

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

ALINE VIEIRA VELOZO

**AVALIAÇÃO POR COMPETÊNCIA NO DOMÍNIO DE LINGUA ESTRANGEIRA:
UMA APLICAÇÃO PROFISSIONAL MEDIADA POR RUBRICA**

CURITIBA

2014

ALINE VIEIRA VELOZO

**AVALIAÇÃO POR COMPETÊNCIA NO DOMÍNIO DE LINGUA ESTRANGEIRA:
UMA APLICAÇÃO PROFISSIONAL MEDIADA POR RUBRICA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós Graduação em Ciência, Gestão e Tecnologia da Informação, Área de concentração: Gestão da Informação e do Conhecimento do Setor de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Paraná, como parte das exigências para a obtenção do título de Mestre.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Maria do Carmo Duarte Freitas

CURITIBA

2014

TERMO DE APROVAÇÃO

Aline Vieira Velozo


**“AVALIAÇÃO POR COMPETÊNCIA NO DOMÍNIO DE LÍNGUA
ESTRANGEIRA: UMA APLICAÇÃO PROFISSIONAL MEDIADA POR
RUBRICA”**

**DISSERTAÇÃO APROVADA COMO REQUISITO PARCIAL PARA
OBTENÇÃO DO GRAU DE MESTRA NO PROGRAMA DE PÓS-
GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA, GESTÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ, PELA SEGUINTE BANCA
EXAMINADORA:**


**Prof.ª Dr.ª Maria do Carmo Duarte Freitas
(Orientadora/UFPR)**


**Prof.ª Dr.ª Helena de Fátima Nunes Silva
(Examinadora/UFPR)**


**Prof. Dr. José Manoel Gonçalves Gândara
(Examinador/UFPR)**


**Prof. Dr. Fernanda Cristina Barbosa Pereira Queiroz
(Examinador/UFRN)**

30 de abril de 2014

À Helena,
a luz que iluminou meus caminhos,
que trouxe forças durante a caminhada até aqui
e por quem tudo sempre vai valer a pena.

AGRADECIMENTOS

Aos meus pais Aderson e Maria Helena, pelo apoio, incentivo e incansável insistência para cursar este mestrado. Também por tudo de sempre.

Aos meus irmãos Adriano, Luciano e Elaine, queridos e carinhosos exemplos de dedicação ao trabalho e que me inspiram assim.

Ao meu marido Denes Velozo, por ter paciência no período do mestrado e me apoiar a seguir em frente, mesmo nos tempos difíceis.

À minha mais que amiga – que orgulho tenho de ser sua comadre – Dra. Édna Regina Cicmanec, pelos conselhos sempre precisos e pelas intermináveis conversas produtivas, especialmente nos momentos “de terror”.

À minha tia Bernadete Dionysio, pelo incentivo e, principalmente, por cuidar do meu bem maior com zelo, carinho e disponibilidade para que eu pudesse me dedicar à finalização deste trabalho com tranquilidade.

À professora Maria do Carmo Duarte Freitas, pela orientação, pela paciência com as minhas prioridades – que nem sempre foram as ideais para um aluno de mestrado - e pelo encaminhamento do meu trabalho.

Aos professores Helena de Fátima Nunes, José Manoel Gonçalves Gândara e Fernanda Cristina Barbosa Pereira Queiroz, por atuarem nas minhas bancas de Qualificação e Defesa do Mestrado e pelas importantes contribuições para o desenvolvimento da pesquisa.

A todos os professores com os quais tive a oportunidade de aprender no curso de Pós-Graduação em Ciência, Gestão e Tecnologia da Informação. Eu nunca pensei que chegaria até aqui e, se cheguei, foi porque tive auxílio competente.

Ao Prof. Dr. José Simão de Paula Pinto - coordenador de curso - por sua calma, serenidade e disposição em me ajudar a conduzir o difícil processo de administrar o final dos créditos do mestrado com o final da minha gestação e início da nova vida.

Aos servidores do PPGCGTI, Esther e Manoel, pelo apoio sempre gentil.

Aos amigos verdadeiros que ganhei neste processo – André, Caroline, Denise, Fernando, Francisco, Letícia, Miguel, Pietro e Rosane - pelo apoio nas horas difíceis, pelos paparicos na minha gravidez e pela camaradagem de sempre.

Foi adorável ter vocês no meu caminho!

RESUMO

Avaliação por competência tem sido muito discutida no mundo todo. No ensino de língua estrangeira, algumas empresas certificadoras de domínio de idiomas já utilizam esse método de avaliação. Uma aplicação desse tipo, mediada por rubrica, foi validada para turmas de Inglês Aplicado aos Serviços Turísticos em Curitiba, Paranaguá e Foz do Iguaçu. Discute o modelo utilizado no processo de avaliação das competências adquiridas pelos profissionais formados nos cursos de idiomas ofertados pelo programa de qualificação Pronatec Copa Empresa, que prepara profissionais de áreas correlatas ao receptivo turístico brasileiro para a chegada dos turistas que virão para a Copa do Mundo 2014. Com o objetivo de propor um modelo de avaliação de aprendizagem profissional baseada em competência mediada por uma rubrica sobre o domínio de línguas estrangeiras nos cursos, foi feita pesquisa qualitativa e exploratória, utilizando métodos de pesquisa bibliográfica e análise documental, entrevista, observação e aplicação de questionário. Obteve resultados aceitáveis na equivalência dos resultados da aplicação do modelo com os meios tradicionais de avaliação e os dados obtidos por observação e entrevistas, atendendo assim aos objetivos propostos. A qualificação oferecida pelo Pronatec Copa poderá, além de servir para a Copa do Mundo de 2014, promover melhorias à população das cidades-sede, proporcionando melhorias na inclusão social dos beneficiados pelos programas e o modelo de avaliação poderá ser um instrumento de acompanhamento da utilização e do aproveitamento de recursos investidos pelo Governo Federal brasileiro para este propósito.

Palavras-chave: Qualificação profissional. Competências Profissionais. Copa 2014. Turismo. Rubrica. Pronatec. Língua Estrangeira.

ABSTRACT

Competencies Assessment has been very argued in the world all. In the education of foreign language, some companies certifiers of domain of languages already use this method of evaluation. An application of this type, mediated for heading, was validated for groups of English Applied to the Tourist Services in Curitiba, Paranaguá and Estuary of the Iguaçu. The model used in the process of evaluation of the abilities acquired for the professionals formed in the courses of languages offered for the program of Pronatec qualification argues Pantry Company, who prepares professionals of areas correlatas to receptive the tourist Brazilian for the arrival of the tourists who will come to the Pantry of World 2014. With the objective to consider a model of evaluation of based professional learning in ability mediated for a heading on the domain of foreign languages in the courses, qualitative and exploratória research was made, using methods of bibliographical research and documentary analysis, interview, comment and application of questionnaire. It got acceptable results in the equivalence of the results of the application of the model with the traditional ways of evaluation and the data gotten for comment and interviews, thus taking care of to the considered objectives. The qualification offered for the Pronatec Pantry will be able, beyond serving for the Pantry of the World of 2014, to promote improvements to the population of the city-headquarters, providing improvements in the social inclusion of benefited for the programs and the model of evaluation could be an instrument of accompaniment of the use and the exploitation of resources invested for the Brazilian Federal Government for this intention.

Word-key: Professional qualification. Professional abilities. Pantry 2014. Tourism. Heading. Pronatec. Foreign language.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Relação da Pesquisa com o Programa de Pós Graduação	22
Figura 2 – Competências como fonte de valor para o individuo e para a organização.....	24
Figura 3 – Dimensões da competência	25
Figura 4 – Nuvem de palavras a partir dos conceitos de competências	26
Figura 5 – Metodologia para Gestão de Competência.....	30
Figura 6 – Elementos essenciais de avaliação orientada para a aprendizagem..	35
Figura 7 – Processos da cadeia de relacionamento serviços turísticos	56
Figura 8 – Objetivo do Governo Federal brasileiro com a qualificação para a Copa do Mundo.....	74
Figura 9 – Etapas da pesquisa.....	78

LISTA DE QUADROS E TABELAS

QUADRO 1 – TRABALHOS SOBRE FORMAÇÃO DE COMPETÊNCIAS, ELABORADOS OU ORIENTADOS PELA MESMA ORIENTADORA DESSA PESQUISA ALINHADAS AO TEMA	23
QUADRO 2 – APRENDIZAGENS DO SÉCULO XXI E A CONTRIBUIÇÃO EDUCAÇÃO CORPORATIVA.....	29
QUADRO 3 – MÉTODOS DE AVALIAÇÃO POR COMPETÊNCIA	33
QUADRO 4 – VANTAGENS DAS RUBRICAS.....	38
QUADRO 5 – RUBRICA HOLÍSTICA.....	43
QUADRO 6 – RUBRICA ELABORADA PARA MAPEAMENTO DE COMPETÊNCIAS.....	44
QUADRO 7 – RUBRICA ELABORADA PARA MEDIÇÃO DE APRENDIZAGEM SOBRE TECNOLOGIA APLICADA À EDUCAÇÃO	45
QUADRO 8 – RUBRICA ELABORADA PARA AVALIAÇÃO DE UM WEB FÓRUM	46
QUADRO 9 – RUBRICA ELABORADA PARA AVALIAÇÃO ANALÍTICA DOS PARQUES NATURAIS DA COLÔMBIA.....	46
QUADRO 10 – EMPREENDEDORISMO E COMPETÊNCIA DE GESTÃO NO SETOR DE TURISMO RECEPTIVO E HOTELEIRO.....	57
QUADRO 11 – FAMÍLIA 1225: DIRETORES DE SERVIÇOS DE TURISMO, DE ALOJAMENTO E DE ALIMENTAÇÃO	60
QUADRO 12 – FAMÍLIA 1415: GERENTES DE OPERAÇÕES DE SERVIÇOS EM EMPRESA DE TURISMO, DE ALOJAMENTO E ALIMENTAÇÃO	61
QUADRO 13 – FAMÍLIA 3548: TÉCNICOS EM SERVIÇOS DE TURISMO E ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS.....	62
QUADRO 14 – FAMÍLIA 5101: SUPERVISORES DOS SERVIÇOS DE TRANSPORTE, TURISMO, HOTELARIA E ADMINISTRAÇÃO DE EDIFÍCIOS	63
QUADRO 15 – FAMÍLIA 5114: GUIAS DE TURISMO	64
QUADRO 16 – HISTÓRICO SOBRE A EDUCAÇÃO PROFISSIONALIZANTE NO BRASIL	68
QUADRO 17 – OBJETIVOS E INICIATIVAS DO GOVERNO FEDERAL PARA O PRONATEC	72
QUADRO 18 – CURSOS OFERECIDOS PELO PROGRAMA PRONATEC	80
QUADRO 19 – CARACTERIZAÇÃO DAS EMPRESAS E RESPONDENTES DE FORMULÁRIO	81
QUADRO 20 – ROTEIRO PARA ENTREVISTA	84
QUADRO 21 – QUADRO DE REFERÊNCIAS DOS MÉTODOS UTILIZADOS...	88
QUADRO 22 – CERTIFICADORAS DA COMUNIDADE EUROPEIA	97

TABELA 2 – COMPARATIVO CERTIFICADORAS DA COMUNIDADE EUROPEIA.....	99
TABELA 3 – DADOS PARA TABULAÇÃO DA RUBRICA	101
QUADRO 23 – RUBRICA DE AVALIAÇÃO DE PROFESSOR E CHEFIAS IMEDIATAS.....	104
QUADRO 24 – RUBRICA DE AUTO AVALIAÇÃO DOS ALUNOS	105
QUADRO 25 - TABULAÇÃO DAS AVALIAÇÕES.....	107
QUADRO 26 – RUBRICA DE AVALIAÇÃO DE PROFESSOR E CHEFIAS IMEDIATAS.....	110
QUADRO 27 – RUBRICA DE AUTO AVALIAÇÃO DOS ALUNOS	111
TABELA 4 – VALORES E EQUIVALÊNCIA PARA TABULAÇÃO DA RUBRICA.....	112
QUADRO 28 - TABULAÇÃO DE RESULTADOS DE CURITIBA.....	114
QUADRO 29 – TABULAÇÃO DE DADOS DE FOZ DO IGUAÇU.....	115
QUADRO 30 – TABULAÇÃO DE RESULTADOS DE PARANAGUÀ	115

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	– Fluxo turístico internacional.....	19
Gráfico 2	– Competências mais desejadas pelos gestores para sua equipe.....	96

LISTA DE SIGLAS

ABAV	Associação Brasileira de Agências de Viagens
ALTE	<i>Association of Language Testers in Europe</i>
CBO	Classificação Brasileira de Ocupações
CEFET	Centro Federal de Educação Tecnológica
CEFLA	<i>Competence in English as a Foreign Language Assessment</i>
CEFR	<i>Common European Framework of Reference for Languages</i>
CET	Centro de Excelência em Turismo
CTur	Instituto Municipal de Turismo
DCL	<i>Digital Command Language</i>
EEES	Espaço de Europeu de Educação Superior
EPT	Educação Profissional e Tecnológica
FIFA	<i>Fédération Internationale de Football Association</i>
IELTS	<i>International English Language Testing System</i>
IFPR	Instituto Federal do Paraná
IH	Instituto de Hospitalidade
MDS	Ministério do Desenvolvimento Social
NQF	<i>National Qualifications Framework</i>
PIB	Produto Interno Bruto
PNDP	Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoal
PNT	Plano Nacional de Turismo
PPGCGTI	Programa de Pós Graduação Ciência, Gestão e Tecnologia da Informação
PROEJA	Programa Nacional de Integração da Educação Profissional com a Educação de Jovens e Adultos
PROEP	Programa de Expansão da Educação Profissional
PRONATEC	Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego
PTE GENERAL	<i>Pearson Test of English General</i>
SENAI	Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
SENAR	Serviço Nacional de Aprendizagem Rural
SENAT	Serviço Nacional de Aprendizagem do Transporte
SESC	Serviço Social do Comércio

SESI	Serviço Social da Indústria
SEST	Serviço Social do Transporte
SETU	Secretaria de Estado e Turismo do Paraná
TICs	Tecnologias da Informação e da Comunicação
TOEFL	<i>Test of English as a Foreign Language</i>
TOEIC	<i>Test of English for International Communication</i>
UFPR	Universidade Federal do Paraná
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	15
1.1	OBJETIVOS	20
1.2	JUSTIFICATIVA	20
2	AVALIAÇÃO POR COMPETÊNCIA MEDIADA POR RUBRICA	24
2.1	CONCEITOS, CORRENTES E DIMENSÕES DE COMPETÊNCIA.....	24
2.2	GESTÃO POR COMPETÊNCIA.....	30
2.2.1	Modelos de avaliação por competências	32
2.2.2	Avaliação baseada em competência por rubrica.....	36
3	INFORMAÇÃO E QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL NO TURISMO.....	49
3.1	AÇÕES GOVERNAMENTAIS – COPA DE 2014	50
3.2	TURISMO E INFORMAÇÃO	52
3.3	RECEPTIVO DO TURISTA: EMPRESAS E PROFISSIONAIS	55
3.4	A CLASSIFICAÇÃO BRASILEIRA DE OCUPAÇÕES EM TURISMO.....	58
3.5	A REGULAMENTAÇÃO DAS PROFISSÕES DO TURISMO NO BRASIL.....	66
3.6	QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL NO TURISMO – PRONATEC.....	67
3.7	SÍNTESE DO CAPITULO	74
4	MÉTODO DE PESQUISA	76
4.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	76
4.2	ETAPAS DA PESQUISA	77
4.3	TERMOS DE VALIDAÇÃO DO INSTRUMENTO DA PESQUISA	79
4.4	AMBIENTE DE ESTUDO	79
4.5	POPULAÇÃO DO ESTUDO	81
4.6	PROCEDIMENTOS DE COLETA.....	82
4.6.1	Pesquisa bibliográfica e análise documental	83
4.6.2	Entrevistas	83
4.6.3	Questionários	85
4.6.4	Observação	85
4.7	OBTENÇÃO E TABULAÇÃO DOS DADOS	86
5	ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	90
5.1	INSTITUIÇÕES OFERTANTES DE CURSOS DE IDIOMAS PELO PRONATEC 90	
5.2	EXPECTATIVA DOS GESTORES DAS EMPRESAS	94

5.3	A AVALIAÇÃO DO DOMÍNIO DE LÍNGUAS ESTRANGEIRAS NAS CERTIFICADORAS INTERNACIONAIS	96
5.4	A CONSTRUÇÃO E APLICAÇÃO DAS RUBRICAS	100
5.4.1	Pré-teste da rubrica para idiomas	106
5.4.2	Reformulação do instrumento de avaliação mediado por rubrica	109
6	VALIDAÇÃO DA AVALIAÇÃO POR COMPETENCIA MEDIADA POR RUBRICA	113
6.1	ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	116
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS	119
	REFERÊNCIAS	123
	APENDICE A – ROTEIRO PARA OBSERVAÇÃO	134
	APENDICE B – CERTIFICADORAS INTERNACIONAIS DE DOMÍNIO DE LÍNGUA ESTRANGEIRA	135
	APENDICE C – DESCRIÇÃO DA GRADE CURRICULAR APRESENTADA PARA OS CURSOS DISPONIBILIZADOS NA INSTITUIÇÃO X	143
	APENDICE D – DESCRIÇÃO DAS COMPETÊNCIAS APRESENTADA PARA OS CURSOS DISPONIBILIZADOS NA INSTITUIÇÃO Y	150
	APENDICE E – FORMULÁRIO DE PESQUISA UTILIZADO PARA OS GESTORES DAS EMPRESAS SOLICITANTES DE CURSOS <i>IN COMPANY</i>	151
	APENDICE F – TABULAÇÃO TOTAL DOS DADOS DA PESQUISA NAS CIDADES DE CURITIBA, FOZ DO IGUAÇU E PARANAGUÁ	153
	ANEXO A – DOCUMENTO DO TCU SOBRE INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS .	154
	ANEXO B – QUADRO DE COMPETÊNCIAS DA CERTIFICADORA CEFR	155

1 INTRODUÇÃO

O Brasil se prepara para o acontecimento de megaeventos esportivos internacionais que começaram em 2013 e seguirão pelos próximos três anos: a Copa das Confederações que aconteceu em junho de 2013, a Copa do Mundo da *Fédération Internationale de Football Association* (FIFA) 2014 e os Jogos Olímpicos Rio 2016, que proporcionarão ao país maior visibilidade por parte da mídia mundial.

Esta preparação requer melhoria nas cidades sede do evento, que passam pela infraestrutura, hospitalidade, mobilidade urbana, entre outros. O impacto socioeconômico de um evento internacional sobre a cidade e/ou país de acolhimento depende de fatores como o tipo de evento que será sediado, os investimentos feitos para o acontecimento deste, os projetos e obras a serem realizadas e o planejamento urbano para mobilidade pelo volume de pessoas que vão circular no país. As ações de preparação têm impacto socioeconômico no antes, durante e no pós evento, em função da quantidade de atrações públicas geradas. Podem ainda atrair a mídia, o investimento em publicidade e benefícios no turismo local, regional e nacional (ERNST & YOUNG, 2013).

Distinguem-se dois tipos principais de eventos internacionais de grande porte, o cultural e o esportivo. Na América Latina, o Brasil é o líder em atratividade para projetos de investimentos estrangeiros diretos, por ser o país que sediará a Copa FIFA 2014 e Jogos Olímpicos de 2016. Esses dois eventos, por sua popularidade, atraem mais atenção da mídia mundial e, conseqüentemente, das empresas que investem em publicidade de eventos de grande porte, buscando a associação da imagem de suas organizações com o esporte e/ou cultura. Os Jogos Olímpicos de Verão e a Copa do Mundo de Futebol são os dois eventos mais importantes e são seguidos pela população de todo o mundo, promovendo a movimentação de turistas, atraindo meios de comunicação, campanhas publicitárias e investimentos econômicos em infraestrutura. Os investimentos para preparar as cidades-sede e que depois ficam no país denomina-se “legado”, trazendo a concepção de “herança” quer seja na infraestrutura ou na imagem positiva do país/cidade sede (BRASIL, 2013a).

A formação do profissional que atua no receptivo turístico é o foco desta investigação, mas específico no seu domínio de idiomas. A atividade hoteleira e as questões relacionadas à hospitalidade requerem a formação de pessoas para orientar

o turista internacional. Os idiomas inglês e espanhol estão entre os mais falados no mundo, tornando-se línguas estrangeiras prioritárias na formação dos profissionais de Turismo e Hospitalidade, segundo a Organização das Nações Unidas para a Educação (UNESCO). “As línguas mais faladas do mundo em número de falantes nativos e como segunda língua, são: Chinês, Inglês, Espanhol, Hindu, Árabe, Bengali, Russo, Português, Japonês, Alemão e Francês.” (TOBA; TOBA; RAI, 2002).

No caso brasileiro, a preocupação da Associação Brasileira de Agências de Viagens (ABAV) começa pelas carências estruturais do país. Desde problemas com infraestrutura nas cidades até a carência de profissionais para o atendimento ao turista. Nogueira (2013, p.51) complementa que “o Brasil tem real potencial turístico, mas sem uma ação decidida, eficaz, eficiente e efetiva não poderá alcançar os benefícios do turismo”.

Na busca de suprir a expectativa dos turistas estrangeiros que se preparam para vir ao Brasil, em serem recebidos em língua inglesa ou espanhola, como acontece nesses eventos em outros países sede, o Governo Brasileiro busca, por meio do Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (Pronatec), oferecer a formação profissional. Ação do Ministério do Turismo numa parceria com o Ministério da Educação para qualificar jovens para o mercado de trabalho em geral, em especial no segmento turístico. Sancionadas pela Lei Nº 12.513/2011 que autoriza o Pronatec e prevê uma série de subprogramas, projetos e ações de assistência técnica e financeira – que inclui o Pronatec Copa. O programa pretende capacitar quem já trabalha no setor de turismo receptivo e também quem pretende se profissionalizar nessa área de atuação profissional. Pretende-se qualificar profissionais em 44 atividades ligadas ao receptivo turístico, além dos cursos de inglês, espanhol e libras (linguagem brasileira de sinais). Os participantes poderão, inclusive, receber auxílio estudantil, como alimentação e transporte, para incentivar a participação e obter, com isso, mão de obra qualificada para os megaeventos no Brasil (BRASIL, 2013c).

A justificativa econômica do Pronatec poderá, além de servir para a Copa do Mundo de 2014, promover melhorias à população das cidades-sede, proporcionando aumento na inclusão social dos beneficiados pelo programa de qualificação (BRASIL, 2013c). Para o cidadão isso significa também oportunidade de emprego e cidadania, sendo um dos diferenciais na garantia de oportunidade de emprego e ganhos

salariais. Ademais, a importância de aprender uma língua estrangeira vai além dos benefícios no âmbito profissional, contribuindo, também, para a formação plena do indivíduo, possibilitando-lhe ampliar seu conhecimento cultural e sua compreensão de mundo. Tratando disso, cita-se a diminuição das situações de violência sempre proporcionada pelos programas de qualificação que, conduzindo seus beneficiados ao mercado de trabalho, desvincula-os dos episódios de crimes apresentados constantemente nos lugares onde o desemprego e a desqualificação são maiores. Rolim (2008) confirma que “o acesso à cultura, à arte, ao esporte, ao lazer e à educação permite que os jovens encontrem outras formas de expressão diferentes da linguagem da violência. ”

Abramovay *et al.* (2003) escrevem que

De maneira geral, os jovens beneficiários elogiam a oferta de cursos com caráter profissionalizante, porque eles servem “para o mercado de trabalho”. Desse modo, ao mesmo tempo em que ele se sente valorizado e aumenta a confiança nele próprio, passa a confiar mais no seu potencial de inserção no mercado de trabalho. (...) no que a gente ocupa o jovem, ensina ele a fazer alguma coisa, aquele tempo que ele teria livre para fazer as coisas erradas, se envolver, com drogas e outras coisas, vai estar com aquele tempo ocupado, vai estar trabalhando, quem sabe ensinando outros. Então, para o jovem, é a esperança de um futuro melhor, de vidas melhores, é diminuição da violência. (ABRAMOVAY *et al.*, 2003, p. 153).

Esse fenômeno da diminuição da violência acontece pela promoção de renda e autonomia, do posicionamento crítico não só no jovem, mas também nos diferentes atores sociais envolvidos em cada situação específica, seja na família ou na sociedade. Neste caso específico, promoverá a ocupação da mão de obra que atualmente se apresenta fora do mercado ou empregada no setor turístico por pessoas qualificadas em programas de educação profissional. Isso proporcionará melhorias para o turismo no Brasil com aumento da quantidade de mão de obra qualificada para atuar no setor e a diminuição da violência nas cidades, que tem atingido diretamente a juventude brasileira, de modo que o principal grupo de risco para a mortalidade por homicídio, conforme MINAYO e SOUZA (1999):

são adolescentes e adultos jovens, do sexo masculino [...] residentes em áreas pobres e às vezes periféricas das grandes metrópoles; de cor negra ou descendentes dessa etnia; com baixa escolaridade e

pouca ou nenhuma qualificação profissional” (MINAYO; SOUZA, 1999).

Estudos realizados pela Ernst & Young (2010) demonstrados no Gráfico 1 apontam a previsão de um incremento substancial na receita a partir do início da preparação para os eventos de grande porte que o Brasil sediará. Estas previsões foram confirmadas com os gastos de estrangeiros no Brasil que superaram as expectativas na Copa das Confederações, segundo os dados divulgados em 17 de julho de 2013 pelo Ministério do Turismo. Os visitantes internacionais gastaram, em média, R\$ 4.854 durante os 14,4 dias em que permaneceram no Brasil. Isso aconteceu mesmo com as manifestações¹ feitas por brasileiros que protestavam contra os investimentos na Copa, nas seis cidades-sede e em várias outras cidades. O Ministério do Turismo estima, ainda de forma preliminar, que 20 mil turistas estrangeiros tenham vindo ao país nesta ocasião. Previsões feitas em 2010 pela Ernst & Young mostram significativo aumento do fluxo turístico internacional e, conseqüentemente, da receita gerada pelo país em função da recepção dos turistas para a Copa do Mundo 2014 (Gráfico 1).

¹ Protestos, que começaram logo na abertura da Copa das Confederações, no entorno do estádio Mané Garrincha em Brasília, milhares de pessoas protestaram contra os gastos da Copa do Mundo. Em muitos casos, a Fifa foi duramente criticada e alguns ônibus da entidade foram apedrejados. Com exceção dos jogos disputados no Recife, todos foram marcados pelas manifestações nas ruas próximas aos estádios. No total, foram 13 partidas, em Belo Horizonte, Brasília, Fortaleza, Rio de Janeiro e Salvador.

Gráfico 1 – Fluxo turístico internacional



Fonte: Adaptado de Ernst &Young (2010).

Tendo como base a visão da qualificação profissional do receptivo turístico brasileiro, esta dissertação direciona à seguinte questão de pesquisa:

Que modelo utilizar no processo de avaliação das competências adquiridas pelos profissionais formados nos cursos de idiomas ofertados pelo programa de qualificação Pronatec Copa FIFA 2014?

A delimitação do estudo ocorre no contexto dos cursos ofertados nas cidades de Curitiba, Paranaguá e Foz do Iguaçu (por conveniência e oportunidade), pelo Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC) e Instituto Federal do Paraná (IFPR).

As reflexões do referencial teórico descrevem a informação e a qualificação profissional no Brasil, com as ações governamentais na preparação do receptivo para a Copa do Mundo de 2014, discutindo conceitos de turismo, informação e de empreendedores e gestores de empresas ligadas a essa atividade. Descreve ainda os conceitos de avaliação por competência, chegando ao conceito de rubrica como modelo de avaliação.

1.1 OBJETIVOS

Esta pesquisa tem como objetivo geral propor um modelo de avaliação de aprendizagem profissional baseada em competência mediada por uma rubrica sobre o domínio de línguas estrangeiras nos cursos Pronatec Copa FIFA 2014.

Para tanto, definiram-se como objetivos específicos:

- a) investigar os parâmetros de avaliação da qualidade no ensino de línguas estrangeiras desejado para o Pronatec;
- b) pesquisar instituições credenciadas para formação nos Programas de qualificação Pronatec – Curitiba;
- c) estruturar um conjunto de competências para o ensino de línguas estrangeiras desejadas pelo Pronatec e pelos empresários do setor de receptivo turístico;
- d) elaborar e validar um instrumento de pesquisa no modelo rubrica para avaliação dos cursos de línguas estrangeiras do Pronatec.

1.2 JUSTIFICATIVA

A proposta de qualificação do Pronatec poderá, além de servir para a Copa do Mundo de 2014, promover melhorias à população das cidades-sede, proporcionando inclusão social dos beneficiados pelo Programa. Tratando disso, cita-se a diminuição das situações de violência sempre proporcionadas pelos programas de qualificação que, conduzindo seus beneficiados ao mercado de trabalho, desvincula-os dos episódios de crimes apresentados constantemente nos lugares onde o desemprego e a desqualificação são maiores (BRASIL, 2013b).

Ainda de acordo com a fonte citada no parágrafo anterior, a formação profissional no Brasil, em especial as oferecidas pelo governo são vistas com preocupação pelos pesquisadores. As informações divulgadas na imprensa escrita, falada e televisiva expõem somente os dados quantitativos e o que se observa é que há uma necessidade de investigar se realmente os participantes dos cursos governamentais obtiveram a competência necessária apreendida.

Neste cenário, os processos de formação não devem ser limitados à absorção de informação. Deve-se, no entanto, entender o contexto relacionado ao desenvolvimento de competências, que é a capacidade que os indivíduos têm de integrar e mobilizar não só os seus conhecimentos, mas também suas habilidades e atitudes em atividades profissionais, especialmente em relação a situações imprevisíveis e emergentes (PERRENOUD, 1997).

A escolha da rubrica é concebida como uma estratégia didática inovadora e converge para o modelo europeu de avaliação. A avaliação mediada por rubrica, opção desta pesquisa, favorece uma avaliação sistemática por parte do docente e estabelece um compromisso individual no processo de aprendizagem, por adotar o monitoramento, a auto avaliação e a avaliação entre pares (CEBRIAN *et al.*, 2011).

Constitui-se também um fator importante, pois estudando novos sistemas de avaliação em que se torne mais fácil e coerente a comparação com meios certificados internacionalmente há contribuição com a melhoria do processo de qualificação.

Acerca do tema desta dissertação, após busca em bancos de dados de artigos e publicações acadêmicas (Periódicos Capes, Ebsco, Scielo) bem como em bases de teses e dissertações (Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações), desconhecem-se trabalhos que estudem a elaboração e a validação de instrumentos baseados em competência no âmbito do setor de ensino de línguas, principalmente no Brasil, mostrando que há uma lacuna de conhecimento a ser preenchida.

Desconhecem-se ainda pesquisas que utilizam o modelo de rubrica de avaliação de domínio de línguas da presente pesquisa no ambiente da educação. O teste da validação deste modelo na educação e, principalmente, no ensino de línguas estrangeiras, tem o potencial de abrir novas possibilidades de pesquisa, principalmente no tocante à qualificação profissional e, dessa forma, esta pesquisa contribuirá para o avanço do conhecimento nesta área.

A relação com o Programa de Pós-Graduação em Ciência, Gestão e Tecnologia da Informação evidencia-se por autores da área, discutidos a seguir:

Le Coadic (1996, p. 5) já escrevia que “A informação é um conhecimento inscrito (gravado) sob a forma escrita (impressa ou numérica), oral ou audiovisual”. Bruce neste mesmo ano resumiu seu pensamento: “competência é o resultado final da aprendizagem”. (LE COADIC apud CAMARGO, 2013).

Freitas (2003) afirma que a abordagem por competência considera o conjunto de qualificações que a pessoa tem para executar um trabalho, com um nível superior de desempenho.

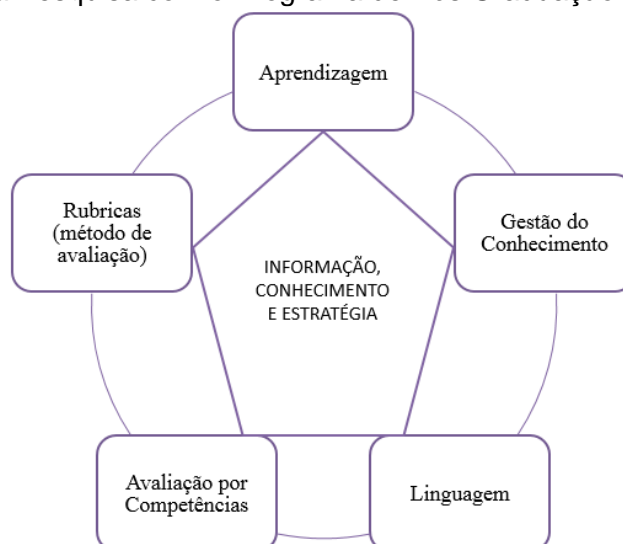
Sabbag (2007) salienta que na sociedade do conhecimento os atributos que têm valor são a competência e a sabedoria, competência esta que se discute nesta pesquisa. E ressalta ainda que:

[...] Gestão do Conhecimento nas organizações como um sistema integrado que visa desenvolver conhecimento e competência coletiva para ampliar o capital intelectual de organizações e a sabedoria das pessoas. [...] Portanto, a aprendizagem revela a verdadeira aquisição de conhecimento. Tudo o que sabemos não apenas como simples resgate da memória é fruto do aprendizado. (SABBAG, 2007, p. 60; 64).

Alvarenga Neto (2008) coloca a gestão de competências dentro da grande 'área guarda-chuva' que é a Gestão do Conhecimento.

As pessoas só adquirem novos conhecimentos quando aprendem, pois no momento em que aprendem, um novo conhecimento é agregado ao que já se dispunha (SABBAG, 2007).

Figura 1 – Relação da Pesquisa com o Programa de Pós Graduação



Fonte: Adaptado de Alvarenga Neto (2008), Aulete (2013), Le Coadic (1996) e Sabbag (2007).

Alinha-se ao Programa de Pós Graduação em Ciência, Gestão e Tecnologia da Informação (PPGCGTI) na busca de contribuir na reflexão sobre o tema educação

corporativa – quando discute a qualificação profissional e formação de competência dos colaboradores da área de serviços turísticos e hospitalidade no âmbito das organizações empresariais, mesmo que incentivada financeiramente pelo Governo Federal. O Quadro 1 indica algumas pesquisas, realizadas ou orientadas pela mesma orientadora dessa pesquisa, relacionadas ao tema proposto.

QUADRO 1 – TRABALHOS SOBRE FORMAÇÃO DE COMPETÊNCIAS, ELABORADOS OU ORIENTADOS PELA MESMA ORIENTADORA DESSA PESQUISA ALINHADAS AO TEMA

Autor	Título/Ano	Orientador
FREITAS, M.C.D. – Tese – PPGEF – UFSC, 2003	Educação corporativa: um método de apoio à decisão para implantação nas organizações empresariais.	FIOD NETO, M
BERNARDONI, D.L. – UFPR – Dissertação – PPGCGTI – 2010	Mapeamento de competências: um estudo de caso na Pró-Reitoria de pesquisa e pós-graduação da universidade federal do Paraná	FREITAS, M.C.D.
MULLER, C.C. – UFPR - Dissertação – PPGCGTI – 2010	Matriz de capacitação modelada por competências para atuar em programas de educação a distância: uma proposta para as escolas de governo	FREITAS, M.C.D.
CAMARGO, M.D. – UFPR – Dissertação – PPGEF – 2013	Plano de desenvolvimento organizacional a partir do mapeamento de competências individuais	FREITAS, M.C.D.

Fonte: Elaborado pela Autora (2013).

Numa sequência a estes estudos, essa pesquisa descreve na próxima subseção os conceitos e correntes descritos sobre gestão e avaliação por competência e avaliação mediada por rubrica.

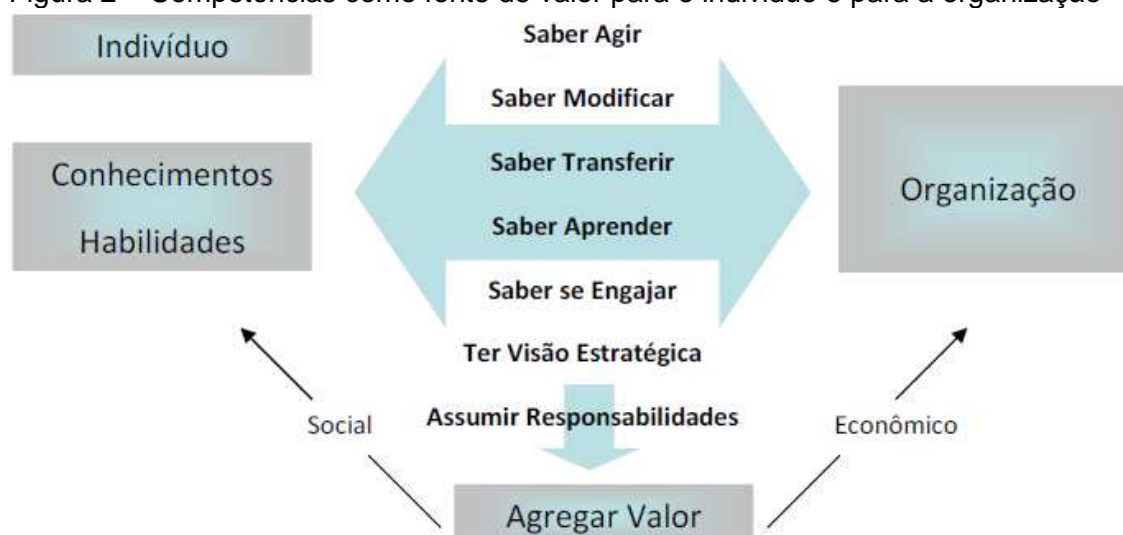
2 AVALIAÇÃO POR COMPETÊNCIA MEDIADA POR RUBRICA

Desde o início do Século XXI, a rápida interação dos mercados cada dia mais exigentes com relação a menores prazos, produtos mais personalizados e inovadores trazem às empresas a exigência de gestão cada dia mais complexa. O conceito de gestão por competências vem desde meados da década de 1990, trazendo conceitos de competitividade e concorrência às empresas e seus colaboradores.

2.1 CONCEITOS, CORRENTES E DIMENSÕES DE COMPETÊNCIA

Cabe uma discussão rápida sobre o conceito de competência na busca de alinhar aqueles presentes no profissional com as exigidas por uma empresa, e que requerem do sujeito a ação de qualificação para se inserir no mercado de trabalho. Fleury e Fleury (2000) afirmam que, dada a importância que o desenvolvimento de competências alcançou, agregando valor econômico para as organizações e social para os indivíduos, faz-se necessário buscar suas origens e trazer o entendimento de seus conceitos. A Figura 2 contém as associações que constroem os conceitos de competência.

Figura 2 – Competências como fonte de valor para o indivíduo e para a organização



Fonte: Adaptado de Fleury e Fleury (2000).

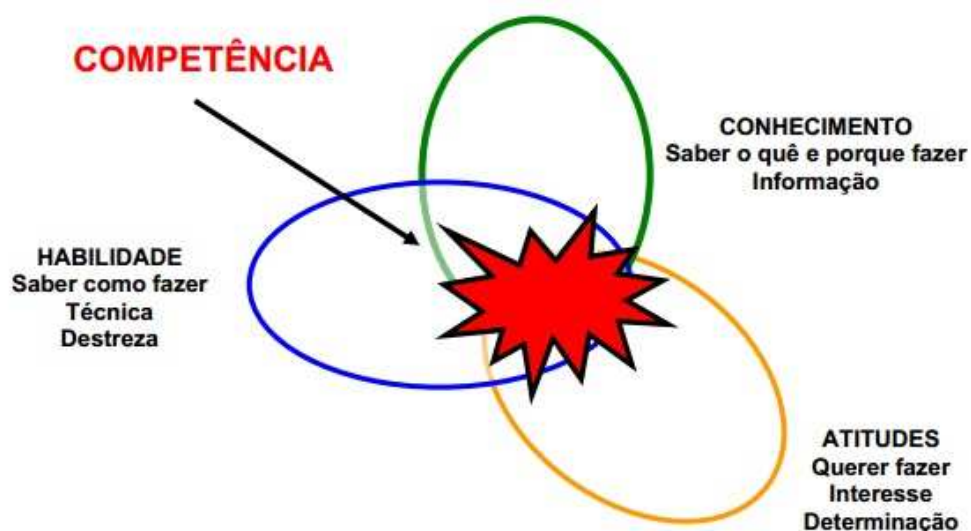
Observa-se na Figura 3 que o conceito de competência está associado a verbos como: saber agir, mobilizar recursos, integrar com saberes múltiplos e complexos, saber aprender, saber engajar-se, assumir responsabilidades e ter visão estratégica. As competências devem agregar às organizações valor econômico, e ao indivíduo, valor social.

Assim, um indivíduo é considerado competente quando é capaz de avaliar e tomar decisões adequadamente diante de um desafio, tomando providências proporcionais à gravidade dos fatos ocorridos, ou seja, reagindo na mesma medida (simetria) deles.

Miranda (2004) define por competência, a faculdade que determinado ator tem para assumir sua autonomia diante dos desafios e responsabilidades postos por determinadas organizações, de maneira que utilize seus recursos internos pessoais.

Durand (1997) estabeleceu e explicou que a competência tem três dimensões: conhecimentos – informações assimiladas pelo indivíduo, o saber que se acumula ao longo da vida; habilidades – capacidade de saber fazer uso produtivo do conhecimento adquirido para atingir determinado propósito; e atitudes – que considera aspectos sociais e efetivos com relação ao trabalho. Essas dimensões são complementares e interdependentes, conforme a Figura 3.

Figura 3 – Dimensões da competência



Fonte: Ruschmann e Quadro (2008).

A busca por meio dos infográficos do *Many Eyes* resultou em um conjunto de palavras associadas, respectivamente, a cada categoria e a cada um dos objetos investigatórios. Na análise, portanto, verificou-se se os textos selecionados compartilham alguma similaridade ou padrão, merecendo ser consideradas instâncias do mesmo tipo de caso geral a descrever o fenômeno. O padrão geral obtido na nuvem traz as habilidades e, principalmente, conhecimentos como os termos mais frequentes na linha do tempo dos conceitos de competência. Observa-se que a atitude se apresenta em um menor grau de importância. No entanto, destacam-se três palavras importantes no ambiente organizacional: desempenho, trabalho e valor. Conclui-se que o mercado observa o desempenho do sujeito nas atividades de trabalho e, uma vez percebidos os conhecimentos intrínsecos do sujeito, esses são reconhecidos como valor para o indivíduo e para a organização.

Logo, resgata-se que a competência se descreve pela condição de utilizar os saberes, como recursos ou insumos, por meio de esquemas mentais adaptados e flexíveis, tais como: análises, sínteses, inferências, generalizações, analogias, associações, transferências, entre outros, em ações próprias de um contexto profissional específico, gerando desempenhos eficazes (BRASIL, 2000).

O termo competência ganhou projeção a partir do plano de convergência da educação na Europa, numa discussão sobre o Espaço de Europeu de Educação Superior (EEES) que na década de 2000, discutiu como incrementar e desenvolver estratégias transferíveis e utilizáveis para a aprendizagem ao longo da vida e do emprego adequado ao cidadão (SAÍZ; GÓMEZ, 2010). Somam-se a essas às mudanças que estão acontecendo na educação, os novos modelos de avaliação que são necessidades do mundo de hoje, onde as competências que são avaliadas constantemente, conduzem para a aprendizagem colaborativa. Porém, a realidade das salas de aula deve ser considerada e como descreve Casanova (2012), o sistema direcionado à educação e à avaliação do processo de ensino-aprendizagem aumenta o nível de detalhamento das competências.

Assim, admite-se que é necessária a visualização das competências no conjunto da atuação profissional cotidiana, observando a utilização dos conhecimentos e as atitudes do indivíduo no seu posto de trabalho. Sparrow e Bognanno, já em 1994, escreveram que competências representam atitudes determinadas como relevantes para o melhor desempenho em uma determinada

tarefa, ao longo de uma carreira profissional (SPARROW; BOGNANNO, 1994, p. 3). Concordando com isso, Magalhães *et al.* (1997) afirmam que competência é o conjunto de conhecimentos, habilidades e experiências que credenciam um profissional a exercer determinada função.

Percebe-se que desde que se discute os conceitos de competências como conhecimentos, habilidades e atitudes, fala-se em “saber fazer” no contexto profissional.

A competência profissional é uma combinação de conhecimentos, de saber fazer, de experiências e comportamentos que se exerce em um contexto preciso. Ela é constatada quando de sua utilização em situação profissional a partir da qual é passível de avaliação. Compete, então, à empresa identificá-la, validá-la e fazê-la evoluir. (ZARIFIAN, 2001, p. 66).

Para a classificação do nível de importância das competências para o desempenho da sua função, o próprio profissional pode indicar a ordem de valor em uma autoavaliação, assim como o grau em que ele domina ou expressa tais competências (CHIAVENATO, 2004). Corroboram com esta opinião Latham, Sulsky e Macdonald (2007) que descrevem que a definição dos critérios para avaliação de desempenho deve ser elaborada em uma parceria empresa-colaboradores, visando estimular o envolvimento e a participação deles no processo, visando o alcance das metas e resultados desejados pela empresa.

Carbone, Brandão e Leite (2005) escreve que competência é uma orientação voltada para o mercado e para o cliente, o que evidencia o uso de um sistema de informação estratégica para nortear e formar as ações de desenvolvimento profissional.

Brandão, em seu artigo “Competências no trabalho e nas organizações: uma análise da produção científica brasileira” já escreveu:

Competência não é apenas o conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes necessários para exercer determinada atividade, mas também o desempenho expresso pela pessoa em determinado contexto, em termos de comportamentos e realizações decorrentes da mobilização e aplicação de conhecimentos, habilidades e atitudes no trabalho. Competências humanas são combinações sinérgicas de conhecimentos, habilidades e atitudes, expressas pelo desempenho

profissional dentro de determinado contexto organizacional, que agregam valor a pessoas e organizações. (BRANDÃO, 2006. p. 7).

Luz (2009 apud CAMARGO, 2013) atenta que o profissional do Século XXI deve ampliar aprendizagens eficazes e a formação profissional e pessoal do indivíduo, como pode ser observado no Quadro 2.

QUADRO 2 – APRENDIZAGENS DO SÉCULO XXI E A CONTRIBUIÇÃO EDUCAÇÃO CORPORATIVA

APRENDIZAGENS ESSENCIAIS	CONTRIBUIÇÃO DA EDUCAÇÃO CORPORATIVA
Aprender a conhecer	conciliar uma cultura geral, ampla o suficiente, com a necessidade de aprofundamento em uma área específica de atuação, construindo as bases para se aprender ao longo de toda a vida;
Aprender a fazer	desenvolver a capacidade de enfrentar situações inusitadas que requerem, na maioria das vezes, o trabalho coletivo em pequenas equipes ou em unidades organizacionais maiores; assumir iniciativa e responsabilidade em face das situações profissionais;
Aprender a conviver	perceber a crescente interdependência dos seres humanos, buscando conhecer o outro, sua história, tradição e cultura e aceitando a diversidade humana. A realização de projetos comuns, a gestão inteligente e pacífica dos conflitos envolvem a análise compartilhada de riscos e a ação conjunta em face dos desafios do futuro;
Aprender a ser	desenvolver a autonomia e a capacidade de julgar, bem como fortalecer a responsabilidade pelo auto-conhecimento pessoal, profissional e social.

Fonte: Luz (2009 apud CAMARGO, 2013).

Assim, as perspectivas das competências no turismo podem ser consideradas favoráveis à competitividade nos ramos de receptivo turístico, agenciamento, Secretarias de Cultura e Turismo e outros setores que compõem o *trade* turístico (BARBOSA; ZAMBONI, 2000), pois sem a participação das competências na gestão e no fomento das atividades turísticas, essa área não teria alcançado o estágio em que se encontra às vésperas de receber uma Copa do Mundo.

A identificação dessas competências ligadas ao receptivo turístico pode ser feita por meio da análise do momento em questão, bem como suas consequências. “Seria irreal acreditar que há uma receita metódica para listar saberes, atitudes, habilidades que determinarão o sucesso ou o fracasso do ser humano em relação às adversidades ou oportunidades do seu meio” (DA RE, 2002, p. 15).

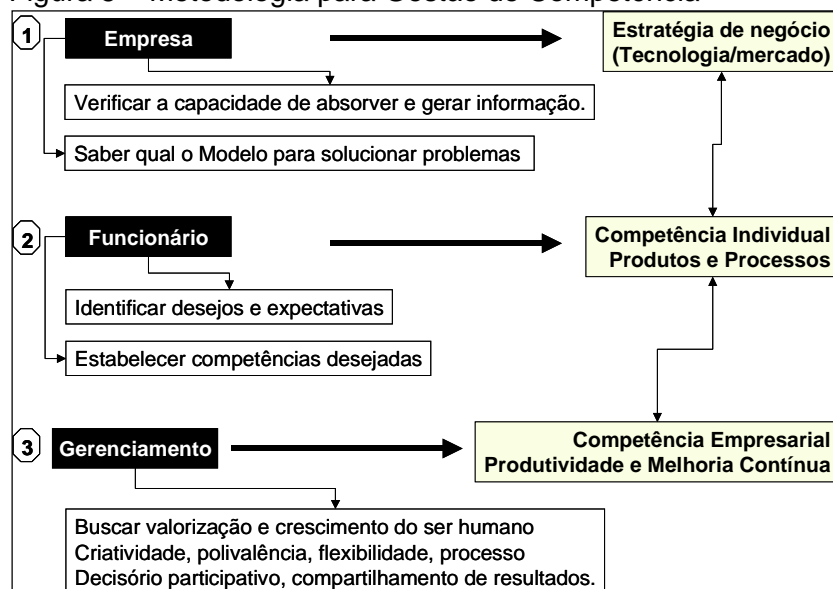
2.2 GESTÃO POR COMPETÊNCIA

Manfredi (1998) discute a evolução da noção de competência no Brasil:

No Brasil, a noção de competência, apesar de já ser conhecida no âmbito das ciências humanas (notadamente no campo das ciências da cognição e da linguística) desde os anos 70, passa a ser incorporada nos discursos dos empresários, dos técnicos dos órgãos públicos que lidam com o trabalho e por alguns cientistas sociais, como se fosse uma decorrência natural e imanente ao processo de transformação na base material do trabalho. (MANFREDI, 1998, p. 8).

Freitas (2003) escreve que a gestão por competência contempla o composto de qualificações que o indivíduo possui para a execução de uma tarefa, com um maior nível de desempenho. Complementa que as empresas necessitam de uma metodologia de gestão confiável, rápida e dinâmica, que permita o diagnóstico cuidadoso para o mapeamento das competências, habilidades, atitudes e conhecimentos, que deve ser analisado sob três ângulos diferentes: empresa, funcionário e gestão (Figura 5). Alinha o processo de formação do empregado no âmbito da organização – educação corporativa – aos anseios do indivíduo e do gestor da unidade a que pertence.

Figura 5 – Metodologia para Gestão de Competência



Fonte: Freitas (2003).

A gestão por competências nas empresas se faz necessária por ser caracterizada pela capacidade de resolver problemas, eventualmente inusitados, que requeiram um suporte para lidar com essas situações. Depresbiteris (2001) afirma que é por meio das competências que as empresas batalham nas dificuldades para se posicionar no mercado de trabalho, que vem se transformando e fazendo com que as empresas tornem-se mais competitivas.

Camargo (2013) relata em seus estudos que a competência empresarial está relacionada às qualificações requeridas do quadro funcional, para que a empresa aumente e consolide cada vez mais sua capacidade de competir.

Apesar de todas as características apontarem benefícios para a qualificação profissional, não se tem registros de ações feitas *in company*, ou seja, dentro das empresas, subsidiadas financeiramente pelo Governo Federal. Especialmente no Brasil, existe uma predisposição para que essa qualificação seja feita sob a responsabilidade total da empresa, seja ela pública ou privada.

Kober (2004) já no primeiro capítulo de seu livro descrevem a capacidade de relacionar saberes e atitudes para resolver problemas como um caminho para a empregabilidade, fortalecendo a ideia que vincula educação-qualificação-emprego. Assim, com a percepção de que a qualificação está intimamente ligada à empregabilidade, o Governo Federal historicamente atua com a qualificação de desempregados, visando a sua recolocação profissional e a consequente diminuição de assistências financeiras governamentais a esses indivíduos. Dentro das empresas, a qualificação dos empregados fica a cargo das próprias empresas, despendendo de verbas para que isso seja feito ou contratando profissionais já qualificados para suas funções disponíveis. Para tanto, o governo estimula com redução de imposto de renda quando ocorre investimento na educação dos funcionários (FREITAS, 2003).

No Brasil, a gestão por competências e as questões intensivas das equipes de trabalho são discutidas como Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoal (PNDP), regulamentada em 23 de fevereiro de 2006 por meio do Decreto Federal N° 5.707 e pela Portaria N° 208, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, de 25 de julho de 2006 (BRASIL, 2007).

Para tanto, trata do desenvolvimento permanente dos funcionários na busca da profissionalização do servidor público federal e da sua valorização com a revisão de políticas de seleção, remuneração, avaliação de desempenho e capacitação,

conferindo importância à capacitação gerencial e à qualificação para ocupação dos cargos de direção e assessoramento superior (BRASIL, 2009).

Bernardoni (2010) afirma que o PNDP

incentiva a instituição a observar comportamentos requeridos em determinada situação profissional e que se revelam num misto de conhecimento (saber ser), habilidade (saber fazer) e atitude (querer-saber-fazer). (BERNARDONI, 2010, p. 51-52).

No caso das instituições que já adotam a avaliação como um instrumento estratégico a política de desenvolvimento do servidor e o fortalecimento da qualificação e profissionalização do serviço público, isso enseja em outra dinâmica para a política de capacitação. Essas avaliações já foram testadas em modelos diversos de avaliação por competência.

2.2.1 Modelos de avaliação por competências

A avaliação por competências é um modelo que tem como base as competências pessoais e ajuda o indivíduo a identificar os conhecimentos, habilidades e atitudes que possui e quais precisam ser aperfeiçoadas. Não esquecendo, é claro, que as competências pessoais devem estar alinhadas com as essenciais da empresa ou função a ser desempenhada (FREITAS, 2003, LARA; SILVA, 2004).

David McClelland (1973) iniciou as considerações a respeito das competências no que se chama de visão americana. Nesse artigo, ele descreve que a avaliação das competências deveria ser realizada por meio de medição de desempenho, tendo como referência os exemplos de atitude/comportamento de profissionais considerados bons e ruins. Ele defendia os resultados obtidos como reflexo das mudanças ocorridas na capacidade dos indivíduos, consequência do treinamento ou da experiência. Observa-se um alinhamento dessas afirmações com o PNDP citado no item anterior.

Quando uma empresa adota a gestão por competências, pretende medir sistemática e periodicamente o desempenho de seus colaboradores. Siqueira (2002) escreve que

avaliar é apreciar, estimar, fazer ideia de, ajuizar, ou julgar [... e que] a avaliação de desempenho é a crítica que deve ser feita na defasagem existente no comportamento do empregado entre a expectativa de desempenho definida com a organização e o seu desempenho real. (SIQUEIRA, 2002, p. 56).

Alinhando-se a estas ideias, Bohlander e Snell (2009) descrevem a avaliação de desempenho como método importante para o plano de desenvolvimento do colaborador e para a tomada de decisões. Estes autores recomendam as avaliações feitas, no mínimo, anualmente, sendo seis meses o período ideal.

Existem na literatura métodos de avaliação por competências que foram sendo desenvolvidos ao longo do tempo, que podem ser observados no Quadro 3.

QUADRO 3 – MÉTODOS DE AVALIAÇÃO POR COMPETÊNCIA

Método	Descrição
Escala Gráfica	Avalia o desempenho considerando a quantidade e a qualidade do trabalho da pessoa, posicionando cada dimensão apreciada, em termos de abaixo, acima ou na média em relação ao grupo que desenvolve atividades semelhantes.
Escala gráfica de Qualificação	Lista características em uma escala de desempenho para cada uma. (DESSLER, 1996)
Alternância da Classificação	Classificação dos empregados do melhor ao pior, em torno de uma característica em particular. (DESSLER, 1996)
Comparação de pares	Classificação dos empregados mediante uma tabela de todos os pares possíveis para cada característica, a fim de indicar qual é o melhor empregado desse par. (DESSLER, 1996)
Escala Mista	É uma modificação do método de escala gráfica. (DESSLER, 1996)
Escolha Forçada	O avaliador escolhe, entre as opções de afirmações, as que mais se aproximam ou afastam-se das características de desempenho do avaliado. (ALLES, 2008)
Revisão da Avaliação de Atividades	Utilizada para suplementar as avaliações pelos sistemas de experiências e de escala gráfica, com a participação de representantes de Recursos Humanos em conjunto com avaliadores de determinada área para rever critérios e resultados das avaliações. (ALLES, 2008)
Incidentes Críticos	O avaliador registra, diária ou semanalmente, todos os episódios, fatos, resultados relevantes, quantificando-os e especificando-os. (ALLES, 2008)
Escala para medição do desempenho	Consiste numa série de escalas verticais, uma para cada dimensão importante para o desempenho laboral. (ALLES, 2008)
Escala de observação do comportamento	A escala é elaborada para medir a frequência com que se observa a repetição de cada um dos comportamentos. (ALLES, 2008)
Auto Avaliação	O próprio profissional indica o nível de importância das competências para o desempenho da sua função, assim como o grau em que ele domina ou expressa tais competências.

Método	Descrição
Rubrica	É uma ferramenta que oferece informações a respeito das competências que são esperadas, os indicadores ou evidências que informam como obtê-las. (CEBRIAN, RAPOSO e ACCINO, 2007)
Padrões de Desempenho	São estabelecidos padrões de desempenho por meio da definição de tarefas e metas, objetivando produtividade crescente. (BASTOS, 2007)
Sistema de Graduação	Na graduação por comparação em pares, cada um dos avaliadores é comparado com os demais. Aquele que obtiver o maior número de marcações positivas é o melhor, e assim sucessivamente. (BASTOS, 2007)
Avaliação de Potencial	Ao invés de apreciar o desempenho passado, a avaliação de potencial enfatiza o desempenho futuro, as potencialidades que facilitarão a assumir novas atribuições. (ALLES, 2008)
Avaliação 360 Graus	O mais prestigiado sistema por especialistas e mais adotado pelas empresas. Preconiza a avaliação cruzada de gerentes, pares e subordinados, até clientes. (BASTOS, 2007)
Balanced Scorecard	Desenvolvido por Kaplan e Norton em 1997, propõe-se a orientar o desempenho da organização e de seus funcionários não apenas na ótica do resultado econômico-financeiro, mas também a partir das medidas de desempenho em quatro diferentes perspectivas: financeira, clientes, processos internos, e aprendizagem e crescimento.
Avaliação por Objetivos	Consequência direta da Administração por Objetivos, possui enfoque mais objetivo, por meio da constatação do cumprimento ao não das metas pretendidas.

Fonte: Adaptado de Camargo (2013).

Zimmer *et al.* (2008) afirmam que em um contexto de globalização e de busca por maximização de resultados, ferramentas de gestão do desempenho capazes de integrar estratégia, aprendizagem, competências e indicadores quantitativos e qualitativos são desejadas. Os autores afirmam ainda que os modelos capazes de unir essas funções são o maior objetivo das empresas e que, por isso, a gestão por competências, a avaliação 360 graus e o Balanced ScoreCard são os mais selecionados pelas empresas para constituir modelos para promover, de forma efetiva, melhorias no desempenho e desenvolvimento das empresas.

Os modelos de gestão de recursos humanos encontrados nas empresas trabalham com essa preocupação de alinhar as competências individuais com as organizacionais para que a empresa possa alcançar os objetivos traçados no seu planejamento estratégico e os colaboradores sintam-se recompensados por isso. É uma relação de troca (DUTRA, 2001; FREITAS, 2003).

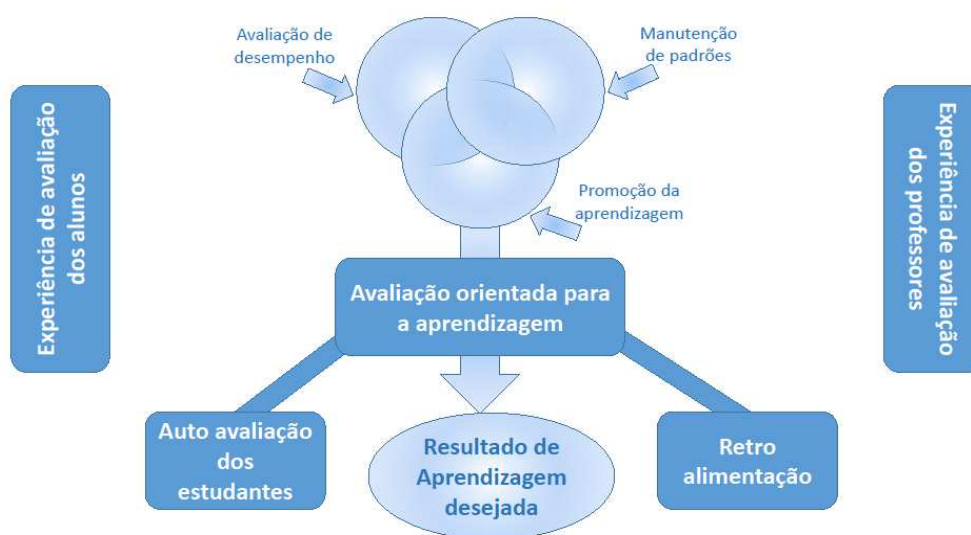
Na maior parte dos países europeus, com relação aos processos seletivos, a competência observada começa a valer mais do que os diplomas formais. Para tanto,

fazer uso de instrumentos tradicionais da gestão de pessoas perdeu importância em benefício dos instrumentos que permitem a avaliação de competências. Os métodos mais utilizados na administração pública na Europa são a “avaliação 360°” e as entrevistas de comportamento (HONDEGHEM; HORTON; SCHEEPERS, 2006).

A avaliação por competências refere-se à medição das capacidades que os indivíduos dominam e expressam. Embora na prática da sala de aula o trabalho de avaliação ainda seja dos professores, em vez de ser atribuição dos estudantes que aprendem (SAÍZ; GÓMEZ, 2010). Nos últimos anos, percebe-se a introdução de inovações em avaliação (BOUD; FALCHIKOV, 2006), destacando a participação dos alunos nesses procedimentos. Orientada por três elementos básicos (autoavaliação dos estudantes, avaliação orientada para aprendizagem e retroalimentação), a avaliação de aprendizagem por competências assume processos participativos, com uma concepção de conhecimento aberto, flexível e compartilhado.

Carless, Joughin e Liu (2006) relatam a necessidade de desenvolver tarefas de avaliação e de se promover a aprendizagem ao longo da formação do aluno. Na Figura 6, observa-se o quadro dos elementos essenciais de avaliação orientada para a aprendizagem:

Figura 6 – Elementos essenciais de avaliação orientada para a aprendizagem



Fonte: Traduzido pela Autora de Carless, Joughin e Liu (2006).

Os autores (2006) descrevem o resultado da aprendizagem desejada como objetivo da junção das avaliações dos alunos e da retroalimentação desse processo,

trazendo à luz a avaliação dos alunos e dos professores, orientadas para a aprendizagem.

Tendo como base os modelos descritos no Quadro 11, percebe-se a adequação da avaliação mediante rubrica para o universo determinado pelos alunos dos cursos de idiomas oferecidos pelo Programa Pronatec Copa Empresa. As características do Programa permitem que esse ofereça informações a respeito das competências que são esperadas e os indicadores ou evidências que podem ser adequados às competências necessárias aos profissionais do receptivo turístico, alinhando-o seus anseios aos desejados pela organização na qual se encontra.

2.2.2 Avaliação baseada em competência por rubrica

Esta subseção discute a origem, o que se entende por rubrica, características, como montar uma rubrica, modelos de rubricas e exemplos de aplicações e suas boas práticas.

2.2.2.1 Origem, conceito, construção, características, vantagens e desvantagens das rubricas

De acordo com a literatura, a origem da avaliação por rubricas aconteceu nos Estados Unidos, entre os anos 1970 e 1980, no intuito de avaliar redações. Taggart *et al.* (2001), dizem que o termo *rubrics* (rubricas) tem sua origem na palavra inglesa *rules* (regras), e são essas regras estabelecidas desde o início do processo que orientam os estudantes por quais caminhos podem/devem trilhar para a potencialização de sua aprendizagem.

Stevens e Levi (2005) conceituam rubricas como guias ou escalas de avaliação, onde os níveis são definidos progressivamente em relação ao desempenho que uma pessoa apresenta sobre um determinado assunto ou aprendizagem. As variáveis incluem critérios que qualificam progressivamente o desempenho do indivíduo. Elas podem fornecer padrões de desempenho que orientam a ação contínua e que são úteis para localizar o nível de conhecimento que um sujeito tem, além de construir uma avaliação consciente, planejada e orientada para direcionar esforços e melhores

níveis de desempenho individuais. Biagiotti (2005, p. 8) entende a rubrica como uma ferramenta para quantificação de observações qualitativas.

Cebrian, Accino e Raposo (2007) afirmam que a rubrica pode ser chamada de matriz de avaliação, porque mostra informações sobre as competências esperadas de cada indivíduo em um processo, em conjunto com evidências que informam o que é preciso fazer para alcançá-las.

Um dos maiores desafios na mudança de paradigma educacional, reside em substituir a avaliação por provas, por uma avaliação formativa, que evidencie o aprendizado e o desenvolvimento do aprendiz a partir de seus produtos e suas atitudes. (VOELCKER, 2012, p.117-118).

Esse conjunto de explicações motivam a adoção nos cursos do Pronatec, dessa matriz.

Depresbiteris (2001) comenta que a avaliação dos alunos em uma abordagem por competências deve ser baseada em critérios, sendo que os critérios devem estar relacionados com os saberes (conhecimentos), saber fazer (habilidades) e saber ser (atitudes). Dessa forma, na definição dos critérios, considera-se que a competência é a capacidade de se mobilizar e articular conjuntamente conhecimentos práticos e teóricos, habilidades e valores.

Tem-se como características fundamentais para elaboração de rubricas:

facilidade – com as rubricas torna-se fácil avaliar trabalhos complexos;
objetividade – pelas rubricas se consegue avaliar de uma forma objetiva, acabando com toda aquela aura de subjetividade que os professores gostam de imprimir à avaliação;
granularidade – a rubrica deve possuir a granularidade adequada, pois se for fina, ou seja, se possuir a quantidade de níveis adequada, sempre ajuda na hora de determinar um grau;
gradativa – elas são explicitações graduais de desempenho que se espera de um estudante em relação a uma tarefa individual, em grupo, ou em relação a um curso como um todo;
transparência – as rubricas conseguem tornar o processo de avaliação tão transparente a ponto de permitir ao estudante o controle do seu aprendizado;
herança – a rubrica deve herdar as características da avaliação escolhida. Por exemplo, se o método de avaliação usado faz com que o estudante seja um mero repetidor de informações, a rubrica estará apenas ajudando a avaliar esses aspectos estabelecidos pelo método de avaliação escolhido. (LUDKE, 2003, p. 74).

Isso aponta para a verificação também de itens subjetivos, relacionados ao “saber ser”, como a capacidade do aluno em absorver uma informação, o que remete ao uso de rubricas no processo avaliativo, explicitado em Roque *et al.* (2004).

No campo da educação, Ludke (2003) considera que

as rubricas partem de critérios estabelecidos especificamente para cada curso, programa ou tarefa a ser executada pelos estudantes e estes eram avaliados em relação a esses critérios. (Ludke, 2003, p. 74).

Quando se refere ao termo rubrica, sabe-se que sua utilização no Brasil ainda se apresenta muito restrita, embora em países do chamado “Primeiro Mundo” já seja de utilização constante. Desde a década de 1980, tem havido um crescente interesse nesse modelo de avaliação (BIAGIOTTI, 2005).

Biagiotti (2005) e Rowe (2009 *apud* FERREIRA; SILVA, 2010) apontaram vantagens da utilização das rubricas, comparadas no Quadro 4:

QUADRO 4 – VANTAGENS DAS RUBRICAS

Biagiotti (2005)	Rowe (2009)
a. tornar o processo de dar notas mais eficientes; b. de uma forma mais precisa, justa e confiável; c. de permitir que os processos de avaliação sejam mais uniformes e padronizados, mesmo se aplicados por professores diferentes; d. de permitir aos alunos avaliar os seus próprios trabalhos antes de entregá-los ao professor; e. de permitir que os alunos entendam melhor a nota que lhe está sendo atribuída; e f. de melhorar o desempenho dos alunos, uma vez que estes passam a saber onde devem focar seus esforços.	a. Focalizar a instrução do professor; b. Melhorar o desempenho do estudante, favorecendo as expectativas, mostrando para os estudantes como satisfazê-las; c. Ajudar ao professor a divulgar para estudantes e para os pais uma avaliação mais objetiva e consistente; d. Tornar os estudantes juízes mais pensativos visando a qualidade do próprio trabalho; e. Permitir aos professores acomodar classes heterogêneas; f. Reduzir a quantia de professores no que tange a avaliação do trabalho do estudante; e g. Proporcionar para os estudantes uma avaliação mais informativa.

Fonte: Adaptado de Biagiotti (2005) e Rowe (2009 *apud* FERREIRA; SILVA, 2010).

As rubricas podem ser utilizadas como ferramentas para promover o diálogo e a socialização por permitir que os alunos e professores façam a interpretação das atividades a serem realizadas e falem uma linguagem comum. Possibilita que os processos sejam ativados com socialização, na medida em que os alunos estão envolvidos na realização de atividades profissionais buscando participar de tal forma que, com essa inserção, estarão assimilando e reconstruindo códigos, critérios de legitimidade do trabalho profissional, valores e ética profissional. Além disso, os critérios de desempenho adotados na solução de uma atividade podem incentivar os alunos a refletir sobre a continuidade do seu próprio desempenho (FLORES; ARCEO; HERNÁNDEZ, 2010). Biagiotti (2005) recomenda a avaliação por meio de rubrica pelo fato dos alunos qualificados necessitarem de muito mais agilidade na busca e obtenção de informações. No entanto, discute ainda as desvantagens de seu uso, tais como:

- a. o tempo consumido e a complexidade do seu desenvolvimento para que se tenha uma rubrica que seja capaz de retratar o que se deseja;
- b. a linguagem a ser utilizada de modo que seja clara para todos os alunos;
- c. a dificuldade do estabelecimento de critérios que definem o desempenho; e
- d. a necessidade constante de revisões antes de reaplicações.

Camargo (2013) escreve que mesmo existindo softwares específicos para a elaboração e a aplicação das rubricas, e sendo essas mais interativas e permitindo a visualização do próprio desempenho das competências, a maioria das aplicações ainda é feita em papel. A autora afirma ainda que:

As rubricas podem também ser orientadas para a realização de tarefas ou objetivos concretos, razão pela qual seria razoável dizer que através da contextualização dos métodos avaliativos do Quadro 4, baseados em resultado e da auto avaliação, com exceção do balanced scorecard, a rubrica pode fornecer uma junção de todos eles numa única ferramenta. [...] A avaliação mediante a rubrica situa-se dentro da concepção da avaliação formativa onde os alunos alcançam as competências num processo de “autoaprendizagem ao longo da vida”. Cabe trazer aplicações e casos de uso da rubrica. (CAMARGO, 2013. p. 46).

Como definição básica do que se entende por rubrica, considera-se uma ferramenta de avaliação com base em uma escala quantitativa e/ou em critérios

predefinidos qualitativos associados, que medem as ações dos alunos mediante aspectos da tarefa ou atividade a ser avaliada (GORDILLO; RODRIGUEZ, 2010) e descrevem diferentes níveis de qualidade no trabalho e/ou no esforço dos alunos (ANDRADE, 2000; MOSKAL, 2005). O modelo pode ser entendido como uma tentativa de eliminar qualquer indício de subjetividade na avaliação qualitativa de estudantes (REDDY, 2011). Por essa razão, o estudo da validade e da confiabilidade pode oferecer uma abordagem considerada útil, válida e confiável para avaliar competências no contexto do ensino.

Alguns aspectos devem ser considerados toda vez que os instrumentos são usados para coletar informações sobre alunos (CIZEK, 2009), que neste instrumento de avaliação serão: a compreensão oral, leitura, escrita e fala em língua estrangeira.

A avaliação de competências tornou-se um desafio para as instituições de ensino. Esta avaliação, idealmente, seria relevante para os possíveis processos de ensino-aprendizagem, em busca de modelos que enfoquem o desenvolvimento de capacidades abertas e adaptáveis dos alunos para as suas futuras carreiras. Isso implica em uma mudança de cultura na avaliação: onde se avalia os indivíduos não só pelos seus conhecimentos, mas também por habilidades e atitudes nos cenários em que estão inseridos, mais perto do nível profissional, mostrando a criatividade, a reflexão e julgamento.

Del Pozo Flórez descreve as etapas de criação de uma rubrica:

Os nove passos para a criação de uma rubrica ou rubrica são:
Determinar que aprendizagem deve ser medida;
Determinar o tipo de rubrica: holística ou analítica;
Decidir níveis de avaliação para cada um dos critérios;
Descrever os níveis de desempenho específicos;
Construir uma tabela que contenha os aspectos a serem avaliados;
Verificar se o instrumento é útil para medir aspectos para os quais foi projetado;
Imediatamente após o desempenho do aluno deve ser atribuído um nível adequado de aprendizagem;
Solicitar aos alunos que avaliem seu próprio desempenho com a rubrica;
Confrontar as avaliações de alunos e professor, tentando chegar a um acordo entre os pontos fortes e fracos do aluno. (DEL POZO FLÓREZ, 2012. p. 63-64).

Porto (2005) acrescenta que as rubricas possibilitam a padronização para as tarefas ou competências que se pretende avaliar, descrevendo níveis de desempenho na realização de tarefas específicas.

2.2.2.2 Aplicações e exemplos de boas práticas da avaliação mediada por rubrica

Jönsson e Svingby (2007) afirmam que os professores começam a assimilar o conceito de rubrica como um instrumento de avaliação adicionando-a ao processo de ensino-aprendizagem, carecendo ainda de mais uso para se tornar uma parte integrante do vocabulário profissional. Estudos trazem que as mudanças oriundas da inserção da tecnologia requerem outras formas de avaliação metodológica de aprendizagem nas escolas. Tanto estudantes como professores observam uma dinâmica em que a avaliação da aprendizagem é real e que requer o uso de instrumentos que de fato avaliem a aprendizagem realmente alcançada pelos alunos (CARLESS, 2003; 2007).

Desde os anos 1980, estudos sobre a utilização de rubricas na avaliação da aprendizagem no ensino que determinam que seu objetivo não é somente a quantificação ou qualificação, mas a verificação da confiabilidade e validade do instrumento de avaliação. Assim, desde que Jönsson e Svingby (2007) publicaram em seus trabalhos análises sobre a validade e a confiabilidade da rubrica, outras experiências relacionadas com a mesma questão ocorreram mais tarde (REDDY, 2011; REDDY; ANDRADE, 2010; KERBY; ROMINE, 2009; REZAEI; LOVORN, 2010; STELLMACK *et al.*, 2009; CIZEK, 2009; BESSELL *et al.* 2008). Em seus estudos, os autores realizaram uma revisão da literatura existente até o ano de 2011, onde observaram evidências da validade e confiabilidade desse instrumento de avaliação.

A maioria desses trabalhos se concentra no cenário educacional internacional, embora nos últimos anos já se sabe da frequência maior de trabalhos e estudos desse tema na Espanha.

Torres e Reyes (2011) mostram resultados positivos obtidos sobre a demonstração de habilidades usando a rubrica como instrumento de avaliação, o que foi um fator importante para a captação e a assimilação desse conceito de avaliação de aprendizagem. Estudos como o de Torres e Reyes (2011) também indicam experiências positivas sobre o tema, para provar evidências favoráveis à

demonstração das competências dos indivíduos, como descrevem e fazem entender que, em tais contextos, deve-se levar em consideração a avaliação como ponto de partida para a melhoria da aprendizagem dos alunos, que devem estar em constante crescimento profissional.

Assim, diz-se que o ponto crítico na construção de rubricas orientadas à avaliação de competências no ensino profissional encontra-se na seleção de situações altamente relevantes para o trabalho profissional (competências), o que implica em criar oportunidades de sinergia entre o currículo e a prática profissional (DEL POZO FLÓREZ, 2012).

Os cabeçalhos descritivos das competências que naquele momento estão sendo avaliadas podem atuar como instrumentos eficazes para elucidar a mudança de cultura no processo ensino-aprendizagem-avaliação (MULLER, 2010). Essa afirmação significa que a construção de rubricas no ensino profissional deve basear-se na seleção de situações de aprendizagem significativas para o profissional que irá se desdobrar para que possam implantar gradualmente o seu conhecimento e resolver vários problemas do dia a dia.

Ressalta-se que as competências descritas nos cabeçalhos das rubricas impactam sobre o trinômio ensino-aprendizagem-avaliação. Para o ensino, oferecer orientação aos professores sobre os aspectos relevantes das atividades, bem como os diferentes níveis de eficácia a alcançar. Isso de modo que os professores possam fornecer suporte personalizado às necessidades dos alunos e, segundo mecanismos de *design*, para atingir competências que transitam por níveis diferentes de desempenho com o objetivo de alcançar os níveis mais altos (FLORES; HERNANDEZ, 2012).

O sentido da avaliação é compreender o que se passa na interação entre o ensino e a aprendizagem para uma intervenção consciente e melhorada do professor, refazendo o seu planejamento e o seu ensino e para que o aprendente tome consciência também de sua trajetória de aprendizagem e possa criar suas próprias estratégias de aprendizagem. Nesse ponto de vista, a produção do estudante, inclusive o erro, é compreendido como uma fonte riquíssima de conhecimento da dinâmica da qualidade e do trabalho pedagógico e do caminho de aprendizagem discente. Mapear a reação do aprendente à intervenção docente é a razão de ser do processo avaliativo em sala de aula. Esse mapeamento tem como fim possibilitar uma diversificação didática sintonizada e proximal das necessidades do educando. (SILVA, 2002, p. 60).

Para a aprendizagem, rubricas podem esclarecer as dimensões que compõem uma situação ou atividade a ser resolvida, permitir que os alunos direcionem seus esforços para a obtenção de níveis mais altos, e desenvolver metas cognitivas e processos de auto regulação, na medida em que os alunos assumem uma postura crítica em relação à avaliação do seu próprio progresso.

Existem dois tipos tradicionais de rubricas: as chamadas rubricas holísticas e analíticas. A rubrica holística (Quadro 5) conduz o professor no processo global ou produto como um todo, sem a julgar as competências ou critérios separadamente (NITKO, 2001).

QUADRO 5 – RUBRICA HOLÍSTICA

Graus de domínio	
Grau 0	Não demonstra domínio
Grau 1	O domínio do conhecimento ou prática avaliada é fraco; isso se reflete na dúvida, erros ou dificuldades no conhecimento ou na realização da prática.
Grau 2	O conhecimento ainda é duvidoso e a prática resulta em uma execução pouco hábil e ágil
Grau 3	O conhecimento e a prática são adquiridos confortavelmente, demonstram fluidez
Grau 4	Domina perfeitamente o conhecimento e pratica automaticamente

Fonte: Traduzido pela Autora de Del Pozo Flórez (2012)

Ao contrário disso, na rubrica analítica, as pontuações do professor são separadas por categorias ou competências específicas, analisando cada uma individualmente em primeiro lugar e, em seguida, tabulando as pontuações individuais para obter um escore total e um posicionamento do indivíduo (MOSKAL, 2000; NITKO, 2001).

São exemplos de rubricas analíticas as frações dos modelos elaborados por Camargo (2013), Freitas et al. (2012), Ferreira e Silva (2010) e Martinez-Rojas (2008) respectivamente descritas nos Quadros 6, 7, 8 e 9.

QUADRO 6 – RUBRICA ELABORADA PARA MAPEAMENTO DE COMPETÊNCIAS

RÚBRICA					
Critério	Indicadores				Valor
TEMPO DE EXECUÇÃO					
Entrega de trabalhos com qualidade no prazo necessário	A entrega não ocorreu	A entrega ocorreu no prazo necessário, porém sem qualidade	A entrega ocorreu com qualidade, e dentro do prazo necessário	A entrega ocorreu no prazo necessário e com alta qualidade	/40
	5	10	25	40	
RESILIÊNCIA					
O nível de produtividade é mantido em situações de pressão com ponderação e equilíbrio emocional	Não manteve o nível de produtividade quando pressionado	Manteve o nível de produtividade, porém sem ponderação e equilíbrio emocional	Manteve o nível de produtividade em situação de pressão com ponderação e equilíbrio emocional	O nível de produtividade foi superado com total ponderação e equilíbrio emocional	/30
	6	9	15	30	

Fonte: Camargo (2013).

O modelo de Camargo (2013) avaliou as competências individuais mapeadas para os colaboradores das Unidades do Sesi e Senai de Curitiba e Região Metropolitana e relaciona as competências organizacionais e as individuais dos trabalhadores das unidades estudadas.

QUADRO 7 – RUBRICA ELABORADA PARA MEDIÇÃO DE APRENDIZAGEM SOBRE TECNOLOGIA APLICADA À EDUCAÇÃO

Critérios		Indicadores			Valor
Atividades teóricas - Seminários					
Competencia para identificar problemas orientados a aprendizagem em cursos	Não demonstra compreensão do problema no curso	Identifica parcialmente o problema e necessita ajuda complementar	Mostra domínio e reúne material que identifica os problemas apresentados	Tem total domínio da situação com proposta adequadas ao problema e orientado a aprendizagem existentes em cursos	
	0	3,33	6,67	10	
Entender sobre os recursos e informações disponíveis aplicáveis para inovar na educação	Utiliza mal os recursos e as informações são imprecisas.	Sabe utilizar os recursos mas não consegue aplicar as informações de forma coerente	Utiliza bem todos os recursos e informações, repetindo modelos tradicionais	Sabe utilizar recursos e informações de forma criativa e inovadora	
	0	3,33	6,67	10	
Participação Individual					
Apresenta uma visão que possibilita aceitar o desafio de desenvolver um projeto baseado em TIC	Não manifesta interesse em utilizar a TIC na educação	Manifesta interesse no uso da TIC, mas não se sente desafiado a desenvolver projetos	Demonstra ter domínio sobre a teoria e sabe os procedimentos para desenvolver projetos	Rapidez na proposta e no desenvolvimento de projetos baseados em TIC	
	0	3,33	6,67	10	
Elabora Perguntas que permite avaliar seu estímulo ao aprendizdo	Não interage sobre o tema - apático	Faz poucos questionamentos e na sua maioria mal elaborados	Tem questionamentos importantes que permite esclarecimento do tema	Perguntas craitivas e intervenções estimuladoras para aprendizdo do grupo	
	0	3,33	6,67	10	

Fonte: Freitas *et al.* (2012).

O modelo de Freitas *et al.* (2012) propôs avaliar as competências dos alunos em disciplinas à distância nos cursos de graduação em Gestão da Informação da UFPR, propondo uma possível flexibilização para esta modalidade de ensino na grade curricular.

QUADRO 8 – RUBRICA ELABORADA PARA AVALIAÇÃO DE UM WEB FÓRUM

CATEGORIA : INTERATIVIDADE				
Indicadores	Excelente - 4	Boa - 3	Satisfatória- 2	Insatisfatória – 1
Participação no Fórum quanto a quantidade das postagens	Fez substantivas contribuições para o grupo, frequentemente escrevendo de uma maneira genuína, igual ou superior a quatro vezes por semana.	Fez substantivas contribuições para o grupo, escrevendo de uma maneira genuína, igual ou superior a duas vezes por semana.	Fez algumas contribuições raramente colaborando com o grupo, escrevendo no mínimo uma vez por semana.	Não fez contribuições para o grupo, sendo sua participação irrelevante., ou seja, participou com uma única mensagem durante o período da atividade.
Originalidade da participação	Enriqueceu sua participação com várias leituras e outros materiais de apoio como embasamento.	Enriqueceu sua participação com algumas leituras e outros materiais de apoio como embasamento.	Enriqueceu sua participação com pouca leitura, usando somente os materiais de apoio como embasamento.	Não enriqueceu sua participação com leituras e outros materiais de apoio para embasamento.

Fonte: Ferreira e Silva (2010).

O modelo de Ferreira e Silva (2010) foi proposto para avaliação de um Fórum de Discussão lançado em um Ambiente Virtual de Aprendizagem de uma universidade privada, especificamente no curso de graduação em Ciências Biológicas, na disciplina Dinâmica da Aprendizagem.

QUADRO 9 – RUBRICA ELABORADA PARA AVALIAÇÃO ANALÍTICA DOS PARQUES NATURAIS DA COLÔMBIA

CATEGORY	Excelente	Bueno	Satisfactorio	Requiere mejoras
Ortografía y Revisión	No quedan errores ortográficos después de que otra persona además del mecanógrafo lee y corrige la presentación.	No queda más que 1 error ortográfico después de que otra persona además del mecanógrafo lee y corrige la presentación.	No quedan más que 3 errores ortográficos después de que otra persona además del mecanógrafo lee y corrige la presentación.	Quedan varios errores de ortografía en la presentación.
Agumentación	La presentación impacta, es convincente e	La presentación es convincente e invita a la	La presentación es convincente pero no invita a	La presentación no es

	invita a la acción de los asistentes.	acción de los asistentes.	la acción de los asistentes.	convinciente ni invita a la acción de los asistentes.
Escritura-Gramática	No hay errores gramaticales en la presentación.	No hay errores gramaticales en la presentación después de la revisión por parte de un adulto.	Hay 1-2 errores gramaticales en la presentación aún después de la revisión por parte de un adulto.	Hay varios errores gramaticales en la presentación aún después de la revisión por parte de un adulto.

Fonte: Martínez-Rojas (2008).

O modelo de Martínez-Rojas (2008) foi utilizado como exemplo para ensinar no artigo a construção de uma rubrica. Esse modelo foi construído anteriormente para avaliação de parques naturais na Colômbia.

Zarzueta e Herrera (2008) afirmam em relação às rubricas de avaliação, que deve-se promover uma mudança de cultura na avaliação, pois essa não é mais surpresa para os alunos e torna explícitos os critérios de avaliação, fornecendo ambos os resultados de ambas as conquistas qualitativas (relevante para avaliação formativa) e quantitativos (que também pode ser utilizado para avaliação somativa).

2.2.2.3 Avaliação da competência em idiomas mediada por rubrica

Finalmente, os argumentos dos autores conduzem à adoção desse modelo de avaliação nos cursos do Pronatec Copa FIFA 2014. Para tanto, os estudos sobre tema levam a necessidade de construir a rubrica com seus critérios e evidencias a partir de pesquisas sobre as certificadoras internacionais.

Arias, Maturana e Restrepo (2012) determinam que devem-se construir rubricas para o ensino e aprendizagem de línguas estrangeiras, orientadas para as competências necessárias para o seu uso profissional ou acadêmico (neste caso, profissional) conforme especificado acima, focando a atenção na seleção de situações de aprendizagem para o profissional, neste caso, de turismo receptivo.

A seleção dessas situações deve ter os seguintes atributos:

- a) sejam relevantes para o campo profissional e social. Isso significa mapear as atividades e situações onde o profissional pode atuar destacando as mais significativas;
- b) representem um desafio para os alunos propondo a integração do conhecimento com as suas atividades diárias. Atividades simples ou situações de rotina, habilidades de aprendizagem são situações ou atividades de desafio, quando se permite que os alunos integrem o conhecimento e alcancem a habilidade/competência para resolver a atividade proposta com criatividade e colaboração. Como uma analogia, as rubricas podem atuar como bússolas para navegar e chegar a um porto, mas o *iceberg*, as tempestades, os caminhos sinuosos terão de ser resolvidos pelos alunos com a orientação do professor.

Nesta dissertação analisou-se o papel da avaliação de competências por rubricas, destacando a importância de criar situações de ensino e aprendizagem que tenham os seguintes atributos: que sejam relevantes para o campo profissional e social, representando um desafio onde os alunos conseguem integrar o conhecimento, promover o diálogo, a colaboração e a reflexão do trabalho profissional contínua. Por fim, descreve-se a experiência na elaboração de uma rubrica que é baseada em competências sobre o domínio de línguas estrangeiras, cujo foco principal foi a capacidade de avaliar competências relevantes para o trabalho profissional na área do turismo receptivo.

3 INFORMAÇÃO E QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL NO TURISMO

A Sociedade do Século XXI, denominada como “sociedade da informação e do conhecimento” (BURNHAM, 2000) espera dos governantes o desenvolvimento de ações de melhoria da qualidade de vida das pessoas proporcionando bem estar em todos os setores existentes. Para tanto, exige e requer informações atualizadas e verídicas dos órgãos governamentais. Aquino (2001) complementa que o advento das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs), no seu tempo e espaço, a partir da propulsão da tecnologia, dinamizou a vida do cidadão em sua comunidade. Esse avanço tecnológico abre caminho para outras formas de relacionamento entre as pessoas, permitindo que naveguem e viagem em espaços virtuais para depois deslocarem por espaços reais.

A informação é reunida nesses espaços e, em especial, disseminada pela Internet, assume importante papel no desenvolvimento do turismo local, uma vez que estrategicamente permite aos moradores conscientizarem-se do valor do conhecimento e preservação do patrimônio histórico, natural e cultural, tendo-o como referência de vida e lazer (CARMO, 2006).

Cabe o destaque que para o turismo a informação é um importante insumo e, nesse contexto, atua diretamente nas ações de venda de serviço. Sabe-se que prever uma percepção sobre os consumidores e os seus comportamentos de compra não é tarefa simples, uma vez que são muitos os fatores que os condicionam, tanto internos como externos (KOTLER, 2005). Corroborando com essa ideia, Solomon (2002) diz que o estudo do comportamento do consumidor não se faz somente no momento da compra e consumo, é um processo contínuo que se inicia com a conscientização de uma necessidade por satisfazer e finaliza com a avaliação do produto ou serviço, depois de consumido. Sendo assim, há que se compreender tudo o que influencia o consumidor como informação antes, durante e depois da compra.

O processo de relacionamento com o turista objetiva constante aperfeiçoamento do fluxo de informações, assim como da melhoria contínua da comunicação. As necessidades dos turistas precisam ser atendidas de forma ágil, confiável e eficiente, pois estes fatores estão diretamente relacionados à autenticidade das informações relevantes, ou seja, as reais necessidades do indivíduo (ANJOS; ANJOS; SILVA JUNIOR, 2008).

Diante desse fato, essa pesquisa busca trazer dados das ações governamentais relacionadas à promoção e à melhoria no atendimento ao turista que visita o país durante a Copa 2014. Discute como o turista faz uso da informação na busca de atender suas necessidades quando visita um local e reflete sobre a qualificação profissional oferecida às empresas pelo governo, em específico, na formação de idiomas.

3.1 AÇÕES GOVERNAMENTAIS – COPA DE 2014

Em pesquisa no Portal da Transparência do Governo Federal encontram-se dados de que em outubro de 2007, quando o Brasil foi eleito sede da Copa do Mundo 2014, iniciou-se o processo de preparação de hotéis, estádios, ou seja, a infraestrutura e serviços necessários para os muitos turistas que irão passar pelo Brasil durante o mês da Copa. Existe a expectativa de se obter investimentos na ordem de 14,54 bilhões de reais para investir em infraestrutura (BRASIL, 2013b).

Estão previstos pelo Governo Federal Brasileiro, segundo dados do Portal da Transparência, investimentos de mais de 2 bilhões de reais em ações de segurança pública em regiões que receberão os turistas, quase 27 milhões de reais em preparação de voluntários para a Copa do Mundo de 2014 e mais de 370 milhões de reais em obras para operações de telecomunicações, que devem facilitar o envio e o recebimento de dados dos turistas e da imprensa mundial (BRASIL, 2013b).

Desde 2011, o Ministério do Turismo tem promovido ações de melhoria do atendimento ao turista. Por meio dos cursos do Pronatec Turismo, entidades oferecem cursos para a formação de *bartenders* e garçons. Ofertam ainda cursos de idiomas para cobradores e motoristas de transporte coletivo e outros profissionais do setor, como taxistas, agentes de turismo, policiais civis e militares, guardas municipais e corpo de bombeiros, com o objetivo de capacitar o trabalhador brasileiro para receber bem o visitante. Todas as ações visam investir na qualificação e fortalecer a imagem do Brasil como destino turístico. O Pronatec Turismo teve 125 mil matriculados nos anos de 2012 e 2013, com profissionais das áreas relacionadas ao receptivo turístico sendo capacitados para a Copa do Mundo 2014 (BRASIL, 2013e).

Para a Copa do Mundo de 2014 este assunto tem sido tratado com relevância. Em especial, no ano da Copa têm ocorrido reuniões com representantes do Governo

Federal, Governos dos Estados, Prefeituras e Comitês Organizadores Locais das cidades sede de jogos para detalhar ações e integrar planos operacionais para diferentes áreas, consideradas essenciais para o sucesso desse evento. Nessas reuniões de planejamento, transporte, telecomunicações, energia, segurança, aeroportos, acomodações e receptivo turístico, saúde e vigilância sanitária, meio ambiente e voluntariado foram alguns dos principais temas abordados, de forma conjunta, pelos profissionais técnicos envolvidos. A exemplo do que ocorreu nas seis sedes da Copa das Confederações, no ano de 2013, a integração e o compartilhamento de informações entre todos os níveis de governo é considerado fundamental para repetir o sucesso da organização em todas as 12 cidades da Copa do Mundo (BRASIL, 2013a).

Atitudes e informações devem ser bem trabalhadas para que um único escorregão não arruíne a percepção do lugar como ponto turístico. Para isso é preciso que a população local esteja consciente do potencial do município e da necessidade de se preservar seus bens públicos e privados (CARMO, 2006, p. 67).

Nesse conjunto de ações tem-se o Plano Nacional de Turismo (PNT) que apresenta como meta para este período fomentar, regular e qualificar os serviços turísticos, especificamente capacitar e qualificar profissionais e gestores do setor de turismo.

Qualificação dos profissionais e gestores turísticos, por meio de ações relacionadas ao desenvolvimento de metodologias, conteúdos, ferramentas tecnológicas e pedagógicas para o aprimoramento e atualização das competências profissionais e do fomento à oferta de cursos de aperfeiçoamento em diferentes áreas do conhecimento. A ação prevê ainda o incentivo à formação de mão de obra para o primeiro emprego no setor, por meio da articulação com instituições públicas, em particular o Ministério da Educação e o Ministério do Trabalho e Emprego, de acordo com a demanda do mercado de trabalho do turismo.

Finalidade: melhorar a qualidade dos serviços prestados ao turista e aumentar a empregabilidade e a competência dos profissionais por meio da qualificação. (BRASIL, 2013d, p. 89).

Apesar do Plano Nacional de Turismo (PNT 2013 – 2016) não contemplar especificamente a questão do idioma estrangeiro, diz que

O Brasil tem se destacado no contexto internacional dada a vitalidade da sua economia, a estabilidade democrática e sua atuação em foros multilaterais, sobretudo com os países em desenvolvimento. A realização da Copa do Mundo de Futebol FIFA em 2014 e a realização dos Jogos Olímpicos no Rio de Janeiro em 2016, de par com outros grandes eventos esportivos, culturais, empresariais e políticos, ampliam a projeção da imagem do país junto aos investidores internacionais e às demais nações. Aliado a estes fatores, o crescimento sustentado da economia coloca o país em condições de traçar um programa de investimentos para o turismo que promova o setor a um patamar de destaque no cenário internacional. (BRASIL, 2013d, p. 12).

Leite (2012) em estudo sobre o perfil do guia de turismo de Santa Catarina relata o crescimento da atividade turística no estado. Ressalta que cresce proporcionalmente ao volume de eventos internacionais do país. Fato que aumenta o volume de trabalho e tende a consolidar o profissional guia de turismo como uma realidade. Isso se faz verdade também nas capitais sedes dos jogos da Copa do Mundo, que devem atentar para a necessidade dessa preparação. Essa constatação aliada à perspectiva da Copa 2014 requer estimular a formação de profissionais para atuarem no turismo. Ressaltando ainda o valor da informação nessa atividade.

3.2 TURISMO E INFORMAÇÃO

Na atividade turística, a informação é transitada em toda cadeia de valor dessa atividade, pois os turistas precisam de informações sobre os pacotes, operadores e, principalmente, sobre os destinos turísticos e os processos da cadeia de relacionamento dos serviços, o que gera fluxos de informação. Esse processo, estimulado pelos gerentes das empresas, faz com que também a gestão da informação faça parte da cultura organizacional das empresas, visando medir os resultados dos processos para um constante o *feedback* (ANJOS; ANJOS; SILVA JUNIOR, 2008).

O turismo se tornou uma das áreas mais atraentes de negócio nos últimos 25 anos. O *World Travel & Tourism Council*, uma espécie de Organização Mundial do Turismo em versão privada, fundada em 1990 com o objetivo de mostrar aos governos a importância do setor de viagem para a economia, divulgou em março de 2012, uma pesquisa de Impacto Econômico de Viagens e Turismo (BRASIL, 2013d).

De acordo com o documento, o turismo mundial seria responsável por mais de cem milhões de empregos e dois trilhões de dólares de impacto econômico direto em 2012 e traz o Brasil em 6º lugar no ranking mundial de impacto do turismo em termos absolutos: geração de empregos diretos e indiretos; investimentos públicos e privados, geração de divisas e impacto direto e indireto no Produto Interno Bruto (PIB) nacional. Isso se reflete no aumento do número de instituições de ensino em turismo em toda a América Latina e o mundo.

Desde a criação do primeiro curso superior em turismo no Brasil, em 1971 em São Paulo, o processo de expansão da oferta de cursos vem se intensificando, pois no Brasil existiam apenas 33 cursos em 1994 e, após a modificação na legislação, em 1998, esse número passou a 284 cursos em 2000 e a mais de mil cursos em 2010. (MOTA; ANJOS, 2012, p. 54).

Além dos profissionais turismólogos, profissionais de outras áreas também se beneficiam desse crescimento por estarem intimamente ligados ao turismo. Dentre eles, os profissionais operacionais como recepcionistas de hotéis, operadores de turismo, agentes de viagens, profissionais da área de alimentação como garçons, *hostess*, *maitres*, *sommeliers* etc (BRASIL, 2013c).

Sobre esses profissionais, Mello e Pimentel (2010) afirmam que o mercado está pronto para absorver profissionais bem qualificados, com requisitos abrangentes, principalmente, naquelas funções atreladas diretamente ao receptivo turístico. Esses autores reforçam ainda a necessidade de se pensar a influência sobre a socialização e assimilação de conhecimentos, assuntos intimamente ligados à informação.

Ao analisar comparativamente as competências adquiridas pelos trabalhadores, gerentes e funcionários, pode-se perceber que enquanto o primeiro grupo adquiriu competências relacionadas a conhecimentos (saber o que fazer e porque fazer) e habilidades (saber como fazer), o segundo grupo (o dos funcionários) adquiriu predominantemente habilidades técnicas e atitudes. Mesmo no ponto comum entre os dois grupos (aquisição de habilidades técnicas), os conhecimentos são diferenciados, uma vez que o grupo dos gestores adquiriam conhecimentos técnicos relacionados ao exercício de atividades abstratas e de maior complexidade, enquanto que o conhecimento técnico assimilado pelos funcionários referiu-se a formas de fazer atividades rotineiras de manutenção do hotel. Diante das considerações feitas neste estudo, foi possível concluir que as competências do tipo, saber falar outros idiomas e ter um curso técnico específico para determinado cargo são as mais requeridas pelo setor

hoteleiro. Já o modo como os trabalhadores adquirem essas competências está essencialmente ligadas ao ambiente de trabalho, o que implica a necessidade de se pensar a influência desse espaço sobre a socialização e assimilação de conhecimentos por parte dos trabalhadores, bem como se repensar como está ocorrendo a formação deste tipo de profissional e sua relação com a prática. (MELLO; PIMENTEL, 2010, p.13).

Estudantes e profissionais da área necessitam de informações constantes para reservas, transportes, destinos e assim por diante. Para esses profissionais a comunicação em língua estrangeira é especialmente importante para lidar com as necessidades dos clientes internacionais (LESLIE; RUSSELL; GOVAN, 2004; LESLIE; RUSSELL; FORBES, 2002; SEONG, 2001; PETZOLD; BERNIS, 2000).

Um estudo feito por Silva (2010) afirma que o inglês é o idioma mais utilizado no planeta e, sendo “universal”, é fator relevante para o crescimento pessoal e, sobretudo, para os profissionais que se inserem no mercado de trabalho com um diferencial, especialmente no turismo.

A comunicação profissional e a informação, em qualquer idioma, podem ser transferidas por diferentes meios: correspondência impressa, e-mails e telefonemas, chat, videoconferência. Porém a comunicação face a face ainda é preferida quando ocorre uma negociação ou se existe necessidade de mais informações para tomada de decisão. Normalmente, as interações orais em viagens e turismo são encontrados tanto em reuniões profissionais, negociações e apresentações quanto na troca de informações e reservas face a face com os clientes. As pesquisas realizadas pela EMBRATUR já em 1997 apontavam que a informação turística influenciava já naquela época, na insatisfação dos turistas estrangeiros, com 13,3% dos pesquisados relatando este fator (BRASIL, 2013a).

A informação tem sua importância no turismo, uma vez que informações precisas, confiáveis e relevantes são fundamentais no auxílio aos turistas na hora de fazer uma escolha apropriada (ANJOS; ANJOS; SILVA JUNIOR, 2008).

Nas empresas de receptivo turístico, em geral, percebe-se a necessidade de compreender as expectativas e necessidades dos turistas. Cada vez mais personalizações nos serviços estão sendo exigidas pelos mesmos, que estão buscando novas experiências e reduzindo a utilização dos pacotes de viagens padronizados pelas agências de turismo. A gestão da informação vem ao encontro desses anseios de maneira direta, aumentando agilidade das operações dos hotéis,

por meio de um contato direto com o turista (LAUDON; LAUDON, 1999; MENDES FILHO; RAMOS, 2001).

As mudanças pelas quais passam as empresas do receptivo turístico fazem com que estas se atentem para a relevância da reestruturação de seus processos e a inovação da gestão estratégica da informação. As grandes redes hoteleiras disponibilizam cada vez mais recursos financeiros para desenvolver e aperfeiçoar sistemas de informação (O'CONNOR, 2001).

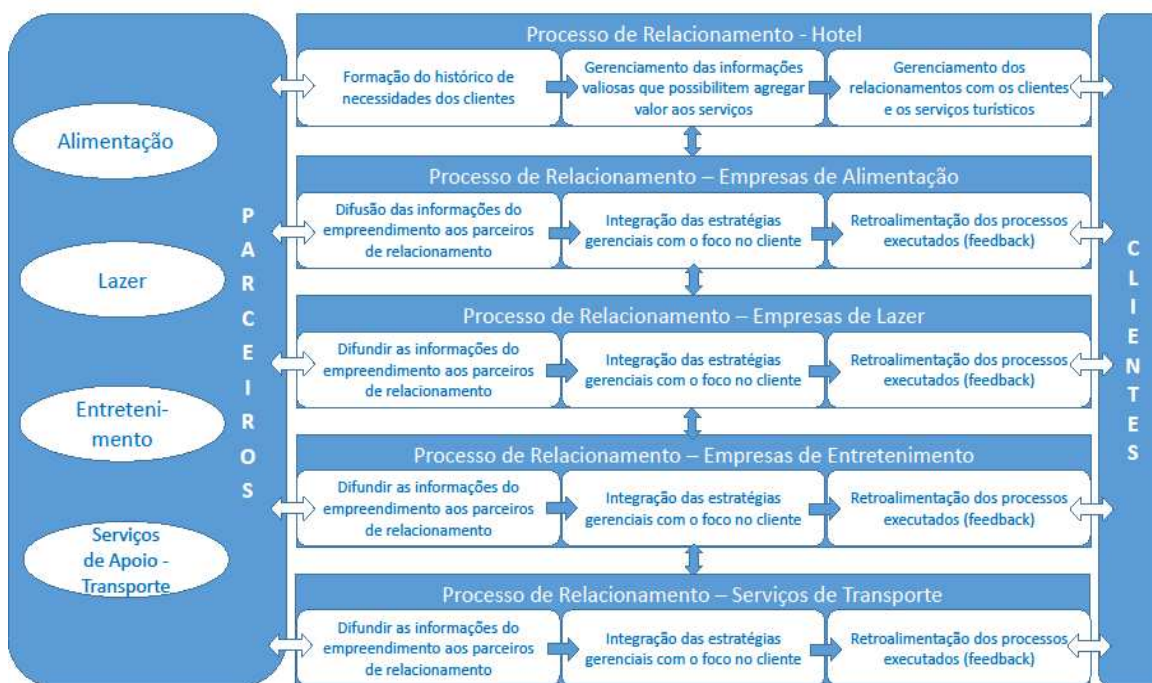
3.3 RECEPTIVO DO TURISTA: EMPRESAS E PROFISSIONAIS

A atividade de recepção de um turista não envolve apenas os serviços de hospedagem. Outros segmentos, como alimentação, lazer, entretenimento e serviços de apoio estão intimamente ligados ao receptivo e fazem parte atuante na cadeia de relacionamento dos serviços de turismo. Anjos, Anjos e Silva Junior. (2008) relatam em estudo que essas empresas precisam reconhecer necessidades dos clientes/hóspedes com frequência e essa ação se constitui em informações valiosas, que contribuem para o aperfeiçoamento de novos produtos ou serviços do ramo.

A Figura 7 sintetiza as atividades que compõem o relacionamento no receptivo turístico dos hotéis que começa com a informação do histórico de clientes – mapeamento e identificação das preferências e necessidades de cada hóspede individualmente – busca de agregar valor aos serviços; gerenciamento dos relacionamentos com os diferentes grupos de clientes e os serviços turísticos – integração das necessidades dos hóspedes às possibilidades dos serviços oferecidos pelas empresas parceiras. Enquanto as atividades que compõem o relacionamento no receptivo turístico das outras empresas envolvidas (alimentação, lazer, entretenimento e serviços de apoio) são: a difusão das informações dos empreendimentos aos parceiros de relacionamento – interação das informações operacionais dos serviços oferecidos com o processo de relacionamento do hotel; a integração das estratégias gerenciais com o foco no cliente – atividades de relacionamento e a retroalimentação dos processos executados – sendo constantemente adaptado às condições do mercado, as necessidades dos clientes, e as exigências dos parceiros. Esse relacionamento das empresas parceiras em receptivo turístico deve aperfeiçoar o fluxo de informações, objetivando a

comunicação entre as empresas e gerando qualidade superior dos serviços para os clientes (ANJOS; ANJOS; SILVA JUNIOR, 2008).

Figura 7 – Processos da cadeia de relacionamento serviços turísticos



Fonte: Adaptado de Anjos, Anjos e Silva Junior (2008).

Sob este aspecto, é importante refletir ainda que

o profissional da hospitalidade é, não apenas o do hotel e do restaurante, mas também o que atua em todo o sistema receptivo turístico de uma cidade e o que atua em órgãos e empresas que de alguma forma acolhem os habitantes da própria cidade. (CAMARGO, 202, p. 13).

Incluem-se ainda os profissionais relacionados aos transportes (taxistas, operadores de viagens de trem, motoristas de transporte coletivo), relacionados à hospedagem (receptionistas de hotéis, *hostels* etc.), relacionados aos serviços de alimentação e bebidas (restaurantes, cafés, lanchonetes etc.) e os relacionados diretamente à informação (guias, agentes e operadores de turismo) (BRASIL, 2013c).

Honma e Teixeira (2009) ressaltam a necessidade de profissionalização para o serviço receptivo em Curitiba. Em outro estudo de 2011, os mesmos autores confirmam a necessidade maior de preparação nas empresas hoteleiras de pequeno porte da capital paranaense que, segundo eles, apresenta-se carente de qualificação.

Em todas essas áreas, os gestores brasileiros precisam atuar com ações que despertem na população local o desejo de empreenderem como fonte de emprego e renda. O Quadro 10 apresenta pesquisas sobre ações empreendedoras voltadas para o setor de turismo receptivo e hoteleiro encontrados na literatura.

QUADRO 10 – EMPREENDEDORISMO E COMPETÊNCIA DE GESTÃO NO SETOR DE TURISMO RECEPTIVO E HOTELEIRO

Autor	Ano	Título	Contexto do Estudo
Lenehan	2000	Study of management practices competences within effective organisations in the Irish tourism industry.	Identificou as organizações consideradas eficientes no setor hoteleiro da Irlanda e paralelamente examinou a natureza da gestão e competências dos donos desses hotéis
Peters e Buhaliz	2004	Family hotel businesses: strategic planning and the need for education and training.	Investigaram hotéis de pequeno porte da Austria, enfatizando algumas áreas de gestão, como planejamento, desenvolvimento de estratégias e comportamento, para detectar lacunas de competências e habilidades
Teixeira e Morrison*	2004	Desenvolvimento de empresários em pequenas empresas de pequeno porte do setor hoteleiro.	Analysaram o desenvolvimento dos empresários em empreendimentos de pequeno porte do setor hoteleiro de Sergipe e enfocaram o processo de aprendizagem, por meio da análise das competências percebidas como necessárias ao desempenho dos negócios, das necessidades de treinamento e aprendizagem e como as redes de relacionamento interferem no processo
Getz e Petersen	2005	Growth and profit-oriented entrepreneurship among family business owners in the tourism and hospitality industry.	Identificaram o perfil empreendedor voltado ao crescimento e ao lucro dos empreendimentos, em detrimento do perfil direcionado à autonomia e ao estilo de vida no Canadá e na Dinamarca
Jogaratham e Tse	2006	Entrepreneurial orientation and the structuring of organizations.	Analysaram a relação do desempenho com a orientação empreendedora e a estrutura das organizações, dentro do contexto hoteleiro asiático
Dias, Nardelli e Vilas Boas*	2008	Competências Empreendedoras: um estudo sobre os empreendedores ganhadores do Prêmio TOP Empresarial	Realizaram estudo sobre competências empreendedoras com cinco dos seis dirigentes empreendedores que ganharam o Prêmio TOP Empresarial 2006
Feuerschütte e Godoi*	2008	Competências de Empreendedores Hoteleiros: um estudo a partir da metodologia da história oral.	Analysaram a configuração das competências empreendedoras do setor hoteleiro a partir da reconstrução histórica de experiências de trabalho e da atuação dos sujeitos à frente do empreendimento.
Honma e Teixeira*	2009	Competências empreendedoras: Estudo de Casos múltiplos no setor hoteleiro em Curitiba-PR	Analysaram as competências empreendedoras dos proprietários de hotéis de Curitiba-PR, baseando-se em modelo de competências empreendedoras
Mello e Pimentel*	2010	. O Desenvolvimento de Competências no Setor Hoteleiro Capixaba.	Analysaram as competências profissionais requeridas pelo setor turístico e analisaram como

Autor	Ano	Título	Contexto do Estudo
			os trabalhadores desse setor adquirem essas competências
Honma e Teixeira*	2011	Competências empreendedoras em hotéis de Pequeno Porte - Estudo de Casos múltiplos no setor hoteleiro em Curitiba-PR	Analisar as competências empreendedoras dos proprietários de hotéis de pequeno porte, baseando-se em modelo de competências

* Estudos feitos no Brasil

Fonte: Adaptado de Honma e Teixeira (2011).

O Quadro 10 mostra os estudos Internacionais que têm como foco a vocação empreendedora na Ásia (JOGARATNAM; TSE, 2006) e a competência do gestor de hotelaria em países como: Irlanda (LENEHAN, 2000), Áustria (PETERS; BUHALIZ, 2004), Canadá e Dinamarca (GETZ; PETERSEN, 2005).

Dos estudos nacionais (marcados no Quadro 2 com *) cinco tem como foco as competências empreendedoras dos gestores de hotelaria. Mello e Pimentel (2010) são os únicos que analisam as competências profissionais requeridas pelo setor turístico, como os trabalhadores operacionais do setor adquirem as competências.

Ruschmann e Quadro (2008) relatam que o Instituto de Hospitalidade (IH), tem por objetivo contribuir para o desenvolvimento sustentável do Brasil por meio do aperfeiçoamento e qualificação do setor de turismo e trabalha implantando projetos para o desenvolvimento e a qualificação de pessoas.

Para entender como funciona o Setor de Turismo, a subseção 2.4 busca informações sobre as ocupações profissionais reconhecidas no Brasil com as suas funções e competências estabelecidas por Lei.

3.4 A CLASSIFICAÇÃO BRASILEIRA DE OCUPAÇÕES EM TURISMO

No Brasil, a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), instituída pela Portaria Ministerial Nº. 397, de 9 de outubro de 2002, determina as competências pessoais referentes a cada função descrita e tem por finalidade a identificação das ocupações no mercado de trabalho, com o objetivo de classificar junto aos registros administrativos e domiciliares. Com o intuito de proporcionar a uniformização, as ocupações pela CBO são de ordem administrativa e não se estendem às relações de

trabalho. Já a regulamentação da profissão, diferentemente da CBO é realizada por meio de lei, cuja apreciação é feita pelo Congresso Nacional, por meio de seus Deputados e Senadores, e levada à sanção do Presidente da República.

A CBO, documento que reconhece, nomeia e codifica os títulos, descreve as características das ocupações do mercado de trabalho brasileiro. A versão atualizada da classificação, do ano 2002, contém as ocupações do mercado brasileiro, organizadas e descritas por famílias. Cada família constitui um conjunto de ocupações similares e estas correspondem a um domínio de trabalho mais amplo que aquele da ocupação. Sua atualização e modernização se devem às mudanças ocorridas nos cenários cultural, econômico e social do país nos últimos anos, implicando em alterações estruturais no mercado de trabalho.

Apesar dessa sugestiva modernidade, em consulta à CBO para fins de pesquisa sobre as competências dos profissionais de turismo, depara-se com a informação de que existem nessa área cinco famílias de ocupações, que se desdobram em vinte atividades profissionais registradas e relacionadas a turismo. Cada uma dessas atividades é descrita e detalhada com as suas condições de trabalho, a formação e a experiência desejadas e principalmente, sob a ótica do objeto desse estudo, as competências pessoais que cada profissional deve ter para enquadrar-se nelas (Quadros 11 a 15).

QUADRO 11 – FAMÍLIA 1225: DIRETORES DE SERVIÇOS DE TURISMO, DE ALOJAMENTO E DE ALIMENTAÇÃO

Ocupações	Descrição	Condições de exercício	Formação e experiência	Competências Pessoais
1225-05 – Diretor de produção e operações de alimentação	Dirigem como representantes dos proprietários, ou acionistas, ou por conta própria, as atividades dos serviços de turismo, de alojamento e de alimentação.	<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolvem as atividades em equipe, sob supervisão ocasional, em ambientes fechados e no período diurno. • No caso específico de diretores, podem trabalhar sob pressão, ocasionando estresse. 	<p>Ensino superior</p> <p>Programas de treinamento e especialização</p> <p>O pleno exercício após cinco anos de experiência.</p> <p>No caso dos turismólogos curso superior na área de turismo e/ou hotelaria e no mínimo dois anos de experiência profissional.</p> <p><u>É desejável o conhecimento de pelo menos um idioma estrangeiro.</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Trabalhar em equipe • Tomar decisões • Visualizar futuro • Demonstrar poder de convencimento • Demonstrar visão de mercado • Demonstrar agilidade • Demonstrar criatividade • <u>Demonstrar fluência em outro idioma</u> • Demonstrar confiabilidade • Demonstrar liderança • Demonstrar objetividade • Demonstrar flexibilidade • Demonstrar pró atividade • Demonstrar dinamismo
1225-10 – Diretor de produção e operações de hotel				
1225-15 - Diretor de produção e operações de turismo	Planejam e executam projetos e programas inerentes a atividade turística buscando o desenvolvimento sustentável e o fomento do turismo.			
1225-20 – Turismólogo	<p>Definem planos, políticas e diretrizes, traçam e executam planos de negócios.</p> <p>Buscam produzir os melhores resultados através de pesquisas e análises de mercado e garantem a qualidade de produtos e serviços oferecidos.</p>			

Fonte: Adaptado de Classificação Brasileira de Ocupações (2013).

QUADRO 12 – FAMÍLIA 1415: GERENTES DE OPERAÇÕES DE SERVIÇOS EM EMPRESA DE TURISMO, DE ALOJAMENTO E ALIMENTAÇÃO

Ocupações	Descrição	Condições de exercício	Formação e experiência	Competências Pessoais
1415-05 - Gerente de hotel	Gerenciam e promovem produtos e serviços em empresas de turismo, de hospedagem e de alimentação.	Atuam nas áreas ligadas a alimentação e alojamento, turismo, transportes e viagens, atividades recreativas, culturais e desportivas.	<ul style="list-style-type: none"> • Requisito mínimo tem-se o ensino médio, mais experiência de um a dois anos na área. • Empresas demandam profissionais formados em escolas técnicas profissionalizantes ou em curso superior na área de hotelaria e turismo ou cursos superiores de tecnologia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar capacidade de relacionamento interpessoal • Demonstrar fluência verbal • Demonstrar senso de organização • Liderar equipes • Assumir responsabilidade • Demonstrar dinamismo • Motivar equipes • Administrar conflitos • Tomar decisões • Demonstrar capacidade de negociação.
1415-10 - Gerente de restaurante				
1415-15 - Gerente de bar	Coordenam áreas operacionais de alojamento, alimentação, recreação e lazer em hotéis, pousadas, pensões, restaurantes e bares.	Trabalham em ambientes fechados ou a céu aberto, em horários diurnos ou noturnos; e se organizam em equipe.		
1415-20 - Gerente de pensão	Administram recursos humanos e financeiros, executam rotinas administrativas e prestam assessoria.	Eventualmente, trabalham sob pressão, levando à situação de estresse.		
1415-25 - Gerente de turismo				

Fonte: Adaptado de Classificação Brasileira de Ocupações (2013).

Analisando a questão dos idiomas, depara-se com a desconcertante informação de que somente a categoria de Diretores de serviços de Turismo, de Alojamento e de Alimentação apresenta, dentre as competências pessoais descritas, uma menção sobre domínio de idioma estrangeiro e descreve como apenas desejável o conhecimento de outro idioma. Fato que ressalta a falta de percepção dos dirigentes quanto ao receptivo do turista estrangeiro no Brasil (Quadro 12).

Na família Gerente das Operações de Serviços em empresas de Turismo, Alojamento e Alimentação, que pela sua descrição apresenta-se como operacional e prática – acredita-se que estarão em contato direto com os turistas – nenhuma menção é feita sobre a necessidade do domínio de idiomas (Quadro 13).

QUADRO 13 – FAMÍLIA 3548: TÉCNICOS EM SERVIÇOS DE TURISMO E ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS

Ocupações	Descrição	Condições de exercício	Formação e experiência	Competências Pessoais
3548-05 - Técnico em turismo	Montam e vendem pacotes de produtos e serviços turísticos e organizam eventos sociais, culturais e técnico científicos, dentre outros. Contratam serviços, planejam eventos, promovem e reservam produtos e serviços turísticos e coordenam a realização de eventos.	Atuam em empresas de turismo, agências de viagens, serviços de hospedagem, serviços culturais, organizadoras de eventos, dentre outras. Organizam-se em equipe de trabalho, trabalham sob supervisão, em ambiente fechado.	Ensino médio completo acrescido de cursos de qualificação profissional de curta duração.	<ul style="list-style-type: none"> • Intermediar interesses • Demonstrar persuasão • Demonstrar iniciativa • Demonstrar fluência verbal • Transmitir segurança e confiança • Demonstrar capacidade de resolver situações imprevistas • Demonstrar capacidade de organização • Demonstrar capacidade de liderança
3548-10 - Operador de turismo			Atualmente no mercado de trabalho há um grande número de profissionais de nível superior, com graduação tecnológica, no exercício dessas ocupações.	
3548-15 - Agente de viagem				
3548-20 - Organizador de evento			<p><u>É desejável fluência em idiomas estrangeiros.</u></p> <p>O pleno desempenho das atividades ocorre após um ou dois anos de experiência.</p>	

Fonte: Adaptado de Classificação Brasileira de Ocupações (2013).

Na família Técnico em Serviços de Turismo e Organização de Eventos, apresentam-se funções de contato direto com os turistas estrangeiros, especialmente nas funções de organizador de eventos, onde se recebem turistas de diversas nacionalidades em eventos internacionais ou em eventos nacionais quando palestrantes estrangeiros são recebidos como convidados. Mesmo nessas funções estratégicas para o receptivo turístico internacional, o domínio de um segundo idioma apresenta-se como apenas desejável como formação (Quadro 14).

QUADRO 14 – FAMÍLIA 5101: SUPERVISORES DOS SERVIÇOS DE TRANSPORTE, TURISMO, HOTELARIA E ADMINISTRAÇÃO DE EDIFÍCIOS

Ocupações	Descrição	Condições de exercício	Formação e experiência	Competências Pessoais
5101-05 - Supervisor de transporte	Planejam rotinas restaurantes, hotéis, transportes e administração de edifícios;	Atuam no transporte, turismo, hotelaria, alimentação, condomínios.	Escolaridade de nível médio incompleto e curso qualificação profissional de duzentas a quatrocentas horas-aula.	<ul style="list-style-type: none"> • Motivar funcionários • Demonstrar senso de organização • Tratar clientes e subordinados com cortesia • Demonstrar atitudes inovadoras • Manter boa postura pessoal • Demonstrar agilidade • Manter-se atualizado • Liderar equipe • Demonstrar iniciativa na resolução de problemas • Manter bons hábitos de higiene • Demonstrar bom senso
5101-10 – Administra-dor de edifícios	Treinam funcionários em hospedagem, transportes e alimentação e coordenam equipes.	Atuam em ambientes fechados, a céu aberto ou em veículos, em subterrâneos, em rodízio de turnos e horários irregulares, sob supervisão ocasional.	O acesso à função de supervisão ocorre após um ou dois anos de experiência na área.	
5101-15 - Supervisor de andar	Atendem clientes em hotéis, bilheterias e restaurantes;			
5101-20 - Chefe de portaria de hotel	avaliam o desempenho de funcionários, a execução de serviços e relatórios de operação e de avaliação.	Podem estar expostos a ruído intenso e sujeitos à pressão ocasionadora de estresse.		
5101-30 - Chefe de bar				
5101-35 - Maître	Verificam manutenção de instalações, equipamentos e utensílios e preparam alimentos e bebidas.			

Fonte: Adaptado de Classificação Brasileira de Ocupações (2013).

Na família representada no Quadro 14, de Supervisores de Serviços de Transporte, Turismo, Hotelaria e Administração de Edifícios, apesar da própria

descrição das funções já declarar que “atendem clientes em hotéis, bilheterias e restaurantes”, nenhuma menção sobre domínio de um segundo idioma é feita na descrição da formação necessária nem nas competências pessoais desejadas para as funções.

QUADRO 15 – FAMÍLIA 5114: GUIAS DE TURISMO

Ocupações	Descrição	Condições de exercício	Formação e experiência	Competências Pessoais
5114-05 - Guia de turismo	<p>Executam roteiro turístico</p> <p>Transmitem informações, atendem passageiros</p> <p>Organizam as atividades do dia</p> <p>Realizam tarefas burocráticas</p> <p>Desenvolvem itinerários e roteiros de visitas.</p>	<p>Trabalham em empresas de turismo e órgãos governamentais</p> <p>Atuam de forma individual, sob supervisão ocasional, em diversos tipos de ambientes - fechado, em veículos e a céu aberto.</p> <p>No desempenho das atividades estão sujeitos à situações estressantes.</p>	<p>Ensino médio e <u>domínio de línguas estrangeiras</u>.</p> <p>O pleno desempenho das atividades ocorre após cinco anos de experiência.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar responsabilidade • Contornar situações adversas • Zelar pela segurança • Demonstrar capacidade de atenção difusa (estar atento) • Trabalhar em equipe • Demonstrar capacidade de liderança • Demonstrar flexibilidade • Manter-se atualizado e informado • Manifestar imparcialidade • Promover integração do grupo • Manifestar criatividade • Ouvir pax • Dar provas de pontualidade • Transmitir segurança • Evidenciar ética profissional • Demonstrar cuidado com a aparência

Ocupações	Descrição	Condições de exercício	Formação e experiência	Competências Pessoais
				<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar gentileza • Manifestar capacidade de convivência com diferentes pessoas • Demonstrar paciência • Demonstrar capacidade de tolerância • Tomar decisões rápidas • Demonstrar tranquilidade

Fonte: Adaptado de Classificação Brasileira de Ocupações (2013).

Na família que descreve a ocupação de Guia de Turismo, conforme esperado, o domínio de línguas estrangeiras apresenta-se como formação necessária, uma vez que esse profissional exerce uma função em que todas as atividades são feitas em contato direto com os turistas (Quadro 15).

Analisando as características descritas nas atividades da CBO, verifica-se a necessidade de adaptação das competências pessoais de cada função, uma vez que a simples formação não representa competência, que requer ainda habilidade e atitude, conforme descrito no item 3 dessa pesquisa.

Paralelamente às classificações da CBO, as atividades de turismólogo e guia de turismo têm as suas profissões regulamentadas por lei, o que faz da sugestão – de formação e competências – uma necessidade legal.

As competências estão presentes nas áreas do conhecimento, especialmente aquelas que trabalham a favor da economia, onde as empresas se destacam por suas características administrativas, como o mercado de receptivo turístico. Cabe aos gestores dessas empresas fazerem uso das competências adequadas, iniciando com a identificação das suas próprias qualidades e as dos funcionários da empresa para que tudo prossiga de maneira conveniente.

Constata-se que não há dúvida sobre a necessidade de língua estrangeira para a ação de receber o turista estrangeiro, mas a seguir discute-se que a regulamentação da profissão de Guia de Turismo não determina nenhuma certificação formal que comprove a competência ou o nível de fluência em idiomas para o profissional regularizado.

3.5 A REGULAMENTAÇÃO DAS PROFISSÕES DO TURISMO NO BRASIL

A regulamentação da profissão de turismólogo, aprovada em 21/12/2011 pelo Senado Federal, determina que a profissão será exercida por pessoas diplomadas em curso superior de Turismo ou Hotelaria, no Brasil, ou em cursos superiores equivalentes frequentados no exterior. Essa regulamentação permite ainda que aqueles que exerceram a profissão ininterruptamente nos cinco anos anteriores à regulamentação na data acima descrita, possam continuar a trabalhar. E determina que o exercício da profissão requer registro em órgão federal competente. Contudo, uma emenda dessa regulamentação profissional deixa de caracterizar como específicas do turismólogo as atividades arroladas na proposição, considerando que algumas delas podem ser exercidas por profissionais com outros tipos de qualificação profissional, tal como desenvolver e comercializar novos produtos turísticos, planejar, organizar, controlar, implantar, gerir e operacionalizar empresas turísticas de todas as esferas. Essa regulamentação também não prevê domínio de língua estrangeira em nenhuma de suas esferas profissionais (BRASIL, 2013c).

As normas que disciplinam a profissão de Guia de Turismo foram instituídas somente em 2014, pela Portaria do Ministério do Turismo de Nº. 27, datada de 30 de janeiro, que no seu Artigo 15 diz que

O Guia de Turismo deverá possuir grau de conhecimento suficiente na língua estrangeira que incluir em seu cadastro, para a adequada condução de grupo de pessoas, com bom grau de compreensão e expressão oral. (BRASIL, 2013c).

Vasconcelos, Silva e Costa (2011) ressaltam que o processo de globalização e o desenvolvimento das TICs determinam aos profissionais que atuam no receptivo turístico a necessidade de revisão das suas competências antigas e a ampliação de seus horizontes por novas competências. Ressalta-se, assim, a necessidade de

verificação do degrau existente entre a informação em turismo e a realidade do mercado de turismo, pretendendo servir de referência para intervenção crítica da realidade, visando informar e educar os profissionais dessa área para as exigências atuais de competências a respeito de suas modalidades.

Este estudo tem como meta uma proposta de avaliação dos cursos de formação profissional para atender a demanda da Copa 2014 FIFA que ocorrem dentro de um programa do Governo Federal. Para tanto, o item 2.6 resgata outras políticas públicas com foco na qualificação.

3.6 QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL NO TURISMO – PRONATEC

No Brasil, iniciou-se nos tempos da colonização, a formação do trabalhador. Os índios e escravos foram os primeiros aprendizes de ofícios e de profissões. Porém, nesse tempo, se fazia qualificação de trabalhadores somente de classes puramente operacionais, ou seja, para indivíduos de baixas classes sociais e econômicas. “Habitou-se o povo de nossa terra a ver aquela forma de ensino como destinada somente a elementos das mais baixas categorias sociais”. (FONSECA, 1961, p. 68).

Em 2009, o Ministério da Educação publicou, em comemoração ao Centenário da Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica no Brasil, um documento que relata fatos históricos decorrentes desse período (Quadro 16).

Além das iniciativas voltadas ao fortalecimento do trabalho das redes de educação profissional e tecnológica existentes no país, o Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego - Pronatec -, criou a Bolsa- Formação, por meio da qual serão oferecidos, gratuitamente, cursos técnicos para estudantes matriculados no Ensino Médio e cursos de formação inicial e continuada ou qualificação profissional para grupos sociais de diferentes perfis (BRASIL, 2013e).

QUADRO 16 – HISTÓRICO SOBRE A EDUCAÇÃO PROFISSIONALIZANTE NO BRASIL

Ano	Fato
1697	<p>Descoberta de ouro no Estado de Minas Gerais com implementação de ensino mais especializado e criação da Casa de Fundição e de Moeda.</p> <ul style="list-style-type: none"> • oferta de curso para os empregados numa escola profissional, • período de cinco a seis anos, • avaliados por uma banca examinadora que verificava as habilidades adquiridas ao final do aprendizado, e • certificação quando obtida aprovação. <p>Início dos centros de Aprendizes de Ofícios nos Arsenais da Marinha do Brasil. Especialistas vindos de Portugal.</p>
1785	O Alvará de 05.01.1785 ² , estagnação do desenvolvimento tecnológico do Brasil;
1800	<p>A educação profissional no Brasil registra experiências com a adoção do modelo de aprendizagem dos ofícios manufatureiro,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Público: às baixas classes sociais brasileiras. • Instrução primária e ofício juntos, as crianças e jovens aprendiam ofícios de tipografia, encadernação, alfaiataria, tornearia, carpintaria, sapataria, entre outros;
1808	Chega a família real portuguesa e revogação do Alvará de 1785, Dom João VI cria o Colégio das Fábricas, o primeiro estabelecimento público com o objetivo de atender à educação dos artistas e aprendizes vindos de Portugal;
1889	<p>Fim do Império e a abolição da escravatura no Brasil, existiam 636 fábricas no país, empregando aproximadamente 54 mil trabalhadores, para uma população total de 14 milhões de habitantes e economia voltada à exportação agrária, predominavam no país relações de trabalho rurais pré-capitalistas.</p> <p>Decreto nº 787, de 11 de setembro de 1906, cria quatro escolas profissionais, em Campos, Petrópolis, Niterói e Paraíba do Sul.</p>
1906	Consolidação do ensino técnico-industrial - Projeto de Promoção do Ensino Prático Industrial, Agrícola e Comercial – uma ação do Governo da União e dos Estados para a criação de campos e oficinas escolares. Escolas Técnicas Estaduais.
1909	Estagnação do desenvolvimento tecnológico no país - início da Rede Federal de Ensino Profissional no Brasil. Criadas 19 escolas de Aprendizes e Artífices;
1927	O Congresso Nacional sancionou o Projeto de Fidélis Reis que previa o oferecimento obrigatório do ensino profissional no país.
1930	No Ministério da Educação e Saúde Pública foi estruturada a Inspeção do Ensino Profissional Técnico, supervisionaria as Escolas de Aprendizes Artífices.
1934	A Inspeção do Ensino Profissional Técnico foi transformada em Superintendência do Ensino Profissional. Expansão do ensino industrial - criação de novas escolas industriais e introdução de novas especializações nas escolas existentes.
1937	Em 13 de janeiro de 1937 foi assinada a Lei 378 que transformava as Escolas de Aprendizes e Artífices em Liceus Profissionais, destinados ao ensino profissional, de todos os ramos e graus.
1941	<p>Sancionada a “Reforma Capanema” que remodelaram todo o ensino no país:</p> <ul style="list-style-type: none"> • o ensino profissional passou a ser considerado de nível médio; • o ingresso nas escolas industriais passou a depender de exames de admissão;

² Assinado por D. Maria I, o Alvará proibia a existência de fábricas e o desenvolvimento tecnológico do Brasil fica estagnado. Revogado por D. João VI através do Alvará de 1º de abril de 1808.

Ano	Fato
	<ul style="list-style-type: none"> os cursos foram divididos em dois níveis, correspondentes aos dois ciclos do novo ensino médio: os cursos básico industrial, artesanal, aprendizagem e de mestria; e curso técnico industrial - três formação e um de estágio supervisionado na indústria
1942	O Decreto nº 4.127, de 25 de fevereiro, transforma as Escolas de Aprendizes e Artífices em Escolas Industriais e Técnicas - formação profissional equivalente ao nível secundário. vinculação do ensino industrial à estrutura do ensino do país, os alunos formados nos cursos técnicos podiam ingressar no ensino superior em área equivalente à da sua formação.
1956 a 1961	O governo de Juscelino Kubitschek a indústria automobilística surge como o grande ícone da consolidação da indústria nacional e nesses cinco anos foram feitos investimentos maciços nas áreas de infraestrutura e educação, objetivando a formação de profissionais orientados para as metas de desenvolvimento do país. Em 1959, as Escolas Industriais e Técnicas viram Escolas Técnicas Federais foco na formação para indústria.
1971	A Lei de Diretrizes e Bases da Educação Brasileira, nº. 5.692, de 11 de agosto, torna compulsoriamente, técnico-profissional, todo currículo do segundo grau.
1978	Lei nº 6.545, três Escolas Técnicas Federais (Paraná, Minas Gerais e Rio de Janeiro) são transformadas em Centros Federais de Educação Tecnológica (CEFETs), com atribuição, formar engenheiros de operação e tecnólogos;
1994	Lei nº 8.948, de 8 de dezembro dispõe sobre a instituição do Sistema Nacional de Educação Tecnológica, transformando, gradativamente, as Escolas Técnicas Federais e as Escolas Agro Técnicas Federais em CEFETs.
1996	A Lei 9.394 - segunda Lei de Diretrizes e Bases, que dispõe sobre a Educação Profissional separadamente, faz uma intervenção social crítica e qualificada para tornar-se um mecanismo para favorecer a inclusão social e democratização dos bens sociais de uma sociedade. Define o sistema de certificação profissional que permite o reconhecimento das competências adquiridas fora do sistema escolar.
1997	Decreto 2.208 regulamenta a educação profissional e cria o Programa de Expansão da Educação Profissional (PROEP).
2004	Decreto 5.154 permite a integração do ensino técnico de nível médio ao ensino médio.
2005	Lei 11.195, lançada a primeira fase do Plano de Expansão da Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica. Transformação do CEFET - Paraná em Universidade Tecnológica Federal do Paraná.
2006	Decreto 5.840 – o Programa Nacional de Integração da Educação Profissional com a Educação de Jovens e Adultos (Proeja) com o ensino fundamental, médio e educação indígena e lançado o Catálogo Nacional dos Cursos Superiores de Tecnologia para disciplinar as denominações dos cursos oferecidos por instituições de ensino público e privado.
2007	Expansão da Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica
2008	Catálogo Nacional dos Cursos Técnicos como instrumento de divulgação e regulação da oferta de Cursos Técnicos.
2010 a 2014	Lançamento e criação do Pronatec (2011) com repasse de recursos públicos para a iniciativa privada com foco na formação profissionalizante de interesse imediato da indústria.

Fonte: Adaptado de Brasil (2007), Fonseca (1961), Frigotto, Ciavatta e Ramos (2005), Garcia (2000), Kuenzer (2007), Pereira (2003) e Santos (2000).

Para suprir a demanda no Setor de Serviços voltado ao Turismo, o Ministério da área buscou uma parceria com o Ministério da Educação e criou o programa de qualificação profissional Pronatec Copa, que conta com 44 cursos no setor turístico e hoteleiro e mais três de línguas (espanhol, inglês e libras), presenciais e gratuitos realizados nas cidades sedes e subsedes do evento (BRASIL, 2013e).

Cassiolato, Garcia e Vera (2012) dizem que em programas como o Pronatec, a exigência de coordenação vai além da dinâmica intragovernamental. A concretização de ambiciosas metas em curtos horizontes temporais exige esforços e mecanismos de coordenação federativa (intergovernamental), com vistas à expansão da rede de educação técnica e tecnológica em sintonia com os estados, bem como de parcerias com o empresariado regional, com o “Sistema S” (SESI, SEST, SENAT, SENAI, SENAR e SESC) e o Instituto Federal do Paraná (IFPR).

A qualificação profissional apresenta-se como uma das principais ações do Governo Federal para preparar o Brasil para os grandes eventos que o país receberá. Capacitar os trabalhadores para atender com qualidade e competência os visitantes é o que fortalecerá a imagem do país como destino turístico ideal para todos os públicos, os brasileiros e estrangeiros que aqui estarão nessas datas (BRASIL, 2013c).

Por esse objetivo, foram disponibilizadas pré-matrículas para o programa Pronatec Copa, que estão acessíveis para maiores de 18 anos, moradores de uma das 120 cidades contempladas pelo programa, que poderão procurar o órgão municipal de turismo e escolher um entre os cursos disponíveis, que serão realizados nas instituições de ensino: SENAC, SENAI, SESI, SENAR, SEST, escolas públicas federais e estaduais (institutos federais e escolas estaduais de educação profissional) ou outras criadas pelos ofertantes como unidades remotas de ensino (BRASIL, 2013a).

Com o objetivo de organizar esse trabalho, o Ministério do Turismo se aliou ao Ministério da Educação para levar o Pronatec ao segmento turístico. O Programa pretende capacitar quem já trabalha com turismo e também quem pretende se profissionalizar no setor, onde foram destacadas outras atividades ligadas ao receptivo turístico, além dos cursos de inglês, espanhol e libras. Os participantes também receberão auxílio estudantil, com alimentação e transporte (BRASIL, 2013a).

O Pronatec Copa na Empresa, parte do Programa Pronatec Copa FIFA 2014, está destinado à qualificação de profissionais do setor de turismo, por demanda do empregador. As aulas deverão acontecer no próprio local de trabalho dos alunos, na frequência e nos horários mais convenientes às empresas. A solicitação também pode ser feita por intermédio de instituições ou sindicatos do setor. Os empresários interessados em ter seus funcionários beneficiados pelo Programa deverão entrar em contato com a Secretaria de Turismo de seu estado para propor turmas de seus funcionários a serem qualificados (BRASIL, 2013c).

Serão oferecidos 44 cursos profissionalizantes, gratuitos e presenciais. O Programa também disponibiliza capacitação nos idiomas inglês, espanhol, francês e libras (língua brasileira de sinais), para os profissionais que terão contato direto com os turistas (BRASIL, 2013c).

O Portal do Pronatec Copa, do Ministério do Turismo do governo brasileiro mostra que nos últimos anos, com o crescimento econômico experimentado na economia brasileira, um dos elementos que tem ganhado destaque na agenda nacional é a questão da qualificação dos trabalhadores para acompanhar este processo de expansão econômica. Nessa perspectiva, o debate sobre a Educação Profissional e Tecnológica (EPT), em todos os seus níveis, assume uma posição central e torna-se um campo de disputa entre os vários sujeitos, públicos e privados, envolvidos com esse nível de ensino. Criado no dia 26 de outubro de 2011 com a sanção da Lei nº 12.513/2011 pela Presidência da República, o Pronatec tem como objetivo ampliar a oferta de cursos da EPT, e como foco principal, expandir, interiorizar e democratizar esta oferta para a população brasileira. Para tanto, prevê uma série de subprogramas, projetos e ações de assistência técnica e financeira que juntos propunham oferecer oito milhões de vagas a brasileiros de diferentes perfis nos quatro anos próximos após aquela data (BRASIL, 2013a).

Foram declarados pelo Governo Federal àquela época os principais objetivos e iniciativas desse Programa, conforme informações apresentadas no Quadro 17.

QUADRO 17 – OBJETIVOS E INICIATIVAS DO GOVERNO FEDERAL PARA O PRONATEC

Objetivos:	Iniciativas:
<ul style="list-style-type: none"> • Expandir, interiorizar e democratizar a oferta de cursos de educação profissional técnica de nível médio e de cursos de formação inicial e continuada ou qualificação profissional presencial e a distância; • Construir, reformar e ampliar as escolas que ofertam educação profissional e tecnológica nas redes estaduais; • Aumentar as oportunidades educacionais aos trabalhadores por meio de cursos de formação inicial e continuada ou qualificação profissional; • Aumentar a quantidade de recursos pedagógicos para apoiar a oferta de educação profissional e tecnológica; • Melhorar a qualidade do ensino médio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Expansão da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, que está presente em todos os estados brasileiros - oferecendo cursos de formação inicial e continuada, técnicos, superiores de tecnologia, licenciaturas e programas de pós-graduação; • Programa Brasil Profissionalizado - Ampliação da oferta e ao fortalecimento da educação profissional e tecnológica integrada ao ensino médio nas redes estaduais, • Rede e-Tec Brasil - cursos a distância nas instituições da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica; as unidades de ensino dos serviços nacionais de aprendizagem (SENAI, SENAC, SENAR e SENAT); e instituições de educação profissional vinculadas aos sistemas estaduais de ensino. Na são oferecidos gratuitamente cursos técnicos e de formação inicial e continuada ou de qualificação profissional, na modalidade a distância; • Acordo de Gratuidade com o objetivo de ampliar, progressivamente, a aplicação dos recursos do SENAI, do SENAC, do SESC e do SESI, recebidos da contribuição compulsória, em cursos técnicos e de formação inicial e continuada ou de qualificação profissional, em vagas gratuitas destinadas a pessoas de baixa renda, com prioridade para estudantes e trabalhadores; • Financiar cursos técnicos e cursos de formação inicial e continuada ou de qualificação profissional para estudantes e trabalhadores em escolas técnicas privadas e nos serviços nacionais de aprendizagem – SENAI, SENAC, SENAT e SENAR, como o FIES Técnico. No FIES Empresa serão financiados cursos de formação inicial e continuada para trabalhadores, inclusive no local de trabalho.

Fonte: Adaptado de Brasil (2013).

Além das iniciativas voltadas ao fortalecimento do trabalho das redes de educação profissional e tecnológica existentes no país, o Pronatec pretende usar como incentivo para os alunos a Bolsa-Formação, por meio da qual serão oferecidos, gratuitamente, cursos técnicos para estudantes matriculados no ensino médio e cursos de formação inicial e continuada ou qualificação profissional para grupos sociais de diferentes perfis (BRASIL, 2013c).

O Programa Pronatec Copa está acessível para maiores de 18 anos, moradores de uma das 120 cidades contempladas pelo Programa e que deverão procurar o órgão municipal de turismo e escolher um entre os cursos disponíveis na área de turismo, hospitalidade e lazer e poderão frequentar as aulas nas instalações do chamado “Sistema S” ou nas instituições públicas federais e estaduais (institutos federais e escolas estaduais de educação profissional) ou outras criadas pelos ofertantes como unidades remotas de ensino (BRASIL, 2013e).

O Programa também disponibiliza capacitação nos idiomas inglês, espanhol, francês e libras (língua brasileira de sinais), para os profissionais do turismo receptivo, esses no Programa denominado Pronatec Copa Empresa (BRASIL, 2013c).

Essa preocupação demonstrada pelo Governo Federal em qualificar pessoal em grande quantidade para a Copa do mundo encontra subsídio na literatura:

Segundo a Pesquisa de Demanda de Qualificação Profissional dos Meios de Hospedagem (2009), desenvolvida pela ABIH – Nacional e executada pelo Centro de Excelência em Turismo – CET da Universidade de Brasília – UnB, a qualificação da mão de obra existente no ano de 2008 não era suficiente para atender a demanda de 266 novos hotéis que vão ser construídos no Brasil até 2014 ao custo de R\$ 11 bilhões. (BITTENCOURT *et al.*, 2012, p. 2).

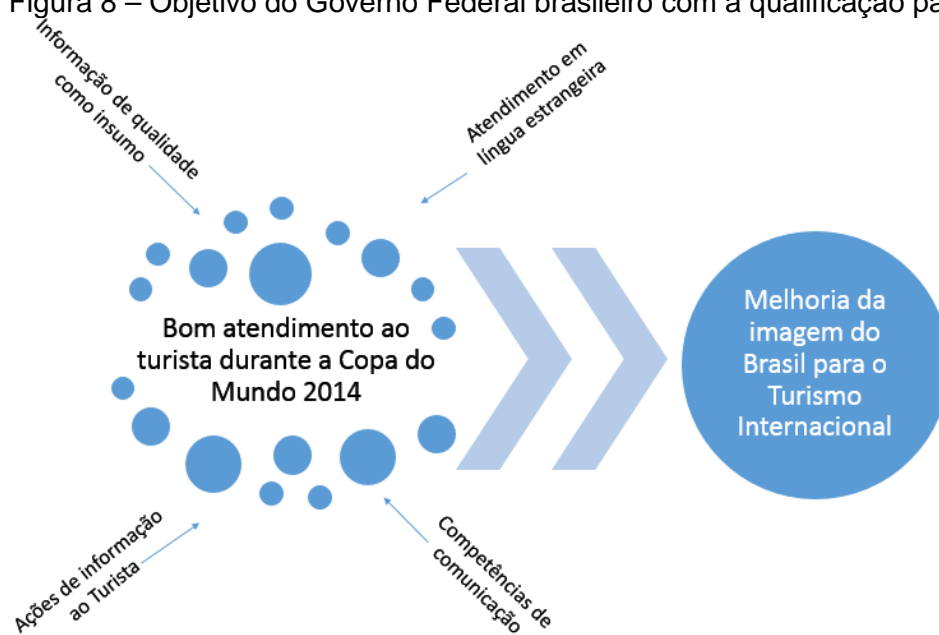
O Instituto de Hospitalidade, preocupado com a qualificação do pessoal operacional de receptivo hoteleiro, utiliza o modelo de qualificação baseada em competências onde são articulados conhecimentos, habilidades e atitudes, que será descrito no próximo item deste estudo.

3.7 SÍNTESE DO CAPÍTULO

As informações deste capítulo discutem as mudanças da chamada “era da informação”, aplicadas aos serviços e processos importantes para o turismo. A informação, neste contexto, se transforma em insumo para a prestação de serviços no receptivo turístico.

Neste contexto, o Governo Federal brasileiro se mostra interessado em cumprir as metas propostas para a recepção dos turistas que chegarão ao Brasil no ano de 2014, para a Copa do Mundo. Essas metas têm por objetivo final a melhoria da imagem do Brasil (Figura 8) e estão focadas, além das melhorias na infraestrutura, na qualificação de pessoal para atendimento direto ao turista que chegará ao país, seja no atendimento hoteleiro ou nos outros serviços descritos no capítulo.

Figura 8 – Objetivo do Governo Federal brasileiro com a qualificação para a Copa do Mundo



Fonte: Elaborado pela Autora (2014).

Para tratar dessa qualificação, foi feita uma busca em documentos que mostram as competências exigidas de profissionais dessas áreas, como a CBO e as regulamentações profissionais do setor de turismo. Porém, apesar de toda a necessidade percebida, estes documentos tratam muito superficialmente sobre o domínio de línguas estrangeiras para o pessoal de apoio ao turismo. Mesmo sem embasamento nesses documentos, o Governo Federal brasileiro percebe essa

importância e a qualificação profissional em idiomas estrangeiros está prevista com muitas turmas nos cursos do Pronatec Copa.

Historicamente, conforme se pode observar no Quadro 9, os cursos de qualificação profissional dos programas do Governo Federal são destinados à população de baixa renda, ministrando cursos puramente operacionais. Agora, além de se preparar profissionais empregados em empresas de receptivo hoteleiro de todos os portes e classes, prevê o treinamento em idiomas e outras modalidades para os profissionais que pretendem garantir uma melhor colocação no mercado de trabalho, a partir da Copa do Mundo 2014.

4 MÉTODO DE PESQUISA

Este capítulo apresenta os métodos e técnicas adotados pela pesquisa que possibilitaram o desenvolvimento desta dissertação. Inicialmente caracterizou-se a pesquisa quanto à natureza, à forma, aos objetivos e aos procedimentos técnicos adotados. Posteriormente, delimitou-se o ambiente de estudo e a amostra e definiram-se as técnicas utilizadas na coleta de dados, análise e interpretação dos mesmos.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

A presente pesquisa caracteriza-se como uma pesquisa exploratória, porque avança sobre um assunto inovador, procurando familiarizar-se com o tema da qualificação profissional no setor de turismo, verificando as competências propostas pelos cursos ofertados pelo Pronatec Copa. Cursos esses que especificamente dizem respeito ao domínio de idiomas estrangeiros, além das competências descritas pelos os gestores de empresas de turismo como necessárias para suas equipes, propondo-se a construir as rubricas específicas a serem adotadas pelo método de avaliação por competência para o domínio de língua estrangeira.

A pesquisa, quanto à natureza, caracteriza-se como qualitativa, pois proporciona uma visão e compreensão do contexto do problema.

A abordagem qualitativa de um problema, além de ser uma opção do investigador, justifica-se, sobretudo, por ser uma forma adequada para entender a natureza de um fenômeno social. (RICHARDSON, 2000, p. 79).

A pesquisa considera o ambiente como fonte direta dos dados e o pesquisador como instrumento fundamental; tem caráter descritivo; e tem o processo como foco principal de abordagem e não o resultado ou o produto.

A pesquisa qualitativa não busca medir os eventos em questão, nem se utiliza de instrumental estatístico na análise dos dados, ela envolve a obtenção de dados descritivos sobre pessoas, lugares e processos interativos pelo contato direto do pesquisador com a situação estudada, procurando compreender os fenômenos segundo o ponto de vista dos sujeitos, ou seja, dos participantes da situação estudada (GODOY, 1995).

A noção de realidade apresenta-se como um fator primordial para a pesquisa, uma vez que esta almeja mostrar a realidade concreta e entendê-la. Demo (2008) sugere atentar para o fato de que a realidade forma-se pela percepção da realidade e que as ideias e teorias não refletem, mas traduzem a realidade de uma maneira que pode ser incorreta, por depender da noção de realidade do autor. Todo conhecimento, inclusive a percepção, se faz pela tradução e reconstrução, ou seja, interpretação.

O delineamento ou a forma da pesquisa é descrito como não-experimental, uma vez que procura observar e entender de que modo um fenômeno acontece ou qual a sua causa. São pesquisas de levantamento em que os próprios participantes respondem questionários ou escalas sobre seus comportamentos, ou pesquisas fundamentadas em observação naturalística, onde observam-se as condições reais de uma situação (COZBY, 2009).

Para isso, foram utilizadas as técnicas de coleta de dados: observação não participante, questionários e entrevistas. Os dados obtidos na pesquisa de campo são base para a formulação de um método avaliação de resultados dos cursos observados.

A coleta de dados e informações de empresas solicitantes de cursos deu-se por meio de questionário respondido pelos responsáveis pelas áreas de recursos humanos ou gerência geral das organizações contempladas com os cursos ofertados pelo Pronatec. Também por meio de entrevistas feitas com a responsável pelas turmas de cursos na Secretaria de Estado e Turismo (SETU) e nos órgãos executantes dos cursos nas empresas.

4.2 ETAPAS DA PESQUISA

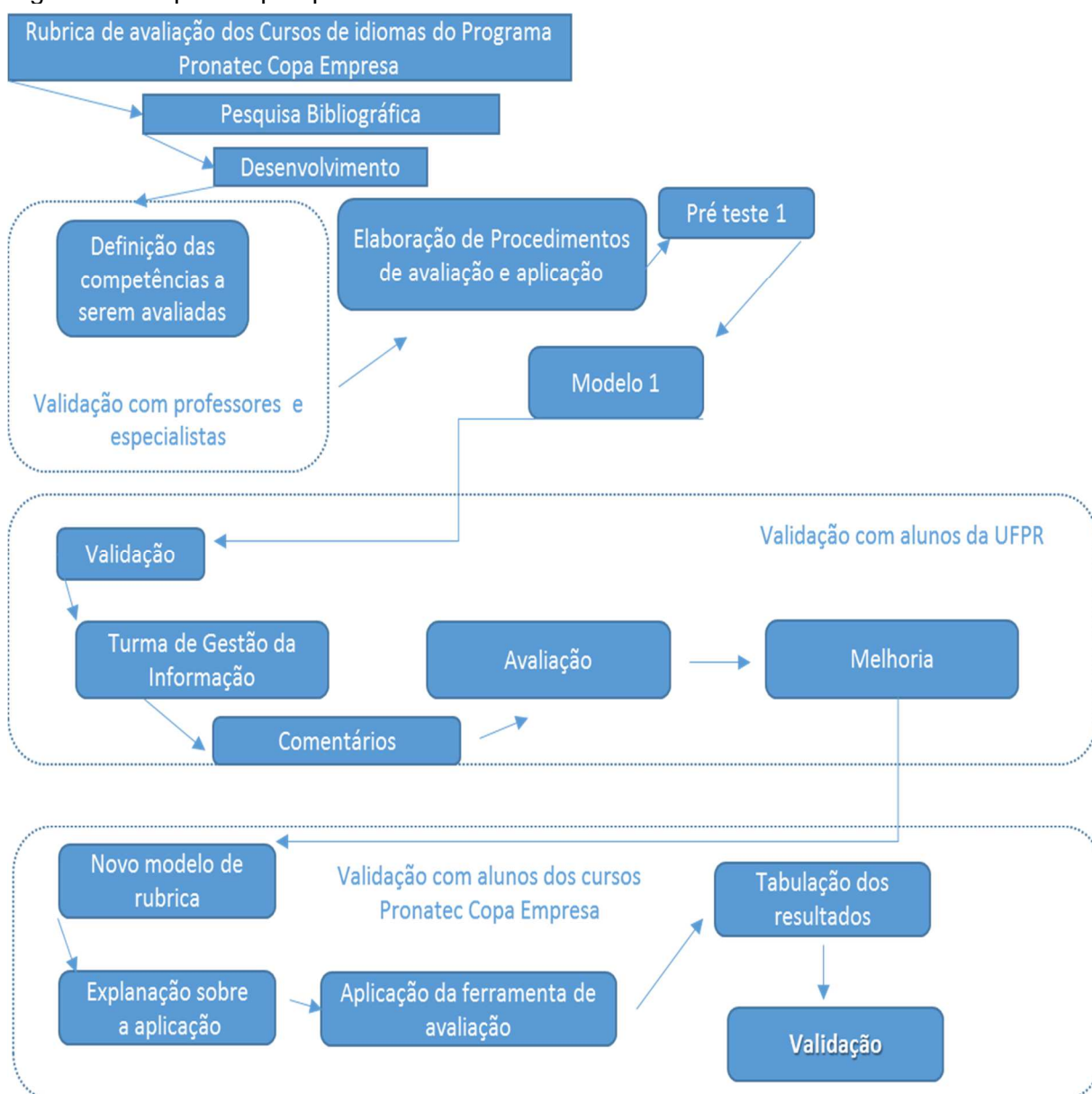
Na primeira etapa da pesquisa bibliográfica utilizaram-se fontes como obras de referência, teses e dissertações, publicações de periódicos científicos, de indexação e de resumo (GIL, 2002).

Na segunda etapa, realizou-se a elaboração da rubrica baseada em dados obtidos na primeira etapa dessa pesquisa, acrescida da pesquisa sobre o plano de ensino nas instituições que estão ofertando os cursos e empresas do mercado formal. Além disso, fez-se um levantamento das certificadoras internacionais desses cursos

com os critérios utilizados na avaliação para posterior elaboração dos procedimentos de aplicação e avaliação da ferramenta.

Os conceitos utilizados para a construção da rubrica e a estruturação dessa ferramenta de avaliação foram validados por professores e especialistas, com a finalidade de abordar os critérios de obtenção adequados das competências destinadas ao receptivo turístico. As etapas da pesquisa encontram-se descritas na Figura 9.

Figura 9 – Etapas da pesquisa



Fonte: Elaborado pela Autora (2014).

Para a validação do instrumento de avaliação realizaram-se três pré-testes, ou experimentos, diferentes. O primeiro pré-teste foi realizado com alunos do curso de Gestão da Informação, pesquisadores no Projeto Pronatec Copa FIFA 2014; o segundo foi realizado pelos alunos iniciantes de uma turma de inglês básico do Pronatec Copa Empresa (hotel de Curitiba) e finalmente, aplicou-se o instrumento aos alunos de turmas que estão participando do curso de Inglês Aplicado ao Turismo, *in company*.

4.3 TERMOS DE VALIDAÇÃO DO INSTRUMENTO DA PESQUISA

A validação do instrumento de pesquisa ocorreu em três momentos distintos. Em primeiro lugar um instrumento prévio construído para esta pesquisa, com as competências a serem avaliadas, foi validado por professores. Uma professora da rede privada de ensino de idiomas, e três professores, doutores da Universidade Federal do Paraná, das áreas de educação/turismo, que observaram a estrutura das frases e a adequação quanto ao objetivo almejado para o instrumento, adequando-o tanto ao ambiente do turismo quanto aos objetivos do Programa Pronatec Copa Empresa.

Em um segundo momento, o instrumento foi pré testado por alunos da graduação do curso de Gestão da Informação, na busca de identificar erros na construção verbal. Após alterações, especialmente de linguagem – considerada inadequada para o público a ser pesquisado – o instrumento foi validado para aplicação nas turmas do Programa Pronatec Copa. Por último, foi conduzida a aplicação piloto, em uma turma inicial de inglês básico de uma das empresas que receberam turmas do Programa, recebendo posteriormente ajuste final.

4.4 AMBIENTE DE ESTUDO

A escolha do ambiente de estudo para o desenvolvimento da pesquisa se deu pela inserção no “Projeto de avaliação e acompanhamento dos projetos e obras relacionados à Copa do Mundo FIFA 2014 em Curitiba – Paraná” apresentado pela

UFPR e que, no seu subprojeto “Acompanhamento e Avaliação da qualificação da mão de obra de Curitiba-PR para a Copa do Mundo FIFA 2014”, requer dados obtidos por meio desta pesquisa.

Todas as empresas envolvidas neste estudo pertencem ao mercado de receptivo turístico da cidade de Curitiba, Foz do Iguaçu e Paranaguá, e solicitaram ao Ministério do Turismo professores para turmas para a qualificação profissional de seus colaboradores, dentre os cursos ofertados estão os de línguas estrangeiras (Quadro 18).

QUADRO 18 – CURSOS OFERECIDOS PELO PROGRAMA PRONATEC

Área	Curso	Programa
Ambiente e Saúde	Agente de Limpeza urbana	Pronatec Copa Empresa
	Atendente de Nutrição	
	Massagista	
Desenvolvimento educacional e Social	Contador de Histórias	
	Francês básico	
	Inglês aplicado a serviços turísticos - Básico	
	Inglês Básico	
	Inglês Intermediário	
	Espanhol aplicado a serviços turísticos	
	Espanhol Básico	
	Língua Brasileira de Sinais (Libras) - Básico	
	Língua Brasileira de Sinais (Libras) - Intermediário	
	Língua Brasileira de Sinais (Libras) - Avançado	
	Introdução à interpretação em Libras	
Gestão e Negócios	Recreador	
	Auxiliar administrativo	
	Auxiliar de faturamento	
	Auxiliar de pessoal	
	Auxiliar de recursos humanos	
	Recepcionista	
Turismo, Hospitalidade e Lazer	Mensageiro	
	Recepcionista	
	Agente de informações turísticas	
	Atendente de lanchonete	
	Auxiliar de cozinha	
	<i>Bartender</i>	
	Camareira em meios de hospedagem	
	Churrasqueiro	
	Copeiro	
	Cozinheiro Industrial	
	Garçom	
	Governanta em meios de hospedagem	
	Mensageiro em meios de hospedagem	
	Cerimonialista e mestre de cerimônias	
	Monitor de recreação	
	Organizador de eventos	
	Pizzaiolo	
Recepcionista em meios de hospedagem		
Recepcionista de eventos		
Salgadeiro		
<i>Sommelier</i>		
<i>Suchiman</i>		
Condutor de turismo de aventura		

Informação e Comunicação	Instalador de rede de TV a cabo e via satélite	Pronatec Copa Empresa
	Instalador e reparador de linhas e sist. de telefonia	
	Programador web	
Produção Alimentícia	Auxiliar de padaria e confeitaria	
	Confeiteiro	
	Masseiro	
	Padeiro	
	Padeiro e confeiteiro	
Produção Cultural e Design	Operador de áudio	
	Operador de câmera	
	Agente cultural	
Segurança	Bombeiro civil	

Fonte: Adaptado de Brasil (2013).

Foram listados mais de 50 cursos divididos em oito áreas de interesse do setor turístico.

4.5 POPULAÇÃO DO ESTUDO

Em uma tabela de dados fornecida em 6/12/2013 pela pessoa responsável pelo Convênio do Pronatec com o Ministério do Turismo em Curitiba-PR, constam as 19 empresas que formalmente solicitaram cursos de línguas para suas equipes até a mesma data, conforme descrito no Quadro 19.

QUADRO 19 – CARACTERIZAÇÃO DAS EMPRESAS E RESPONDENTES DE FORMULÁRIO

No.	Caracterização da empresa	Cargo do Responsável pelos dados
01*	Agência de Turismo	Gerente Geral
02	Administradora de Shopping Center	Supervisor de Recursos Humanos
03*	Administradora de 2 Hotéis com 148 e 99 UH**	Gerente Geral
04	Agência de Turismo	Diretor Geral
05	Agência de Turismo	Agente de Viagens
06	Agência de Turismo	Sócio Administrador
07*	Administradora de Hotel com 168 UH**	Supervisor de Recursos Humanos
08	Administradora de Hotel com 141 UH**	Encarregado de Recursos Humanos
09*	Agência de Turismo	Diretor Geral
10	Sorveteria	Diretor executivo
11	Agência de Turismo	Agente de Viagens
12*	Administradora de Trens e receptivo de turismo	Gerente Operacional

13	Gestão de áreas de uso público nas unidades de conservação do Estado do Paraná	Superintendente
14*	Administradora de Hotel com 80 UH**	Subgerente
15*	Restaurante	Subgerente
16	Transporte Rodoviário Interurbano e Interestadual	Gerente Setorial
17	Administradora de Hotel com 126 UH**	Supervisor de Recursos Humanos
18	Órgão de Representação de Empresas de Serviços de Segurança	Gerente Administrativo Financeiro
19	Transporte Coletivo urbano – incluindo linha turismo	Encarregado do Departamento de Tráfego

* Empresas que receberam cursos pelo Programa Pronatec ** UH = Unidades Habitacionais
Fonte: Elaborado pela Autora (2013).

Essa foi a população utilizada para entrevistas iniciais e, posteriormente, o encaminhamento do questionário. Todas as empresas foram contatadas para a obtenção de dados sobre a solicitação das turmas, quantidade de alunos e da efetivação ou não das aulas.

Na data de 10/02/2014 foram obtidos dados mais completos da mesma fonte. Foi encaminhada uma planilha com duzentas e setenta turmas cadastradas, nos diversos cursos ofertados nas cidades de Curitiba, Foz do Iguaçu, Guaraqueçaba, Lapa, Morretes, Paranaguá, Ponta Grossa e São José dos Pinhais. Dessas turmas, foram filtradas aquelas que solicitaram o curso de Inglês Aplicado aos Serviços Turísticos, pelo alinhamento com os objetivos desta dissertação.

4.6 PROCEDIMENTOS DE COLETA

O trabalho de campo é aquele que recolhe os dados in natura, conforme percebidos pelo pesquisador (MINAYO, 2001). Essa etapa da pesquisa envolve técnicas de coleta como entrevistas, observações, questionários, e levantamentos de material documental e bibliográfico, tanto instrucional como institucionais.

Para a realização da coleta de dados deste estudo optou-se pelo uso combinado de pesquisa bibliográfica, da análise documental, de entrevistas, de questionário e de observação não participante.

4.6.1 Pesquisa bibliográfica e análise documental

A pesquisa bibliográfica facilita o alcance de informações, além de permitir a utilização de dados dispersos em inúmeras publicações, auxiliando na confecção, ou na definição dos conceitos que envolvem o objeto de estudo proposto (GIL, 1999).

Nesta pesquisa, fez-se uso de material publicado em livros, artigos, revistas, teses, dissertações, anais de congressos e websites para embasar uma proposta, visando o entendimento dos conceitos trazidos pelos autores e a obtenção de subsídios para a conduta a ser adotada. Consultaram-se ainda as bases de dados de *journals* e periódicos científicos, nacionais e internacionais, sobre os temas relacionados nos itens anteriores: informação, turismo e competências.

A compilação dos dados obtidos com a pesquisa bibliográfica gerou os referenciais teóricos que serviram de base para a posterior construção do instrumento de pesquisa objetivo desse estudo.

A pesquisa documental consistiu em um instrumental de apoio à pesquisa. O que a difere da bibliográfica essencialmente é a natureza das fontes. Gil (1991, p. 51), afirma que a primeira se utiliza basicamente de contribuições dos autores que já escreveram sobre o tema, enquanto que a segunda vale-se de materiais que ainda não receberam tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetos da pesquisa.

Na sequência realizou-se uma busca de documentos referentes às publicações do Governo Federal, do Ministério do Turismo e outros órgãos de fomento envolvidos com os projetos de preparação para a Copa do Mundo 2014. Essa busca teve a finalidade de levantar os dados de pretensão de investimentos e retorno desse megaevento e, a partir daí, buscar o entendimento da importância dos cursos de iniciação e aperfeiçoamento de idiomas estrangeiros nas empresas de receptivo turístico e as competências necessárias para que essa recepção seja efetuada com sucesso na comunicação.

4.6.2 Entrevistas

No âmbito das Ciências Sociais, a entrevista qualitativa é amplamente utilizada como meio de coleta de dados. Trata-se essencialmente de uma técnica que permite

obter dados, estabelecer ou descobrir que existem pontos de vista e perspectivas sobre fatos além daqueles conhecidos pelo pesquisador.

Utilizada como técnica de coleta de dados, a entrevista é adequada para a obtenção de informações acerca do que as pessoas sabem, creem, esperam, sentem ou desejam, pretendem fazer, ou fizeram, bem como acerca das suas explicações ou razões a respeito das coisas precedentes (SELLTIZ *et al.*, 1987, p. 273).

Nas entrevistas iniciais, realizadas por telefone com os gestores das dezenove empresas solicitantes de cursos apresentadas no Quadro 19, foram obtidos dados sobre a solicitação e a obtenção ou não de cursos para essas empresas.

Já nas instituições de ensino, o emprego da técnica de entrevista deu-se em função da possibilidade de ampliar os dados coletados, entrevistando gestores das organizações ofertantes de cursos de inglês para o Programa Pronatec. A seleção dos indivíduos utilizada foi por conveniência e intencionalidade. Conveniência em aproveitar a disponibilidade daquele que se prestava a falar sobre a instituição, e intencionalidade, em selecionar elementos de maior destaque nos cursos.

Foram realizadas, em janeiro de 2014, duas entrevistas com participação dos gestores das instituições credenciadas como ofertantes de cursos. Quanto à forma de abordagem utilizada, as entrevistas foram não estruturadas, baseadas em temas abertos para a obtenção de informações não encontradas na análise documental.

Durante as entrevistas, que não foram gravadas, foram obtidos dados informais, com sugestões de assuntos onde o entrevistado era guiado pelo pesquisador para determinados temas/tópicos.

Para cada entrevistado foram feitas colocações dos temas descritos no Quadro 20, para obtenção de informações referentes aos cursos do Programa Pronatec.

QUADRO 20 – ROTEIRO PARA ENTREVISTA

Tema	Análise	Objetivo
Cursos Ofertados pelo Pronatec	Analisa as opções de cursos ofertadas pela instituição	Observa-se a oferta de cursos de línguas estrangeiras
Carga Horária dos cursos de idiomas	Analisa a carga horária dos cursos	Análise comparativa entre as instituições ofertantes
Oferta de vagas	Analisa a solicitação e obtenção de vagas para os cursos do Programa Pronatec	Observa-se as diferenças entre as vagas ofertadas nas instituições
Método de inscrição	Analisa as possibilidades de ingresso nos cursos ofertados	Comparação da facilidade de ingresso nos cursos
Plano pedagógico	Analisa as diretrizes curriculares propostas por cada instituição	Verificar diferenças nas organizações curriculares

Competências desejadas	Analisa as competências descritas como apropriadas para um curso de idiomas	Comparar as competências descritas com as desejadas pelo mercado
Método de avaliação	Analisa os métodos utilizados para avaliar o domínio do idioma	Comparar os métodos de avaliação utilizados pelos ofertantes

Fonte: Elaborado pela Autora (2014).

Assim, ao fazer essas colocações para o entrevistado, obteve-se informações sobre todos esses itens, em cada instituição. Os dados obtidos por meio das entrevistas possibilitaram a posterior comparação entre as instituições.

4.6.3 Questionários

Os questionários costumam ser auto aplicados aos respondentes, por serem na maioria das vezes encaminhados a eles por escrito. Utilizados como técnica de investigação, são compostos por questões elaboradas com o propósito de obter informações sobre conhecimentos, sentimentos, interesses, expectativas etc. (GIL, 2002).

Nesse estudo o questionário foi utilizado para a obtenção de dados sobre a expectativa dos gestores das empresas que solicitaram cursos de idiomas pelo Programa Pronatec, e sobre as competências que seriam adquiridas ou aperfeiçoadas pelos seus colaboradores durante as aulas. A elaboração desses questionários foi baseada nas informações sobre competências obtidas no referencial teórico do estudo.

4.6.4 Observação

Baseado nos objetivos da pesquisa e em um roteiro de observação, o investigador procura obter e registrar o máximo de ocorrências que interessam ao seu trabalho. Isso acontece quando o pesquisador atua apenas como espectador atento, e se convencionou chamar essa situação de observação não participante (MINAYO, 2001).

A observação, usualmente, é classificada como um método qualitativo formado pela base de toda investigação no campo social, que pode ser utilizada em trabalhos científicos de diferentes níveis, por sua flexibilidade.

Para Selltiz *et al.* (1987), observação se constitui no exame minucioso de um fenômeno inteiro ou de suas partes. Esse autor afirma que a observação é a captação precisa do objeto examinado.

Complementarmente, Gil (2002) afirma que a observação nada mais é do que o emprego de sentidos pessoais com o objetivo de adquirir os conhecimentos necessários para o cotidiano. O autor prossegue afirmando que a técnica de observação apresenta como principal vantagem, a possibilidade de perceber fatos diretamente, sem qualquer intermediação.

Neste estudo, por meio da técnica de observação seguindo a estrutura do roteiro descrito no roteiro (Apêndice A) buscava aferir a veracidade das informações sobre as inscrições, matrículas dos cursos do Programa nas Instituições ofertantes e frequência de fato no curso ofertado, com o intuito de perceber o fluxo desse processo e seu detalhamento. Foram observados também nas Instituições ofertantes, a infraestrutura (espaço de realização dos cursos), os procedimentos didático-pedagógicos das aulas sob a ótica dos professores e a aceitação/receptividade por parte das empresas solicitantes. Este procedimento possibilitou a captação de dados que não se encontravam descritos em documentos descritivos do Programa Pronatec.

4.7 OBTENÇÃO E TABULAÇÃO DOS DADOS

A abordagem qualitativa dos dados descrita no trabalho explora na sua análise um contexto real, gerados da necessidade de obtenção de informações sobre o tema nas empresas pesquisadas.

Portanto, a coletas dos dados informados pelos gestores das empresas solicitantes dos cursos objeto deste estudo foram obtidos utilizando-se o formulário do Google Drive[®] que permitiram a classificação das informações. Neste instrumento, os gestores das empresas solicitantes descreveram ou assinalaram (em casos de

respostas de múltipla escola) os dados descritivos de sua empresa e de sua expectativa com relação aos cursos (Apêndice E).

Os dados da aplicação dos formulários de avaliação – aqui denominadas rubricas – foram obtidos por meio da aplicação de formulário de avaliação impresso, aplicado pessoalmente na Empresa 14 e os resultados foram visualizados utilizando-se o software Microsoft Excel® para a tabulação dos dados obtidos e a subsequente geração das planilhas que permitiram a classificação e a geração de quadros demonstrativos dos resultados (Quadro 21).

QUADRO 21 – QUADRO DE REFERÊNCIAS DOS MÉTODOS UTILIZADOS

Objetivos	Referencial Teórico	Técnica de Coleta	Tratamento dos Dados	Resultado esperado
Investigar os parâmetros de avaliação da qualidade no ensino de línguas estrangeiras desejado para o Pronatec	Brasil (2013a a 2013e), Brasil (2000), Brasil (2007), Brasil (2009) e Ernst e Young (2013)	Pesquisa bibliográfica e documental	Organização e análise dos dados	Obtenção dos parâmetros de qualidade no ensino de línguas estrangeiras desejado para o Pronatec
Pesquisar instituições credenciadas para formação nos Programas de qualificação Pronatec – Curitiba	Brasil (2013c), Brasil (2000), Brasil (2007) e Brasil (2009)	Pesquisa bibliográfica e documental, entrevistas e observação	Compilação dos dados e análise das entrevistas para obtenção das informações necessárias	Obtenção dos dados sobre os processos relativos aos cursos do Programa
Estruturar um conjunto de competências para o ensino de línguas estrangeiras desejadas pelo Pronatec e pelos empresários do setor de receptivo turístico	Principais autores: Bernardoni (2010), Bessel (2008), Biagiotti (2005), Camargo (2013), Carless, Joughin e Liu (2006), Cebrian, Accino e Raposo (2007), Cebrian et al (2011), Del Pozo Flórez (2012), Depresbiteris (2001), Fleury e Fleury (2000), Freitas (2003), Freitas et al. (2012), Honma e Teixeira (2009 e 2011), Jonsson e Svingby (2007), Laudon e Laudon (1999), Lenehan (2000), Mello e Pimentel (2010), Perrenoud (1997), Ruschmann e Quadro (2008), Sparrow e Bognanno (1994), Stellmack et al. (2009) e Stevens e Levi (2005)	Pesquisa bibliográfica, entrevistas com gestores das instituições ofertantes e questionário para gestores	Organização dos dados e seleção para construção do documento	Modelo inicial de rubrica para validação
Elaborar e validar um instrumento de pesquisa no modelo rubrica para avaliação dos cursos de línguas estrangeiras do Pronatec	Taggart et al. (2001), Stevens e Levi (2005), Cebrian, Accino e Raposo (2007), Voelcker (2012), Depresbiteris (2001), Roque et al. (2004), Ludke (2003), Biagiotti (2005) e Rowe (2009 apud FERREIRA; SILVA, 2010).	Pesquisa bibliográfica, avaliação por especialistas	Compilação dos dados e análise para reconstrução do documento	Modelo de rubrica valido para os programas profissionalizantes em idiomas do Pronatec

Fonte: Elaborado pela autora (2014).

Os referenciais teórico-metodológicos descritos no Quadro 21 descrevem os instrumentos nos quais se apoia para conduzir o trabalho investigativo e o raciocínio para atingir o objetivo geral desse estudo. Essa descrição pretende esclarecer as várias categorias que serão utilizadas para elucidar os fenômenos a serem abordados e explicados no decorrer do texto. As categorias descritas integram algumas questões específicas de que se precisa para analisar os fenômenos que são objeto de pesquisa.

5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Este capítulo apresenta, além dos resultados obtidos na pesquisa e interpretação dos mesmos, a proposta da rubrica dentro do modelo de avaliação por competência. Ainda faz uma análise discursiva à luz das etapas e técnicas utilizadas para atingir o objetivo proposto, que é validar uma rubrica de avaliação por competências para os cursos de línguas ofertados pelo Programa Pronatec Copa.

5.1 INSTITUIÇÕES OFERTANTES DE CURSOS DE IDIOMAS PELO PRONATEC

A identificação das empresas ofertantes de cursos está descrita na documentação oficial do Pronatec Copa Empresa e determina que

Os cursos ocorrerão nos locais indicados pelos empresários e serão ministrados por professores vinculados às entidades do Sistema S e institutos federais e estaduais de educação. (BRASIL, 2013c).

Ou seja, as entidades descritas SESI, SEST, SENAT, SENAI, SENAR e SESC e o IFPR.

Inicialmente, a pesquisa objetivava entrevistar todos gestores de cursos das instituições credenciadas como ofertantes. Porém, durante o contato obtido com o responsável pelo processo de distribuição de turmas da Paraná Turismo a informação era de que somente duas instituições ofertariam cursos. A entrevistada relatou informações sobre os atrasos na oferta dos cursos do Projeto Pronatec Copa, que acontecem pela demora de liberação de vagas e do processo de liberação das turmas pelo órgão responsável.

Além disso, dentre as empresas cadastradas para recebimento de cursos, somente sete empresas já foram contempladas com os cursos descritos no Pronatec, restando ainda onze empresas aguardando turmas para suas equipes. Obteve-se ainda através dos gestores das instituições ofertantes de cursos, a informação de que o Governo Federal desenvolveu esse projeto que é realizado pelo Ministério do Turismo, mas não há nada determinado para a questão pedagógica dos cursos, que deve ser elaborada pelos órgãos parceiros que irão ministrar os mesmos. Ou seja, cada “escola” que disponibilizar professores para essa parceria deverá elaborar seu

próprio plano pedagógico completo, incluindo as avaliações. Esses órgãos ministrantes dos cursos são os do Sistema S e o IFPR. Porém, por razões desconhecidas e não divulgadas pelos órgãos competentes, na prática, em Curitiba somente duas dessas instituições obtiveram liberação de vagas e forneceram professores para essas empresas cadastradas.

Na busca por documentos para embasar esta pesquisa, constatou-se que nas propostas de execução não havia nenhum registro de avaliações da qualidade dos cursos ofertados nas turmas finalizadas ou em andamento. As informações obtidas foram resultantes de busca nas entrevistas pessoais e/ou por telefone com os responsáveis pela oferta de vagas no estado do Paraná, com os gestores das empresas solicitantes de cursos e com os gestores responsáveis pelas vagas do Programa Pronatec nas instituições ofertantes de turmas.

As dificuldades apresentadas na etapa das entrevistas perpassaram a falta de interesse do órgão gestor dos cursos em fornecer dados, por considerá-los confidenciais, seguida da disponibilidade de tempo do entrevistado, que não demonstrou interesse em contribuir com este estudo em disponibilizar informações importantes para o processo da pesquisa.

A outra Instituição ofertante disponibilizou toda a documentação requerida (competências, planos pedagógicos etc.) na internet a quem possa interessar.

As entrevistas visaram identificar e entender o processo de ingresso dos alunos e de avaliação dos cursos ofertados, uma vez que cada instituição pode decidir sobre a maneira de fazê-lo. Objetivando manter o anonimato dos entrevistados, cada participante dessa etapa foi identificado apenas como Gestor da Instituição “X” (Gestor X) e Gestor da Instituição “Y” (Gestor Y) na sequência do estudo.

Tratando-se do primeiro tema apresentado – cursos ofertados – ambas as instituições declararam ofertar turmas, além de idiomas, de cursos de qualificação profissional para o receptivo turístico, como nas áreas de eventos, hospedagem, alimentação etc. Porém, o Gestor Y informou que em seu último requerimento ao Governo Federal foram solicitadas oito mil e cem vagas para cursos no Paraná, mas que o retorno desse requerimento autorizou somente quatro mil e sessenta e sete vagas.

Sobre a carga horária dos cursos de idiomas, o Gestor X informou que os cursos da sua instituição têm carga horária total de 180, 200 ou 220 horas,

dependendo do nível, enquanto o Gestor Y informou que todos os seus cursos de idiomas, independentemente do nível do curso, têm 160 horas de duração.

Sobre a oferta de vagas, o entrevistado Gestor Y relatou dificuldades no processo como o tempo de repasse dos recursos, que acontecem pelo Governo Federal e sem os quais a instituição, que é um órgão federal, não consegue viabilizar o início das aulas e o tempo de duração dos editais necessários (contando com a contratação de professor, pré-matrículas e confirmação pessoal dessas matrículas). Em contraponto a isso, o entrevistado Gestor X relatou não ter nenhuma dificuldade em manter turmas do Pronatec porque sua grade regular (de turmas ofertadas pela própria Instituição X, independem da Copa ou do Pronatec) já contempla os cursos referidos e as turmas já estão formadas. Assim, quando as vagas são disponibilizadas pelo Governo Federal, os alunos são encaminhados às turmas já existentes na grade.

De todos os temas abordados nas entrevistas, o único em que não houve nenhuma divergência de informações foi o método de inscrição. Ambos os entrevistados afirmaram que as inscrições dos alunos são feitas prioritariamente pelos órgãos demandantes que são o Instituto Municipal de Turismo (CTur) e o Ministério do Desenvolvimento Social (MDS), os quais encaminham as pessoas que estão entrando com solicitação de seguro desemprego ou que necessitam de reabilitação para retorno ao mercado de trabalho. Após a confirmação dessas pré-matrículas as vagas remanescentes ficam abertas à população, que pode solicitar a vaga pelo site do Pronatec. Esse processo de matrículas padronizados pelo Governo Federal serve para todas as instituições ofertantes e utiliza o sistema SISTEC3 de gestão de dados.

O entrevistado Gestor Y apresentou os planos pedagógicos dos cursos de línguas que na instituição Y podem ser ofertados em módulos iniciais e de aperfeiçoamento, proporcionando a educação continuada. Informou também que a estratégia de cursos sequenciados também contribui para a diminuição da evasão nesses cursos, que não deve passar de dez por cento, segundo as metas da instituição. Para que isso aconteça, o Gestor Y desenvolve ações de combate à

³ Sistema Nacional de Informações da Educação Profissional e Tecnológica. Esse sistema é pioneiro e, portanto, inovador no País por disponibilizar, mensalmente, informações sobre escolas que ofertam cursos técnicos de nível médio, seus cursos e alunos desse nível de ensino. Caso a escola também ofereça cursos de formação inicial e continuada, o SISTEC apresentará ainda dados referentes aos cursos e aos alunos dessa oferta de ensino. Contudo, é importante ressaltar que os cursos de formação inicial e continuada só serão cadastrados se a escola ofertar ensino técnico de nível médio.

evasão de alunos, utilizando um sistema de banco de dados para manter em contato e saber os motivos da desistência.

Na outra instituição, o Gestor X não apresentou os planos pedagógicos dos cursos de línguas, alegando tratar-se de documentos confidenciais, que contemplam turmas de inglês básico, intermediário, espanhol e inglês aplicado a serviços turísticos.

Quando foi colocado o tema competências desejadas para os egressos dos cursos de idiomas das turmas citadas, Gestor X declarou que os cursos da sua instituição não utilizam a modelagem de competências e que suas turmas são pautadas pelos assuntos descritos nas disciplinas dos cursos (Apêndice B).

Em contraponto, o Gestor Y informou claramente as competências desejadas aos alunos, informações que estão disponíveis a todos no site da instituição na internet (Apêndice C), como:

- a) compreender e usar expressões familiares e cotidianas, assim como enunciados muito simples, que visam satisfazer necessidades concretas;
- b) apresentar-se e apresentar a outros;
- c) fazer perguntas e dar respostas sobre aspectos pessoais como, por exemplo, o local onde vive, as pessoas que conhece e as coisas que tem;
- d) comunicar-se na língua (inglesa ou espanhola) de modo simples, se o interlocutor falar lenta e distintamente e se mostrar cooperante.

Sobre os métodos de avaliação dos cursos ofertados, o Gestor Y informou que essa é feita de maneira progressiva e por conceito, aferidos pelo professor em sala de aula, baseados nas competências descritas para os cursos. Já o Gestor X informou simplesmente que a avaliação dos cursos é realizada de maneira tradicional com provas e atribuição de nota pelo professor em sala de aula, sobre os assuntos descritos nas disciplinas.

Com a análise das informações obtidas nas entrevistas com os gestores das instituições ofertantes, pretendeu-se comparar esses dados com a expectativa dos Gestores das empresas demandantes de turmas.

5.2 EXPECTATIVA DOS GESTORES DAS EMPRESAS

Esta etapa contém o relato da obtenção das expectativas dos gestores ao solicitar, para sua equipe, cursos subsidiados pelo Programa Pronatec Copa. Esse processo foi iniciado por contato telefônico, para obtenção de informações iniciais, e em seguida foi desenvolvido o instrumento de pesquisa – questionário (Apêndice D). Esse instrumento foi encaminhado aos responsáveis pela solicitação de cursos nas 19 empresas – caracterizadas no item 4.5 deste documento – constantes na tabela disponibilizada pela Paraná Turismo e obteve-se sete respostas.

As constatações preliminares apontavam que dentre as dezenove empresas solicitantes de cursos, apenas sete conseguiram efetivamente o treinamento de seus funcionários. Dentre essas contempladas, a empresa 9 declarou ter solicitado aulas apenas para um colaborador – o único da empresa – e esse foi inserido em turma já formada na instituição X, que tem turmas próprias dos cursos de idiomas. Para essas turmas também foram encaminhados os dez colaboradores a serem qualificados para a empresa 1, outra equipe de dez pessoas da empresa 15 e, não devido ao reduzido número de pessoas mas pela facilidade de horários dos funcionários, uma turma de dezenove mais uma turma de vinte e oito colaboradores da empresa 12 também estão sendo qualificadas na Instituição X.

As outras três empresas receberam o benefício do treinamento *in company* e já estavam com suas equipes em qualificação. Essas três empresas atuam no ramo hoteleiro de grande porte (Empresas 3, 7 e 14).

Desses gestores entrevistados por telefone, alguns ainda não haviam recebido cursos para seus funcionários e não poderiam recebê-los devido à pouca quantidade de funcionários para a formação de uma turma (em média, 20 funcionários interessados são necessários para formar uma turma) e devido à incompatibilidade com os horários das turmas da instituição X, como no caso da empresa 18, com oito colaboradores aguardando treinamento. A empresa 10 declarou ter tentado outras maneiras de obter a qualificação para seus colaboradores, unindo-se à equipe de outra empresa do mesmo dono, mas nem dessa forma foi possível obter uma turma de 20 funcionários necessários para conseguir a liberação para uma turma *in company*. Na empresa 8, o gestor declarou que solicitou a turma, mas não obteve colaboradores interessados em participar da qualificação. Dentre as doze empresas

que não receberam qualificação, nove alegam que se inscreveram no Programa Pronatec e que não obtiveram contato para informações sobre isso, essas empresas demonstraram insatisfação a esse respeito (empresas 2, 4, 5, 6, 11, 13, 16, 17 e 19).

Das empresas que retornaram o questionário, três foram atendidas pelo Programa Pronatec e quatro aguardam ainda a liberação de vagas para seus colaboradores.

Dados como a quantidade total de colaboradores e a quantidade a ser qualificada são apresentados na Tabela 1.

TABELA 1 – DADOS DOS FORMULARIOS

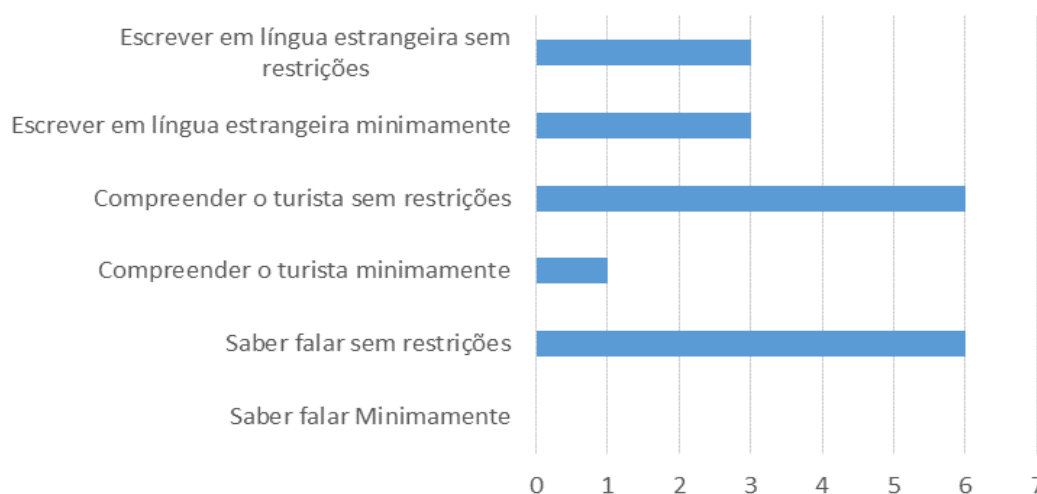
Empresa	Colaboradores a serem treinados	Total de colaboradores da empresa	Seus funcionários já tinham algum nível de escolarização (formal ou informal) em língua estrangeira?
12*	60	130	Sim
3*	15	90	Alguns sim, mas pouco. Outros não!
14*	10	32	Sim.
5	1	1	Sim
6	7	7	Sim, alguns formal e outros não tiveram muito contato com o idioma Inglês.
17	40	55	Alguns (05 ou 06 funcionários)
10	16	25	Não
Total	149	340	* Empresas que receberam cursos pelo Programa Pronatec

Fonte: Elaborado pela Autora (2014).

Observa-se nos dados da Tabela 1 que os gestores sentem necessidade de treinar sua equipe, e o número de pessoas a serem treinadas para essas empresas é superior a 40%. Sendo que a análise individual demonstra que, embora não tenham recebido turmas para seus colaboradores, as empresas pretendem treinar uma parcela deles, em alguns casos 100% da equipe.

Além das respostas descritas acima, os gestores responderam, entre outras questões, “Quais as competências desejadas para sua equipe na recepção do turista estrangeiro?”, mas dessa vez com variáveis pré definidas para a marcação de opções. Dessa pergunta, as respostas são apresentadas no Gráfico 2.

Gráfico 2 – Competências mais desejadas pelos gestores para sua equipe



Fonte: Elaborado pela Autora (2014).

Observa-se nos dados obtidos que as mais significativas necessidades das empresas são a compreensão e a fala sem restrições no atendimento ao turista. Porém, analisando as respostas da Tabela 1 constata-se que a maioria dos respondentes declarou que sua equipe já possui alguma formação em língua estrangeira. Conclui-se então que a expectativa desses gestores seria obter, com as turmas de língua estrangeira para sua equipe, um aperfeiçoamento de competências para que possa atender o turista estrangeiro que chega à sua empresa, de forma fluente em outro idioma, especialmente por ocasião da Copa do Mundo 2014.

5.3 A AVALIAÇÃO DO DOMÍNIO DE LÍNGUAS ESTRANGEIRAS NAS CERTIFICADORAS INTERNACIONAIS

No mundo dos negócios, em especial o turismo, o idioma oficial é o inglês. A aproximação da copa FIFA 2014 traz para o empresariado brasileiro, que atua nesse setor, a preocupação com o receptivo turístico. A maioria das pessoas que ocupam os postos de atendimento em hotéis e restaurantes não possuem domínio de um segundo idioma. Desse contexto é originada a iniciativa do Governo Federal em ofertar cursos profissionalizantes de inglês, espanhol e libras (BRASIL, 2013a).

No mercado formal, identificou-se a existência de empresas da iniciativa privada que ofertam cursos de língua estrangeira e que a avaliação, na maioria das vezes, é realizada por órgãos certificadores internacionais que podem ou não tratar

dessa certificação por competências. Os testes de avaliação do domínio de língua estrangeira moderna são o método mais utilizado para a mensuração dos índices de aproveitamento. Mensurar significa determinar a medida, calcular. Esses órgãos padronizaram com seus testes, os níveis do domínio de línguas utilizado por estrangeiros com a finalidade de habilitar-se para cursos no exterior e contratos de trabalho.

A pesquisa identificou através da rede mundial de computadores, um total de 14 certificadoras internacionais, sendo que, destas, seis (6) certificam apenas língua inglesa, considerada a “língua mundial”. Outras seis (6) certificam diversos idiomas, inclusive o inglês, e ainda dentre as maiores observa-se o *Goethe Institut*, certificador de língua alemã e a *Alliance Française*, certificador de língua francesa (Quadro 21).

QUADRO 22 – CERTIFICADORAS DA COMUNIDADE EUROPEIA

Nome	Sigla	Idiomas
<i>Association of Language Testers in Europe</i>	ALTE	Diversos
<i>Common European Framework of Reference for Languages</i>	CEFR	
<i>Digital command language</i>	DCL	
<i>National Qualifications Framework</i>	NQF	
Unicert	Unicert	
<i>Versant Test</i>	Versant	
<i>Goethe Institut</i>	Goethe Institut	Alemão
<i>Alliance Française</i>	CIEP	Francês
<i>Cambridge Exams</i>	Cambridge	Inglês
<i>Competence in English as a Foreign Language Assessment</i>	CEFLA	
<i>International English Language Testing System</i>	IELTS	
<i>Pearson Test of English General</i>	PTE General	
<i>Test of English for International Communication</i>	TOEIC	
<i>Test of English as a Foreign Language</i>	TOEFL	

Fonte: Elaborado pela Autora (2013).

Os maiores certificadores habilitados pela Comunidade Europeia são equivalentes em suas certificações por níveis, o que leva a crer que utilizando um

deles, se estará de acordo com os demais. As certificadoras descritas podem ser comparadas em equivalência dos níveis de avaliação, seja por competência ou não (Tabela 2).

A CEFR certifica pessoas para obtenção do chamado *Europass*⁴, que classifica o domínio de idioma de seus alunos, seja em que idioma for, por habilidades/competências (Tabela 2). Seus resultados podem ser equiparados com as outras certificadoras por níveis de domínio da competência.

⁴ O Europass é um documento para qualquer pessoa que passe um período de aprendizagem ou aquisição de experiência de trabalho num país europeu, independentemente da sua idade e do seu nível de instrução, comprovar as habilidades/competências adquiridas neste período.

TABELA 2 – COMPARATIVO CERTIFICADORAS DA COMUNIDADE EUROPEIA

Certificadoras	Níveis					
	1	2	3	4	5	6
ALTE	Iniciante	Nível 1	Nível 2	Nível 3	Nível 4	Nível 5
CEFR	A1	A2	B1	B2	C1	C2
DCL	Elementary	Basic	Certification I	Certification II	Certification III	Certification IV
NQF	Entry 1	Entry 2	Entry 3	Level 1	Level 2	Level 3
Unicert	Acesso		Inicial	Intermediário		Superior
Versant	26-35	36-46	47-57	58-68	69-78	79-80
Goethe Institut	Start Deutsch 1	Start Deutsch 2	Zertifikat Deutsch	Zertifikat Deutsch für den Beruf	Goethe-Zertifikat C1	Zentrale Oberstufenprüfung, Kleines Deutsches Sprachdiplom
Ciep Alliance Française	TCF A1 / DELF A1	TCF A2 / DELF A2 / CEFP 1	TCF B1 / DELF B1 / CEFP 2	TCF B2 / DELF B2 / Diplôme de Langue	TCF C1 / DALF C1 / DSLCF	TCF C2 / DALF C2 / DHEF
Cambridge Exams		KET	PET	FCE	Graduação B ou C no CAE	CPE, Graduação A no CAE
CEFLA	CEFLA A1	CEFLA A2	CEFLA B1	CEFLA B2		
IELTS	IELTS 1.0-2.5	IELTS 3.0	IELTS 3.5-4.5	IELTS 5.0-6.0	IELTS 6.5-7.0	IELTS 7.5-9.0
PTE General	Level A1	Level 1	Level 2	Level 3	Level 4	Level 5
TOEIC			UNicert 1	UNicert II	UNicert III	UNicert IV
TOEFL				650-800 points	800-900 points	900 ou + points

Fonte: Adaptado de Quadro Europeu Comum de Referência para Línguas (2013).

O CEFR foi utilizado como base de estudos para essa pesquisa por avaliar as competências práticas e não as notas de provas. São descritas as competências por grupos: compreender, falar e escrever – e cada um desses grupos tem critérios A1, A2, B1, B2, C1 e C2 onde os critérios A são considerados domínio básico daquelas habilidades, os critérios B são considerados intermediários e os critérios C são considerados fluência no idioma.

As pesquisas preliminares sobre os programas de qualificação e sobre as certificadoras serviram de embasamento para o entendimento e iniciação da elaboração da rubrica de avaliação proposta por este estudo. As certificadoras descritas são apresentadas no Apêndice A.

5.4 A CONSTRUÇÃO E APLICAÇÃO DAS RUBRICAS

A base referencial traz clareza sobre o quanto as rubricas favorecem a criação de um elo de colaboração e parceria entre professor e estudante, tendo em vista que os critérios da avaliação são previamente apresentados. A motivação para propor as rubricas para avaliar o processo de aprendizagem originou-se como uma proposta inovadora, tendo como principais objetivos: possibilitar maior visibilidade dos objetivos das atividades propostas, e auxiliar o estudante (empregado) a aprender como se auto avaliar na busca por gerar estímulo a seu aprendizado.

No ensino de línguas, como em outros ambientes de aprendizagem, as atividades colaborativas podem ser propostas como estratégias visando favorecer o processo, caminhando assim para uma avaliação formativa. Desta forma, a elaboração de rubricas é útil para a dinamização da avaliação no sistema de aprendizagem, diversificando as estratégias avaliativas, que passam a ser contínuas e não puramente somativas.

Dentre as certificadoras de idiomas pesquisadas para esse estudo, destacam-se as competências gerais de oralidade (fala), compreensão, leitura e escrita. Assim, pode-se perceber o alinhamento com as necessidades dos gestores das empresas pesquisadas (Gráfico 2) que afirmam que a compreensão e a fala sem restrições são as competências mais desejadas por eles para seus colaboradores. Esse alinhamento traz a compreensão de que as competências práticas/operacionais do cotidiano do receptivo turístico são as mais necessárias aos cursos objeto desse estudo.

Analisaram-se sete competências criadas pela pesquisa à luz dos conhecimentos obtidos no referencial teórico deste estudo. As competências base para a utilização profissional de idiomas (Anexo B) foram apresentadas pela certificadora CEFR. Essas competências descrevem detalhadamente situações cotidianas que, para este estudo, foram trazidas e adaptadas para situações de operacionalização do receptivo turístico para facilitar a compreensão e visualização do critério a ser marcado/assinalado.

Na Tabela 3 tem-se os dados obtidos pela aplicação da rubrica. Na primeira coluna à esquerda, estão os indicadores dos critérios crescentes de obtenção da competência e no decorrer da Tabela 3, pode-se constatar a pontuação obtida por cada aluno diante do somatório dos pontos atribuídos nos diversos indicadores. Na última coluna, à direita, também observa-se a “categorização” que cada competência obteve, diante dos valores distribuídos a cada aluno, obedecendo sempre aos critérios previamente divulgados nas rubricas. Esses dados são fundamentais para a análise e interpretação dos dados e para a posterior comparação com os resultados esperados, fazendo assim a transição do qualitativo para quantitativo.

TABELA 3 – DADOS PARA TABULAÇÃO DA RUBRICA

Coluna	Somatório	Faixa a considerar	Certificação
A	17	17 - 33	Iniciante
B	34	34 - 50	Básico
C	51	51 - 67	Intermediário 1
D	68	68 - 94	Intermediário 2
E	95	95 acima	Avançado

Fonte: Elaborado pela Autora (2014).

Entendendo que, na educação, a avaliação deve estar a serviço da aprendizagem, o presente estudo propôs a construção de rubricas para avaliação dos cursos de língua estrangeira subsidiados pelo Programa Pronatec, possibilitando ao aluno avaliar previamente o seu desempenho nas competências exigidas pelo mercado de trabalho no receptivo turístico.

Os principais objetivos de avaliação por rubricas, destacam-se como o dimensionamento do domínio das competências propostas. Assim, para cada uma, foram estabelecidos critérios, e para esses critérios, as evidências posicionados de

maneira crescente para a determinação do domínio da mesma. A rubrica oferece informações a respeito das competências esperadas de cada indivíduo em um processo de aprendizagem.

A utilização desse método de avaliação pode ser feita pela do indivíduo e por quem mais for julgado necessário para participar do processo, podendo resultar em uma avaliação 360°. Neste estudo, foram utilizadas rubricas para avaliação do professor para seus alunos, das chefias imediatas para seus colaboradores (Quadro 22) e para auto avaliação (Quadro 23). No instrumento do aluno ele seleciona que evidência se reconhece para cada critério sobre a competência que tem e a escolha segue uma nomenclatura (a, b, c, d, e) e no caso do professor tem-se um indicador numérico de (2, 4, 6, 8 e 10) quando a competência é tratada com mais de um critério. Em casos de um único critério, adotar os valores (3, 6, 9, 12 e 15). Assume-se que o aluno não pode ter uma evidencia numérica nula, parte-se da ideia que ele ainda não atingiu a competência desejada.

Seguindo Del Pozo Flórez (2012) com os dados apresentados no item 3.2.2.1 desta dissertação, acompanharam-se os passos descritos por ele para a construção de uma rubrica:

1. O domínio de língua estrangeira dos alunos do curso de inglês aplicado a serviços turísticos foi determinado como a aprendizagem a ser medida;
2. foi determinada a opção de escolha pela rubrica analítica, que permite a observação de competências que podem ser distintas e apresentar níveis diferentes de aprendizagem;
3. foram determinados níveis crescentes de avaliação para cada uma das competências avaliadas;
4. foram descritos em situações específicas do cotidiano do receptivo turístico, cada um dos níveis propostos;
5. foi construída uma tabela contendo todos os aspectos a serem avaliados, melhorando a visualização dos critérios e competências;
6. foi validado o instrumento com especialistas para comprovar que o mesmo é útil para avaliar os níveis de aprendizagem propostos;
7. foram atribuídos valores quantitativos aos critérios descritos, transformando uma informação qualitativa em quantitativa;
8. a autoavaliação dos alunos foi conduzida;

9. foi realizada uma análise que compara os valores atribuídos aos alunos e professores, verificando concordâncias e discrepâncias entre os mesmos

Os aspectos descritos nos itens 8 e 9 estão descritos na próxima subseção deste estudo.

QUADRO 23 – RUBRICA DE AVALIAÇÃO DE PROFESSOR E CHEFIAS IMEDIATAS

Competência	Evidências				
Critérios					
Compreensão Oral	2	4	6	8	10
<u>Recepção presencial do Turista</u>	Apresenta dificuldade para reconhecer palavras e expressões simples, mesmo que a fala seja clara e pausada.	Reconhece palavras e expressões simples, mas necessita que a fala seja clara e pausada.	Reconhece palavras e expressões do dia a dia, faladas naturalmente pelo turista.	Compreende exposições longas, desde que o tema seja relacionado ao turismo.	Compreende exposições longas e palestras sobre qualquer assunto.
<u>Audição mediada por tecnologia (TV, Rádio, etc.)</u>	Apresenta dificuldade na compreensão de um anúncio simples.	Compreende parte de um anúncio que fala sobre o turismo.	Compreende os pontos principais de programas de rádio e TV sobre o turismo, se a fala for pausada e clara.	Compreende bem os noticiários e programas informativos na TV.	Entende bem filmes e programas de TV de longa duração.
Interação Oral					
<u>Conversa presencial com o Turista</u>	Apresenta dificuldade no atendimento ao turista, por falta de vocabulário.	Interage com o turista, apesar de dispor de pouco vocabulário, se o mesmo repetir lentamente o que deseja.	Pergunta e responde sobre assuntos conhecidos ou relativos a situações de receptivo turístico.	Interage em qualquer situação e atividades que exijam apenas uma troca de informação simples e direta.	Participa de qualquer conversa com fluência sobre temas variados e da atualidade.
<u>Conversa mediada por tecnologia (Telefone, skype, etc.)</u>	Apresenta dificuldade no atendimento por telefone.	Interage com o turista ao telefone, desde que o turista se disponha a repetir o que deseja.	Pergunta e responde ao turista por telefone sobre assuntos conhecidos ou relativos a situações de receptivo turístico.	Expressa-se de forma espontânea ao telefone, sem dificuldade aparente em usar as expressões adequadas.	Formula ideias e opiniões ao telefone com fluência de vocabulário, satisfazendo as necessidades do turista.
Produção Oral	3	6	9	12	15
<u>Produção oral em situações do receptivo turístico</u>	Necessita de auxílio para utilizar frases simples na descrição de qualquer assunto.	Utiliza frases simples ao descrever sobre assuntos conhecidos.	Articula frases de forma simples ao descrever programações ou informações turísticas	Possui vocabulário capaz de argumentar sua opinião com o turista.	É fluente ao desenvolver uma argumentação sobre qualquer assunto.
Leitura					
<u>Leitura em situações do receptivo turístico</u>	Reconhece pouco os nomes e frases simples em avisos, cartazes, e-mails, sites, etc.	Compreende as palavras e frases soltas presentes em avisos, cartazes, e-mails, sites.	Interpreta textos em que predomine uma linguagem do dia a dia ou relacionada com o turismo.	Entende textos sobre assuntos atuais em especial, relacionados ao turismo.	Compreende artigos especializados e instruções técnicas longas sobre qualquer assunto.
Escrita					
<u>Escrita em situações do receptivo turístico</u>	Necessita de ajuda para escrever, quer seja por falta de vocabulário ou por dificuldades gramaticais.	Escreve pequenos textos, com frases curtas e simples.	Redige notas e mensagens sobre assuntos de necessidade imediata do turismo.	Escreve textos articulados com frases elaboradas sobre assuntos conhecidos.	Escreve sobre qualquer tema com fluência.

Fonte: Elaborado pela autora com base no referencial teórico (2014).

QUADRO 24 – RUBRICA DE AUTO AVALIAÇÃO DOS ALUNOS

Competência	Evidências				
Critério					
Compreensão Oral	a	b	c	d	e
<u>Recepção presencial do Turista</u>	Tenho dificuldade para reconhecer palavras e expressões simples, mesmo que a fala seja clara e pausada.	Reconheço palavras e expressões simples, mas necessito que a fala seja clara e pausada.	Reconheço palavras e expressões do dia a dia, faladas naturalmente pelo turista.	Compreendo exposições longas, desde que o tema seja relacionado ao turismo.	Compreendo exposições longas e palestras sobre qualquer assunto.
<u>Audição mediada por tecnologia (TV, Rádio, etc.)</u>	Tenho dificuldade na compreensão de um anúncio simples.	Compreendo parte de um anúncio que fala sobre o turismo.	Compreendo os pontos principais de programas de rádio e TV sobre o turismo, se a fala for pausada e clara.	Compreendo bem os noticiários e programas informativos na TV.	Entendo bem filmes e programas de TV de longa duração.
Interação Oral					
<u>Conversa presencial com o Turista</u>	Tenho dificuldade no atendimento ao turista, por falta de vocabulário.	Interajo com o turista, apesar de dispor de pouco vocabulário, se o mesmo repetir lentamente o que deseja.	Pergunto e respondo sobre assuntos conhecidos ou relativos a situações de receptivo turístico.	Interajo em qualquer situação e atividades que exijam apenas uma troca de informação simples e direta.	Participo de qualquer conversa com fluência sobre temas variados e da atualidade.
<u>Conversa mediada por tecnologia (Telefone, skype, etc.)</u>	Tenho dificuldade no atendimento por telefone.	Interajo com o turista ao telefone, desde que o turista se disponha a repetir o que deseja.	Pergunto e respondo ao turista por telefone sobre assuntos conhecidos ou relativos a situações de receptivo turístico.	Expresso-me de forma espontânea ao telefone, sem dificuldade aparente em usar as expressões adequadas.	Formulo ideias e opiniões ao telefone com fluência de vocabulário, satisfazendo as necessidades do turista.
Produção Oral					
<u>Produção oral em situações do receptivo turístico</u>	Necessito de auxílio para utilizar frases simples na descrição de qualquer assunto.	Utilizo frases simples ao descrever sobre assuntos conhecidos.	Articulo frases de forma simples ao descrever programações ou informações turísticas	Possuo vocabulário capaz de argumentar sua opinião com o turista.	Sou fluente ao desenvolver uma argumentação sobre qualquer assunto.
Leitura					
<u>Leitura em situações do receptivo turístico</u>	Reconheço pouco os nomes e frases simples em avisos, cartazes, e-mails, sites, etc.	Compreendo as palavras e frases soltas presentes em avisos, cartazes, e-mails, sites.	Interpreto textos em que predomine uma linguagem do dia-a-dia ou relacionada com o turismo.	Entendo textos sobre assuntos atuais em especial, relacionados ao turismo.	Compreendo artigos especializados e instruções técnicas longas sobre qualquer assunto.
Escrita					
<u>Escrita em situações do receptivo turístico</u>	Necessito de ajuda para escrever, quer seja por falta de vocabulário ou por dificuldades gramaticais.	Escrevo pequenos textos, com frases curtas e simples.	Redijo notas e mensagens sobre assuntos de necessidade imediata do turismo.	Escrevo textos articulados com frases elaboradas sobre assuntos conhecidos.	Escrevo sobre qualquer tema com fluência.

Fonte: Elaborado pela autora com base no referencial teórico (2014).

Após a aplicação, a soma dos pontos permite a leitura dos avanços alcançados e a comparação do nível de maturidade do aluno, de como ele se avalia e aos pares. Pode-se ainda ser aplicado no início e mais de uma vez durante o período de aprendizagem para a verificação do alcance de determinada competência ao longo das atividades dos cursos.

Acrescente a este fato que o professor e o aluno podem avaliar em separado cada competência e em seguida reforçar os estudos na busca de superar as deficiências.

5.4.1 Pré-teste da rubrica para idiomas

O instrumento que foi testado por quatro indivíduos nomeados por letras (A, B, C e D), em empresa descrita no item 4.2 dessa pesquisa, que responderam uma autoavaliação, permitiu avaliá-los por seu professor e por suas chefias imediatas.

Nas avaliações das chefias imediatas, percebe-se uma coerência com as autoavaliações realizadas pelos indivíduos. Acredita-se que essa se dê, por causa da informalidade no atendimento ao turista estrangeiro, observada no atendimento dos indivíduos, não acarretando assim deficiências nas avaliações de vocabulário e gramática. A chefia imediata do indivíduo um, declarou não estar capacitada a avaliar por nunca tê-lo visto em atendimento em outro idioma. Assim, a média desse indivíduo foi obtida somente com a autoavaliação e com a avaliação do professor da turma.

Pode-se observar nos dados comparativos das avaliações na Tabela 4 que são coesos com as informações relatadas pelo professor do curso, que declarou que a turma apresenta dificuldades de conteúdo gramatical e vocabulário. Confirma-se essa declaração nas avaliações do professor, que se mostram mais baixas em relação às autoavaliações em três dos quatro indivíduos analisados.

Em sua versão final, esse modelo de avaliação apresentou sete competências, cada uma com cinco critérios de avaliação para o dimensionamento do domínio da língua estrangeira. No Quadro 24 observa-se a equivalência com as chamadas notas “tradicionais”, que facilitam o entendimento fazendo uma correlação com as numerações utilizadas habitualmente no meio escolar, que utiliza uma escala de 0 a 10.

QUADRO 25 - TABULAÇÃO DAS AVALIAÇÕES

Competência	Profissional A			Profissional B			Profissional C			Profissional D		
	Auto Avaliação	Avaliação Professor	Avaliação Chefia	Auto Avaliação	Avaliação Professor	Avaliação Chefia	Auto Avaliação	Avaliação Professor	Avaliação Chefia	Auto Avaliação	Avaliação Professor	Avaliação Chefia
Compreensão Oral												
<u>Recepção presencial do Turista</u>	6	8		4	6	6	6	2	4	4	4	4
<u>Audição mediada por tecnologia (TV, Radio, etc..)</u>	6	6		8	6	6	8	2	4	6	4	4
Interação Oral												
<u>Conversa presencial com o Turista</u>	4	4		4	4	4	2	2	6	4	2	4
<u>Conversa mediada por tecnologia (Telefone, skype)</u>	2	4		6	4	4	2	2	6	4	2	4
Produção Oral												
<u>Produção oral em situações do receptivo turístico</u>	6	9		6	6	9	6	3	6	6	3	9
Leitura												
<u>Leitura em situações do receptivo turístico</u>	9	12		9	9	6	9	6	6	6	6	6
Escrita												
<u>Escrita em situações do receptivo turístico</u>	6	9		6	6	6	12	3	6	6	3	6
Notas atribuídas	39	52		43	41	41	45	20	38	36	24	37
Média das avaliações	45,5			41,66666667			34,33333333			32,3		
Notas "tradicionais"	6,5			6,0			4,904761905			4,6		
Nível correspondente	Básico			Básico			Básico			Básico		

Fonte: Elaborado pela autora (2014).

Nessa aplicação percebe-se equivalência dos alunos na categoria denominada Básico. Com exceção do Profissional A, que foi o aluno mais bem avaliado, observa-se que a auto avaliação dos alunos é sempre maior que a avaliação do professor e quase sempre maior do que a avaliação da chefia imediata.

Percebe-se ainda, analisando informações obtidas por meio de observação, que é coerente a avaliação do Profissional A ser maior do que os demais, sabendo-se que o indivíduo em questão é estagiário na empresa e estudante de turismo no ensino superior. Por isso, este indivíduo tem uma formação anterior que diferencia dos demais alunos da turma, que ocupam cargos operacionais.

Questionados sobre a sensação de responder à avaliação, todos os respondentes se declararam à vontade, sem dificuldades no preenchimento da rubrica. Disseram ainda que as situações do dia a dia do receptivo turístico, aqui apresentadas como critérios para cada competência, facilitaram a compreensão e o entendimento das categorias crescentes de avaliação.

Observadas por blocos, as duas primeiras competências juntas formam a avaliação de “Compreensão Oral” e apresentam resultados variados de domínio dessa competência, sendo as avaliações das chefias mais uniformes nos resultados apresentados.

No bloco de competências que caracteriza a “Interação Oral”, as respostas foram mais próximas umas das outras, mostrando uma avaliação mais alinhada entre os avaliadores dessa competência.

A “Produção Oral”, formada por apenas uma competência, apresenta-se com as menções muito próximas umas das outras, mostrando uniformidade na produção oral da equipe.

A competência da “Leitura” apresentou-se pior avaliada pelas chefias, talvez pela falta de informação sobre essa competência, por não ser utilizada com tanta frequência no receptivo de turismo.

Na competência “Escrita”, as piores avaliações foram obtidas, especialmente pelo professor, que conhece melhor essas habilidades em seus alunos.

5.4.2 Reformulação do instrumento de avaliação mediado por rubrica

Com a aplicação do pré-teste foram feitas algumas alterações, que já haviam sido propostas pela Sra. Jucilene Dopheide, professora de inglês da Instituição *British and American* (escola particular de inglês em Curitiba) que se dispôs a contribuir com a sua experiência profissional e sugeriu:

- Entre tópicos "Interação Oral" e "Produção Oral" existe uma diferença muito sutil, podendo causar uma ambiguidade na interpretação. Pode-se entendê-los como avaliando a mesma competência, produção oral. Minha sugestão seria a mudança de terminologia e/ou uma descrição mais detalhada de cada tópico deixando-os bem distinta.
 - As respostas com 5 alternativas poderiam causar uma resposta tendenciosa ao nível intermediário.
 - Como sugestão de subdivisão poderia tomar como base para sua análise o IELTS ("*International English Language Testing System*" - Sistema Internacional de Teste da Língua Inglesa). Ele é dividido em 7 níveis, no caso do seu teste poderia excluir o 7 nível (*proficient*)
- | | | |
|--------------------|-----------|-----------|
| Beginner | pontuação | 1-2 |
| Elementary | pontuação | 3 |
| Pre-Intermediate | pontuação | 3.5 - 4.5 |
| Intermediate | pontuação | 4.5 - 5.5 |
| Upper-Intermediate | pontuação | 5.5 - 6.5 |
| Advanced | pontuação | 6.5 - 7.5 |
| Proficient | pontuação | +7.5 |

Considerando coerentes e adequados os comentários da professora, decidiu-se por adequar as rubricas de modo que se pudesse observar com mais clareza a equivalência desse modelo proposto de avaliação com os modelos utilizados pelas certificadoras internacionais de domínio de idiomas estrangeiros. Para tanto, adaptou-se a proposta deixando-a com cinco competências mais bem definidas e seis critérios de avaliação, o que impede o aluno de selecionar, por comodidade, a coluna central.

QUADRO 26 – RUBRICA DE AVALIAÇÃO DE PROFESSOR E CHEFIAS IMEDIATAS

Competência	Critérios					
Compreensão Oral	3	6	9	12	15	18
<u>Recepção presencial do Turista</u>	Apresenta dificuldade para reconhecer palavras e expressões simples, mesmo que a fala seja clara e pausada.	Reconhece palavras e expressões simples, mas necessita que a fala seja clara e pausada.	Reconhece palavras e expressões do dia a dia, faladas naturalmente pelo turista.	Compreende exposições, desde que o tema seja relacionado ao turismo.	Compreende exposições sobre qualquer assunto, desde que possa perguntar ou pedir explicações.	Compreende exposições longas, mesmo quando através de TV, rádio, telefone, etc.
Fala	3	6	9	12	15	18
<u>Produção oral em situações do receptivo turístico</u>	Necessita de auxílio para utilizar frases simples, decoradas, na descrição de qualquer assunto.	Utiliza frases simples ao descrever sobre assuntos conhecidos.	Articula frases de forma simples ao descrever programações ou informações turísticas	Possui vocabulário mas não é capaz de argumentar sua opinião com o turista por falta de entendimento do que ouve.	Possui vocabulário capaz de argumentar sua opinião com o turista.	É fluente ao desenvolver uma argumentação sobre qualquer assunto.
Interpretação	3	6	9	12	15	18
<u>Conversa presencial com o Turista</u>	Conversa com dificuldade no atendimento ao turista, por falta de vocabulário.	Interage com o turista, apesar de dispor de pouco vocabulário, se o mesmo repetir lentamente o que deseja.	Pergunta e responde sobre assuntos conhecidos ou relativos a situações de receptivo turístico.	Interage em qualquer situação e atividades que exijam apenas uma troca de informação simples e direta.	Expressa-se de forma espontânea, mesmo que ao telefone/skype, sem dificuldade aparente em usar as expressões adequadas.	Participa de qualquer conversa com fluência sobre temas variados e da atualidade.
Leitura	2	4	6	8	10	12
<u>Leitura em situações do receptivo turístico</u>	Reconhece pouco os nomes e frases simples em avisos, cartazes, e-mails, sites, etc.	Compreende as palavras e frases soltas presentes em avisos, cartazes, e-mails, sites.	Interpreta textos em que predomine uma linguagem do dia-a-dia ou relacionada com o turismo.	Entende textos sobre assuntos atuais em especial, relacionados ao turismo, desde que possa acessar o dicionário sempre que necessário.	Entende textos sobre assuntos atuais, em especial relacionados ao turismo, em qualquer situação.	Compreende artigos especializados e instruções técnicas longas sobre qualquer assunto.
Escrita	2	4	6	8	10	12
<u>Escrita em situações do receptivo turístico</u>	Necessita de ajuda para escrever, quer seja por falta de vocabulário ou por dificuldades gramaticais.	Escreve pequenos textos, com frases curtas e simples.	Redige notas e mensagens sobre assuntos de necessidade imediata do turismo.	Escreve textos articulados com frases elaboradas sobre assuntos conhecidos se puder fazer uso de gramática ou material de apoio à escrita.	Escreve textos articulados com frases elaboradas sobre assuntos conhecidos sem apoio.	Escreve sobre qualquer tema com fluência.

Fonte: Elaborado pela autora (2014).

QUADRO 27 – RUBRICA DE AUTO AVALIAÇÃO DOS ALUNOS

Competência	Critérios					
Compreensão Oral	a	b	c	d	e	f
<u>Recepção presencial do Turista</u>	Tenho dificuldade para reconhecer palavras e expressões simples, mesmo que a fala seja clara e pausada.	Reconheço palavras e expressões simples, mas necessito que a fala seja clara e pausada.	Reconheço palavras e expressões do dia a dia, faladas naturalmente pelo turista.	Compreendo exposições, desde que o tema seja relacionado ao turismo.	Compreendo exposições sobre qualquer assunto, desde que possa perguntar ou pedir explicações.	Compreendo exposições longas, mesmo quando através de TV, rádio, telefone, etc.
Fala	a	b	c	d	e	f
<u>Produção oral em situações do receptivo turístico</u>	Necessito de auxílio para utilizar frases simples, decoradas, na descrição de qualquer assunto.	Utilizo frases simples ao descrever sobre assuntos conhecidos.	Articulo frases de forma simples ao descrever programações ou informações turísticas	Possuo vocabulário mas não sou capaz de argumentar sua opinião com o turista por falta de entendimento do que ouço.	Possuo vocabulário capaz de argumentar minha opinião com o turista.	Sou fluente ao desenvolver uma argumentação sobre qualquer assunto.
Interpretação	a	b	c	d	e	f
<u>Conversa presencial com o Turista</u>	Converso com dificuldade no atendimento ao turista, por falta de vocabulário.	Interajo com o turista, apesar de dispor de pouco vocabulário, se o mesmo repetir lentamente o que deseja.	Pergunto e respondo sobre assuntos conhecidos ou relativos a situações de receptivo turístico.	Interajo em qualquer situação e atividades que exijam apenas uma troca de informação simples e direta.	Expresso-me de forma espontânea, mesmo que ao telefone/skype, sem dificuldade aparente em usar as expressões adequadas.	Participo de qualquer conversa com fluência sobre temas variados e da atualidade.
Leitura	a	b	c	d	e	f
<u>Leitura em situações do receptivo turístico</u>	Reconheço pouco os nomes e frases simples em avisos, cartazes, e-mails, sites, etc.	Compreendo as palavras e frases soltas presentes em avisos, cartazes, e-mails, sites.	Interpreto textos em que predomine uma linguagem do dia-a-dia ou relacionada com o turismo.	Entendo textos sobre assuntos atuais em especial, relacionados ao turismo, desde que possa acessar o dicionário sempre que necessário.	Entendo textos sobre assuntos atuais, em especial relacionados ao turismo, em qualquer situação.	Compreendo artigos especializados e instruções técnicas longas sobre qualquer assunto.
Escrita	a	b	c	d	e	f
<u>Escrita em situações do receptivo turístico</u>	Necessito de ajuda para escrever, quer seja por falta de vocabulário ou por dificuldades gramaticais.	Escrevo pequenos textos, com frases curtas e simples.	Redijo notas e mensagens sobre assuntos de necessidade imediata do turismo.	Escrevo textos articulados com frases elaboradas sobre assuntos conhecidos se puder fazer uso de gramática ou material de apoio à escrita.	Escrevo textos articulados com frases elaboradas sobre assuntos conhecidos sem apoio.	Escrevo sobre qualquer tema com fluência.

Fonte: Elaborado pela autora (2014).

A proposta anterior de avaliação, pré testada neste estudo já apresentava coerência e equivalência com as propostas tradicionais de avaliação. Porém, as evidências observadas na aplicação de questionários sobre a expectativa dos gestores das empresas comprovam a necessidade de maior atenção à “Compreensão Oral”, “Fala” e “Interpretação” para a prática profissional do receptivo turístico. Assim, visando uma melhor adequação a esses anseios, mudanças na pontuação desses três critérios foram feitas a fim de proporcionar um maior “peso” para estes critérios que passaram a representar 70% da nota, contra 30% dos dois demais critérios.

A partir dessa reformulação de critérios e valores, as categorias passaram a ser seis, conforme a Tabela 4 e como serão doravante denominadas.

TABELA 4 – VALORES E EQUIVALÊNCIA PARA TABULAÇÃO DA RUBRICA

Coluna	Somatório	Faixa a considerar	Certificação
A	13	13 - 25	Iniciante
B	26	26 - 38	Básico
C	39	39 - 51	Pré Intermediário
D	52	52 - 64	Intermediário
E	65	65 - 77	Pós Intermediário
F	78	78 acima	Avançado

Fonte: Elaborado pela Autora (2014).

Com essa equivalência e pontuação adequadas à proposta de rubrica reestruturada, partiu-se para a validação efetiva do modelo. A aplicação foi feita nas turmas que se apresentavam disponíveis com cursos de Inglês Aplicado aos Serviços Turísticos de Curitiba, Foz do Iguaçu e Paranaguá.

6 VALIDAÇÃO DA AVALIAÇÃO POR COMPETENCIA MEDIADA POR RUBRICA

Este capítulo apresenta os resultados obtidos na pesquisa em textos, tabelas e gráficos, com a interpretação dos mesmos e suas correlações. Ainda traz a análise à luz da teoria para atingir o objetivo proposto, que é validar um instrumento de avaliação – rubrica – para os cursos de idiomas subsidiados pelo Programa Pronatec Copa 2014.

A validação do modelo foi realizada nos meses de fevereiro, março e abril de 2014, em empresas de Curitiba, Foz do Iguaçu e Paranaguá. A aplicação foi realizada nos locais onde os cursos foram ofertados e nas empresas que tinham alunos participantes. A aplicação durou, em média, sete minutos para os alunos e vinte minutos para os professores, que respondiam sobre todos os alunos da turma.

Em Curitiba, foram avaliados três profissionais operacionais do ramo hoteleiro de uma única empresa. Em Foz do Iguaçu e Paranaguá, as turmas eram formadas por profissionais de várias empresas, sendo elas do ramo hoteleiro ou de alimentação.

Especialmente em Paranaguá, problemas como inconsistência de informações entre empresas e os professores do Programa foram encontradas. Enquanto em uma das empresas a chefia validou o modelo de avaliação e comentou que o curso tem sido benéfico para seus dois funcionários que o frequentam, esses mesmos funcionários encontravam-se desligados do curso por excesso de faltas declarado pelo professor.

Ainda nos dados obtidos da Secretaria de Turismo de Curitiba –PR em fevereiro de 2014 encontravam-se inconsistências importantes como turmas relacionadas como “em andamento” e os gestores declaravam não estar realizando cursos ainda, ou que os próprios funcionários desistiram das aulas.

O Quadro 27 representa a tabulação dos dados obtidos por meio da aplicação da rubrica nas turmas disponíveis em Curitiba, onde AA significa Auto Avaliação, AP significa Avaliação do Professor e AC significa Avaliação da Chefia.

QUADRO 28 - TABULAÇÃO DE RESULTADOS DE CURITIBA

Cidade	Curitiba								
Profissionais	Profissional A			Profissional B			Profissional C		
Avaliações	AA	AP	AC	AA	AP	AC	AA	AP	AC
Compreensão Oral									
<u>Recepção presencial do Turista</u>	12	6	9	9	6	9	9	6	9
Fala									
<u>Produção oral em situações do receptivo turístico</u>	9	6	12	12	6	6	12	3	6
Interpretação									
<u>Conversa presencial com o Turista</u>	12	6	12	9	6	9	9	6	6
Leitura									
<u>Leitura em situações do receptivo turístico</u>	6	6	6	6	4	4	6	2	4
Escrita									
<u>Escrita em situações do receptivo turístico</u>	4	6	6	4	6	6	6	6	6
Soma da Nota	43	30	45	40	28	34	42	23	31
Média das Avaliações	39,3			34,0			32,0		
Nível Correspondente	PréIntermediário			Basico			Basico		

Fonte: Elaborado pela autora (2014).

Dentre todos os que participaram da aplicação, o Profissional “A” foi o que obteve o maior desempenho, equivalente ao nível “Pré Intermediário”. Não coincidentemente, a nota de sua chefia imediata foi a maior para esse elemento, que se mostrou mais disposto a praticar seu domínio em língua inglesa no seu cotidiano. Esse profissional atende as mesas de clientes no restaurante de um hotel e, segundo informações da sua chefia, sempre se dispõe a atender os clientes estrangeiros, contrapondo os demais colegas de profissão. Os demais profissionais avaliados nessa cidade apresentaram nível básico.

O Quadro 28 representa a tabulação dos dados obtidos por meio da aplicação da rubrica nas turmas disponíveis em Foz do Iguaçu.

QUADRO 29 – TABELAÇÃO DE DADOS DE FOZ DO IGUAÇU

Cidade	Foz do Iguaçu											
Profissionais	Profissional D			Profissional E			Profissional F			Profissional G		
Avaliações	AA	AP	AC	AA	AP	AC	AA	AP	AC	AA	AP	AC
Compreensão Oral												
Recepção presencial do Turista	6	6	6	9	9	6	15	6	3	6	6	9
Fala												
Produção oral em situações do receptivo turístico	6	9	6	3	9	9	15	3	6	3	9	9
Interpretação												
Conversa presencial com o Turista	12	6	6	3	9	9	15	3	3	6	6	6
Leitura												
Leitura em situações do receptivo turístico	8	6	4	8	8	4	10	2	4	8	4	6
Escrita												
Escrita em situações do receptivo turístico	4	6	4	4	8	4	4	2	2	4	4	4
Soma da Nota	36	33	26	27	43	32	59	16	18	27	29	34
Média das Avaliações	31,7			34,0			31,0			30,0		
Nível Correspondente	Basico			Basico			Basico			Basico		

Fonte: Elaborado pela autora (2014).

Observa-se no Quadro 28 a linearidade nas notas atribuídas, variando apenas quatro pontos (de 30 a 34) entre os quatro profissionais apresentados. Assim, todos os profissionais foram categorizados no nível básico.

O Quadro 29 representa a tabulação dos dados obtidos por meio da aplicação da rubrica nas turmas disponíveis em Paranaguá.

QUADRO 30 – TABELAÇÃO DE RESULTADOS DE PARANAGUÁ

Cidade	Paranaguá																				
Profissionais	Profissional H			Profissional I			Profissional J			Profissional K			Profissional L			Profissional M			Profissional N		
Avaliações	AA	AP	AC	AA	AP	AC	AA	AP	AC	AA	AP	AC	AA	AP	AC	AA	AP	AC	AA	AP	AC
Compreensão Oral																					
Recepção presencial do Turista	9	9	9	12	3	6	6	6	3	12	6	9	6	6	9	9	9	9	15	9	9
Fala																					
Produção oral em situações do receptivo turístico	9	6	6	6	3	6	9	6	3	9	9	9	6	6	6	6	9	6	6	6	12
Interpretação																					
Conversa presencial com o Turista	6	6	6	6	3	6	6	6	3	9	6	15	3	3	6	6	6	9	12	6	9
Leitura																					
Leitura em situações do receptivo turístico	6	4	4	2	4	2	6	4	4	8	4	4	4	4	4	8	6	4	2	4	4
Escrita																					
Escrita em situações do receptivo turístico	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6	4	2	4
Soma da Nota	34	29	29	30	15	22	31	26	17	42	29	41	23	23	29	33	34	34	39	27	38
Média das Avaliações	30,7			22,3			24,7			37,3			25,0			33,7			34,7		
Nível Correspondente	Basico			Iniciante			Iniciante			Basico			Iniciante			Basico			Basico		

Fonte: Elaborado pela autora (2014).

Dentre os que validaram o modelo proposto em Paranaguá, observa-se o maior número de categorias nível “Iniciante” – que não havia sido categorizado nas outras cidades – com três profissionais. Os outros quatro profissionais de Paranaguá, assim como os quatro de Foz do Iguaçu, e outros dois de Curitiba.

A rubrica em si apresentou-se fiel aos comentários obtidos por observação, que afirmavam ser os alunos iniciantes e com pouca experiência prática com o idioma. Todos os alunos ficaram entre os níveis Iniciante e Básico, apesar das discrepâncias entre as auto avaliações e as avaliações dos professores e das chefias. Um exemplo disso é o profissional “F” que se auto avaliou com um conceito mais de três vezes superior que seu professor e seu chefe imediato.

Observa-se ainda que na maioria dos casos a avaliação do professor apresenta-se mais rigorosa (mostrando notas mais baixas) do que as autoavaliações e avaliações das chefias, que se apresentam mais otimistas com relação ao domínio do idioma.

6.1 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

As dificuldades apresentadas para esta pesquisa foram quanto à falta ou ao atraso de informações sobre os cursos do Programa Pronatec, que iniciou suas atividades depois do proposto e, ainda, até o presente momento atendeu uma pequena parte das empresas e colaboradores que desejam se qualificar em língua estrangeira para a Copa do Mundo. O evento terá início em junho de 2014, o que delimita um prazo de um pouco mais de um mês de preparação para os que aguardam ainda pelo benefício dessa qualificação.

A princípio houve dificuldades para o desenvolvimento da pesquisa, pois os documentos do Governo Federal apresentaram propostas que não estavam sendo executadas na prática. Em visita a algumas empresas solicitantes de cursos e aos órgãos ofertantes que deveriam já estar em processo de qualificação de colaboradores, testemunha-se que o interesse das empresas pelos cursos – objeto desse estudo – era muito maior do que a disponibilidade realmente ofertada pelo Ministério do Turismo, ao contrário do que constava nos documentos consultados anteriormente.

Empresas que solicitaram os cursos *in company* e constavam da tabela obtida em 6 de dezembro de 2013 (9 das 19 empresas) afirmaram em janeiro de 2014 não ter notícias sobre os cursos e demonstravam surpresa ao saber que constavam da lista de empresas atendidas pelo Programa, o que comprova uma importante falha na comunicação entre os órgãos responsáveis pela liberação de vagas e as instituições ofertantes de cursos.

Outra dificuldade apresentada por esses empresários foi não obter turmas para poucos alunos. A princípio, os mesmos foram orientados sobre a necessidade de se ter 20 alunos para iniciar uma turma, o que impediu muitas empresas de obter professores para seus profissionais. Isso apresentou-se como uma inconsistência de informação, pois na aplicação tanto do pré teste quanto das outras turmas, foram encontrados pequenos grupos, de quatro ou cinco alunos, tendo aulas normalmente.

Das instituições ofertantes de cursos entrevistadas, o responsável pelas turmas na instituição anteriormente denominada “X” declarou não ter dificuldades para a oferta, pois utiliza os cursos já existentes na grade normal da instituição, inserindo os alunos do Programa Pronatec sem dificuldades de operacionalização. Ao contrário disso, o responsável pelos cursos na instituição “Y” declara que a operacionalização é difícil, por precisar previamente da liberação das vagas do Programa para iniciar o processo de abertura de turmas, e as vagas solicitadas não são atendidas em sua totalidade.

A aplicação do modelo proposto nos locais onde os cursos foram ofertados e nas empresas que tinham alunos participantes durou, em média, sete minutos para a auto avaliação dos alunos e vinte minutos para os professores, que respondiam sobre todos os alunos da turma. Isso faz do modelo um tipo de “Avaliação Rápida” para situações de qualificação profissional.

Ao final das aplicações, os alunos foram questionados sobre o modelo proposto e se declararam à vontade em responder o mesmo, descrevendo como fácil a marcação individual.

O Governo Federal brasileiro não apresenta modelos de avaliação por competência, considerados por este estudo mais adequados às situações profissionais propostas nos cursos de idiomas do Pronatec Copa. O modelo proposto pode ser um ganho no momento da aferição dos recursos investidos para a

qualificação profissional, tanto para a Copa do Mundo quanto em outras situações equivalentes.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo aqui descrito atingiu seu objetivo à medida que validou um modelo de avaliação por competência mediante uma rubrica sobre o domínio de línguas estrangeiras nos cursos Pronatec Copa FIFA 2014, realizados em Curitiba, Paranaguá e Foz do Iguaçu. Toda a investigação operacionalizada possibilitou ampliar a compreensão acerca das competências e suas possibilidades de avaliação, e também sobre a utilização do modelo de rubrica para avaliação por competências.

Atendendo aos objetivos específicos propostos por esse estudo, a investigação dos parâmetros de avaliação da qualidade no ensino de línguas estrangeiras almejado para o Pronatec foi realizada por meio de análise documental e entrevistas com as instituições ofertantes, e apresentada no decorrer da pesquisa. Obteve-se com essa investigação a informação de que os parâmetros de avaliação dos cursos de língua estrangeira ofertados pelo Programa Pronatec são determinados pelas instituições ofertantes de cursos, credenciadas pelo Governo Federal para tal função.

A pesquisa sobre as instituições credenciadas para formação nos Programas de qualificação Pronatec, desde infraestrutura, plano pedagógico, carga horária, objetivos, estratégia didática etc., obteve informações de que a mesma estrutura já ofertada pelas instituições para outros cursos seria utilizada, tanto estrutura física como de professores e instrutores capacitados para tal qualificação. Porém, para atender a demanda do Pronatec Copa Empresa, onde os alunos são qualificados *in company*, ou seja, no seu próprio ambiente de trabalho, as instituições ofertantes providenciam o necessário, de acordo com o número de vagas disponibilizado pelo Governo Federal naquele momento.

A proposta da rubrica validada utilizou as teorias sobre competências estudadas no Capítulo 3, formulando critérios e competências pertinentes aos objetivos propostos pelo Programa Pronatec, pelas instituições ofertantes. E ainda, principalmente, utilizando-se de análise dos dados apresentados pelos gestores, para adequá-la às necessidades do mercado, conforme prerrogativa dos cursos do Programa de direcionar os alunos a isso. Uma vez validada, a rubrica de avaliação por competências para serviços de receptivo turístico poderá servir de modelo para outras áreas do conhecimento, trazendo benefícios a outros trabalhadores qualificados pelo Programa Pronatec ou fora dele.

A estrutura de competências esperadas para o ensino de línguas estrangeiras pelo Pronatec e esperada pelo empresário do setor de receptivo turístico, então, corrobora as necessidades do mercado. Essas foram apresentadas nas respostas obtidas dos gestores das empresas solicitantes de cursos para a qualificação de suas equipes, onde registraram interesse em desenvolver competência práticas de entendimento e desenvoltura diante de um turista estrangeiro.

Assim, o instrumento de avaliação por competência no domínio de língua estrangeira mediado por rubrica, validado, permite estabelecer uma relação consciente da parte do profissional em treinamento, professor e empregador. Isso ocorre reconhecendo as competências evidenciadas pelo modelo de avaliação rápida para o atendimento dos cursos do Programa Pronatec Copa Empresa, apresentando competências que atendem aos anseios do Governo Federal brasileiro e dos gestores das empresas do ramo. Os resultados apresentados mostram-se coesos com relação aos critérios das certificadoras de domínio de idioma para a avaliação das questões práticas do cotidiano do receptivo turístico.

Isso faz do Pronatec Copa Empresa um programa inovador no sentido de que qualifica profissionais empregados na empresa privada, visando a melhoria do atendimento do turista de forma geral. Pensando sob a ótica do turismo, percebe-se que a qualificação de competências de línguas estrangeiras pode ser fator determinante para o sucesso ou insucesso da prestação dos serviços de hospitalidade. Diz-se, portanto, que a qualificação individual dos colaboradores pode formar um grupo de indivíduos capaz de tornar a empresa mais competitiva com relação aos concorrentes.

Evidenciou-se nesse estudo a importância da informação como "insumo" para o mercado de receptivo turístico, especialmente pela facilidade de acesso à informação *online* e pelo necessário relacionamento entre as empresas de diversos ramos (alimentação, transporte, entretenimento) para o atendimento do turista.

Dentre as profissões relacionadas ao turismo, revelou-se pouca atenção na descrição de competências profissionais individuais com relação à necessidade de domínio de idioma estrangeiro. Esse fato conduz a uma proposta de reflexão sobre a necessidade de reestruturação nas classificações CBO e regulamentações das profissões em questão.

Para a avaliação de cursos de qualificação profissional, a avaliação por competência se mostrou a mais adequada por avaliar cada aspecto e habilidade necessários para a execução cotidiana das tarefas. Especialmente no caso de qualificação em idiomas, o modelo descreve competências mais ou menos importantes para as situações cotidianas do receptivo turístico, pontuando-as com maior valor.

Tratando dessas informações descritas no parágrafo anterior, o modelo de rubrica analítica se apresenta mais adequado por descrever separadamente as competências, possibilitando ao aluno ser avaliado com maior ou menor nível nas mais importantes e nas menos importantes. Assim pode-se observar descritivamente as habilidades específicas de cada profissional.

A contribuição desta pesquisa vem ao encontro da proposta do Governo Federal de preparar o mercado para a recepção dos turistas estrangeiros que estarão no Brasil por ocasião da Copa do Mundo FIFA de Futebol 2014. O evento deixa posteriormente um legado de melhorias na prestação de serviço no receptivo turístico, uma vez que já é sabido que alguns anos após esses megaeventos ainda se colhe frutos de sua realização no país.

Outras pesquisas, inclusive dentro do grupo de pesquisa sobre qualificação profissional para a Copa, que estuda o legado da qualificação para o Brasil, poderão utilizar este modelo, adaptados para outras áreas do conhecimento.

O modelo pode ser replicado em outros estados do Brasil, uma vez que as características de receptivo turístico não serão alteradas e que o Governo Federal promove os mesmos cursos em todas as cidades sede de jogos da Copa do Mundo.

O modelo pode ainda ser adequado a outras áreas de conhecimento, na qualificação profissional, sejam elas para a Copa do Mundo de Futebol 2014 ou não.

Cada curso de qualificação (seja subsidiado pelo Governo Federal ou até mesmo de escolas privadas) tem condições de mapear as competências necessárias para a execução das tarefas cotidianas de uma determinada função e adequar esse modelo proposto nas avaliações dos mesmos. O método de aplicação mostrou-se prático e rápido, o que facilita a adesão ao modelo.

Propõe-se que trabalhos futuros sejam desenvolvidos com a aplicação no momento inicial e em mais oportunidades durante o decorrer dos cursos de idiomas

do Programa Pronatec, para a medição de crescimento de desempenho e posterior avaliação das propostas pedagógicas.

Sobre o legado do Programa Pronatec Copa de Qualificação Profissional, propõe-se um estudo do mesmo para a população paranaense e brasileira, a fim de demonstrar a vantajosa destinação de verbas governamentais a este propósito e os resultados obtidos por meio desse investimento.

REFERÊNCIAS

- ABRAMOVAY, M. et al. **Abrindo espaços Bahia**: avaliação do programa. Brasília: UNESCO, Observatório de Violências nas Escolas, Pontifícia Universidade Católica de Brasília, Unirio, 2003. Disponível em: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001313/131368por.pdf>>. Acesso em: 15 jul. 2013.
- ALVARENGA NETO, R. C. D. de. **Gestão do conhecimento em organizações**: proposta de mapeamento conceitual integrativo. São Paulo: Saraiva, 2008.
- ANDRADE, H. G. Using rubrics to promote thinking and learning. **Educational Leadership**, v. 57, n. 5, p. 13-19, 2000.
- ANJOS, S. J. G. dos; ANJOS, F. A. dos; SILVA JUNIOR, O. F. P. da. A informação como vantagem competitiva no processo logístico integrado nos serviços turísticos. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, s. n., p. 41-56, fev. 2009. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2008v13nesp2p41>>. Acesso em: 13 jan. 2014.
- AQUINO, M. A. **A informação nas estratégias educativas de recusa à intolerância em contextos reais/virtuais**. 2001.
- ARIAS, C. I.; MATURANA, L. M.; RESTREPO, M. I. Evaluación de los aprendizajes en lenguas extranjeras: hacia prácticas justas y democráticas. **Lenguaje**, v. 40, n. 1, 2012.
- ASSOCIATION of LANGUAGE TESTERS IN EUROPE. Disponível em: <<http://www.alte.org/>>. Acesso em; 15 jul. 2013.
- AULETE, C. **Dicionário contemporâneo da Língua Portuguesa**. Disponível em: <<http://aulete.uol.com.br>>. Acesso em 24 nov. 2013.
- BARBOSA, M. A. C.; ZAMBONI, R. A. **Formação de um 'cluster' em torno do turismo de natureza sustentável em Bonito-MS**. 2000. Disponível em: <http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/2248/1/TD_772.pdf>. Acesso em: 12 mar. 2014.
- BERNARDONI, D. L. **Mapeamento de competências**: um estudo de caso na Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação da Universidade Federal do Paraná. 2010. 154 f. Dissertação (Mestrado em Ciência, Gestão e Tecnologia da Informação)– Programa de Pós-graduação em Ciência, Gestão e Tecnologia da Informação, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2010.
- BESSELL, A. G. et al. The educational reform rating rubric: Example of a new tool for evaluating complex school reform initiatives. **Field Methods**, v. 20, n. 3, p. 283-295, 2008.

BIAGIOTTI, L. C. M. Conhecendo e aplicando rubricas em avaliações. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA. 2005. p. 1-9.

BITENCOURT, C. et al. **Pesquisa de demanda de qualificação profissional nos meios de hospedagem da cidade de pelotas.** 2012.

BOHLANDER, G. W.; SNELL, S. **Administração de recursos humanos.** 14. ed. São Paulo: Cengage, 2009.

BOUD, D.; FALCHIKOV, N. Aligning assessment with long-term learning. **Assessment & Evaluation in Higher Education**, v. 31, n. 4, p. 399-413, 2006.

BRANDÃO, H. P. Competências no trabalho e nas organizações: uma análise da produção científica brasileira. In: ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO – ENANPAD, 30., 2006, Salvador. **Anais...** Salvador: ANPAD, 2006.

BRASIL. **Portal da Copa 2014.** Disponível em: <<http://www.copa2014.gov.br/pt-br>>. Acesso em: 12 jul. 2013a.

_____. **Portal da Transparência - Copa 2014.** Disponível em: <<http://www.portaltransparencia.gov.br/copa2014/home.seam>>. Acesso em: 14 jul. 2013b.

_____. **Pronatec Copa. Ministério do Turismo.** Disponível em: <<http://www.turismo.gov.br/turismo/home.html>>. Acesso em: 18 jul. 2013c.

_____. **Plano Nacional de Turismo 2013-2016.** Ministério do turismo. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/noticias/todas_noticias/Noticias_download/PNT_2013-2016.pdf>. Acesso em: 26 jul. 2013d.

_____. **Portal do Turismo Ministério do Turismo.** Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/turismo/noticias/todas_noticias/20111221-4.html>. Acesso em: 26 dez. 2013e.

_____. **Referenciais curriculares nacionais da educação profissional de nível técnico.** Brasília: MEC, 2000.

_____. **Educação profissional técnica de nível médio integrada ao ensino médio – documento base.** Brasília: Ministério da Educação. SETEC, 2007.

_____. **Centenário da Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica.** Brasília, 2009. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/centenario/historico_educacao_profissional.pdf. Acesso em: 18 jul. 2013.

BURNHAM, T. F.; Sociedade da informação, sociedade do conhecimento, sociedade da aprendizagem: implicações ético-políticas no limiar do século. **Informação & Informática**. Salvador: EDUFBA, p. 283-307, 2000.

CAMARGO, L. O. L. Turismo, hotelaria e hospitalidade. **Revista Turismo em Análise**, v. 13, n. 1, p. 7-22, 2002.

CAMARGO, M. D. **Plano de desenvolvimento organizacional a partir do mapeamento de competências individuais**. 2013. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção) – Programa de Pós Graduação em Engenharia da Produção, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2013.

CAMBRIDGE EXAMS. Disponível em: <<http://www.cambridgeenglish.org/exams-and-qualifications/>>. Acesso em: 15 jul. 2013.

CARLESS, D. R. Factors in the implementation of task-based teaching in primary schools. **System**, v. 31, n. 4, p. 485-500, 2003.

_____. The suitability of task-based approaches for secondary schools: Perspectives from Hong Kong. **System**, v. 35, n. 4, p. 595-608, 2007.

_____; JOUGHIN, G.; LIU, N. F. **How assessment supports learning: learning-oriented assessment in action**. Hong Kong: University Press, 2006.

CARBONE, P. P.; BRANDÃO, H. P.; LEITE, J. B. D. **Gestão por competências e gestão do conhecimento**. Rio de Janeiro: FGV, 2005.

CASANOVA, M. A. R. **Educação para a cidadania socioambiental**. 2012. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Educação, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2012.

CASSIOLATO, M.; GARCIA, R.; VERA, D. PRONATEC e seu arranjo institucional. In: OFICINA DO PROJETO “ESTADO, DEMOCRACIA E DESENVOLVIMENTO: ARRANJOS INSTITUCIONAIS DE POLÍTICOS - CRÍTICAS AO DESENVOLVIMENTO”, 2. ed. Brasília: Ipea, 23-24 ago. 2012.

CEBRIAN, M.; ACCINO, J. A.; RAPOSO, M. Formative evaluation tools within European Space of Higher Education (ESHE): e-Portfolio and e- rubric. In: EUNIS CONFERENCE, Grenoble, França: Junho, 2007.

CEBRIAN, M.; FIGUEIRA, M. E. M.; ARRUFAT, M.J.G.; RIVAS, M.R. La e-rubrica para la evaluación: una experiencia de colaboración interuniversitaria en materia TIC. In: CONGRESO INTERNACIONAL USO Y BUENAS PRÁCTICAS CON TIC, 2, 2011. Málaga: 2011.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas**. Rio de Janeiro: Campus, 2004.

CIEP ALLIANCE FRANÇAISE. Disponível em: <<http://www.ciep.fr/>>. Acesso em: 15 jul. 2013.

CIZEK, G. J. Reliability and validity of information about student achievement: Comparing large-scale and classroom testing contexts. **Theory into Practice**, v. 48, n. 1, p. 63-71, 2009.

COMPETENCE IN ENGLISH AS A FOREIGN LANGUAGE ASSESSMENT. Disponível em: <<http://www.acer.edu.au/international/projects/competence-in-english-as-a-foreign-language-assessment-cefla>>. Acesso em: 15 jul. 2013.

COZBY, P. C. **Métodos de pesquisa em ciências do comportamento**. São Paulo: Atlas, 2009.

DA RE, C. B. Z. Gestão de competências empreendedoras: construção e desenvolvimento em cursos de turismo. **Revista Turismo em Análise**, v. 13, n. 2, p. 7-16, 2002.

DEL POZO FLÓREZ, J. A. **Competencias profesionales**: herramientas de evaluación: el portafolios, la rúbrica y las pruebas situacionales. Narcea Ediciones, 2012.

DEMO, P. **Metodologia do conhecimento científico**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

DEPRESBITERIS, L. **Avaliação educacional em três atos**. São Paulo: Editora Senac, 2001.

DIAS, Tania Regina Frota Vasconcellos; NARDELLI, Paula Moreira; VILAS BOAS Ana Alice. Competências Empreendedoras: um estudo sobre os empreendedores ganhadores do Prêmio TOP Empresarial. In: **EGEPE** –, 5. 2008, São Paulo. Maringá, 2008.

DIGITAL COMMAND LANGUAGE. Disponível em: <http://www.openvms.compaq.com/doc/73final/6489/6489pro_005.html>. Acesso em: 15 jul. 2013.

DURAND, T. Strategizing for innovation: competence analysis in assessing strategic change. **Competence-based strategic management**, p. 127-150, 1997.

DUTRA, J. S. **Gestão por competências**: um modelo avançado para o gerenciamento de pessoas. São Paulo: Editora Gente, 2001.

ERNST & YOUNG. **Brasil sustentável**: impactos socioeconômicos da Copa do Mundo 2014. 2010. Disponível em: <[http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/Brasil_Sustentavel_-_Copa_2014/\\$FILE/Brasil_Sustentavel_Copa_do_Mundo_2014.pdf](http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/Brasil_Sustentavel_-_Copa_2014/$FILE/Brasil_Sustentavel_Copa_do_Mundo_2014.pdf)>. Acesso em: 10 jul. 2013.

EXAM ENGLISH. Disponível em: <<http://www.examenglish.com>>. Acesso em: 15 jul. 2013.

FERREIRA, D. M.; SILVA, A. C. Avaliação de um web fórum por meio de rubricas. **Revista Meta: Avaliação**, v. 2, n. 4, p. 87-127, 2010.

FEUERSCHÜTTE, S. G.; GODOI, C. K. Competências de empreendedores hoteleiros: um estudo a partir da metodologia da história oral. **Turismo Visão e Ação**, Balneário Camboriú, v. 10 - n.1, p. 39-55, jan./abr. 2008.

FLEURY, A. C. C.; FLEURY, M. T. L. **Estratégias empresariais e formação de competências**: uma quebra-cabeça caleidoscópico da indústria brasileira. São Paulo: Atlas, 2000.

FLORES, G. L. C.; HERNÁNDEZ, L. F. A. Rúbricas, currículo y trabajo docente colaborativo: una experiencia práctica. **Observar**, n. 6, p. 31-48, 2012.

FLORES, G. L. C.; ARCEO, F. D. B.; HERNÁNDEZ, L. F. A. La labor tutorial en los estudios de posgrado: Rúbricas para guiar su desempeño y evaluación. **Perfiles educativos**, v. 32, n. 130, p. 83-102, 2010.

FONSECA, C. S. **História do ensino industrial no Brasil**. Rio de Janeiro: Escola Técnica, 1961.

FREITAS, M. C. D. **Educação corporativa**: um método de apoio à decisão para implantação nas organizações empresariais. 2003. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2003.

_____. et al. E-rúbrica: una estrategia didatico-pedagogica para evaluar asignaturas en la modalidad la distancia como alternativa para flexibilizar curso de grado. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE COMPETÊNCIAS DE AVALIAÇÃO ATRAVÉS DE ERÚBRICAS, 2., Universidade de Málaga, Malaga, 2012.

FRIGOTTO, G.; CIAVATTA, M.; RAMOS, M. A Política de educação profissional no governo Lula; um percurso histórico controvertido. **Educação e Sociedade**. Campinas, v. 26, n. 92, 2005.

GARCIA, S. R. O. O fio da história: a gênese da formação profissional no Brasil. **Trabalho e Crítica**. São Leopoldo: UNISINOS, 2000.

GETZ, D.; PETERSEN, D. Growth and profit-oriented entrepreneurship among family business owners in the tourism and hospitality industry. **Hospitality Management**. v. 24, 2005.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas. 1991.

_____. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.

_____. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

GODOY, A. S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas**, v. 35, n. 2, p. 57-63, 1995.

GOETHE INSTITUT. Disponível em : <http://www.goethe.de/ins/br/sap/ptindex.htm>. Acesso em : 15/07/2013

GORDILLO, J. J. T.; RODRÍGUEZ, V. H. P. La rúbrica como instrumento pedagógico para la tutorización y evaluación de los aprendizajes en el foro online en educación superior. Pixel-Bit: **Revista de medios y educación**, n. 36, p. 141-149, 2010.

HONDEGHEM, A.; HORTON, S.; SCHEEPERS, S. Modelos de gestão por competências na Europa. **Revista do Serviço Público**, v. 57, n. 2, p. 241-258, 2006.

HONMA, E. T.; TEIXEIRA, R. M. Competências empreendedoras em hotéis de pequeno porte: estudo de múltiplos casos em Curitiba, Paraná. **Turismo – Visão e Ação**, v. 13, n. 1, p. 52-80, 2011.

_____. Competências empreendedoras: estudo de casos múltiplos no setor hoteleiro em Curitiba-PR. **RBTur**, v. 3, n. 2, 2009.

INTERNATIONAL ENGLISH LANGUAGE TESTING SYSTEM. Disponível em: <http://www.ielts.org/>. Acesso em: 15 jul. 2013.

JOGARATNAM, G.; TSE, E. C. Entrepreneurial orientation and the structuring of organizations. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**. v. 18, n. 6, 2006.

JONSSON, A.; SVINGBY, G. The use of scoring rubrics: Reliability, validity and educational consequences. **Educational Research Review**, v. 2, n. 2, p. 130-144, 2007.

KERBY, D.; ROMINE, J. Develop oral presentation skills through accounting curriculum design and course-embedded assessment. **Journal of Education for Business**, v. 85, n. 3, p. 172-179, 2009.

KOBER, C. M. **Qualificação profissional**: uma tarefa de Sísifo. Autores Associados, 2004.

KOTLER, P. **Marketing essencial**: conceitos, estratégias e casos. Pearson Education do Brasil, 2005.

KUENZER, A (Org.). **Ensino médio**: construindo uma proposta para os que vivem do trabalho. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

LARA, J. F. de.; SILVA, M. B. da. **Avaliação de desempenho no modelo de gestão por competências**: uma experiência de utilização. 2004. Disponível em: https://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0C8QFjAA&url=http%3A%2F%2Ftcc.bu.ufsc.br%2FAdm292330&ei=Oo85U7DpJorgsASyhYC4CQ&usg=AFQjCNGNTIbyhHhdZVTdqjT6VVi9XHca_A&sig2=g9B4tUayIW3EVvUnIFkIVw. Acesso em: 23 jan. 2014.

LATHAM, G.; Sulsky, L. M.; Macdonald, H. Performance management. In: Boxall, P.; Purcell, J.; Wright, P. (Ed.), **The Oxford handbook of human resource management**. New York: Oxford University Press, 2007.

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Management information systems: organizational and technology in the networked enterprise**. Prentice Hall, 1999.

LE COADIC, Y.F. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1996.

LEITE, F. C. L. Perfil dos guias de turismo de Santa Catarina. **Portal de periódicos IFSC**. v. 1, n. 1, p. 41, 2012.

LENEHAM, T. A. Study of management practices competences within effective organisations in the Irish tourism industry. **The Services Industries Journal**, v. 20, n. 3, p. 19-42, jul. 2000.

LESLIE, D.; RUSSELL, H.; GOVAN, P. Foreign language skills and the needs of the UK tourism sector. **Industry and Higher Education**, v. 18, n. 1, p. 255-266, 2004.

LESLIE, D.; RUSSELL, H.; FORBES, A. Foreign language skills and tourism management courses in the UK. **Industry and Higher Education**, v. 16, n. 6, p. 403-414, 2002.

LUDKE, M. O trabalho com projetos e a avaliação na educação básica. In: ESTEBAN, M. T.; HOFFMANN, J.; SILVA, J. F. (Org.). **Práticas avaliativas e aprendizagens significativas**. Porto Alegre: Mediação, 2003. p. 67-80.

LUZ, S. **A educação corporativa e a formação profissional**. 2009. Disponível em: <http://www.rhportal.com.br/artigos/wmview.php?idc_cad=6gu8xln6g>. Acesso em: 15 mar. 2014.

MAGALHÃES, S. et al. Desenvolvimento de competências: o futuro agora! **Revista Treinamento & Desenvolvimento**, São Paulo, p. 12-14, jan. 1997.

MANFREDI, S. M. Trabalho, qualificação e competência profissional: das dimensões conceituais e políticas. **Educação & Sociedade**, v. 19, n. 64, p. 13-49, 1998.

MARTÍNEZ-ROJAS, J. G. Las rúbricas en la evaluación escolar: su construcción y su uso. **Avances en medición**, v. 6, p. 129-138, 2008.

MCCLELLAND, D. C. Testing for competence rather than for intelligence. **American Psychologist**, v. 28, p.1-14, 1973.

MELLO; A. S. de; PIMENTEL; M. P. C. O desenvolvimento de competências no setor hoteleiro capixaba. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PROGRAMAS DE PÓS GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 34, 2010, Rio de Janeiro. Rio de Janeiro: ANPAD, 2010.

MENDES FILHO, L. A. M.; RAMOS, A. S. M. Panorama e impactos decorrentes da utilização da internet na hotelaria: estudo de múltiplos casos em hotéis de Natal-RN. In: Encontro Nacional de Engenharia de Produção Salvador–BA, XXI, Salvador, 2001.

MINAYO, M. C. S.; SOUZA, E. R. de. É possível prevenir a violência? Reflexões a partir do campo da saúde pública. **Ciência saúde coletiva [online]**, v. 4, n. 1, p. 7-23, 1999.

MIRANDA, S. V. Identificando competências informacionais. **Ciência da Informação**, v. 33, n. 2, p. 112-122, 2004.

MOSKAL, B. M. Scoring Rubrics: what, when and how?. **Practical Assessment, Research & Evaluation**, set. 2005.

MOTA, K. C. N.; ANJOS, F. A. Educação superior em turismo no Brasil: Análise da oferta de cursos superiores no Nordeste brasileiro pelos Institutos Federais. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**. São Paulo, v. 6, n. 1, p. 48-63, jan./abr. 2012.

MULLER, C. C. **Matriz de capacitação modelada por competências para atuar em programas de educação a distância**: uma proposta para as escolas de governo. Dissertação (Mestrado em Ciência, Gestão e Tecnologia da Informação) – Programa de Ciência, Gestão e Tecnologia da Informação, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2010. Disponível em: <http://biblioteca.universia.net/html_bura/params/id/50818646.html>. Acesso em: 15 jul. 2013.

NATIONAL QUALIFICATIONS FRAMEWORK. Disponível em: <<http://www.nqf.org.za/>>. Acesso em: 15 jul. 2013.

NOGUEIRA, M. G. O papel do turismo no desenvolvimento econômico e social do Brasil. **Revista de Administração Pública**, Brasil, 21 jul. 2013. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/9772/8795>>. Acesso em: 06 ago. 2013.

O'CONNOR, P. **Distribuição da informação eletrônica em turismo e hotelaria**. 2001.

PEARSON TEST of ENGLISH GENERAL. Disponível em: <<http://www.pearsonpte.com>>. Acesso em: 15 jul. 2013.

PEREIRA, L. A. C. **A rede federal de educação profissional e o desenvolvimento local**. 2003. Dissertação (Mestrado).

PERRENOUD, P. Construire des compétences dès l'école. **Pratiques et enjeux pédagogiques**. 1997.

PETERS, M.; BUHALIS, D. Family hotel businesses: strategic planning and the need for education and training. **Education+ Training**, v. 46, n. 8/9, p. 406-415, 2004.

PETZOLD, R.; BERNS, M. Catching up with Europe: speakers and functions of English in Hungary. **World Englishes**, v. 19, n. 1, p. 113-124, 2000.

PORTO, S. **Rubricas**: otimizando a avaliação em educação online. Disponível em: <<http://www.aquifolium.com/rubricas.html>>. Acesso em: 24 fev. 2014.

REDDY, M. Y. Design and development of rubrics to improve assessment outcomes: A pilot study in a Master's level business program in India. **Quality Assurance in Education**, v. 19, n. 1, p. 84-104, 2011.

_____; ANDRADE, H. A review of rubric use in higher education. **Assessment & Evaluation in Higher Education**, v. 35, n. 4, p. 435-448, 2010.

REZAEI, A. R.; LOVORN, M. Reliability and validity of rubrics for assessment through writing. **Assessing Writing**, v. 15, n. 1, p. 18-39, 2010.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. 3. ed. São Paulo: Atlas. 2000.

ROLIM, M. **Mais educação, menos violência**: caminhos inovadores do programa de abertura das escolas públicas nos fins de semana. Brasília: UNESCO, Fundação Vale, 2008.

ROQUE, G. O. B.; ELIA, M.; MOTTA, C. L. R.; CAMPOS, G. H. B. Avaliação de aprendizagem por competência para cursos a distância baseados na Web. In: SEMISH - SEMINÁRIO INTEGRADO DE SOFTWARE E HARDWARE, XXXI, CONGRESSO DA SOCIEDADE BRASILEIRA DE COMPUTAÇÃO - SBC, XXIV, 2004, Salvador. **Anais...** UFBA: Salvador, 2004.

RUSCHMANN, D. V. M.; QUADRO, L. Formação baseada em competências no turismo: análise do modelo proposto pelo Instituto de Hospitalidade. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL (SEMINTUR): TURISMO: INOVAÇÕES DA PESQUISA NA AMÉRICA LATINA, V, 2008, Caxias do Sul. **Anais...** Caxias do Sul: Universidade de Caxias do Sul, v. 27, 2008.

SABBAG, P. Y. **Espirais do conhecimento**: ativando indivíduos, grupos e organizações. São Paulo: Saraiva, 2007.

SÁIZ, M. S. I.; GÓMEZ, G. R. Aproximación al discurso dominante sobre la evaluación del aprendizaje en la universidad: an approach to the dominant discourse of learning assessment in higher education. **Revista de educación**, v. 351, p. 385-407, 2010.

SANTOS, J. A. dos. A trajetória da educação profissional. In: LOPES et al. (Org.). **500 anos de educação no Brasil**. 2. ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2000.

SELLTIZ, C.; JAHODA, M.; DEUTSCH, M.; COOK, S. **Métodos de pesquisa nas relações sociais**, São Paulo: E.PU., 1987.

SEONG, M.-H. Tourism English teaching techniques converged from two different angles. **Journal of Pan-Pacific Association of Applied Linguistics**, v. 5, n. 1, p. 105-117, 2001.

SILVA, J. F. da. Avaliar... O Quê? Quem? Como? Quando? **Revista da TV Escola**. MEC: Brasília, out./nov. 2002.

SILVA, M. L. C. **A questão da efetividade no processo de ensino/aprendizagem de LE (inglês):** o que leva ao sucesso ou frustração do aprendiz. 2010.

SIQUEIRA, W. **Avaliação de desempenho:** como romper amarras e superar modelos ultrapassados. Rio de Janeiro: Reichmann & Affonso Ed., 2002.

SOLOMON, M. R. **Comportamento do consumidor:** comprando, possuindo e sendo. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2002.

SPARROW, P. R.; BOGNANNO, M. Competency requirement forecasting: issues for international selection and assessment. In: MABEY, C.; ILES, P. (Org.). **Managing Learning**. London: Routledge, 1994. p. 57-69.

STELLMACK, M. A. et al. An assessment of reliability and validity of a rubric for grading APA-style introductions. **Teaching of Psychology**, v. 36, n. 2, p. 102-107, 2009.

STEVENS, D. D.; LEVI, A. J. Introduction to rubrics: an assessment tool to save grading time, convey effective feedback and promote student learning. **Stylus Publishing**, LLC., 2005.

TAGGART, G. L. et al. (Ed.). Rubrics: a handbook for construction and use. Lanham, Nova York, Toronto And Oxford: **Rowman & Littlefield Education**, 2001.

TEIXEIRA, R. M.; MORRISON, A. Desenvolvimento de empresários em pequenas empresas de pequeno porte do setor hoteleiro. **Revista de Administração Contemporânea**, jan./mar. 2004, p. 105-128.

TEST OF ENGLISH AS A FOREIGN LANGUAGE. Disponível em: <<https://www.ets.org/toefl/>>. Acesso em: 15 jul. 2013.

TEST OF ENGLISH FOR INTERNATIONAL COMMUNICATION. Disponível em: <<https://www.ets.org/toeic/>>. Acesso em: 15 jul. 2013.

TOBA, S.; TOBA, I.; RAI, N. K. **UNESCO language survey report: Nepal**. Kathmandu: UNESCO, 2002.

TORRES, J. J.; REYES, E. M. Las rúbricas en la evaluación del ABP. Grupo EvalFor. **Experiencias innovadoras en la sistematización de la evaluación**. EvalTrends, 2011.

UNICERT Disponível em: <<http://www.unicert-online.org/en>>. Acesso em: 15 jul. 2013.

VASCONCELOS, F. P.; SILVA, A. C. P.; DA COSTA, L. F. Competências informacionais em turismo. **RITUR-Revista Iberoamericana de Turismo**, v. 1, n. 2, p. 61-82, 2011.

VERSANT. Disponível em: <<http://www.versanttest.com/>>. Acesso em: 15 jul. 2013.

VOELCKER, M. D. **Tecnologias digitais e a mudança de paradigma na educação**: a aprendizagem ativa dos educadores como favorecedora para diferenciação e sustentação da mudança. 2012. 240 f. Tese (Doutorado em Informática na Educação) – Programa de Pós-Graduação em Informática na Educação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2012. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/70613/000878301.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 15 jul. 2013.

ZARIFIAN, P. **Objetivo competência**: por uma nova lógica. São Paulo: Atlas, 2001.

ZARZUETA, M.; HERRERA, L. Rúbrica o matriz de valoración, herramienta de evaluación formativa y sumativa. **Quaderns Digital**, 2008.

ZIMMER, M. V. et al. Gestão de desempenho por competências: integrando a gestão por competências, o balanced scorecard e a avaliação 360 graus. **Rap**, Rio de Janeiro, v. 42, n. 5, p. 875-98, 2008.

APENDICE A – ROTEIRO PARA OBSERVAÇÃO

Aspectos	Elementos a serem observados	Descrição
Acesso aos cursos	Procedimento de inscrições	Como se dá o acesso dos alunos às inscrições
	Procedimento de matrículas	Como se dá o procedimento de matrículas dos alunos
Procedimentos	Procedimentos no momento das aulas sob a perspectiva dos professores	Como se dá o procedimento de aula, métodos e materiais didáticos
Alunos	Conhecimentos iniciais dos alunos sobre o idioma, sob a perspectiva dos professores	Quais os conhecimentos iniciais dos alunos ao chegarem às aulas dos cursos
Empresas	Aceitação/receptividade por parte das empresas solicitantes de cursos	Como as empresas solicitantes dos cursos recebem essa oferta. Como as empresas tratam a questão da importância dos cursos.

APENDICE B – CERTIFICADORAS INTERNACIONAIS DE DOMÍNIO DE LÍNGUA ESTRANGEIRA

Association of Language Testers in Europe - ALTE

Criada em 1989 pelas Universidades de Cambridge e Salamanca, a ALTE reconhece a necessidade de uma abordagem coerente para testes de linguagem. O objetivo inicial deste órgão era a de estabelecer normas comuns de avaliação linguística para toda a Europa, apoiando assim o uso de várias línguas e ajudando a preservar o valioso patrimônio linguístico da Europa. Também era vital que os alunos recebessem um diploma em línguas que comprovasse que foi feita uma avaliação justa e precisa de sua capacidade e domínio da língua (ALTE, 2013).

ALTE agora tem 33 membros, incluindo alguns dos principais organismos de avaliação da linguagem do mundo, e 40 filiais institucionais, bem como várias centenas de filiados individuais.

Os principais objetivos da ALTE são:

- a. estabelecer normas comuns para todas as fases do processo de avaliação linguística;
- b. promover o reconhecimento transnacional da certificação linguística;
- c. melhorar a avaliação de linguagem por meio de projetos conjuntos, intercâmbio de boas práticas e do trabalho de grupos de interesses especiais;
- d. fornecer treinamento ;
- e. aumentar a conscientização de questões relacionadas com a avaliação linguística através de reuniões regulares;
- f. fornecer liderança de pensamento através de nossas conferências internacionais.

Como a mobilidade geográfica continua a aumentar, o resultado de forças econômicas e políticas, o multilinguismo se tornará ainda mais relevante para os países ao redor do mundo. Ao apoiar a efetiva entrega da avaliação de linguagem de alta qualidade, juntamente com a liderança de pensamento e habilidades práticas,

nosso objetivo é ajudar os indivíduos e as nações gerir esta questão complexa, de forma eficaz e justa (ALTE, 2013).

Common European Framework of Reference for Languages - CEFR

O Quadro Europeu Comum de Referência para as Línguas (CEFR) desempenha um papel central na linguagem e da política de educação em todo o mundo. Ele tem crescente relevância para testadores de linguagem e bancas examinadoras, ajudando a definir os níveis de proficiência lingüística e interpretar qualificações lingüísticas (EXAM ENGLISH, 2013).

O CEFR descreve capacidade de linguagem em uma escala de níveis de A1 para iniciantes até C2 para aqueles que dominam uma língua. Isto torna mais fácil para qualquer pessoa envolvida no ensino de línguas e testes (alunos, professores, formadores de professores, etc.) para ver o nível de diferentes qualificações. Isso também significa que os empregadores e instituições educacionais pode facilmente comparar as qualificações e ver como eles se relacionam com os exames que eles já sabem em seu próprio país (EXAM ENGLISH, 2013).

National Qualifications Framework - NQF

No Português, Quadro Nacional de Qualificações é um antigo sistema de transferência de crédito desenvolvido para qualificações na Inglaterra, País de Gales e Irlanda do Norte. Foi substituído em 2010 com as qualificações e quadro de crédito (NATIONAL QUALIFICATIONS FRAMEWORK, 2013).

O quadro tinha nove níveis que abrangiam todos os níveis de aprendizagem no ensino secundário, formação profissional e educação superior. Embora os cursos de ensino superior não estejam cobertos na QNQ, ele foi amplamente alinhado com o Quadro de Qualificações do Ensino Superior (FHEQ), permitindo que os níveis de desempenho sejam comparados (NATIONAL QUALIFICATIONS FRAMEWORK, 2013).

Somente quando um curso é credenciado e torna-se parte do QNQ é que seus indivíduos certificados passam a ser elegíveis para financiamento do Estado. Como tal, alguns cursos que são populares internacionalmente e oferecidos por

organizações de base britânicos não estão disponíveis para as escolas públicas na Inglaterra, País de Gales e Irlanda do Norte (NATIONAL QUALIFICATIONS FRAMEWORK, 2013).

Versant

A plataforma *Versant* faz testes computadorizados da língua falada disponível a partir de *Pearson PLC* (uma publicação e educação multinacional britânica com sede em Londres. É a maior empresa de educação e maior editora de livros do mundo). A *Versant* foi a primeira certificadora totalmente automatizada da língua falada para usar a tecnologia de processamento de voz avançado (incluindo o reconhecimento de voz) para avaliar as habilidades de indivíduos não-nativos de línguas faladas. A plataforma de linguagem *Versant* inclui testes de Inglês, espanhol, holandês, francês, árabe e mandarim (VERSANT, 2013).

Pearson Test of English General - PTE General

Pearson Teste de Inglês Geral (PTE Geral) é constituído de duas partes: uma prova escrita e uma prova oral. Os testes escritos pretendem avaliar compreensão e habilidades de escrita e são marcados com examinadores externos no Reino Unido. O teste oral é feito por examinadores locais treinados e é enviado para o Reino Unido por moderação de tecnologia (PEARSON TEST OF ENGLISH GENERAL, 2013).

Existem seis níveis que estão ligadas com o Quadro Europeu Comum de Referência para as Línguas (CEFR). Todos os níveis do teste são concedidos por examinador credenciado oficialmente no Reino Unido e certificados gerais PTE não expiram. Aprendizes da língua inglesa são encorajados a procurar oportunidades para praticar a língua e confirmar o seu progresso regularmente (PEARSON TEST OF ENGLISH GENERAL, 2013).

PTE General integra todas as quatro habilidades (ouvir, ler, falar e escrever) e concentra-se na avaliação da capacidade de comunicar em Inglês, ao invés de teste verificando habilidades (PEARSON TEST OF ENGLISH GENERAL, 2013).

Goethe Institut

O *Goethe Institut* é o mais renomado centro de cursos e exames oficiais da língua alemã e é o órgão responsável pela aplicação dos exames oficiais de proficiência do idioma alemão, cujos certificados são reconhecidos mundialmente e os exames de alemão do Goethe Institut correspondem aos níveis do Quadro Europeu Comum de Referência para as Línguas (CEFR): desde A1 para iniciantes até C2 para o nível lingüístico mais alto (GOETHE INSTITUT, 2013).

Ciep Alliance Française

O CIEP foi criado em 1945 e é o estabelecimento público nacional reconhecido na França e fora dela por suas competências em matéria de especialização, de formação, de avaliação e de gestão de projetos internacionais. Órgão que comporta a Aliança Francesa, escola de língua francesa mais conceituada no mundo, é também operador público de referência dos ministérios encarregados da Educação e do Ensino superior, principal parceiro operador do Ministério dos Negócios estrangeiros para a língua francesa e contribui para a cooperação internacional em educação para conduzir as suas ações, numa rede de peritos e de parceiros nacionais e internacionais, bem como na competência de uma equipe de 250 pessoas. A partir do dia 1 de Setembro de 2005, a Comissão nacional do DELF e do DALF (*Diplôme d'études en langue française* e *Diplôme approfondi de langue française* - exames aplicados pelo CIEP) propõe uma versão do DELF destinada a um público escolarizado num estabelecimento escolar público ou privado. Cada diploma corresponde a um dos quatro primeiros níveis do Quadro europeu comum de referência para as línguas. Para cada nível uma série de provas avalia as quatro competências de comunicação - compreensão e produção escritas e orais (CIEP ALLIANCE FRANÇAISE, 2013).

Cambridge Exam

A Universidade de *Cambridge* oferece ampla variedade de exames internacionais de alta qualidade, que contribuem para o desenvolvimento acadêmico e profissional dos indivíduos que pretendem utilizar novas línguas estrangeiras para uso pessoal ou profissional. A *Cambridge English Language Assessment* é Universidade de *Cambridge* e a maior organização educacional de avaliação de idiomas da Europa. Todos os exames de *Cambridge* estão alinhados com os níveis descritos pelo *Common European Framework of Reference for Languages* (CEFR). A *Cambridge English Language Assessment* esteve envolvida no desenvolvimento deste padrão (CAMBRIDGE EXAM, 2013).

International English Language Testing System - IELTS

O IELTS é um teste de proficiência em inglês aceito em todo o mundo. Os testes IELTS são realizados em mais de 900 centros de testes em até quatro vezes por mês e é realizado por mais de 1.4 milhões de candidatos anualmente em todo o mundo. O IELTS avalia se o aluno tem condições de estudar, como também estagiar mantendo comunicação em língua inglesa. É testada a capacidade do estudante em ouvir, ler, escrever, falar e compreender a língua num ambiente acadêmico, bem como de treinamento (INTERNATIONAL ENGLISH LANGUAGE TESTING SYSTEM, 2013).

O teste é aceito em várias universidades do Reino Unido, Austrália, Nova Zelândia, sendo uma alternativa ao TOEFL nos Estados Unidos, onde esse outro teste de proficiência é mais popular, é dividido em quatro seções e pode ser Acadêmico ou Treinamento Geral, o primeiro voltado para entrada em Universidades, cursos de graduação e pós-graduação, e o outro utilizado como pré-requisito para estudos, estágios e trabalhos (INTERNATIONAL ENGLISH LANGUAGE TESTING SYSTEM, 2013).

Competence in English as a Foreign Language Assessment - CEFLA

O CEFLA é um exame feito na República Checa, cujos resultados são apresentados na mesma simbologia do Quadro Europeu Comum de Referência

(CEFR) para as Línguas, A1, A2, B1, B2 (COMPETENCE IN ENGLISH AS A FOREIGN LANGUAGE ASSESSMENT, 2013).

Unicert

A Unicert é um sistema internacional de certificação e acreditação para várias línguas em um contexto universitário. O sistema foi criado em 1992 pela Associação Alemã de Centros de Línguas, Instituto de Ensino da Língua e Instituto de Línguas Estrangeiras (*Arbeitskreis der Sprachenzentren, Sprachlehrinstitute und Fremdspracheninstitute, AKS*). Esta associação funciona como um fórum para a troca de informações, experiências e idéias entre os institutos e as pessoas envolvidas no trabalho de linguagem em universidades e institutos de formação, e aqueles que participam na investigação sobre o ensino e aprendizagem de línguas. Mais de 100 centros de idiomas na Alemanha, Áustria e Suíça são membros da associação. Os AKS é também um dos membros fundadores da cercles, a Confederação Europeia de Centros de Língua no Ensino Superior, uma confederação de associações independentes de 21 países da Europa (UNICERT, 2013).

Test of English for International Communication - TOEIC

O Teste de Inglês para Comunicação Internacional (TOEIC) é um teste de idioma Inglês projetado especificamente para medir os conhecimentos de inglês todos os dias de pessoas que trabalham em um ambiente internacional. Existem diferentes formas de exame:

- a) O TOEIC Escuta e Leitura consiste em dois testes igualmente classificados de atividades de avaliação de compreensão total de uma possível pontuação 990;
- b) O mais novo TOEIC Falar e Escrever é composto por testes de pronúncia, vocabulário, gramática, fluência, coerência global e estrutura (organização das frases), totalizando uma possível pontuação de 400;
- c) O TOEIC Ouvir e Ler é de múltipla escolha de duas horas consiste em 200 questões divididas uniformemente em compreensão auditiva e compreensão de leitura. Cada candidato recebe pontuações

independentes para escuta e compreensão de leitura em uma escala de 5-495 pontos. A pontuação total acrescenta-se a uma escala de 10 a 990 pontos;

- d) O TOEIC Falar e Escrever foi introduzido em 2006. Examinandos recebem pontuações separadas para cada um dos dois testes, ou pode fazer o teste Falando sem fazer o teste de escrita. O teste de *Speaking* avalia pronúncia, vocabulário, gramática e fluência, enquanto o teste de escrita examina vocabulário, gramática e coerência global e organização. Os testes são projetados para refletir o uso real de Inglês no local de trabalho, embora não requer nenhum conhecimento de termos de negócios especializados.

Além dos testes oficiais do TOEIC, há também versões de que as empresas e as instituições de ensino podem comprar para uso interno. Estes testes TOEIC institucionais podem ser administrados por conta e escolha do local e tempo de seus funcionários ou alunos da organização (TEST OF ENGLISH FOR INTERNATIONAL COMMUNICATION, 2013).

Test of English as a Foreign Language - TOEFL

O TOEFL foi desenvolvido e administrado pela *Educational Testing Service* (ETS) que detém a marca registrada do teste. Ele foi desenvolvido para resolver o problema de garantir a proficiência em Inglês para falantes não-nativos que desejam estudar em universidades norte-americanas. Tornou-se um requisito de admissão para falantes não-nativos de inglês em muitas faculdades e universidades de língua Inglês. Além disso, instituições como agências governamentais, órgãos de licenciamento, empresas, ou programas de bolsas de estudo podem exigir o teste. TOEFL é válida por dois anos, depois de, em seguida, eles já não são relatados (TEST OF ENGLISH AS A FOREIGN LANGUAGE, 2013).

Digital Command Language - DCL

O DCL é a linguagem de comando padrão adotado pela maioria dos sistemas operacionais que foram vendidos pelo *ex-Digital Equipment Corporation* (que já foi

adquirida pela Compaq que por sua vez foi adquirida pela Hewlett-Packard). Ele tinha suas raízes no IAS, TOPS-20 e RT-11 sistemas operacionais e foi implementado como um padrão na maioria dos sistemas operacionais da *Digital*, nomeadamente RSX-11, mas tomou a sua forma mais poderosa do sistema operacional OpenVMS (DIGITAL COMMAND LANGUAGE, 2013).

APENDICE C – DESCRIÇÃO DA GRADE CURRICULAR APRESENTADA PARA OS CURSOS DISPONIBILIZADOS NA INSTITUIÇÃO X

Curso de Espanhol Básico ofertado pela Instituição X para o Pronatec Copa	
<p>Disciplina: Integração e Orientação Profissional C.H. 20h</p>	<p>Conteúdo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empregabilidade e empreendedorismo: <ul style="list-style-type: none"> - conceitos e características; - atitudes empreendedoras; - cenário do mercado de trabalho atual. • Comunicação e relacionamento interpessoal: <ul style="list-style-type: none"> - comunicação como ferramenta de trabalho; - trabalho em equipe; - administração de conflitos. • Saúde e segurança no trabalho: <ul style="list-style-type: none"> - noções de segurança no trabalho. • Qualidade na prestação de serviço: <ul style="list-style-type: none"> - necessidades e expectativas do cliente; - gestão do tempo; - influência da motivação no trabalho; - código de defesa do consumidor.
<p>Disciplina: Espanhol Iniciante C.H. 40h</p>	<p>Conteúdo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saudações formais, informais e apresentação. • Falar sobre informações pessoais e de terceiros (nacionalidade, residência e profissão). • Confirmar e corrigir informações. • Perguntar o significado de uma palavra. • Soletrar o abecedário. • Números. • Descrever a localização de objetos. • Quantidades (perguntar e responder). • Perguntar por lugares e estabelecimentos. • Perguntar por uma direção. • Pedir e dar explicações para chegar a um lugar. • Horários (perguntar e dizer a hora). • Perguntar e contestar (por um desejo ou necessidade). • Perguntar sobre a relevância de algo. • Pedir comida em um restaurante. • Expressar gostos. • Pedir a alguém que faça algo e responder a solicitações. • Descrever uma pessoa. • Perguntar e dizer a idade. • Falar de ações habituais. • Gêneros masculino e feminino dos adjetivos e substantivos. • Presente do indicativo dos verbos ser, chamar, trabalhar e viver. • Interrogativos (onde, o que, de onde e como). • Pronomes demonstrativos. • Adjetivos possessivos. • Plural dos adjetivos e nomes. • Presente do indicativo dos verbos regulares. • Artigos determinados (o, a, os, as). • Presente do indicativo dos verbos estar, ter e poder. • Artigos indeterminados. • Uso de há /está. • Presente do indicativo de ir, dar, vir, seguir e fechar. • Imperativo regular e irregular (tu/usted). • Verbo gostar.

	<ul style="list-style-type: none"> • Presente do indicativo de querer, poder e fazer. • Presente do indicativo de sair, voltar, começar e jogar. • Verbos reflexivos (levantar-se e deitar-se).
<p>Disciplina: Espanhol Iniciante C.H. 40h</p> <p style="text-align: center;">1B</p>	<p>Conteúdo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fazer e aceitar convites ou propor encontros. • Expressar obrigação. • Descrever ações em desenvolvimento. • Expressar intenções ou planos para o futuro. • Propor planos e considerar alternativas. • Expressar indiferença. • Expressa probabilidade, dúvida ou incerteza. • Como se expressar no telefone. • Falar de feitos passados (ações no passado). • Fazer perguntas a respeito de uma situação ou justifica-las. • Aceitar desculpas. • Expressar uma quantidade indeterminada ou inexistente. • Descrever estados de animo. • Descrever circunstâncias ou qualidades temporais de objeto. • Pedir e dar informações sobre meios de transporte. • Fazer comparações. • Expressar propriedade. • Perguntar ou responder sobre as condições climáticas. • Advérbios de frequência. • Falar de saúde e estados físicos. • Expressar obrigação em forma pessoal e impessoal. • Expressar possibilidade ou proibição. • Expressar condições. • Narrar acontecimentos. • Contar a vida de uma pessoa. • Pretérito indefinido de verbos regulares. • Pronomes e adjetivos indefinidos. • Marcadores temporais. • Adjetivos demonstrativos. • Pronomes possessivos (1ª, 2ª e 3ª pessoa singular). • Verbos impessoais: chover e nevar. • Pretérito imperfeito de verbos regulares. • Formas negativas: nunca. • Usos de "se". • Pronomes pessoais de complemento indireto. • Orações condicionais. • Revisão dos tempos do passado. • Estruturas comparativas e superlativas.
<p>Disciplina: Espanhol Básico 1A C.H. 80h</p>	<p>Conteúdo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contar a biografia de uma pessoa. • Falar de gostos e passatempos. • Expressar continuidade e duração. • Expressar uma ação interrompida por outra. • Descrever a personalidade e caráter de alguém. • Pedir e expressar opinião. • Expressar acordo e desacordo. • Expressar obrigação de forma pessoal e impessoal. • Expressar ausência de obrigação. • Dar instruções e ordens. • Expressar probabilidade e hipóteses. • Perguntar uma direção. • Dar instruções para chegar a um lugar. • Expressar distância ou tempo aproximado. • Transmitir algo dito por outra pessoa. • Pedir uma informação e responder.

	<ul style="list-style-type: none"> • Dar uma notícia e responder. • Falar da saúde. • Expressar conjectura ou suposição. • Expressar bons desejos. • Fazer recomendações. • Comentar os incidentes de uma viagem. • Localizar ações no tempo. • Expressar desejos e temores. • Expressar queixas e reclamar. • Chamar a atenção de alguém. • Revisão dos tempos do passado: Pretéritos perfeito e indefinido. • Futuro imperfeito de verbos regulares e irregulares. • Presente do subjuntivo. Verbos regulares. • Imperativo afirmativo e negativo. • Condicional simples. • "Se" impessoal. • Pretérito mais que perfeito. Verbos regulares e irregulares. • Estilo indireto. Verbos introdutórios. • Estilo indireto. Transmissão de perguntas. • Presente do subjuntivo: verbos regulares e irregulares. • Futuro perfeito.
--	--

Curso de Espanhol Aplicado a Serviços Turísticos ofertado pela Instituição X para o Pronatec Copa	
Disciplina: Integração Orientação Profissional C.H. 20h	Conteúdo <ul style="list-style-type: none"> • Empregabilidade e empreendedorismo: <ul style="list-style-type: none"> - conceitos e características; - atitudes empreendedoras; - cenário do mercado de trabalho atual. • Comunicação e relacionamento interpessoal: <ul style="list-style-type: none"> - comunicação como ferramenta de trabalho; - trabalho em equipe; - administração de conflitos. • Saúde e segurança no trabalho: <ul style="list-style-type: none"> - noções de segurança no trabalho. • Qualidade na prestação de serviço: <ul style="list-style-type: none"> - necessidades e expectativas do cliente; - gestão do tempo; - influência da motivação no trabalho; - código de defesa do consumidor.
Disciplina: Espanhol Aplicado Serviços Turísticos C.H. 180h	Conteúdo <ul style="list-style-type: none"> • Apresentação pessoal. • Boas vindas ao turista. • Dar informações aos turistas. • Serviços de hotel, checkin e checkout. • Resolver problemas, dúvidas e reclamações. • Números e horas. • Definir horários. • Datas, dias da semana e meses. • Falar ao telefone. • Solicitar táxi e outros transportes. • Informar endereços e dar direções. • Fazer compras. • Receber e fazer pagamentos. • Utilizar cartão de crédito. • Cardápios. • Fazer pedidos no restaurante. • Países e nacionalidades.

	<ul style="list-style-type: none"> • Pedir e fornecer informações sobre pontos turísticos da cidade e arredores. • Informações históricas, geográficas, aspectos econômicos e sociais. • Explicar itinerários. • Equipamentos turísticos e de lazer. • Infraestrutura básica da cidade. • Transportes: rodovias, ferrovias, aeroportos e portos. • Indicação de programações culturais, gastronômicas e de compras. • Programar passeios. • Serviços de uma agência de viagens. • Falar sobre a cultura e costumes brasileiros. • Ajudar o turista com informações especiais, como roubo, perda de documentos ou objetos. • Tempos verbais. • Adjetivos.
--	---

Curso de Inglês Básico ofertado pela Instituição X para o Pronatec Copa	
<p>Disciplina: Integração e</p> <p>Orientação Profissional C.H. 20h</p>	<p>Conteúdo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empregabilidade e empreendedorismo: <ul style="list-style-type: none"> - conceitos e características; - atitudes empreendedoras; - cenário do mercado de trabalho atual. • Comunicação e relacionamento interpessoal: <ul style="list-style-type: none"> - comunicação como ferramenta de trabalho; - trabalho em equipe; - administração de conflitos. • Saúde e segurança no trabalho: <ul style="list-style-type: none"> - noções de segurança no trabalho. • Qualidade na prestação de serviço: <ul style="list-style-type: none"> - necessidades e expectativas do cliente; - gestão do tempo; - influência da motivação no trabalho; - código de defesa do consumidor.
<p>Disciplina: English Introduction A C.H. 50h</p>	<p>Conteúdo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apresentar a si mesmo e outras pessoas. • Dizer olá e despedir-se de outros. • Perguntar e dizer o nome. • Soletrar nomes. • Falar de onde as pessoas são e o que fazem. • Discutir os nomes das pessoas e seu trabalho. • Perguntar e dizer as nacionalidades das pessoas. • Pedir e dar números de telefone e endereços de e-mail. • Identificar os membros da família e dizer suas idades. • Dar informações sobre a família e amigos. • Perguntar sobre e identificar itens de uso diário. • Perguntar como algo é chamado em Inglês. • Falar sobre roupas e pertences. • Descrever posses favoritas. • Descrever como as pessoas se deslocam até um determinado local. • Perguntar e dizer as horas. • Perguntar e responder perguntas sobre rotina. • Descrever atividades feitas nos finais de semana. • Falar sobre seus hábitos online. • Aceitar e recusar ajuda. • Perguntar e responder sobre atividades de lazer. • Discutir como as pessoas utilizam a tecnologia. • Identificar e falar sobre trabalho. • Pedir para que chamem uma pessoa ao telefone. • Pedir para que alguém o aguarde.

	<ul style="list-style-type: none"> • Descrever sucintamente talentos e habilidades. • Falar sucintamente sobre programas de estudo e trabalho.
<p>Disciplina: English Introduction C.H. 50h</p> <p style="text-align: center;">B</p>	<p>Conteúdo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dizer quais refeições come. • Dizer o que gosta e não gosta. • Falar sobre hábitos alimentares. • Falar sobre sua comida favorita. • Dizer a localização de lugares no bairro. • Pedir e dar direções. • Falar sobre lugares interessantes na cidade. • Fazer uma apresentação sobre uma atração da cidade. • Descrever o que as pessoas estão fazendo neste momento. • Perguntar se uma pessoa está disponível para falar neste momento. • Explicar por que não pode falar ao telefone. • Descrever o que as pessoas estão fazendo ultimamente. • Discutir sobre o que as pessoas estão fazendo. • Dizer o que eles fizeram na semana passada. • Identificar o que estão ouvindo. • Manifestar surpresa. • Falar sobre os eventos de rotina no passado. • Falar sobre atividades passadas. • Descrever um local onde esteve no passado. • Expressar-se conforme as notícias que recebe. • Falar sobre suas últimas férias. • Descrever um período de férias. • Falar sobre seus planos para datas específicas. • Aceitar ou recusar um convite. • Discutir e decidir sobre os planos. • Descrever as tradições de aniversário em suas culturas.
<p>Disciplina: English Basic A C.H. 50h</p>	<p>Conteúdo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perguntar sobre palavras inglesas. • Usar o tempo verbal Presente do verbo "be" e Presente Simples. • Perguntar e falar sobre o que lhe interessa. • Pedir para que repitam frases. • Perguntar e falar sobre esportes e atividades físicas habituais. • Perguntar para as pessoas o que fazem em seu tempo livre. • Falar e perguntar sobre a personalidade das pessoas. • Falar o que crê que é verdade ou não. • Perguntar e comentar sobre a aparência das pessoas. • Descrever personalidades e aparências. • Uso de advérbios de intensidade. • Uso de "Would like" mais infinitivo. • Falar sobre clima e estações do ano. • Pedir e dar opiniões. • Concordar ou discordar de opiniões. • Falar sobre o que gostaria de fazer. • Falar sobre um lugar que gostaria de visitar. • Uso de "How many/much". • Indagar e responder perguntas sobre sua casa. • Atender e concordar com solicitações. • Falar sobre atividades domésticas. • Frases no imperativo. • Dar e entender instruções. • Dizer como se sente. • Perguntar e falar sobre hábitos saudáveis. • Falar sobre situações estressantes. • Uso do verbo no infinitivo ou gerúndio. • Uso do modo verbal presente contínuo para planos futuros. • Descrever planos futuros.

<p>Disciplina: English Basic B C.H. 50h</p>	<p>Conteúdo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uso de adjetivos de comparação. • Uso das palavras "enough" e "too". • Descrever e comparar produtos . • Barganhar. • Descrever e falar sobre roupas. • Discutir sobre locais para fazer compras. • Pedir e fazer recomendações. • Adjetivos superlativos. • Falar sobre a sua cidade e outras cidades. • Discutir aspectos de uma cidade. • Passado do verbo "be". • Passado simples. • Perguntar e falar sobre pessoas do passado. • Expressar certezas e incertezas. • Uso de adjetivos de personalidade. • Artigos. • Uso do modo verbal presente perfeito para descrever experiências. • Falar sobre menus e locais para jantar. • Pedir comida em restaurantes. • Perguntar e descrever sobre experiências com alimentos. • Descrever experiências em restaurantes. • Uso das palavras "so", "too", "either" e "neither". • Falar e opinar sobre filmes. • Pedir e dar sugestões. • Reportar os resultados de uma pesquisa. • Falar sobre música e músicos. • Uso do infinitivo para propósitos. • Uso do "will" para previsões, "may" e "might" para possibilidades. • Dar razões para mudanças pessoais. • Expressar-se corretamente frente a boas e más notícias. • Falar suas previsões para o futuro. • Discutir sobre seus sonhos para o futuro.
--	--

<p align="center">Curso de Inglês Aplicado a Serviços Turísticos ofertado pela Instituição X para o Pronatec Copa</p>	
<p>Disciplina: Integração Orientação Profissional C.H. 20h</p>	<p>Conteúdo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empregabilidade e empreendedorismo: <ul style="list-style-type: none"> - conceitos e características; - atitudes empreendedoras; - cenário do mercado de trabalho atual. • Comunicação e relacionamento interpessoal: <ul style="list-style-type: none"> - comunicação como ferramenta de trabalho; - trabalho em equipe; - administração de conflitos. • Saúde e segurança no trabalho: <ul style="list-style-type: none"> - noções de segurança no trabalho. • Qualidade na prestação de serviço: <ul style="list-style-type: none"> - necessidades e expectativas do cliente; - gestão do tempo; - influência da motivação no trabalho; - código de defesa do consumidor.
	<p>Conteúdo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apresentação pessoal. • Boas vindas ao turista. • Saudações e despedidas. • Serviços de hotel e lazer, check-in e check-out. • Países e nacionalidades.

Disciplina: Inglês Aplicado aos Serviços Turísticos C.H. 180h	<ul style="list-style-type: none">• Falar de onde as pessoas são e o que fazem.• Números e horas.• Datas, dias da semana e meses.• Informações sobre preços, frequência, duração e distância.• Falar sobre o tempo.• Perguntar como algo é chamado em Inglês.• Falar ao telefone.• Pedir e fornecer números de telefone, endereços e e-mail.• Explicar a localização de lugares no bairro.• Fornecer informações e itinerário de pontos turísticos da cidade e arredores.• Descrever lugares interessantes na cidade.• Fazer uma apresentação sobre uma atração turística da cidade.• Apresentar sugestões culturais.• Fornecer informações históricas, geográficas, aspectos econômicos e sociais.• Falar sobre refeições e culinária local.• Fazer compras.• Receber e efetuar pagamentos em dinheiro e cartão de crédito.• Aquisição de passagens e ingressos.• Transportes: rodovias, ferrovias, aeroportos e portos.• Informar sobre o aluguel de transporte e solicitação de taxi.• Oferecer ajuda ao turista em relação à alimentação, bebidas, vestuário e problema de saúde.• Alertar o turista sobre situações especiais como roubo, perda de documentos e objetos.• Preposições de lugar e tempo.• Tempos verbais.
--	--

**APENDICE D – DESCRIÇÃO DAS COMPETÊNCIAS APRESENTADA PARA OS
CURSOS DISPONIBILIZADOS NA INSTITUIÇÃO Y**

<p align="center">Cursos: Inglês Básico e Espanhol Básico</p>	<p>Competências:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compreende e usa expressões familiares e cotidianas, assim como enunciados muito simples, que visam satisfazer necessidades concretas. • Apresenta-se e apresenta a outros. • Faz perguntas e dá respostas sobre aspectos pessoais como, por exemplo, o local onde vive, as pessoas que conhece e as coisas que tem. • Comunica-se na língua (inglesa ou espanhola) de modo simples, se o interlocutor falar lenta e distintamente e se mostrar cooperante.
<p align="center">Carga Horária: 160h/aula cada curso</p>	
<p>Escolaridade mínima: Ensino Fundamental II Incompleto.</p>	
<p align="center">Cursos: Inglês Intermediário e Espanhol Intermediário</p>	<p>Competências:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compreende frases isoladas e expressões frequentes relacionadas com áreas de prioridade imediata como informações pessoais e familiares simples, compras, meio circundante). • Comunica-se em tarefas simples e em rotinas que exigem apenas uma troca de informação direta sobre assuntos que lhe são familiares e habituais. • Descreve sua formação, o meio circundante e, ainda, refere-se a assuntos relacionados com necessidades imediatas.
<p align="center">Carga Horária: 160h/aula cada curso</p>	
<p>Escolaridade mínima: Ensino Fundamental II Incompleto.</p>	

APENDICE E – FORMULÁRIO DE PESQUISA UTILIZADO PARA OS GESTORES
DAS EMPRESAS SOLICITANTES DE CURSOS *IN COMPANY*

Questionários sobre Qualificação Profissional em Língua Estrangeira pelo Pronatec Copa para Gestores das Empresas

Este questionário pretende obter informações dos Gestores das Empresas já contempladas com cursos de aperfeiçoamento de língua estrangeira ofertados pelo Pronatec Copa, sobre as expectativas sobre a qualificação de sua equipe.

*Obrigatório

Nome da Empresa *

**Número de funcionários que estão sendo
qualificados em língua estrangeira pelo
Pronatec Copa ***

**Número TOTAL de funcionários da Empresa

**O que sua empresa espera obter ao final do
curso de aperfeiçoamento em língua
estrangeira? ***

**Seus funcionários já tinham algum nível de
escolarização (formal ou informal) em
língua estrangeira? ***

**Quais as competências desejadas para sua
equipe na recepção do turista estrangeiro?

Quais as competências desejadas para sua equipe na recepção do turista estrangeiro? *

Marque todas que se aplicam.

- Saber falar minimamente
- Saber falar sem restrições
- Compreender o turista minimamente
- Compreender o turista sem restrições
- Escrever em língua estrangeira minimamente
- Escrever em língua estrangeira sem restrições

Quais as expectativas de formação de sua equipe ao finalizar o curso pelo Pronatec? *

ANEXO A – DOCUMENTO DO TCU SOBRE INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS

82

O TCU e a Copa do Mundo de 2014

4.8 INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS RELACIONADOS AO TURISMO

A Resolução GECOPA nº 14, de 4/9/2012 aprovou o Plano de Turismo para a Copa do Mundo FIFA 2014 e autorizou a revisão da Matriz de Responsabilidades, com a inclusão das atividades de turismo.

O Plano de Preparação do Turismo para a Copa prevê três linhas de ações, conforme o quadro a seguir.

Ação	Objetivo	Descrição
Execução de Infraestrutura Turística	Atendimento e informação ao turista	Construção, reforma ou ampliação dos Centros de Atendimento aos Turistas - CAT
	Informação e orientação ao turista	Implantação ou complementação de sinalização turística
	Acessibilidade para portadores de deficiência	Execução de obras de adequação para acessibilidade de portadores de deficiência
Oferta de Qualificação	Promover a oferta de serviços de qualidade ao turista mediante PRONATEC	Oferta de 240.000 vagas em 29 cursos de formação inicial e continuada - FIC e em idiomas
	Preparação das cidades sede para a recepção dos turistas da Copa	Qualificação de profissionais Apoio à implantação de sistemas inteligentes de informação ao turista
Monitoramento da Oferta de Acomodações	Oferta suficiente e adequada de acomodações aos turistas da Copa	Avaliação da capacidade instalada de oferta de acomodações Acompanhamento da capacidade em instalação e da linha de financiamento PRÓ-COPA BNDES e outras Monitoramento da oferta de demanda prevista de acomodações durante a Copa

ANEXO B – QUADRO DE COMPETÊNCIAS DA CERTIFICADORA CEFR

		A1	A2	B1	B2	C1	C2
COMPREENDER	Compreensão oral	Sou capaz de reconhecer palavras e expressões simples de uso corrente relativas a mim próprio, à minha família e aos contextos em que estou inserido, quando me falam de forma clara e pausada.	Sou capaz de compreender expressões e vocabulário de uso mais frequente relacionado com aspectos de interesse pessoal como, por exemplo, família, compras, trabalho e meio em que vivo. Sou capaz de compreender o essencial de um anúncio e de mensagens simples, curtas e claras.	Sou capaz de compreender os pontos essenciais de uma sequência falada que incida sobre assuntos correntes do trabalho, da escola, dos tempos livres, etc. Sou capaz de compreender os pontos principais de muitos programas de rádio e televisão sobre temas actuais ou assuntos de interesse pessoal ou profissional, quando o débito da fala é relativamente lento e claro.	Sou capaz de compreender exposições longas e palestras e até seguir partes mais complexas da argumentação, desde que o tema me seja relativamente familiar. Consigo compreender a maior parte dos noticiários e outros programas informativos na televisão. Sou capaz de compreender a maior parte dos filmes, desde que seja utilizada a língua padrão.	Sou capaz de compreender uma exposição longa, mesmo que não esteja claramente estruturada ou quando a articulação entre as ideias esteja apenas implícita. Consigo compreender programas de televisão e filmes sem grande dificuldade.	Não tenho nenhuma dificuldade em compreender qualquer tipo de enunciado oral, tanto face a face como através dos meios de comunicação, mesmo quando se fala depressa, à velocidade dos falantes nativos, sendo apenas necessário algum tempo para me familiarizar com o sotaque.
	Leitura	Sou capaz de compreender nomes conhecidos, palavras e frases muito simples, por exemplo, em avisos, cartazes ou folhetos.	Sou capaz de ler textos curtos e simples. Sou capaz de encontrar uma informação previsível e concreta em textos simples de uso corrente, por exemplo, anúncios, folhetos, ementas, horários. Sou capaz de compreender cartas pessoais curtas e simples.	Sou capaz de compreender textos em que predomine uma linguagem corrente do dia-a-dia ou relacionada com o trabalho. Sou capaz de compreender descrições de acontecimentos, sentimentos e desejos, em cartas pessoais.	Sou capaz de ler artigos e reportagens sobre assuntos contemporâneos em relação aos quais os autores adoptam determinadas atitudes ou pontos de vista particulares. Sou capaz de compreender textos literários contemporâneos em prosa.	Sou capaz de compreender textos longos e complexos, literários e não literários, e distinguir estilos. Sou capaz de compreender artigos especializados e instruções técnicas longas, mesmo quando não se relacionam com a minha área de conhecimento.	Sou capaz de ler com facilidade praticamente todas as formas de texto escrito, incluindo textos mais abstractos, linguística ou estruturalmente complexos, tais como manuais, artigos especializados e obras literárias.
FALAR	Interação oral	Sou capaz de comunicar de forma simples, desde que o meu interlocutor se disponha a repetir ou dizer por outras palavras, num ritmo mais lento, e me ajude a formular aquilo que eu gostaria de dizer. Sou capaz de perguntar e de responder a perguntas simples sobre assuntos conhecidos ou relativos a áreas de necessidade imediata.	Sou capaz de comunicar em situações simples, de rotina do dia-a-dia, sobre assuntos e actividades habituais que exijam apenas uma troca de informação simples e directa. Sou capaz de participar em breves trocas de palavras, apesar de não compreender o suficiente para manter a conversa.	Sou capaz de lidar com a maior parte das situações que podem surgir durante uma viagem a um local onde a língua é falada. Consigo entrar, sem preparação prévia, numa conversa sobre assuntos conhecidos, de interesse pessoal ou pertinentes para o dia-a-dia (por exemplo, família, passatempos, trabalho, viagens e assuntos da actualidade).	Sou capaz de conversar com a fluência e espontaneidade suficientes para tornar possível a interação normal com falantes nativos. Posso tomar parte activa numa discussão que tenha lugar em contextos conhecidos, apresentando e defendendo os meus pontos de vista.	Sou capaz de me exprimir de forma espontânea e fluente, sem dificuldade aparente em encontrar as expressões adequadas. Sou capaz de utilizar a língua de maneira flexível e eficaz para fins sociais e profissionais. Formulo ideias e opiniões com precisão e adequo o meu discurso ao dos meus interlocutores.	Sou capaz de participar sem esforço em qualquer conversa ou discussão e mesmo utilizar expressões idiomáticas e coloquiais. Sou capaz de me exprimir fluentemente e de transmitir com precisão pequenas diferenças de sentido. Sempre que tenho um problema, sou capaz de voltar atrás, contornar a dificuldade e reformular, sem que tal seja notado.
	Produção oral	Sou capaz de utilizar expressões e frases simples para descrever o local onde vivo e pessoas que conheço.	Sou capaz de utilizar uma série de expressões e frases para falar, de forma simples, da minha família, de outras pessoas, das condições de vida, do meu percurso escolar e do meu trabalho actual ou mais recente.	Sou capaz de articular expressões de forma simples para descrever experiências e acontecimentos, sonhos, desejos e ambições. Sou capaz de explicar ou justificar opiniões e planos. Sou capaz de contar uma história, de relatar o enredo de um livro ou de um filme e de descrever as minhas reacções.	Sou capaz de me exprimir de forma clara e pormenorizada sobre uma vasta gama de assuntos relacionados com os meus centros de interesse. Sou capaz de explicar um ponto de vista sobre um dado assunto, apresentando as vantagens e desvantagens de diferentes opções.	Sou capaz de apresentar descrições claras e pormenorizadas sobre temas complexos que integrem subtemas, desenvolvendo aspectos particulares e chegando a uma conclusão apropriada.	Sou capaz de, sem dificuldade e fluentemente, fazer uma exposição oral ou desenvolver uma argumentação num estilo apropriado ao contexto e com uma estrutura lógica tal que ajude o meu interlocutor a identificar e a memorizar os aspectos mais importantes.
ESCREVER	Escrever	Sou capaz de escrever um postal simples e curto, por exemplo, na altura de férias. Sou capaz de preencher uma ficha com dados pessoais, por exemplo, num hotel, com nome, morada, nacionalidade.	Sou capaz de escrever notas e mensagens curtas e simples sobre assuntos de necessidade imediata. Sou capaz de escrever uma carta pessoal muito simples, por exemplo, para agradecer alguma coisa a alguém.	Sou capaz de escrever um texto articulado de forma simples sobre assuntos conhecidos ou de interesse pessoal. Sou capaz de escrever cartas pessoais para descrever experiências e impressões.	Sou capaz de escrever um texto claro e pormenorizado sobre uma vasta gama de assuntos relacionados com os meus centros de interesse. Sou capaz de redigir um texto expositivo ou um relatório, transmitindo informação ou apresentando razões a favor ou contra um determinado ponto de vista. Consigo escrever cartas evidenciando o significado que determinados acontecimentos ou experiências têm para mim.	Sou capaz de me exprimir de forma clara e bem estruturada, apresentando os meus pontos de vista com um certo grau de elaboração. Sou capaz de escrever cartas, comunicações ou relatórios sobre assuntos complexos, pondo em evidência os aspectos que considero mais importantes. Sou capaz de escrever no estilo que considero apropriado para o leitor que tenho em mente.	Sou capaz de escrever textos num estilo fluente e apropriado. Sou capaz de redigir de forma estruturada cartas complexas, relatórios ou artigos que apresentem um caso com uma tal estrutura lógica que ajude o leitor a aperceber-se dos pontos essenciais e a memorizá-los. Sou capaz de fazer resumos e resenhas de obras literárias e de âmbito profissional.