemplam tanto a questão da Responsabilidade Social como também visam ao aumento de produtividade.

8. Referências

BAGNO, Marcos. *Preconceito linguístico: o que é, como se faz*. 15. ed., São Paulo: Loyola, 2002.

CAMARA JR, Joaquim Mattoso. *Estrutura da língua portuguesa*. 18. ed., Rio de Janeiro: Vozes, 1988.

CHIAVENATO, Idalberto. *Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações*. 3. ed., Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

FACHIN, Odília. *Fundamentos de Metodologia*. 5. ed., São Paulo: Saraiva, 2012.

FIORIN, José Luiz. *Língua, discurso e política*. Alea [online]. 2009, vol.11, n.1, pp. 148-165. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/alea/v11n1/v11n1a12.pdf>. Acesso em 10-12-2012.

GUIMARÃES, Magali Costa et alii. *Pessoa certa para a função certa: práticas de captação e seleção de pessoas nas melhores empresas de Unaí-Mg no ano de 2006*. Disponível em: <http://www.unifenas.br/extensao/administracao/vicongresso/ca039.pdf>. Acesso 10-12-2012.

GUIMARÃES, Tânia Braga. Revista Veja e suas concepções de Língua e Ensino. Revista Espaço Acadêmico. Julho/2006, nº 62. Disponível em: <http://www.espacoacademico.com.br/062/62guimaraes.htm> Acesso em: 17-08-2013.

GUTIERREZ, Luiz Homero Silva. *Recursos Humanos: uma releitura contextualista*. *Revista de administração de empresas* [online]. 1995, vol.35, n.4, pp. 72-82. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rae/v35n4/a09v35n4.pdf>. Acesso em 10-12-2012.

HOUAISS, Antônio. *Dicionário eletrônico da Língua Portuguesa*. Rio de Janeiro: Instituto Antônio Houaiss/Objetiva, 2009. CD-ROM.

IBGE. <<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/pesquisas/pesquisas.php>> Acesso em 17/08/2013.

ILARI, Rodolfo; **BASSO**, Renato. *O português da gente: a língua que estudamos, a língua*
Revista Eletrônica Gestão e Negócios – Volume 5 – nº 1 - 2014

que falamos. São Paulo: Contexto, 2007.

INSTITUTO ETHOS. *O compromisso das empresas com o alfabetismo funcional.* Disponível em: http://www.ethos.org.br/Uniethos/Documents/alfabetismo_funcional.pdf Acessado em 17-08-2013.

INSTITUTO PAULO MOREIRA. *INAF (Indicador de Alfabetismo Funcional) 2011.* Disponível em: http://www.ipm.org.br/download/inf_resultados_inaf2011_ver_final_diagramado_2.pdf

JAKOBSON, Roman. *Linguística e comunicação.* São Paulo: Cultrix, 1995.

LIMA, João Gabriel de. *Falar e escrever, eis a questão.* Revista Veja, ed 1725, n 44, 07/11/2001, p. 104. Disponível em: <http://veja.abril.com.br/acervodigital/home.aspx> Acesso em 17-08-2013.

MACEDO, Viviane. *Domínio do português é exigência do mercado, afirmam especialistas.* *Emprego Certo/UOL.* Disponível em: <http://empregocerto.uol.com.br/info/dicas/2009/01/22/dominio-do-portugues-e-exigencia-do-mercado-afirmam-especialistas.html#rml> Acesso em 23-07-2013

MARRAS, Jean Pierre. *Administração de recursos humanos operacional ao estratégico.* 14. ed., São Paulo: Saraiva, 2011.

MARCONI, Marina de Andrade; **LAKATOS,** Eva Maria. *Fundamentos de Metodologia Científica.* 6. ed., São Paulo: Atlas, 2009.

MAXIMIANO, Antônio César Amaru. *Teoria Geral da Administração.* 1. Ed., 10. reimpr. São Paulo: Atlas, 2011.

NIEDERAUER, Mariana. Estudar português é investir na carreira. Correio Braziliense. Disponível em: http://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/estudante/tf_carreira/2012/08/27/tf_carreira_interna,319240/estudar-o-portugues-e-investir-na-carreira.shtml Acesso em 23/07/2013.

PEQUENO, Álvaro. *Administração de recursos humanos.* São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012.

POSSENTI, Sírio. *Mal comportadas línguas.* Curitiba: Criar, 2000.

REVISTA LÍNGUA PORTUGUESA. São Paulo: Segmento.

SEVERINO, Antônio Joaquim. *Metodologia do trabalho científico.* 21. ed., São Paulo: Cortez, 2000.

UNESCO. *Compendium of Statistics on Illiteracy: 1990 Edition.* Paris: Unesco, 1990. Disponível em <http://unesdoc.unesco.org/images/0008/000874/087413mb.pdf> Acesso em 17/08/2013.

UNESCO. *Compendium of Statistics on Illiteracy: 1995 Edition.* Paris: Unesco, 1995.



Disponível em <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001123/112344eb.pdf> Acesso em 17/08/2013.