

**Sistema de Informação para avaliação de proficiência de língua estrangeira:  
Relato de sua evolução tecnológica**

Lílian Simão Oliveira (Faculdade de Tecnologia de Indaiatuba, FATEC)  
Magali Barçante (Faculdade de Tecnologia de Indaiatuba, FATEC e Universidade de  
Brasília, UnB)  
Marlucy Maria da Silveira Ribeiro (Faculdade de Tecnologia de Campinas, FATEC)

**Resumo**

Esta comunicação apresenta o desenvolvimento de um Sistema Integrado de Gestão (SIG) que funciona *on-line* e tem como objetivo padronizar o Exame de Nivelamento de língua estrangeira do Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza, auxiliando os professores na tarefa de verificação do nível de proficiência de alunos ingressantes nas Faculdades de Tecnologia do referido Centro. As vantagens de utilização de uma ferramenta adequada para atender de forma padronizada e com qualidade as necessidades dessa instituição, distribuída geograficamente pelo Estado de São Paulo, são descritas. A metodologia utilizada neste trabalho é de natureza descritiva, enumerando-se as tecnologias utilizadas e seu histórico de evolução tecnológica. Ao final, percebe-se a necessidade de uma constante atualização das tecnologias para atender adequadamente à realidade da instituição. Este projeto conseguiu constatar que o uso de tecnologias adequadas é essencial para oferecer suporte de qualidade no contexto apresentado, facilitando o acesso a conteúdos de maneira satisfatória e igualitária.

**Palavras chave:** Avaliação de Proficiência. Sistema de Informação. Língua Inglesa.

**Abstract**

This paper presents the development of an Integrated Management System (GIS) that works online and aims to standardize the Foreign Language Placement test of the State Center of Technological Education Paula Souza, assisting professors to verify the level of English proficiency of freshman students at this Center. The advantages of using an appropriate tool, with quality and in a standardized manner, to meet the needs of this institution, which is distributed geographically by the state of São Paulo, are described. The methodology used in this study is descriptive in nature, enumerating the technologies used in this process as well the history of its technological evolution. At the end, the need for constant updating of technologies to meet adequately the demands of the institution could be observed. This project also found that the use of appropriate technology is essential to provide quality support in the context presented, facilitating access to content in a satisfactory and equal way.

**Keywords:** Proficiency Evaluation. Information Systems. English Language.

## 1. Introdução

A FATEC é uma instituição de nível superior tecnológico que está localizada no Estado de São Paulo e hoje conta com 66 unidades, na capital e no interior do Estado, somando 60 municípios atendidos. Seus cursos possuem duração de três anos e são organizados e sistematizados nos seguintes eixos tecnológicos: Ambiente e Saúde, Controle e Processos Industriais, Gestão e Negócios, Hospitalidade e Lazer, Informação e Comunicação, Infraestrutura, Produção Alimentícia, Produção Cultural e Design, Produção Industrial e Recursos Naturais.

Com toda essa diversidade e com a grande quantidade de alunos que chega a contar com o volume de mais de 77 mil alunos matriculados em toda a rede, faz-se necessária a padronização de alguns processos com o objetivo de manter a qualidade dos serviços prestados pela instituição.

A disciplina língua inglesa, oferecida como disciplina básica obrigatória, está presente no currículo de 75% dos cursos de graduação oferecidos pelas FATECs. No Projeto Pedagógico da Instituição, a referida disciplina possui carga horária de 240 horas, distribuída em seis semestres, integrando todas as habilidades linguísticas, com foco na oralidade. Ao ingressar na instituição, o aluno é convidado a participar de um exame de proficiência de língua inglesa para aproveitamento de seu conhecimento prévio.

Com base nesse cenário foi constituída uma comissão para a elaboração e manutenção de um exame de proficiência em língua estrangeira, denominada Comissão de Elaboração de Teste de Nivelamento (CETEN). Esse exame tem como finalidade padronizar a aplicação do exame em toda a rede da instituição que se encontra distribuída geograficamente e garantir uniformização desse processo.

A metodologia utilizada neste trabalho é de natureza descritiva, enumerando as tecnologias utilizadas e descrevendo as vantagens obtidas pelo emprego dessas soluções do ponto de vista dos professores e alunos envolvidos. Ao final, pode-se perceber que é essencial o uso de tecnologias adequadas para oferecer o suporte de qualidade aos professores de uma instituição de ensino. Quando uma instituição encontra-se distribuída geograficamente, o uso da *internet* pode facilitar o acesso a conteúdos, de maneira satisfatória e igualitária.

Este trabalho visa descrever as vantagens de utilizar uma ferramenta de gestão de informação adequada para atender de forma padronizada e com qualidade as necessidades de uma instituição que está distribuída geograficamente por todo o Estado de São Paulo.

Nos tópicos a seguir serão apresentados: 1. Histórico da aplicação do exame, descrevendo desde a necessidade até o formato atual do sistema; 2. O Exame de Proficiência em inglês *on-line* que está subdividido em: 2.1. Processo de aplicação do exame *on-line*; 2.2. Aspectos Pedagógicos; 2.3. Aspectos técnicos do sistema *on-line*; 3. Resultados alcançados até o momento e conclusões obtidas no decorrer deste trabalho.

## **2. Histórico do Exame**

O exame da CETEN surgiu com a necessidade de padronização no processo de avaliação de proficiência em língua inglesa, nas unidades da FATEC que se encontram distribuídas geograficamente em todo o Estado de São Paulo.

Antes de 2009, esse processo de avaliação era opcional e de responsabilidade dos professores de inglês de cada unidade que deveria preparar o respectivo exame para seus alunos.

Em 2009, criou-se uma comissão responsável por padronizar o exame e acompanhar a sua aplicação nas unidades. Para conseguir atender as unidades de maneira satisfatória, sentiu-se a necessidade de um ambiente *on-line* que pudesse ser acessado em qualquer cidade e estivesse disponível nos três turnos em que acontecem os cursos. No segundo semestre do mesmo ano, foi desenvolvida e testada uma versão piloto do teste, que foi aplicada em somente em uma unidade da instituição.

No semestre seguinte, em 2010, foi utilizada a primeira versão do sistema da CETEN em todas as unidades que possuíam cursos com a língua inglesa em sua grade curricular. O exame poderia ser acessado de qualquer laboratório de informática para a realização da avaliação através do perfil do aluno. Além desse perfil, havia também o perfil de professor que permitia acompanhar o andamento dos exames e obter instruções para a realização do exame oral que complementava o exame escrito, confirmando a dispensa.

## Primeira Versão



Figura 1: Primeira versão do exame da CETEN.

Em 2012, esse sistema foi reformulado a fim de conseguir atender a demanda de expansão constante que a instituição vem mostrando nos últimos anos. Nesse sistema, ressalta-se a criação de novos perfis de usuário, como: o da secretaria acadêmica que consegue obter acesso às notas e lançar as dispensas das disciplinas; do funcionário de TI que apoia os professores na aplicação dos exames e realiza os devidos testes nas máquinas garantindo o bom funcionamento no dia do exame; dos coordenadores e diretores das unidades que conseguem acompanhar o andamento das aplicações dos exames com seus respectivos cursos.

## Núcleo de Ensino-Aprendizagem e Pesquisa em Línguas Estrangeiras

Opções

- » Início
- » Sobre o Neple
- » Sobre a CETEN
- » Núcleo de Espanhol 
- » Núcleo de Inglês 
- » Guia do Professor
- » Guia Rápido do Professor
- » Guia do Aluno
- » Princípios e Procedimentos
- » Requisitos do Sistema
- » FAQ
- » Ajuda

Login

Email:

Senha:

 Ok

- » Primeiro acesso
- » Esqueci a minha senha
- » Alteração da senha

### Cadastro

Por favor, escolha o seu perfil de usuário e preencha todos os campos do formulário abaixo:



#### Aluno

Nome completo:

Fatec na qual você estuda:

Escolha o seu Curso:

RA:

RG:

Figura 2: Tela da segunda versão do exame da CETEN.

Esse sistema de informação já foi utilizado para outros fins, porém ainda dentro da instituição e com o intuito de conhecer o nível de conhecimento do usuário do sistema em língua estrangeira. Vale ressaltar a iniciativa de nivelamento de professores de outras áreas, participantes de um projeto de internacionalização que envolveu seis unidades: Botucatu, Garça, São Paulo, Sorocaba, Taquaritinga e Tatuí. Essa iniciativa foi intitulada como projeto FESTO e a CETEN apoiou esse trabalho, auxiliando na avaliação do nível de inglês dos participantes do projeto, aplicando o exame escrito *online* e realizando o exame oral via Skype, de acordo com o nível obtido no exame escrito. Essa iniciativa ocorreu no segundo semestre de 2013 e contou com 72 aplicações.

Atualmente, um novo sistema está em fase de desenvolvimento com o objetivo de atender melhor as necessidades desse projeto que a cada dia expande e atende uma quantidade maior de alunos. As melhorias que podemos destacar nessa nova versão são um banco de questões, o *design* responsivo e alterações em algumas regras de negócio, como permitir que os professores acessem os dados de alunos de outras unidades.

## Sistema Novo (em desenv.)

### Cadastro de usuário

Figura 3: Tela do sistema novo em desenvolvimento.

A necessidade da criação de um banco de questões surgiu por dois motivos: um, por segurança, para que os alunos não respondam as mesmas questões estando um ao lado do outro no momento da aplicação. Com esse banco de questões é possível sortear quais questões cada aluno irá responder e fazer com que cada aluno que utilize o sistema tenha uma prova única, devido à grande quantidade de questões e esse sorteio ser realizado no instante da aplicação. O outro motivo é a necessidade que surgiu de se ter um exame intermediário e, para garantir que o aluno seja avaliado com os mesmos critérios, por meio do sorteio o aluno poderia fazer o mesmo exame sem responder as mesmas questões. Com isso, a avaliação intermediária conseguiria verificar com maior precisão e segurança a aprendizagem do aluno na língua inglesa.

O *design* responsivo é uma tendência atual dos sistemas, visto que a utilização da *internet* não é mais realizada somente pelos PCs e sim por diversos dispositivos com tamanhos de telas variados. E, para garantir o acesso aos dados do sistema de maneira adequada e sem a perda de dados, surgiu a necessidade de implementar melhorias que garantissem o seu acesso por celular, *tablet* e qualquer outro dispositivo com tamanhos de tela variados, sem que isso impeça a realização do exame.

Ainda pensando em facilitar o seu acesso, foram atualizadas as questões que utilizam áudio, fazendo com que não seja mais necessária a utilização de um *plugin* específico. Isso torna o sistema mais acessível e reduz a quantidade de erros provenientes de falta de configuração das máquinas utilizadas pelas unidades no momento da aplicação do exame, além de permitir atualizações em regras de negócio como é o caso de habilitar o professor ao acesso dos dados de alunos de outras unidades. Essa necessidade surgiu depois de acompanharmos várias chamadas do suporte que solicitavam alterações de unidade aos alunos que, na hora do cadastro, selecionavam unidades diferentes daquela que estavam matriculados e o professor não conseguia fazer a correção por não ter permissão de acesso aos dados de outras unidades.

Esse sistema está em constante aperfeiçoamento visando acompanhar a crescente demanda de novos serviços, além de estar sempre melhorando a experiência dos atores nesse sistema, fazendo com que todo o procedimento seja transparente, confiável e satisfatório para todas as especificidades da rede FATEC.

### **3. O Exame de Proficiência em inglês *on-line***

Para atender a demanda da FATEC, foi desenvolvido um sistema de gestão de informação *online* para o exame de proficiência de língua inglesa, utilizando tecnologias *Open Source*, com hospedagem em um servidor terceirizado, disponível 24 horas por dia, todos os dias. Esse sistema integrado de gestão tem como finalidade padronizar o exame de proficiência em toda a rede FATEC, auxiliando os professores de língua inglesa na tarefa de verificação de nível de proficiência de seus alunos. Essa ferramenta é utilizada para fazer a gestão de todo processo de avaliação, disponibilizando: um exame escrito com 60 questões de múltipla escolha que podem ser realizadas *online* (em tempo real), *offline* ou impresso, com posterior integração ao sistema; orientações para o exame oral; documentos necessários para formalizar os resultados obtidos a toda e qualquer FATEC no Estado de São Paulo. Esse sistema está em constante aperfeiçoamento.

#### **a.O processo de aplicação do exame**

O aluno ao ingressar em um dos cursos da FATEC que possua em sua grade alguma disciplina de inglês poderá realizar o exame. Esse exame pode ocorrer no período

da matrícula ou nas primeiras semanas de aula, de acordo com a estrutura e preferência das unidades. Embora o exame seja autoexplicativo e possa ser aplicado por um profissional de informática e/ou auxiliar docente, algumas unidades preferem que o professor da disciplina acompanhe os alunos durante a aplicação, a fim de explicar sua importância e implicações para o curso.

O exame em si é dividido em duas etapas:

- O exame escrito - o aluno terá 60 minutos para responder até 60 questões. Essas questões estão divididas em seis níveis de 10 questões, que correspondem aos conhecimentos necessários de cada semestre das disciplinas de inglês. O aluno só poderá responder a próxima etapa após obter uma nota na etapa atual igual ou superior a 6,0. Nota essa necessária para a sua aprovação em qualquer disciplina dos cursos das FATECs.
- O exame oral - essa etapa é realizada somente se o aluno for aprovado a partir do nível II de inglês. Tem como objetivo validar a nota do exame escrito e avaliar a oralidade do aluno, requisito necessário para aprovação nas disciplinas de inglês. As orientações de como o professor deverá proceder para aplicar o exame oral encontram-se no sistema. O lançamento do resultado é feito manualmente pelo professor responsável.

Somente ao concluir essas etapas a situação do aluno estará concluída e o aluno terá as dispensas das respectivas disciplinas.

Vale ressaltar que antes de realizar o exame escrito, o aluno preenche um questionário para conhecermos melhor o seu perfil socioeconômico, além da sua experiência prévia com a aprendizagem de língua inglesa. Esse exame não é obrigatório, mas altamente recomendado e o aluno poderá optar por não responder às questões, caso não se sinta confortável ou não tenha interesse pela dispensa.

A partir dos resultados do exame, o aluno poderá ser dispensado de um ou mais semestres da disciplina de inglês, e a nota obtida em cada nível será lançada como média final no sistema acadêmico da instituição. Diante dos fatos apresentados, ressalta-se a importância do período de aplicação do exame, que necessita ser antes do início das aulas ou nas semanas iniciais para que o procedimento de matrícula de alunos nas disciplinas correspondentes não seja prejudicado.



b. Aspectos pedagógicos

Testes de línguas podem ocorrer nos mais diversos contextos, entretanto, os dois mais importantes são aqueles aplicados no contexto escolar e no contexto externo (SHOHAMY, 1992, p.513), os quais são usados para tomada de decisões sobre o futuro dos indivíduos, como quando aceitamos candidatos para um determinado programa, colocando-os em determinados níveis.

Em termos simples, testes são métodos para medir a habilidade, conhecimento ou desempenho de uma pessoa em um determinado domínio (BROWN, 2004, p.3). Se dividirmos a definição em partes, teremos que primeiramente, um teste é um método, um instrumento, uma série de técnicas, procedimentos ou itens, que exigem um desempenho do candidato. Em segundo lugar, um teste mede, mensura. Em terceiro lugar, um teste avalia a habilidade individual, conhecimento ou desempenho do candidato, ou para se resumir, sua competência linguística. E, finalmente, um teste avalia um dado domínio. Neste caso, um teste de proficiência avalia um domínio geral.

Para que possa ser um instrumento utilizado para fornecer informações precisas das habilidades do examinando, precisa ser bem construído, coerente e claro. Segundo Bachman & Palmer, (1996), ao elaborarmos um instrumento avaliativo, faz-se necessário questionarmos se aquele teste é eficiente, se ele realmente avalia o que queremos avaliar, se é um teste “adequado” ou “inadequado”. Dessa maneira, para sabermos se um determinado teste está de acordo com os objetivos aos quais se propõe avaliar, devemos considerar os critérios clássicos na literatura de avaliação, que são: praticidade, confiabilidade e validade, além de autenticidade, efeito retroativo e impacto. Critérios esses considerados por Bachman & Palmer (*op.cit.*, p.17) como qualidades de um teste, pois é através deles que teremos como avaliar se o instrumento utilizado para avaliação é coerente e adequado.

Trata-se de um exame de múltipla escolha, cuja opção foi feita com a intenção de utilizar um método familiar ao aluno, já que a familiaridade com os tipos de questões do teste proporciona melhores resultados (SHOHAMY, 1982, 1997; ALDERSON *et al.*

1995; SCARAMUCCI, 1995). Os autores defendem que tarefas estranhas ao aluno podem causar desvio na concentração e, conseqüentemente, comprometer o desempenho do aluno e a validade do exame.

Optamos por um exame mediado pelo computador por ser uma das formas mais práticas no momento em relação aos tradicionais testes aplicados em formato de papel e lápis e também pelo volume de alunos ingressantes a cada semestre, cerca de 14.000 alunos, além de diversas vantagens potenciais que esse tipo de teste oferece, praticidade na aplicação, correção imediata e divulgação de resultados em tempo real, flexibilidade no agendamento do teste, redução de custos de produção, administração e da utilização dos recursos humanos já existentes na FATEC. Além disso, testes intermediados pelo computador têm o potencial em oferecer tarefas que reflitam com mais autenticidade as habilidades muito próximas no mundo real, através do uso de imagens, vídeos ou mesmo entrevistas gravadas, além da possibilidade de incluir formatos inovadores, somente possíveis através da utilização da tecnologia.

É importante ressaltar que o ensino de línguas implantado nas FATECs prima pela integração das quatro habilidades linguísticas, com foco na oralidade. Sendo assim, o exame mediado pelo computador é complementado com uma avaliação oral, presencial.

#### c. Aspectos técnicos do sistema *on-line*

Amaral (1994) descreve que a Gestão da Informação visa atender a uma organização tratando as informações que essa necessita de operacionalização e controle, a fim de auxiliar a gestão do negócio em si. Já Audy, Andrade e Cidral (2005, p. 114) afirmam que para ter essa gestão de informação necessária deve existir um sistema de informação integrado de gestão que é composto de cinco elementos *hardware*, *software*, dados, procedimentos e pessoas.

Nesse caso, o sistema automatizou o processo de aplicação do exame de proficiência em língua inglesa a fim de garantir a padronização desse procedimento. A respeito do *hardware* utilizado, o sistema utiliza um servidor de uma empresa terceirizada que oferece um servidor compartilhado com o sistema operacional Linux. A facilidade de utilização desse produto é que podemos acessar de qualquer lugar com acesso à *internet*, com isso, facilitando o seu suporte e manutenção. Essa empresa terceirizada garante a disponibilidade do servidor 24 horas por dia e sete dias por semana, com um suporte

durante todo esse período. Sendo assim, o *hardware* utilizado é transparente para os desenvolvedores do sistema e para os seus usuários, já que quem é responsável por ele é a empresa terceirizada. O *software* utilizado é o sistema que esse artigo visa descrevê-lo, os dados são os pertinentes ao exame de proficiência e as pessoas envolvidas são, principalmente, os professores de língua inglesa das unidades e os alunos da instituição FATEC.

Moresi (2000) acrescenta que além do controle adequado da informação, a confiabilidade das informações fornecidas deve ser considerada. Essa confiabilidade é obtida nesse sistema a partir de um treinamento da tecnologia e do procedimento para todos os novos professores de inglês, para garantir o bom funcionamento do exame, além de um acompanhamento e um suporte técnico disponível nos três períodos (manhã, tarde e noite) para eventuais dúvidas, problemas ou dificuldades encontradas na realização do exame ou utilização do sistema.

De acordo com Morikane (2008), a TI dentro das empresas deve suprir as necessidades de cada negócio, fazendo com que os recursos tecnológicos melhorem o processo. Portanto, deve-se investir nos recursos, criando-se uma potencialidade técnica adequada para suportar o negócio e agregando valor ao processo. Esses recursos podem ser definidos como:

- As aplicações que são os sistemas automatizados e os procedimentos manuais que processam as informações.
- As informações que são geradas por dados que, depois de processadas e apresentadas por um sistema de informação, são utilizadas para desenvolvimento dos negócios.
- A infraestrutura que é composta de toda a tecnologia utilizada que possibilita a execução das aplicações, como, por exemplo, o *hardware*, o sistema operacional, os sistemas de gerenciamento de banco de dados, as redes de comunicação, os recursos multimídia e o ambiente que os comporta.
- Recursos humanos, que são as pessoas necessárias para planejar, organizar, adquirir, implementar, disponibilizar, dar suporte, monitorar e, finalmente, avaliar o desempenho do sistema de informação e de serviços.

Nesse caso, o recurso que foi desenvolvido foi o tecnológico para atender à demanda crescente de aplicação de um exame de proficiência unificado que conseguisse funcionar em todas as unidades distribuídas geograficamente e com suas especificidades regionais.

A solução atual do ambiente de avaliação *on-line* de proficiência em língua inglesa foi desenvolvida utilizando-se as seguintes tecnologias: a) É um ambiente *web*, desenvolvido nas linguagens PHP, com Java Script e Ajax; b) O banco de dados utilizado é o MySQL; c) Para as questões de áudio utilizam-se padrões de mídias em .mp3 e .dvi e utiliza o *plugin* Flash para a execução do *player* de áudio; d) Funciona, normalmente, nos *browsers* disponíveis no mercado como: Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome.

Já na terceira versão, o sistema está sendo desenvolvido na linguagem Java. O banco de dados utilizado é o Postgre. Para as questões de áudio utiliza-se padrões de mídia.mp3 e html5, não sendo necessária a instalação de nenhum *plugin* específico, já que o Flash foi descontinuado e as tecnologias utilizadas são as padrões utilizadas pelos *browsers* atualmente no mercado.

Para garantir que todas as unidades conseguissem aplicar o exame de maneira satisfatória, tivemos a preocupação de não utilizar recursos que exigissem muita largura de banda e que o carregamento de todas as páginas no sistema acontecesse quase que instantaneamente. Então, o tempo dos áudios, as imagens utilizadas e demais recursos são sempre verificados para que as unidades com *internet* de menor qualidade (largura de banda limitada) possam continue acessando corretamente.

Sobre a solução proposta, é possível dividir em grupos de informações:

- Cadastros – que tratam as informações dos diferentes perfis de usuários, dados das unidades da FATEC e seus respectivos cursos, etc.
- Consulta – que apresenta informações sobre os resultados obtidos pelos alunos, acompanhamento de aplicação do exame nas unidades, etc.
- Exame – que apresenta a opção de Liberação de Exame, Exames *Offline*, Gabaritos, orientações e lançamentos dos exames Orais, etc.
- Documentos – possibilita a geração de documentos para a secretaria acadêmica e declarações para os alunos, etc.

- Sistema – que apresenta algumas opções para configuração do ambiente como um todo e o teste do sistema nas máquinas que serão aplicados o exame, para garantir que os alunos consigam visualizar as imagens e ouvir bem os áudios apresentados.

Os perfis dos sistemas são:

- Alunos → para utilizar esse perfil o aluno precisa fazer um cadastro no sistema. Em seguida, poderá acessar com o *email* e senha previamente cadastrado. Se tiver exame liberado para o horário e seu curso, ele preencherá um questionário para identificar o seu perfil e em seguida começará a responder o exame escrito. Ao terminar, o sistema agradecerá a sua participação e informará que para saber suas notas e dispensas deverá entrar em contato com o professor responsável na unidade que estuda.
- Professores → esse perfil tem como principal responsabilidade liberar os exames escritos nos dias e horários convenientes para os cursos de suas unidades. Após a realização desses exames, ele irá aplicar o exame oral com os alunos que precisarem e poderão seguir as orientações contidas no sistema. O resultado do exame oral precisa ser atualizado no sistema para finalizar o processo de avaliação do aluno. Quando os exames forem encerrados, os documentos de dispensas e notas de cada aluno ficarão disponíveis no sistema e poderão ser impressos tanto pelo professor quanto pela secretaria acadêmica. Cada professor tem acesso somente aos dados da unidade que está locado, caso trabalhe em mais de uma unidade é possível com um único cadastro definir quais são essas unidades e possibilitar o acesso aos respectivos dados.
- Coordenadores de Curso e Diretores de Unidade → em ambos os perfis os acessos são os mesmos. Nesse perfil o usuário consegue saber o andamento do exame em seu curso/sua unidade. Então, eles possuem acesso ao procedimento do exame completo desde a sua liberação até os resultados finais obtidos por meio dos relatórios.
- Secretaria Acadêmica → ao utilizar esse perfil o usuário consegue obter os relatórios finais dos alunos por curso. Nesse relatório possui informações como: dados do aluno, disciplinas nas quais obteve dispensa e as respectivas notas para serem lançadas no histórico do aluno.

- Funcionário de TI → essa pessoa auxilia o andamento do processo de aplicação do exame nas unidades. Nesse perfil o funcionário consegue alterar a senha do aluno, caso ele esqueça e não consiga acessar o sistema. É possível também obter os relatórios para auxiliar os professores e secretaria acadêmica. Além disso, esse perfil tem a opção de teste do sistema que tem como objetivo verificar se a máquina que será utilizada para a realização do exame está com todos os *plugins* devidamente instalados, se a *internet* utilizada não possui nenhum bloqueio de páginas, de áudios, etc. Com isso, é possível garantir que o procedimento de aplicação de exame transcorra tranquilamente. Esse perfil não tem acesso direto aos exames, pois em muitos casos ele é um estagiário da instituição e aluno de um dos cursos.
- Administrador do Sistema → esse perfil possui acesso completo ao sistema. Quem possui esse acesso são os responsáveis pela área de TI, pela área pedagógica e coordenadora geral desse projeto. Com o seu uso é possível acompanhar o andamento do exame em todas as unidades e auxiliar em eventuais dúvidas que possam surgir ao utilizarem o ambiente virtual.

Após essa explanação sobre o sistema, percebe-se que esse sistema tem como o foco a aplicação do exame. Mas para garantir o bom funcionamento do processo, conta com uma área administrativa que atende às necessidades burocráticas da instituição. Com isso, todos os envolvidos nesse processo são beneficiados com essa solução.

#### **4. Resultados Alcançados**

Garantia de atendimento à demanda crescente, que conta com uma média de 18.000 exames aplicados anualmente, totalizando mais de 90 mil exames aplicados desde 2012 até o segundo semestre de 2016, em 65 das 66 unidades da FATEC.

A aplicação desse exame de modo padronizado garante benefícios tanto para os alunos quanto melhora o ambiente de aprendizado. Os alunos são beneficiados, pois não precisam cursar uma disciplina a qual já possuem conhecimento prévio, com isso diminui o índice de desistência da disciplina e evasão do curso. Após o aluno realizar o exame e ser enquadrado no seu nível adequado de conhecimento, o ambiente de sala de aula

melhora, pois passa a ter turmas mais reduzidas para se trabalhar, favorecendo um ambiente de aprendizagem mais efetivo.

Esse sistema atualmente está expandido e, com base nos conhecimentos adquiridos ao aplicar os exames de nivelamento para os alunos, o teste já pode ser utilizado para outros fins, como é o caso de utilização dos dados do exame para a realização de pesquisas na instituição, extensão do exame para avaliação de professores de outras áreas técnicas, como pré-requisito para seleção em projetos de parcerias com instituições estrangeiras, pré-seleção de candidatos potenciais a bolsas de estudos, treinamentos no exterior e intercâmbio, além de possuir inúmeros outros projetos, em fase de planejamento, para continuar utilizando a plataforma para outros fins.

É importante ressaltar que além do trabalho técnico de desenvolvimento existe o trabalho de suporte técnico e pedagógico de acompanhamento dos professores de língua inglesa e demais envolvidos no processo. O suporte acontece nos três períodos dos cursos das unidades.

Para todo professor ingressante que sentir a necessidade, é oferecido um treinamento por *skype* para explicar o processo de aplicação do teste e todas as atividades envolvidas no processo.

Apesar do acompanhamento para que o sistema funcione corretamente, alguns problemas externos ao sistema precisam ser monitorados e controlados, como por exemplo:

- ✓ Disponibilidade do servidor que hospeda o *site* - em determinados momentos o sistema não oferece a qualidade do serviço contratado, gerando problemas de indisponibilidade ou instabilidade do acesso ao sistema. Em casos assim cabe ao suporte técnico acompanhar e propor uma solução temporária até o reestabelecimento total do serviço.
- ✓ Problemas no acesso à *internet* - em algumas unidades o acesso à *internet* apresenta problemas e o suporte técnico, juntamente com os responsáveis nas unidades, buscam uma solução adequada para cada caso.
- ✓ Problemas de bloqueio no *firewall* da *internet* disponibilizada pela instituição – nesse caso é responsabilidade do suporte técnico entrar em contato e verificar o motivo e buscar a solução com os responsáveis dentro da instituição.

Com isso, percebe-se que não basta propor um sistema que atenda às necessidades e melhore o processo. Faz-se necessário um acompanhamento diário para possíveis melhorias, soluções de problemas sejam eles pertinentes ao sistema em questão ou externo. Pois para o usuário final não importa qual seja o problema ou quem é o responsável, importa que ele consiga realizar o processo de maneira satisfatória.

Mas apesar dos empecilhos que possam surgir, os números ressaltam a importância desse sistema para melhorar o ensino de língua inglesa em todos os cursos oferecidos pela instituição FATEC. Os alunos se beneficiam com esse diferencial e projetos como esse apresentado neste artigo garantem a qualidade do ensino oferecido.

## **5. Conclusão**

É possível perceber a importância do uso das tecnologias de maneira adequada para auxiliar os processos pedagógicos e administrativos de uma instituição, mais ainda se essa instituição contar com um número muito grande de envolvidos e se estiver espalhadas em cidades diferentes.

O desafio é conseguir atender de maneira satisfatória a todas as unidades envolvidas, pois cada uma possui a sua autonomia e as suas especificidades. E essas características geram requisitos muito diversos para serem atendidos de maneira satisfatória.

Primeiramente, o processo precisou ser definido e padronizado, garantindo as particularidades de cada unidade. Em seguida, foi criado um sistema integrado de gestão (SIG) que oferecesse um suporte técnico necessário a esse procedimento. Com isso, foi possível perceber que é indispensável o uso de tecnologias para facilitar a padronização desse processo.

Percebe-se, também, que o desenvolvimento desse sistema é uma constante, já que sempre estará em atualização para atender à realidade e às mudanças que a instituição vem apresentando.

Como trabalho futuro, já foi identificada a necessidade de uma integração automática com o sistema acadêmico da instituição. A partir dessa integração será possível minimizar os erros gerados por alguns procedimentos manuais, garantindo a



qualidade da informação manipulada. Além de reduzir os riscos envolvidos no processo, o sistema poderá ser cada vez mais eficiente.

### Referências Bibliográficas

ALDERSON J. C., CLAPHAM C., WALL D. *Language Test Construction and Evaluation*. Cambridge University Press. 1995.

AMARAL, L. . PRAXIS: *Um Referencial para o Planeamento de Sistemas de Informação*. Tese de Doutorado, Universidade do Minho, Braga. 1994.

AUDY, Jorge Luis Nicolás; ANDRADE, Gilberto Keller de; CIDRAL, Alexandre. *Fundamentos de sistemas de informação*. Porto Alegre: Bookman, 208 p. 2005.

BACHMAN, L.F & PALMER, A. S.. *Language Testing in Practice*. Oxford: OUP. 1996.

BROWN, H. D.. *Language assessment: Principles and classroom practices*. White Plains. NY: Pearson Education. 2004.

MORIKANE, Carlos Koji. *O gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação (TI) em uma Instituição Pública: aplicabilidade da Norma ISO 20000 em uma instituição pública de ensino*. Dissertação de Mestrado em Gestão e Desenvolvimento Regional pelo Departamento de Economia, Contabilidade e Administração da Universidade de Taubaté. Taubaté. 2008.

SCARAMUCCI, M.V.R. *O Papel do Léxico na Compreensão em Leitura em Língua Estrangeira: Foco no Produto e no Processo*. Tese de Doutorado. Instituto de Estudos da Linguagem – Campinas: UNICAMP, SP. 1995.

SHOHAMY, E. *Testing methods, testing consequences: are they ethical? Are they fair?* *Language Testing*, 14 (3), 340-349. 1997.

\_\_\_\_\_. *Beyond Proficiency Testing: A Diagnostic Feedback Testing Model for Assessing Foreign Language Learning*. *Modern Language Journal*. 76, 513-21. 1992.

\_\_\_\_\_. *Affective Considerations in Language Testing*. *Modern Language Journal*, 66, 13-17. 1982;