

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

COMPETENCIES ASSESSMENT IN DOMAIN OF FOREIGN LANGUAGE: A PROFESSIONAL APPLICATION MEDIATED RUBRIC

ALINE VIEIRA VELOZO

Relações Públicas do IFPR, Especialista em Marketing e Mestre em Ciência, Gestão e Tecnologia da Informação

MARIA DO CARMO DUARTE FREITA

Professora da Universidade Federal do Paraná é Engenheira Civil pela Universidade de Fortaleza (1996), Mestre (1999) e Doutora (2003) em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina (<http://dx.doi.org/10.12702/TF-000000001>). em 2014. Professora e Pesquisadora.

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 cityheadquarters, 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.

Keywords: Professional qualification. Professional abilities. Pantry 2014. Tourism. Heading. Pronatec. Foreign language.

1 INTRODUÇÃO

O Brasil foi líder em atratividade para projetos de investimentos estrangeiros diretos, por ter sediado a Copa FIFA 2014 e, também por sediar os Jogos Olímpicos de 2016. Esses dois eventos, por sua popularidade, atraem mais atenção da mídia mundial e, consequentemente, 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 (BRASIL, 2013 a).

Nesse sentido, a formação do profissional que atua no receptivo turístico, em específico o seu domínio do idioma inglês e do espanhol foi a preocupação da



Associação Brasileira de Agências de Viagens (ABAV) e continuará sendo com os Jogos Olímpicos de Verão 2016. Esses idiomas são importantes, pois 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).

Além disso, para o cidadão significa também, a 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.

Para tanto, na busca de suprir a expectativa dos turistas estrangeiros que se prepararam para vir ao Brasil, e serem recebidos em língua inglesa ou espanhola, como acontece nesses eventos em outros países sede, desde 2011, o Ministério do Turismo promoveu ações de melhoria do atendimento ao turista. Por meio dos cursos do Pronatec Turismo, as entidades ofereceram cursos para a formação de bartenders e garçons. As mesmas ofertaram e continuarão ofertando ainda, para os Jogos Olímpicos de 2016, os 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. Portanto, todas essas ações visam investir na qualificação e fortalecer a imagem do Brasil como destino turístico (BRASIL, 2013c).

O Governo Brasileiro buscou para a Copa do Mundo de 2014 e continuará também para os Jogos Olímpicos de 2016, por meio do Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (Pronatec), oferecer a formação profissional a esses agentes. Assim, a ação do Ministério do Turismo, numa parceria com o Ministério da Educação, visou a qualificação de jovens para o mercado de trabalho em geral, em especial no segmento turístico. Isso tudo pode acontecer após, sancionada a Lei Nº 12.513/2011 que autorizou o Pronatec e previu uma série de subprogramas, projetos e ações de assistência técnica e financeira – que incluiu o Pronatec Copa. Assim, o programa almejou capacitar quem



já trabalhava no setor de turismo receptivo e também quem pretendia se profissionalizar nessa área de atuação profissional. Dessa forma, objetivou-se qualificar profissionais em 44 atividades ligadas ao receptivo turístico, além dos cursos de inglês, espanhol e libras (linguagem brasileira de sinais). Dessa forma, os participantes puderam, inclusive, receber auxílio estudantil, como alimentação e transporte, para incentivar a participação e obter, com isso, mão de obra qualificada, também para os megaeventos futuros, no Brasil (BRASIL, 2013b).

Nesse contexto, a qualificação profissional apresentou-se como uma das principais ações do Governo Federal para preparar o Brasil para os grandes eventos que o país recebeu e virá a receber em 2016. Dessa maneira, capacitar os trabalhadores para atender com qualidade e competência os visitantes é o que fortalece a imagem do país como destino turístico ideal para todos os públicos.

Assim, o Programa Pronatec Copa esteve acessível aos jovens, maiores de 18 anos, moradores de uma das 120 cidades contempladas pelo Programa, que deveriam procurar o órgão municipal de turismo e escolher um entre os cursos disponíveis na área de turismo, hospitalidade e lazer. Os mesmos puderam 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, tais como unidades remotas de ensino (BRASIL, 2013c). O Programa também disponibilizou a 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, 2013b).

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, 2013c). Nesse contexto, o Governo Federal brasileiro se mostrou interessado em cumprir as metas propostas para a recepção dos turistas que chegaram ao Brasil no ano de 2014, para a Copa do Mundo. Essas metas tiveram por objetivo final a melhoria da imagem do Brasil e estiveram focadas, além das melhorias na infraestrutura, na qualificação de pessoal para atendimento direto ao turista que chegou ao país, seja no atendimento hoteleiro ou nos outros serviços.



Portanto, tendo como base a visão da qualificação profissional do receptivo turístico brasileiro, esse artigo trata a questão do modelo mediado por rubrica, para a avaliação das competências adquiridas pelos profissionais formados nos cursos de idiomas ofertados pelo programa de qualificação Pronatec Copa FIFA 2014, 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).

Assim, foi analisado 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, descreveu-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.

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

Assim, acerca desse tema, 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), não se conhece 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. Ainda, se desconhece pesquisas que utilizem o modelo de rubrica de avaliação de domínio de línguas da presente pesquisa, no ambiente da educação.

Nesse contexto, define-se rubrica como um método de avaliação por competência, 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).

Diante disso, para Carbone, Brandão e Leite (2005), a 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.

Já, segundo Brandão (2006, p.7), competência é o conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes necessários para exercer determinada atividade e também, é “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”.

Assim, sob o viés empresarial, segundo Camargo (2013), seus estudos demonstraram que a competência empresarial, a mesma é relacionada às qualificações requeridas do quadro funcional, para que a empresa aumente e consolide cada vez mais sua capacidade de competir.

Já, segundo Freitas (2003), 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-se então que, 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, 2014).

No entanto, na abordagem de avaliação por competências, Depresbiteris (2001) ressalta que a mesma deve ser baseada em critérios, sendo que esses 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.

Nessa trajetória, 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. Também, 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).

Ainda nesse contexto, como definição básica do que se entende por rubrica, ela é considerada como 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.

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

Já, 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 esses eram avaliados em relação a esses critérios (p. 74).

No entanto, para Cebrian, Accino e Raposo (2007), 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.

Diante disso, para realizar essa avaliação é possível contar com a tecnologia, pois já existem softwares específicos para a elaboração e a aplicação das rubricas. Elas são ferramentas interativas e permitem a visualização do próprio desempenho das competências, porém, segundo Camargo (2013), a maioria das aplicações ainda é feita em papel.

Sendo assim, 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, discutem-se ainda as desvantagens de seu uso, tais como o tempo consumido e a complexidade do seu desenvolvimento para que se tenha uma rubrica que seja capaz de retratar o que se deseja; o tempo consumido e a complexidade do seu desenvolvimento para que se tenha uma rubrica que seja capaz de retratar o que se deseja; a dificuldade do estabelecimento de critérios que definem o desempenho; e a dificuldade do estabelecimento de critérios que definem o desempenho.

Assim, no que 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).

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

Assim, para Arias, Maturana e Restrepo (2012), é preciso se construir rubricas para o ensino e a 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, nesse caso, de turismo receptivo.

Por fim, a seleção dessas situações deve ter como atributo a relevância para o campo profissional e social e que representem um desafio para os alunos propondo a integração do conhecimento com as suas atividades diárias.

2 METODOLOGIA

O presente estudo caracteriza-se como uma pesquisa exploratória e qualitativa, procurando familiarizar-se com o tema da qualificação profissional no setor de turismo, verificando as competências propostas pelos cursos ofertados pelo Pronatec Copa.

Assim, o delineamento é descrito como não-experimental, por meio de 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), com técnicas de coleta de dados: observação não participante, questionários e entrevistas. Dessa forma, foram utilizadas as técnicas de coleta de dados: observação não participante, questionários e entrevistas.

Diante disso, a elaboração da rubrica foi baseada em dados obtidos na primeira etapa dessa pesquisa, acrescida da pesquisa sobre o plano de ensino nas instituições que ofertaram 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. Assim, 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. Por fim, na validação, foram apontadas melhorias que acatadas, traduziram na adequação e reformulação do instrumento (Quadro 1 e 2).

Quadro 1: Rubrica de avaliação de professor e chefia imediatas

Competência	Critérios					
	3	6	9	12	15	18
Compreensão Oral						
<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 2: Rubrica de avaliação de professor e chefia imediatas

Fonte: Elaborado pela Autora (2014).

Competência	Critérios					
	a	b	c	d	e	f
Compreensão Oral						
<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.

Dessa forma, as empresas envolvidas nesse estudo pertencem ao mercado de receptivo turístico da cidade de Curitiba, Foz do Iguaçu e Paranaguá. As mesmas solicitaram ao Ministério do Turismo, professores para as turmas para a qualificação profissional de seus colaboradores, dentre os cursos ofertados estavam os de línguas estrangeiras. Lembrando ainda que, na tabela de dados fornecida em 6/12/2013 pela pessoa responsável pelo Convênio do Pronatec com o Ministério do Turismo em Curitiba-PR, constavam apenas 19 empresas que formalmente solicitaram cursos de línguas para suas equipes.

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

Portanto, 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, foram realizadas entrevistas, isso se deu em função da possibilidade de ampliar os dados coletados, entrevistando gestores das organizações ofertantes de cursos de inglês para o Programa Pronatec. Sendo assim, a seleção dos indivíduos foi utilizada 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.

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

Sendo assim, 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.

Cabe ressaltar que, para cada entrevistado foram feitas colocações dos temas descritos no Quadro 3, para obtenção de informações referentes aos cursos do Programa Pronatec. Assim, os dados obtidos por meio das entrevistas possibilitaram a posterior comparação entre as instituições.

Quadro 3 – 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
Horária dos cursos de idiomas	Analisa a carga horária dos cursos vagas para os cursos do Programa	Análise comparativa entre as instituições ofertantes
Oferta de vagas	Analisa a solicitação e obtenção de Pronatec	Observam-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, na sequência, foi aplicado o questionário, elaborado com base nas informações sobre as competências obtidas no referencial teórico do estudo, 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.

No entanto, para a captação dos dados que não se encontravam descritos em documentos explicativos do Programa Pronatec, utilizou-se da técnica de observação



seguindo a estrutura do roteiro pré-definido, que buscava aferir a veracidade das informações sobre as inscrições, matrículas dos cursos do Programa nas Instituições ofertantes e frequência de fato no curso ofertado. Tudo isso com o intuito de perceber o fluxo desse processo e seu detalhamento. Também, foi observada nas Instituições ofertantes, a infraestrutura (espaço de realização dos cursos), os procedimentos didáticos pedagógicos das aulas sob a ótica dos professores e a aceitação/receptividade por parte das empresas solicitantes.

Dessa maneira, para a obtenção e tabulação dos dados e a coleta deles, os mesmos foram informados pelos gestores das empresas solicitantes dos cursos, objeto desse estudo. Também, esses mesmos foram obtidos utilizando-se o formulário do Google Drive© que permitiu a classificação das informações. Nesse instrumento, os gestores das empresas solicitantes descreveram ou assinalaram (em casos de respostas de múltipla escolha) os dados descritivos de sua empresa e de sua expectativa com relação aos cursos. 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. Assim, os resultados foram visualizados utilizando-se o software Microsoft Excel© para a tabulação desses dados obtidos e a subsequente geração das planilhas que permitiram a classificação e a geração dos quadros demonstrativos dos resultados.

3 RESULTADOS

Inicialmente buscou-se identificar as empresas ofertantes de cursos, como está descrita na documentação oficial do Pronatec Copa Empresa, ou seja, as entidades descritas SESI, SEST, SENAT, SENAI, SENAR e SESC e o IFPR (BRASIL, 2013c).

Vale destacar que 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. Já, em relação às 18 empresas cadastrada, para o recebimento dos cursos, somente sete empresas foram contempladas com os cursos

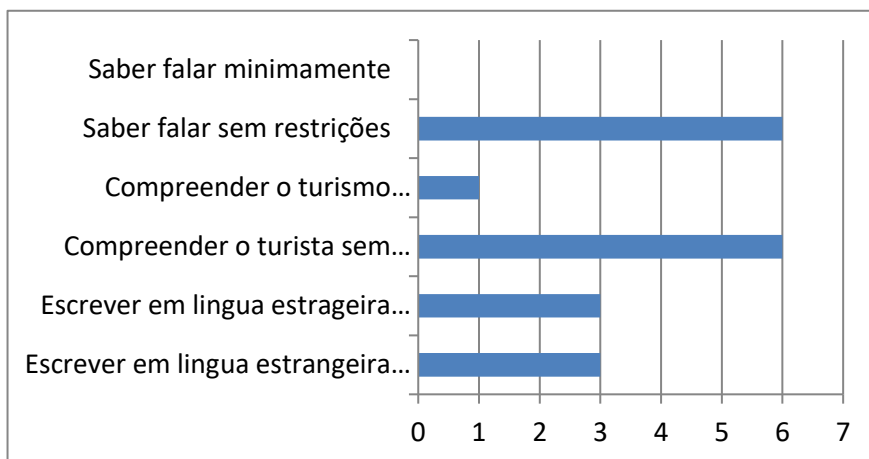


descritos no Pronatec, restando onze empresas que ficaram aguardando turmas para suas equipes. Ainda obteve-se, por meio dos gestores das instituições ofertantes de cursos, a informação de que o Governo Federal desenvolveu esse projeto, realizado pelo Ministério do Turismo, mas não houve nada determinado para a questão pedagógica dos cursos, que deveria ser elaborado pelos órgãos parceiros que iriam ministrar os mesmos. Ou seja, cada “escola” que disponibilizasse professores para essa parceria deveria elaborar seu próprio plano pedagógico completo, incluindo as avaliações.

Nessa trajetória, em busca por documentos para embasar essa 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 da 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.

Para isso, 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. Além das respostas descritas acima, os gestores responderam, entre outras questões, “Quais as competências desejadas para sua equipe na recepção do turista estrangeiro?”, porém, dessa vez com variáveis pré-definidas para a marcação de opções, apresentadas a seguir no Quadro 4.

Quadro 4: Competências mais desejadas pelos gestores para sua equipe.



Fonte: Elaborado pela Autora (2014).

Assim, observa-se que nos dados obtidos, as mais significativas necessidades das empresas eram a compreensão e a fala sem restrições, no atendimento ao turista e, um aperfeiçoamento de competências para que pudesse atender ao turista estrangeiro que chegasse à sua empresa, de forma fluente em outro idioma, especialmente por ocasião da Copa do Mundo 2014.

No entanto, no mercado formal, identificou-se a existência de empresas da iniciativa privada que ofertaram cursos de língua estrangeira e que a avaliação, na maioria das vezes, foi 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. Assim, mensurar significa determinar a medida, calcular. Dessa forma, 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. Sendo assim, essas pesquisas preliminares sobre os programas de qualificação e sobre as certificadoras (Quadro 5), serviram de embasamento para o entendimento e iniciação da elaboração da rubrica de avaliação proposta por esse estudo, onde destacou-se, no processo de avaliação, as competências gerais de oralidade (fala), compreensão, leitura e escrita.

Quadro 5: Certificadoras na língua inglesa da comunidade europeia

Nome	Idiomas
Association of Language Testers in Europe - ALTE	Diversos
Common European Framework of Reference for Languages - CEFR	
Digital Command Language – DCL	
National Qualifications Framework - NQF	
Unicert	
Versant Test	
Cambridge Exam	Inglês
International English Language Testing System - IELTS	
Competence in English as a Foreign Language Assessment - CEFLA	
Pearson Test of English General - PTE General	

Test of English for International Communication - TOEIC

Test of English as a Foreign Language - TOEFL

Fonte: Elaborado pela Autora (2013).

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

Assim, na Tabela 1 têm-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 1, pode-se constatar a pontuação obtida por cada aluno diante do somatório dos pontos atribuídos nos diversos indicadores. Já, na última coluna, à direita, também se observa a “categorização” que cada competência obteve, diante dos valores distribuídos a cada aluno, obedecendo sempre aos critérios previamente divulgados nas rubricas. Portanto, esses dados foram 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 1: Dados para a 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).

Diante disso, a utilização desse método de avaliação pôde ser feita pelo indivíduo e por quem mais fosse julgado necessário a participar do processo, assim podendo resultar em

uma avaliação de 360°. Nesse estudo, foram utilizadas rubricas para avaliação do professor para com seus alunos, das chefias imediatas para com seus colaboradores e para a autoavaliação. Assim, no instrumento do aluno, ele selecionava que evidência se reconhecia para cada critério sobre a competência que tinha, a escolha seguia numa nomenclatura (a, b, c, d, e) e, no caso do professor tinha-se um indicador numérico de (2, 4, 6, 8 e 10), quando a competência era tratada com mais de um critério.

No entanto, em casos de um único critério, dever-se-ia adotar os valores (3, 6, 9, 12 e 15). Dessa forma, assumiu-se que o aluno não poderia ter uma evidencia numérica nula, partiu-se da ideia que ele ainda não tinha atingido a competência desejada.

Assim, seguindo a metodologia de etapas de criação de uma rubrica, segundo Del Pozo Flórez (2012), acompanharam-se os passos descritos por ele para a construção de uma rubrica, conforme se segue apresentada no Quadro 6.

Quadro 6: Passos para construção da rubrica

Passo	Descrição
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.

Fonte: Elaborado pela Autora (2014).

Assim, depois de elaborada a rubrica de avaliação de professores e chefias imediatas e de autoavaliação dos alunos, foi aplicado um pré-teste do modelo de avaliação por rubrica. Dessa maneira foi constatada a necessidade de serem feitas algumas alterações, 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 impedia o aluno de selecionar, por comodidade, a coluna central, conforme consta no Quadro 2 e 1. Também, a partir dessa reformulação de critérios e valores, as categorias passaram a ser seis, conforme a Tabela 1, apresentada anteriormente.

Assim, 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, nos meses de fevereiro, março e abril de 2014. Sendo assim, a aplicação foi realizada nos locais onde os cursos foram ofertados e nas empresas que tinham alunos participantes. Assim, a aplicação durou, em média, sete minutos para os alunos e vinte minutos para os professores, que responderam sobre todos os alunos da turma.

No entanto, em Curitiba, foram avaliados três profissionais operacionais do ramo hoteleiro de uma única empresa. Já em Foz do Iguaçu e Paranaguá, as turmas eram formadas por profissionais de várias empresas, sendo elas do ramo hoteleiro ou de alimentação.

Assim, o Quadro 7 representa a tabulação dos dados obtidos por meio da aplicação da rubrica nas turmas disponíveis em Curitiba, onde AA significa Autoavaliação, AP significa Avaliação do Professor e AC significa Avaliação da Chefia.

Por fim, 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.

Portanto, esse profissional atendeu as mesas de clientes no restaurante de um hotel e, segundo informações da sua chefia, sempre se dispôs a atender aos clientes estrangeiros, contrapondo os demais colegas de profissão. Os demais profissionais avaliados nessa cidade apresentaram nível básico.

Já o Quadro 8 representa a tabulação dos dados obtidos por meio da aplicação da rubrica nas turmas disponíveis em Foz do Iguaçu. Assim, observa-se no Quadro 5 a linearidade nas notas atribuídas, variando apenas quatro pontos (de 30 a 34) entre os quatro profissionais apresentados. Portanto, todos os profissionais foram categorizados no nível básico.

Quadro 8: Tabulação dados Foz do Iguaçu

Cidade	Foz do Iguaçu											
	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	Básico			Básico			Básico			Básico		

Fonte:

Elaborado pela Autora (2014).

Em seguida, o Quadro 9, representa a tabulação dos dados obtidos por meio da aplicação da rubrica nas turmas disponíveis em Paranaguá.

Quadro 9: Tabulação dados Paranaguá

Cidade	Paranaguá																										
	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	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 receptor 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 receptor 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 receptor 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	Básico			Iniciante			Iniciante			Básico			Iniciante			Básico			Básico								

Fonte: Elaborado pela Autora (2014).

Sendo assim, 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.

Portanto, a rubrica em si apresentou-se fiel aos comentários obtidos por observação, que afirmava serem os alunos iniciantes e com pouca experiência prática com o idioma. Assim, observou-se que todos os alunos ficaram entre os níveis Iniciante e Básico, apesar das discrepâncias entre as autoavaliações e as avaliações dos professores e das chefias. Um exemplo disso é o profissional “F” que se autoavaliou com um conceito mais de três vezes superior do que seu professor e seu chefe imediato o avaliaram.

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

No entanto, o Governo Federal brasileiro não apresenta modelos de avaliação por competência, considerados por esse estudo, mais adequados às situações profissionais propostas nos cursos de idiomas do Pronatec Copa. Assim, o modelo proposto pôde ser um ganho no momento da aferição dos recursos investidos para a qualificação profissional tanto para a Copa do Mundo quanto para outras situações equivalentes de qualificação profissional.

4 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.

Assim, 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. Também, se obteve com essa investigação a informação de que os parâmetros de avaliação dos cursos de língua estrangeira ofertados pelo Programa Pronatec foram determinados pelas instituições ofertantes de cursos, credenciadas pelo Governo Federal para tal função.

Assim sendo, 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 a estrutura física como a de professores e instrutores capacitados para tal qualificação. Porém, para atender à demanda do Pronatec Copa Empresa, onde os alunos foram qualificados *incompany*, ou seja, no seu próprio ambiente de trabalho, as instituições ofertantes providenciaram o necessário, de acordo com o número de vagas disponibilizadas pelo Governo Federal naquele momento.

Para isso, a proposta da rubrica validada utilizou as teorias sobre competências formulando critérios e competências pertinentes aos objetivos propostos pelo Programa Pronatec, pelas instituições ofertantes. E mais 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.



Assim, uma vez validada, a rubrica de avaliação por competências para serviços de receptivo turístico pode servir de modelo para outras áreas do conhecimento, trazendo benefícios a outros trabalhadores qualificados pelo Programa Pronatec ou fora dele.

Assim, a estrutura de competências esperada para o ensino de línguas estrangeiras pelo Pronatec e, também pelo empresário do setor de receptivo turístico, corrobora com as necessidades do mercado. Sendo assim, as mesmas foram apresentadas nas respostas obtidas dos gestores das empresas solicitantes de cursos para a qualificação de suas equipes, onde os mesmos 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, quando validado, permite estabelecer uma relação consciente da parte do profissional em treinamento, do professor e do empregador. Isso vai ocorrer reconhecendo-se as competências vivenciadas pelo modelo de avaliação rápida, para o atendimento dos cursos do Programa Pronatec Copa Empresa, apresentando competências que atendam aos anseios do Governo Federal brasileiro e dos gestores das empresas do ramo. Dessa maneira, os resultados apresentados mostram-se coesos com relação aos critérios das certificadoras de domínio de idioma para a avaliação das práticas do cotidiano do receptivo turístico.

Dessa forma, isso fez do Pronatec Copa Empresa, um programa inovador no sentido de que qualificou profissionais empregados na empresa privada, visando assim 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, pôde ser fator determinante para o sucesso ou insucesso da prestação dos serviços de hospitalidade. Diz-se, portanto, que a qualificação individual dos colaboradores pôde formar um grupo de indivíduos capazes de tornar a empresa mais competitiva com relação aos concorrentes.

Também, 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.

Entretanto, 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. Sendo assim, esse fato conduz a uma proposta de reflexão sobre a necessidade de reestruturação nas classificações CBO e regulamentação das profissões em questão.

No entanto, 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 as competências mais ou menos importantes para as situações cotidianas do receptivo turístico, pontuando-as com maior valor.

Assim, tratando dessas informações já descritas acima, 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, se pôde observar descritivamente as habilidades específicas de cada profissional.

Sendo assim, a contribuição dessa pesquisa vem ao encontro da proposta do Governo Federal de preparar o mercado para a recepção dos turistas estrangeiros que estiveram no Brasil por ocasião da Copa do Mundo FIFA de Futebol 2014 e que estarão nos Jogos Olímpicos de 2016. O evento da Copa do Mundo especificamente deixou 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 colherão frutos de sua realização no país.

Igualmente, outras pesquisas sobre a qualificação profissional para a Copa, que estudam o legado da qualificação para o Brasil, poderão utilizar esse modelo, adaptados para outras áreas do conhecimento.

Ainda assim, o modelo poderia ser replicado em outros estados do Brasil, uma vez que as características de receptivo turístico não foram alteradas e que o Governo Federal

promoveu os mesmos cursos em todas as cidades sede de jogos da Copa do Mundo. Também poderá ser aplicado a outras áreas de conhecimento, na qualificação profissional, que foram para a Copa do Mundo de Futebol 2014 ou não.

Portanto, 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.

Por fim, propõe-se que trabalhos futuros sejam desenvolvidos com a aplicação, no momento inicial e, em demais oportunidades durante o decorrer dos cursos de idiomas do Programa Pronatec, para a medição do crescimento de desempenho e posterior avaliação das propostas pedagógicas.

Portanto, sobre o legado do Programa Pronatec Copa de Qualificação Profissional, foi proposto um estudo do mesmo para a população paranaense e brasileira, a fim de demonstrar a vantajosa destinação de verbas governamentais a esse propósito e os resultados obtidos por meio desse investimento.

REFERÊNCIAS:

ANDRADE, H. G. Using rubrics to promote thinking and learning. *Educational Leadership*, v. 57, n. 5, p. 13-19, 2000.

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.

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

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.



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

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

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.

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

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.

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

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

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.

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.

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.

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=0CC8QFjAA&url=http%3A%2F%2Ftcc.bu.ufsc.br%2FAdm292330&ei=Oo85U7DpJorgsASyhYC>



4CQ&usg=AFQjCNGNTlbyhHhdZVTdqjT6VVi9XHca_A&sig2=g9B4tUayIW3
EVvUnIFkIVw>. Acesso em: 23 jan. 2014.

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.

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

PORTO, S. Rubricas: otimizando a avaliação em educação online. 2005. 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.

