

Cursos Pronatec Copa 2014 Voltados ao Turismo em Curitiba, PR: Instrumento de avaliação por rubrica.

Revista Rosa dos Ventos -
Turismo e Hospitalidade
7(3) 319-337, jul-set, 2015

© O(s) Autor(es) 2015

ISSN: 2178-9061

Associada ao:

Programa de Pós-Graduação em
Turismo e Hospitalidade

Hospedada em:

<http://ucs.br/revistarosadosventos>



José Elmar Feger¹, Maria do Carmo Duarte Freitas², Viviane Helena Kuntz³, Marciano Felipe Sehn⁴, Livia Regina Nogueira dos Santos⁵

RESUMO

O tema da pesquisa aqui apresentada, contempla a oferta de cursos técnicos e profissionalizantes, cujo objetivo é o de preparar o país para bem receber turistas em megaeventos, mais precisamente, como aconteceu com a Copa do Mundo FIFA 2014⁶. O campo de estudo circunscreveu-se à oferta de cursos no âmbito do Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego [Pronatec], na sua vertente destinada a atender as demandas por

¹ **José Elmar Feger** - Doutor. Professor e pesquisador do Programa de Pós-Graduação em Turismo, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, PR. Currículo Lattes <http://lattes.cnpq.br/8671782571748625>. E-mail: elmar.josefeger@gmail.com

² **Maria do Carmo Duarte Freitas** – Doutor. Professora e pesquisadora dos Programas de Pós-Graduação em Engenharia da Produção e Ciência, Gestão e Tecnologia da Informação da Universidade Federal do Paraná, Curitiba, PR. currículo Lattes <http://lattes.cnpq.br/1740734674821323>. E-mail: carmemk2@gmail.com

³ **Viviane Helena Kuntz** – Mestre. Pesquisadora do Grupo de Pesquisa Núcleo de Acessibilidade Digital e Tecnologias Assistidas da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, SC, e do Laboratório de Mídias Digitais do Grupo de Pesquisa Aplicada a Ciência, Informação e Tecnologia da Universidade Federal do Paraná, Curitiba, PR. Currículo Lattes lattes.cnpq.br/7190093645944939. E-mail: vkuntz@gmail.com

⁴ **Marciano Felipe Sehn** - Mestre. Pesquisador Laboratório de Mídias Digitais, Grupo de Pesquisa Aplicada à Ciência, Informação e Tecnologia, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, PR, Brasil. Currículo <http://lattes.cnpq.br/2456887002907846>. E-mail: marciano.sehn@gmail.com

⁵ **Livia Regina Nogueira dos Santos** - Bacharel. Pesquisadora no laboratório de Mídias Digitais do Grupo de Pesquisa Aplicada a Ciência, Informação e Tecnologia da Universidade Federal do Paraná, Curitiba, PR. Currículo Lattes lattes.cnpq.br/5157079034428441%20. E-mail: liviareginasantos@gmail.com

⁶ Pesquisa realizada no escopo do Projeto ME/CNPq – Legados e oportunidade gerados pela Copa do Mundo 2014. Coordenado pela Universidade Federal do Paraná – UFPR tendo como abrangência a cidade sede Curitiba.

formação no setor de serviços turísticos. O objetivo principal da investigação foi o de elaborar e testar um instrumento de avaliação dos cursos Pronatec Copa 2014, voltados ao atendimento do turista na cidade sede de Curitiba, Paraná. Tomou-se como referência a avaliação de competência por meio de instrumento por rubricas. A pesquisa se caracterizou como exploratória e descritiva. A pesquisa de campo ocorreu junto a dois cursos realizados na referida cidade paranaense. Foi possível verificar, dentro da estrutura institucional, que, sob o ponto de vista dos alunos, a qualificação dos professores é pontos fortes no quesito estrutura de oferta.

Palavras-chave: Turismo. Formação Profissional. Pronatec. Avaliação por rubrica. Curitiba, PR..

ABSTRACT

Pronatec 2014 World Cup courses geared to tourism in Curitiba, PR: Assessment tool by heading - The topic of research includes the provision of technical and vocational courses to prepare the country to receive tourists in mega events, more precisely, the 2014 FIFA World Cup. The field of study was limited to course offerings under the National Program of Access to Technical Education and Employment [PRONATEC] on your shed is designed to meet the demands for training in the sector of tourism services. The main objective was to develop and test an evaluation instrument of Pronatec courses Cup / 2014 aimed at tourist service in the host city of Curitiba. Took as reference to evaluation of competence through instrument named for headings. The research is characterized as exploratory and descriptive, with the spatial coverage in the city of Curitiba. The application of field research occurred in two courses held in the city of Curitiba. It was possible to verify, within the institutional structure that the students claimed that the qualification of teachers was one of the strengths in terms of offer structure.

Keywords: Tourism. Professional training. Pronatec. Instrument rating. Curitiba, PR, Brazil.

INTRODUÇÃO

O turismo desportivo ocorre, normalmente, com a realização de eventos. Um evento é um acontecimento especial, não rotineiro, antecipadamente programado, que desperta a atenção e reúne pessoas com interesses comuns (Martin, 2003; Tenan, 2002). Segundo os mesmos autores, como acontecimentos especiais, os eventos podem influenciar inúmeras pessoas, instituições e comunidades. Quanto maiores os eventos mais intensos serão os impactos por eles causados. Alguns eventos, devido ao seu porte, a exemplo das Copas do Mundo, são denominados megaeventos. O planejamento desses eventos contempla diversas dimensões da hospitalidade urbana, em torno do objetivo central de promoção do desenvolvimento das cidades-sede, em diferentes aspectos. No caso da economia visam-se fontes de geração de renda devido ao aumento do fluxo de turistas ou atração de novos investimentos. No que diz respeito ao aspecto social, investe-se na infraestrutura de transporte, saneamento, construção de estádios, o que tenderia a gerar novos empregos. Além disso, são considerados oportunidades para educar as pessoas em torno dos valores do esporte (Amaral, 2008).

Esta pesquisa aborda o turismo no contexto dos eventos esportivos de grande porte, tendo como pano de fundo a Copa do Mundo FIFA 2014. A investigação ocorreu no âmbito do

acompanhamento das ações previstas para a estruturação do país com vistas a realizar o referido evento. Nesse contexto, foi designado o projeto ME/CNPq - *Legados e Oportunidades Gerados pela Copa do Mundo 2014*, sendo que um do subprojeto possuía como escopo o *Acompanhamento e Avaliação de Projetos e Obras Destinadas à Copa do Mundo 2014 em Curitiba – Paraná*. A investigação apresentada neste artigo, corresponde a um recorte de um conjunto amplo de atividades investigativas, o qual se destinava a avaliar a qualificação profissional. Assim, a pesquisa toma como prisma as ações do governo no sentido de formar pessoas para atuar no setor de receptivo turístico, especialmente profissionais para atender o aumento da demanda de mão de obra devido ao crescimento do fluxo turístico atrelado a eventos desta natureza. No tocante a este quesito, o governo brasileiro já vinha atuando na formação profissional via o Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego [PRONATEC], o qual foi criado em 2011, pela lei Nº 12.513, de 26 de outubro. Visto que o principal objetivo do referido Programa era expandir, interiorizar e democratizar a oferta de cursos visando a qualificação profissional para fazer frente às necessidades advindas da confirmação do Brasil como sede da Copa do Mundo de 2014, o governo direcionou parte dos recursos deste Programa a fim de qualificar profissionais para o receptivo turístico, surgindo a vertente denominada Pronatec Copa.

A proposta da pesquisa foi a de desenvolver um instrumento que identificasse o possível legado da formação propiciada tomando por referência a avaliação por competência auferida pelo aluno ao participar dos cursos. Dada a complexidade envolvida no processo de avaliação pretendido, com vistas a dar sustentação à investigação, seguiram-se dois pressupostos distintos mas que, no entanto, precisavam estar combinados para potencializar a competência profissional como legado do referido evento. O primeiro é que a qualidade na formação profissional depende da condição de aprendizagem disponibilizada pelas instituições. O segundo consiste na própria competência adquirida pelo aluno ao receber os conteúdos e participar do processo de aprendizagem desencadeado pela instituição. No que tange a este artigo, debruça-se sobre a discussão da qualidade das condições de ensino disponibilizadas pelas instituições ao aluno, ou seja, aborda o ângulo do primeiro pressuposto preteritamente tratado. Diante disso, o objetivo geral do recorte pretendido, se propôs a elaborar e testar um instrumento de avaliação dos cursos do Pronatec Copa/2014, voltados ao atendimento do turista na cidade sede de Curitiba. Desdobrando-se este objetivo geral em específicos, foram definidos os seguintes: (a) elaborar um quadro referencial sobre a avaliação da educação em nível técnico tomando como fundamentação a estrutura necessária para o ensino de competências; (b) elaborar um instrumento para avaliação de instituições ofertantes de cursos técnicos fundamentando-se no referencial sobre rubricas; (c) testar os instrumentos desenvolvidos por meio de uma pesquisa de campo a fim de aferir sua eficácia em medir a percepção dos alunos quanto às condições de ensino disponibilizadas pelas instituições credenciadas para oferta dos referidos cursos em Curitiba, PR.

A fim de apresentar sinteticamente os resultados da pesquisa, o presente artigo possui a seguinte estrutura. Após as seções introdutórias, que corresponderam à explicitação dos objetivos, nas seções seguintes aborda-se uma revisão bibliográfica que trata do referencial teórico que serviu de base para a elaboração do questionário e sustentação das análises, na sequência apresenta-se em detalhes a metodologia adotada a fim de atender aos objetivos da pesquisa. Em seguida, trata-se a apresentação dos dados e a conseqüente análise e, finalmente, na última seção tecem-se as considerações finais, discutindo-se o alcance dos objetivos e indicando-se possibilidades de novas incursões sobre o tema.

REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

O fenômeno do Turismo compreende atividades relacionadas ao deslocamento de pessoas do seu local de residência por períodos determinados e não motivados por razões de exercício profissional (OMT, 1992 *apud* Middleton & Clarke, 2002). Para Dias (2005) a destinação turística, de modo geral, corresponde a uma localidade urbanizada a partir da qual o visitante movimenta-se pelos atrativos existentes na região. Segundo a Organização Mundial de Turismo (OMT, 2001), na perspectiva do turista, um destino se refere ao lugar para onde este deve se deslocar a fim de consumir o produto turístico. No caso dos megaeventos, no entendimento dos autores do presente artigo, o destino passa a ser a cidade que sediará um evento de grande porte, demandando uma preparação prévia. Dentre os diversos aspectos envolvidos na preparação de uma cidade para um evento dessa natureza, está a necessidade de bem receber os turistas. Visando atender a esta demanda, o Governo Federal concebeu que a qualificação profissional “é uma das principais ações [...] para preparar o Brasil para os grandes eventos que o país receberá” (Pronatec Copa, 2013). Consta em documentos relacionados a ele que a capacitação dos trabalhadores brasileiros com vistas a oferecer um serviço com qualidade e competência aos turistas, fortalecerá a imagem do Brasil como destino ideal para os turistas, daí a importância da qualificação profissional.

As instituições de ensino, ao atuarem na qualificação e formação de pessoas, tratam de aspectos intangíveis. Nesse caso, o resultado dos seus esforços assemelha-se ao de um prestador de serviço, cuja conceituação torna-se difícil diante da amplitude das atividades envolvidas, as quais, em sua maioria, se traduzem em ações e não transformação de materiais tangíveis. Lovelock e Wright (2006) enfatizam que os serviços são atividades oferecidas, considerando desempenhos com base em um período de tempo para provocar resultados desejados nos próprios usuários, em objetos ou em outros bens pelos quais os compradores são responsáveis. Nessa linha de pensamento entende-se que serviços são atos, processos e o desempenho de ações (Zeithaml & Bitner, 2003). Um serviço é uma experiência perecível, intangível, desenvolvida para um consumidor que desempenha o papel de coprodutor (Fitzsimmons & Fitzsimmons, 2010). Tomando-se a oferta de cursos de qualificação como um serviço, pode-se inferir que a atuação da escola, em coprodução com o aluno produzem as competências requeridas pelo mercado e sociedade. Diante disso, é relevante o entendimento de competência, bem como, métodos que permitam a sua avaliação. Para os autores desta investigação, qualidade seria a qualificação do formado para resolver problemas no mundo do trabalho, especialmente a adoção de procedimentos necessários ao recebimento e atendimento ao turista [competência].

De acordo com Manfredi (1998), expressões como ‘qualificação’, ‘competência’, ‘formação profissional’, em grande parte das vezes, por serem conceitos polissêmicos, são empregados como sinônimos e equivalentes. Nessa mesma linha, Bastos e Lima (2002) asseveram que a qualificação profissional é a base inicial, ou seja, os outros termos são derivados dela confirmando o emprego errôneo das palavras como sinônimo. Para Mourão (2009) a qualificação profissional em grandes empresas possibilita uma série de conquistas tanto individuais como coletivas no ambiente de trabalho, como também institucionais para a organização.

A qualificação profissional de um indivíduo pode ocorrer em diversas esferas, desde o primeiro emprego ou estágio até mesmo como uma forma mais dinâmica (como treinamentos e capacitações) dentro ou fora de uma organização (Mourão, 2009). Desta forma, conforme assinalado pelo autor, a partir do momento que uma instituição disponibilizar mecanismos de

qualificação profissional, diminui a discrepância no ambiente corporativo promovendo-se a equidade social. Consoante com este pensamento, qualificação, adotando-se o conceito contido nas Diretrizes Curriculares Nacionais da Educação Profissional de Nível Técnico, constitui-se num conjunto de atributos individuais, de caráter cognitivo ou social, resultantes da escolarização geral e/ou profissional, assim como das experiências de trabalho (Ferretti, 1999). A esse respeito Ramos (2002) pondera que a ênfase na dimensão experimental da qualificação permite tomar a noção de competência como referência da educação profissional também sob a ótica curricular e que as habilidades são o resultado das aprendizagens consolidadas na forma de hábitos, também mobilizados na construção das competências profissionais. O termo competência é explicitado por diferentes atores com significados distintos como mostrados no Quadro 1.

Quadro 1 – Conceitos de competência.

Conceito	Autor	Ano	Tags
Competência “Não é apenas conhecimento e habilidades para a realização do trabalho (saber fazer), mas também atitudes, valores e características pessoais vinculados ao bom desempenho no trabalho (querer fazer)”	Santos	2001	Conhecimento, habilidades, atitudes, desempenho, valores.
O processo contínuo e articulado de formação e desenvolvimento de conhecimentos, habilidade e atitudes de gestores e partir da interação com outras pessoas no ambiente de trabalho, tendo em vista o aprimoramento de sua capacitação, podendo, dessa forma, adicionar valor as atividades da organização e da sociedade.	Bitencourt	2001	Conhecimento, habilidade, atitudes, interação, aprimoramento, capacitação, valores.
“Mobilização de conhecimentos (saber), habilidades (fazer) e atitudes (querer), segundo padrões de qualidade e produtividade requeridos pela natureza do trabalho.”	Le Boterf	2003	Conhecimento, habilidade, atitudes, desempenho, qualidade, produtividade.
Capacidade de comunicar-se adequadamente, por meio do domínio dos códigos e linguagens, e de incorporar, além da língua portuguesa, a língua estrangeira e as novas formas trazidas pela semiótica; resolver problemas práticos com o uso de conhecimentos científicos, e a busca do aperfeiçoamento contínuo; enfrentar as novas situações que exigem posicionamento ético; comprometer-se	SEED	2006	Domínio da linguagem, resolução de problemas, capacitação, comprometimento, posicionamento ético.

Fonte: Organizado pelos autores.

Para essa pesquisa, com base nos autores supracitados, define-se competência como um processo contínuo e articulado de formação e desenvolvimento de conhecimentos, habilidade e atitudes necessárias ao desempenho de atividades ou funções, visando interação com outras pessoas, e tendo em vista o aprimoramento de sua capacitação no que corresponde ao domínio da linguagem, resolução de problemas, comprometimento e posicionamento ético.

Obtendo assim, adicionar valor por meio de padrões de qualidade e produtividade requeridos nas atividades da organização e da sociedade. No tocante a presente investigação, as competências de interesse estão vinculadas ao atendimento de turistas. Nesse caso, entende-se que o setor de turismo visa atender as necessidades de pessoas quando fora de seu ambiente de residência habitual.

Tal definição engloba, no entendimento de Middleton e Clarke (2002), os três elementos principais de viagem e turismo: focaliza nas atividades realizadas pelo visitante apenas nos aspectos da sua vida, alheios ao contexto de suas rotinas normais de trabalho e compromissos sociais, que devem ocorrer em locais distintos de onde se executam tais rotinas; em razão disso, consiste na realização de deslocamentos (viagens) e, por conseguinte, na utilização de meios de transporte. Para receber os visitantes, os destinos necessitam disponibilizar uma gama de atividades e instalações destinadas a proporcionar suporte a eles, dentre elas hospedagem e alimentação, implicando uma combinação de impactos no meio social e ecológico. A especificidade dos serviços requer diferentes níveis de formação e segmentação em função do público (Kushano, 2008). A qualificação no setor tem como foco o processo de relacionamento com o turista que está em constante aperfeiçoamento dado ao 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 identificação das reais necessidades do indivíduo (Anjos; Anjos & Silva, 2008).

Diante dos interesses desta pesquisa, compreender as condições de ensino e o processo ensino aprendizagem são quesitos importantes para identificar a contribuição da estrutura na geração de competências. No contexto da qualificação profissional, especialmente no âmbito do ensino técnico se discute a utilização de métodos didáticos baseados na *Andragogia*, cuja metodologia busca sistematizar concepções para educação de adultos (Aranha, 2002). As premissas da *Andragogia* visam superar as limitações da Pedagogia, mais voltada para a educação infantil e não adaptada a formação de profissionais técnicos adultos (Oliveira, *apud* Aranha, 2002). No Quadro 2 são sistematizados os aspectos da Andragogia que visam superar a Pedagogia no ensino de adultos, segundo os referidos autores.

Quadro 2 – Síntese premissas da Andragogia

Premissa	Significado
Necessidade de conhecer	Os aprendizes adultos sabem da sua necessidade de conhecimento, bem como de colocar em prática o conhecimento adquirido.
Autoconceito de aprendiz	O adulto aprendiz é capaz de se autodesenvolver, suprimindo de forma independente sua necessidade de conhecimento.
O papel da experiência	Central na aprendizagem de adultos. É a partir dela que ele se dispõe ou se nega a participar de algum programa de desenvolvimento.
Prontidão para aprender	Disponibilidade do adulto para aprender o que se decidiu aprender, baseado numa seleção <i>natural</i> e <i>realista</i> . Recusa por parte desse adulto, de aprender o que lhes impõem.
Orientação para aprendizagem	Significado prático da aprendizagem para o adulto, diferente de uma mera retenção de conhecimento.
Motivação	Baseada na própria vontade de crescimento do adulto (motivação interna) e não em estímulos externos “vindos de outras pessoas, como notas de professores, avaliação escolar, promoção hierárquica, opiniões de superiores, pressão de comandos, [etc]”.

Fonte: Transcrito de Aranha, (2002) que tomou como referência Oliveira, (1999)

O debate entre os críticos da Pedagogia em apoio a Andragogia é profícuo, especialmente no tocante a visão mais aberta da Pedagogia. Bomfin (1998) *apud* Aranha (2002) chama atenção para a necessidade de aprofundar o entendimento da pedagogia a fim de tomar consciência e adotar procedimentos e discursos coerentes com a prática. Aranha (2002), com base no seu estudo do sistema de treinamento corporativo, conclui que os pressupostos da Andragogia possuem uma funcionalidade no referencial pedagógico no novo processo produtivo, especialmente no voltado a competências e gestão da qualidade. Destarte as discussões teóricas, diante de um cenário de preocupação com a formação profissionalizante somada às mudanças que estão acontecendo na educação pedem, modelos novos de avaliação na sociedade do conhecimento, onde as competências dos sujeitos são avaliadas constantemente. Nesse sentido, deve-se considerar a realidade das salas de aula e, como descreve Casanova (2012), adotar um sistema direcionado à educação e à avaliação do processo de ensino-aprendizagem, aumentando o nível de detalhamento das competências.

Mudanças de postura são requeridas para o ensino e o treinamento profissional que passa por tomar como ponto de partida a atitude dos novos alunos no início dos assuntos a serem ministrados em sala de aula, pode-se manter sistematicamente a avaliação verificando se há necessidade de rever conceitos já aplicados sob outros aspectos, para que se melhore a associação de conceitos e competências dos alunos avaliados (Casanova, 2012). Nesse contexto Freitas (2003) assevera que deve-se partir de uma reflexão com os professores sobre quais as competências profissionais que suas disciplinas fomentam no estudante e como fazem a avaliação do êxito ou fracasso ao final do curso. Cebrian *et al.* (2007), a esse respeito, complementa que a utilização de uma rubrica auxilia no entendimento dos alunos a respeito do que seu professor pretende no ensino, e mostra isso com exemplos claros do dia a dia dos estudantes.

No contexto desta pesquisa, busca-se fazer uma resenha dos preceitos que orientam a política pública para a educação no Brasil. Uma discussão profícuo sobre o assunto foi efetuada por Dourado; Oliveira & Santos (2004). No seu estudo sumarizam que a Qualidade da Educação na ótica dos Ministérios da Educação dos países da Cúpula das Américas se orientam para duas dimensões: extraescolares e intraescolares. Em relação a primeira dimensão, explicam que a compreensão e análise da situação escolar em termos de Qualidade da Educação não podem desconsiderar as questões externas a escola, especialmente as questões que dizem respeito às múltiplas determinações e às possibilidades de superação das condições de vida das populações menos favorecidas e assistidas (Dourado; Oliveira & Santos, 2004). No Quadro 3 apresenta-se uma síntese dos aspectos a serem considerados nesta dimensão.

Quadro 3 – Síntese preceitos dimensão extraescolar

Nível	Conceitos básicos
Nível do espaço social	Concerne a dimensão socioeconômica e cultural dos indivíduos envolvidos. Destaque-se a necessidade de adaptar a educação a realidade local evitando-se estereótipos.
Nível do Estado	Envolve a dimensão dos direitos, das obrigações e das garantias. Corresponde a discussão presente na sociedade quanto a obrigatoriedade de oferta do ensino fundamental de maneira irrestrita a toda a população.

Fonte: Adaptado de Dourado, Oliveira, Santos (2004).

Destacam os autores que além dos aspectos preteritamente referidos, não se pode deixar de observar os aspectos que ocorrem no âmbito intraescolar. No Quadro 4 apresenta-se uma síntese dos aspectos a serem considerados nesta dimensão.

Quadro 4 – Síntese dos preceitos da dimensão intra-escola.

Nível	Conceitos básicos
Nível de sistema	Nesse quesito se considera as condições e custos da instalação da escola, seus custos com materiais permanentes e de consumo. Nesse caso avalia-se a disponibilidade e adequação do pessoal, disponibilidade de espaço físico, serviços oferecidos, equipamentos, bibliotecas, laboratórios, áreas de convivência, recreação, dentre outros.
Nível de escola	Nesse quesito se considera a gestão e organização do trabalho escolar. No âmbito deste ponto de análise observa-se a estrutura e características da escola; o clima organizacional; o tipo e as condições da gestão; gestão da prática pedagógica; os espaços coletivos de decisões; o projeto político-pedagógico da escola; a participação e integração da comunidade escolar, dentre outros.
Nível do professor	São fundamentais neste quesito considerar a formação, profissionalização e ação pedagógica. Analisa-se as carreiras, estruturas e incentivos aos docentes e seus reflexos no seu desempenho em sala de aula.
Nível do aluno	Acesso, permanência e desempenho escolar. Envolve analisar a satisfação e o engajamento do aluno no processo de aprendizagem.

Fonte: Adaptado de Dourado, Oliveira, Santos (2004).

As mudanças sobre aplicação dos modelos de formação baseado em competência requerem ainda entender os modelos de avaliação utilizados nessa modalidade, que são amplamente divulgados e utilizados na formação superior nas universidades da União Europeia desde a Convenção de Bolonha. Quando se refere ao termo rubrica, sabe-se que sua utilização no Brasil ainda é muito restrita, embora em alguns países, já seja de utilização habitual (Biagiotti, 2005). Nestes países, desde a década de 1980, tem havido um crescente interesse neste modelo de avaliação.

De acordo com Del Pozo Flórez (2012) a avaliação de competência profissional é um procedimento sistemático e complexo, pois requer em primeiro lugar, a definição do conteúdo da competência, descrevendo comportamentos, habilidades e indicadores de avaliação. Del Pozo Flórez (2012) segue afirmando que os principais itens para a avaliação de competências são: (a) Eficácia: Ser ágil em sua aplicação, empregando tempos racionais para a obtenção de evidências, por meios economicamente viáveis, visto que há custos originados da logística necessária ao seu desenvolvimento; (b) Flexibilidade: ser capaz de obter as evidências de competência que os indivíduos possuem, combinando a aplicação de uma série de métodos em distintas características; (c) Validade: ser capaz de obter e mostrar evidências suficientes e confiáveis relativas às referências utilizadas em cada caso (dicionário de competências, catálogos de qualificações, etc.).

Os três itens citados acima auxiliam na escolha e inserção de competências no instrumento rubrica, esta é composta, na sua maioria, por ferramentas para avaliar competências (Del Pozo Flórez, 2012). Como definição básica do que se entende por rubrica, pode-se dizer que é uma ferramenta de avaliação com base em uma escala quantitativa e/ou critérios predefinidos qualitativos associados, que medem as ações dos alunos mediante aspectos da tarefa ou atividade a ser avaliada (Gordillo & Rodriguez, 2010) e, descreve diferentes níveis de qualidade no trabalho e ou o 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). De acordo com Stevens e Levi (2005), rubricas são guias ou escalas de avaliação, onde os níveis são definidos progressivamente em relação ao desempenho que uma pessoa demonstra sobre um determinado assunto ou aprendizagem. Obter padrões de desempenho que orientam a ação contínua é muito útil para localizar o nível de conhecimento que se tem e construir uma consciente, planejada e orientada aula, a fim de direcionar esforços para melhores níveis de desempenho. A rubrica é uma ferramenta que oferece aos estudantes informação sobre as competências que se esperam deles, junto com os 'indicadores' ou evidências que lhe informam o que tem que fazer para alcançar essas competências (Sainz-Trápaga & Cebrián, 2012).

As rubricas podem ser classificadas em Holísticas e Analíticas (Del Pozo Flórez, 2012). As primeiras são utilizadas para avaliar o desempenho geral dos participantes de uma determinada atividade. As rubricas holísticas não fornecem detalhes das partes que compõem o todo. Para Gatica-Lara e Uribarren-Berrueta (2012), a rubrica holística não determina os componentes do processo ou do tema avaliado, sendo desta forma, uma avaliação mais geral que demanda menos tempo para ser qualificada e portanto, é um tanto limitada. As rubricas analíticas efetuam uma separação das demandas educacionais em colunas cruzando com os critérios de avaliação em linhas. Permite-se avaliar múltiplos critérios em uma mesma rubrica, possibilitando a atribuição de valores distintos para cada aspecto avaliativo, sendo assim mais complexa que a rubrica holística. Para Gatica-Lara e Uribarren-Berrueta (2012) a rubrica analítica é utilizada para avaliar as partes do desempenho do aluno, sendo necessário para tal, dividir os componentes para se obter uma qualificação total. Tal modalidade de rubrica, de acordo com os autores, pode ser utilizada para determinar o nível de desempenho e debilidades, bem como para permitir que os alunos conheçam aquilo que é necessário para que melhorem suas competências.

Desde os anos 1980, estudos sobre a utilização de rubricas na avaliação da aprendizagem no ensino demonstram 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. 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 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 considerar a avaliação como ponto de partida para a melhoria da aprendizagem dos alunos, que devem estar em constante crescimento profissional.

Ressalta-se que as competências descritas nos cabeçalhos das rubricas têm um grande impacto sobre o trinômio ensino-aprendizagem-avaliação. Para o ensino, oferece orientação aos professores sobre os aspectos relevantes das atividades, bem como os diferentes níveis de eficácia a alcançar, de tal maneira que os professores possam fornecer suporte personalizado para as 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). 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. No caso de uso do modelo para avaliar as condições de ensino propiciadas pelas instituições podem esclarecer os aspectos relacionados com a qualidade de oferta do curso, contemplando dimensões tangíveis e intangíveis da prestação destes serviços.

Com as considerações efetuadas até aqui, pretendeu-se de forma não exaustiva apontar os conceitos que fundamentaram o desenvolvimento do método e do instrumento de pesquisa desenvolvido ao longo do processo de investigação. Na próxima seção, apresentam-se detalhadamente os procedimentos metodológicos adotados a fim de alcançar os objetivos da pesquisa.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O modelo adotado para esta investigação corresponde ao de pesquisa qualitativa visto que se pretendeu verificar no ambiente natural, as variáveis que contribuem para a qualidade da oferta de cursos técnicos no âmbito do Pronatec Copa, envolvendo um trabalho de campo e resultando em um produto descritivo coadunando com o que preconiza Gil (2002). No que diz respeito a delimitação espacial do estudo, visto que o objetivo da pesquisa visava desenvolver um instrumento de avaliação com base em rubricas e testá-lo empiricamente, optou-se por aplicar o instrumento elaborado a alunos de dois cursos, um no âmbito do setor de alimentos e bebidas e outro de meios de hospedagem, ministrados por uma instituição de ensino técnico com sede em Curitiba, PR. A seleção dos cursos e da instituição foi por conveniência dos pesquisadores, visto que não foi possível acesso a cursos ofertados por outras instituições, as quais não se dispuseram a participar da pesquisa. Como critério para eleger os cursos para a pesquisa, verificou-se dentre o quadro de cursos ofertados pelo Pronatec, os que se encontravam no período definido para a elaboração da investigação, em fase de conclusão e cuja ofertante estivesse disposta a participar da investigação.

Os cursos que atendiam a este requisito eram o de Recepcionista em Meios de Hospedagem e o Auxiliar de Cozinha, portanto, foram os cursos cujos alunos responderam à enquete. Esse fato restringe, mas não invalida a pesquisa, visto que o objetivo principal foi elaborar e testar um instrumento de avaliação, e não propriamente avaliar os cursos ofertados no âmbito do Pronatec. Os respondentes da investigação foram, portanto, alunos de curso técnico os quais possuíam a experiência necessária para atender aos objetivos da pesquisa, coadunando com o aludido por Mattar (1996) ao destacar a importância que deve ser dada à qualificação dos inquiridos em uma pesquisa no que diz respeito ao conhecimento sobre o que se investiga. O instrumento de pesquisa foi o questionário elaborado seguindo as orientações de Del Pozo Flórez (2012), no tocante ao modelo de avaliação por rubricas, adotando-se os passos adiante descritos. A primeira fase segundo orienta o autor, consistiu em determinar o que se pretendia mensurar. No caso desta investigação, para atender o objetivo de avaliar as condições de ensino proporcionadas pelas instituições a fim de que estas contribuam para a formação de competências nos alunos, buscaram-se informações nos documentos relacionados com a oferta de cursos técnicos e tecnológicos e especialmente em Dourado, Oliveira, Santos (2004).

A segunda fase, determinar qual o tipo de rubrica mais adequado para a pesquisa seria a analítica ou a holística. No caso desta pesquisa entendeu-se que o mais adequado seria a rubrica analítica por ser possível dividir os componentes para se obter uma qualificação total, permitindo avaliar individualmente cada parte que compõe as evidências. No âmbito da

presente investigação, para atender os objetivos da pesquisa, o prisma adotado foram as condições de ensino condizentes com a formação por competências. Na terceira fase, que correspondeu em descrever os níveis de valor, foram definidas conforme os objetivos pretendidos. No caso das condições de oferta proporcionada pela instituição foram tratadas das seguintes dimensões: Aspectos relacionados à formação proposta pelo curso; Aspectos relacionados estrutura física do curso; Aspectos relacionados à metodologia de ensino do curso; Aspectos relacionados à formação e desempenho dos docentes. A definição das categorias levou em conta os conteúdos tratados no referencial bibliográfico no que tange as condições necessárias para a oferta de cursos técnicos.

Na quarta fase foram descritos os níveis de desempenho específicos dos critérios que seriam usadas para executar as tarefas de ensino-aprendizagem, cujos critérios foram desenvolvidos com o auxílio do referencial bibliográfico quanto a estrutura ideal a ser oferecida pela instituição. Tomando-se por base as dimensões já estabelecidas na fase três, foram criadas as evidências, que são indicadores para atingir as competências, sendo que foram dispostos em uma ordem específica, começando com pouca disponibilidade de determinada condição até ampla disponibilidade. A quinta fase consistiu em elaborar uma tabela com os aspectos a avaliar contemplando os níveis de desempenho com a respectiva descrição resultado num formulário tanto para avaliar as condições de ensino como as competências auferidas pelos alunos.

Com o instrumento elaborado passou-se para a sexta fase que foi a validação do instrumento com especialistas. O instrumento foi encaminhado a quatro professores com experiência em avaliação de cursos técnico/tecnológicos credenciados pelo MEC. Entretanto somente dois retornaram com parecer, sendo um professor da área de tecnologia da informação com mais de cinco anos de experiência na avaliação de cursos. O segundo foi um professor formado em Pedagogia e com ampla experiência na estruturação de cursos do ensino médio e pós-médio. Os dois analisaram o instrumento e atestaram que o mesmo consegue avaliar as condições de oferta para cursos de ensino técnico. Um deles sugeriu no perfil do aluno respondente inserir uma questão abordando os critérios do Pronatec de forma a que se possa diagnosticar além a motivação do aluno também a sua condição social. Finalmente, após esse procedimento passou-se à realização da pesquisa de campo, realizada no dia 31 de julho de 2014, tendo como respondentes 30 alunos, sendo 23 do curso de recepcionista em meios de hospedagem e 7 no curso de auxiliar de cozinha. Os dados colhidos foram tabulados em planilha Excel e organizados em tabelas e gráficos que serão apresentados na seção seguinte.

RESULTADOS

A pesquisa, como explicado, foi aplicada a turmas que frequentaram o curso de Auxiliar de Cozinha e de Recepcionista em Meios de Hospedagem, em instituição de ensino técnico localizada em Curitiba, sendo que neste artigo são apresentados os resultados relativos ao questionário aplicado para avaliar as condições de ensino propiciadas pela instituição. Nesta seção, a apresentação dos resultados inicia com a caracterização dos respondentes e a síntese de suas motivações para a participação no curso. Na sequência serão apresentados os dados relacionados com a avaliação dos inquiridos sobre as condições de ensino disponibilizadas pela instituição a fim de ofertar os referidos cursos.

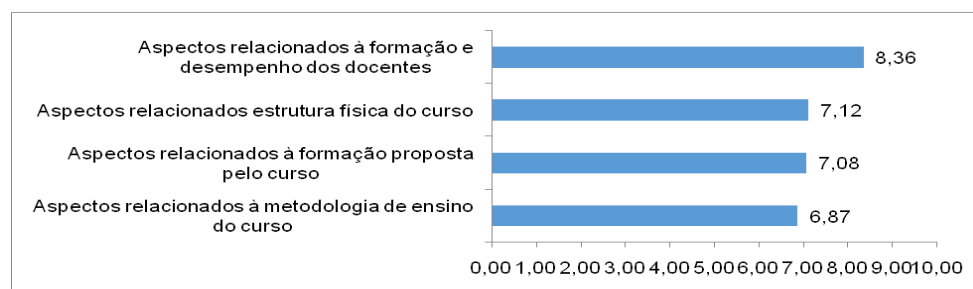
No tocante a idade dos respondentes a média ficou em 36 anos, com uma concentração maior em indivíduos com idade inferior a 40 anos. Quanto ao sexo, 79,3% pertence ao gênero feminino. No que diz respeito à formação, 85% dos respondentes possui até o ensino médio, sendo 15% fundamental e 70% o ensino médio. Visto que o Pronatec prioriza ações afirmativas no sentido de atender pessoas socialmente excluídas, os respondentes foram solicitados a responder qual a sua condição de acesso. De acordo com os dados, nestes cursos específicos, 65% não pertencia a nenhuma condição de inclusão social, 30% respondeu que era originário de escola pública e apenas 3,8% pertencia a algum grupo que participava de programa de transferência de renda do governo federal.

No que se refere à motivação para participar dos cursos, 59% afirmaram que era um requisito devido ao seguro desemprego, 15% respondeu que esperava com o curso obter crescimento na área em que atua; os demais 22% dividiram-se em: 11% pretendia mudar de área de atuação e 11% ampliar seu nível cultural. Finalmente, inquiridos sobre como viam a sua empregabilidade após a participação no curso, 34,8% afirmaram que continuam desempregados e não perceberam nenhuma possibilidade de melhora, enquanto outros 34,8% continuam desempregados, todavia, percebem que houve melhoria em sua empregabilidade. Dos demais respondentes, 13% afirmou continuar no mesmo emprego a sem mudança, 13% mantiveram-se no emprego e melhoraram sua renda. 4,3% dos inquiridos afirmaram ter conseguido mudar para a área desejada.

Na Figura 1 apresenta-se a síntese dos dados agrupados por categoria. A categoria que apresentou uma maior pontuação correspondeu aos aspectos relacionados à formação e desempenho dos docentes, com 8,36. Seguindo-se os aspectos relacionados com a estrutura física do curso (7,12), a formação proposta pelo curso (7,08) e finalmente a metodologia adotada para o curso com 6,87 pontos. Pode-se inferir observando-se a Figura 1 que quanto às condições de oferta do curso a instituição obteve uma pontuação oscilando entre 7,0 e 8,4.

Para aprofundar a análise, no Quadro 5 apresentam-se os desdobramentos das respostas dos inquiridos tanto em percentual para cada nível da escala, como também, um índice que sintetiza as respostas relacionadas com cada questão. Observando-se o quadro de maneira mais geral, verifica-se que a tendência de respostas de todas as assertivas concentra-se nas colunas “d” e “e” o que indica ter atendido ou superado as expectativas dos respondentes.

Figura 1 – Escore médio por grupo de fatores geradores de competências.



Fonte: Dados da Pesquisa, 2014

Dissecando-se os dados a partir da ordem estabelecida nos indicadores de qualidade da oferta apresentados na Figura 1, tomando-se por referência os dados constantes no Quadro 5, têm-se que os dois quesitos esforço do professor quanto ao efetivo aprendizado do aluno, juntamente com a aplicação de métodos adequados para avaliação do conteúdo, com 8,48 pontos respectivamente, foram os quesitos que mais contribuíram para o índice mais elevado na categoria formação e desempenho do corpo docente. Os outros dois quesitos experiência prática e conhecimento teórico com 8,33 e 8,13 pontos respectivamente se constituíram nos aspectos mais valorizados dentre todos os requisitos avaliados. Infere-se com isso que dimensões da qualidade como empatia e capacidade de relacionar teoria e prática preconizados pela Andragogia são valorizados pelos alunos e a escola conseguiu atender com mais eficácia esta demanda dos alunos.

A categoria que apresenta a segunda maior média ponderada (7,12 conforme Figura 1) foi a relacionada com a estrutura física disponível para o curso. Nesse sentido, infere-se que na visão dos respondentes a estrutura física disponibilizada, a qual está condizente com os aspectos tangíveis da qualidade em serviços foi o segundo ponto melhor avaliado segundo a percepção dos alunos. Nesse quesito a dimensão que mais contribuiu para essa média foi a relação entre alunos e espaço disponível, na qual 31% assinalou que superou as suas expectativas, enquanto que 55% disse que foi adequada ao espaço disponível, contribuindo para o alcance do índice 7,93. O segundo ponto foi a existência de espaço extraclasse destinado a sanar problemas de aprendizagem dos alunos item no qual 64% assinalou que era suficientemente adequado e 21% superou expectativa para atendimento desta natureza atingindo um índice de 7,59, seguido da relação entre quantidade de alunos e professor como adequado para um atendimento adequado com 7,50 pontos conforme Quadro 01.

No que tange a formação proposta pelo curso se adequada ao ambiente em que está sendo oferecido, foi a dimensão que obteve a terceira maior pontuação com 7,08 pontos. A dimensão que foi mais assinalada pelos alunos foi a relativa aos objetivos, se estes, estavam claros quanto a formação humana (7,33), sendo que 66% disseram estar suficientemente claros e 17% superou as expectativas. As demais dimensões, contemplação das necessidades do setor produtivo, clareza dos objetivos quanto a formação técnica e definição quanto ao perfil do egresso de acordo com as competências exigidas pelo setor, as quais ficaram bastante próximas em suas somatórias, girando em torno de 7,00, quanto a estarem de acordo e superaram as expectativas do aluno. Nota-se que no tocante a estar em acordo com as demandas do setor produtivo foi a pontuação mais baixa nesta dimensão (6,85).

Por fim, a dimensão que obteve o menor índice foi a relacionada ao comprometimento do curso no sentido a metodologia no sentido dos conteúdos contribuírem para a formação proposta bem como a dotação de um perfil autônomo e cidadão aos alunos com 6,87 pontos. Neste quesito, mesmo estando muito próximos da média geral obtida em termos de pontuação, a relação carga horária e conteúdos obtiveram uma menor pontuação com 6,70 e 6,79 respectivamente.

Pode-se inferir que em termos da dimensão qualidade em serviços segurança os alunos não possuem plena certeza de estar recebendo o necessário a fim de exercer suas atividades profissionais. Nos demais itens comprometimento com o contexto social, formação de pessoas autônomas e cidadã, sua percepção melhora sensivelmente, mas não o suficiente para melhorar o índice geral desta dimensão.

Quadro 5 – Categorias da qualidade da oferta desdobrada nas suas dimensões.

	A	B	C	D	E	ÍNDICE
Aspectos relacionados à formação proposta pelo curso						
A proposta do curso contempla as necessidades do setor produtivo/da região.	7%	7%	11%	52%	22%	6,85
Objetivos do curso quanto a formação técnica	7%	0%	18%	54%	21%	7,33
Objetivos do curso quanto a formação humana	3%	0%	14%	66%	17%	7,05
Perfil profissional do egresso definido conforme as competências exigidas pelo setor	7%	4%	14%	50%	25%	7,05
Aspectos relacionados estrutura física do curso						
Relação entre quantidade de alunos e professor possibilita um atendimento adequado em sala de aula	0%	3%	21%	48%	28%	7,50
Relação entre quantidade de alunos e espaço físico disponível para as aulas	0%	0%	14%	55%	31%	7,93
Existência de programa para atendimento extraclasse de alunos a fim de sanar dificuldades de aprendizagem.	0%	4%	11%	64%	21%	7,59
Estruturas das salas com equipamentos disponíveis para auxílio didático.	4%	4%	26%	52%	15%	6,76
Material bibliográfico disponível aos alunos.	0%	17%	29%	33%	21%	6,46
Laboratórios/locais com equipamentos disponíveis para atividades práticas dos alunos.	7%	11%	19%	48%	15%	6,30
Aspectos relacionados à metodologia de ensino do curso						
Relação entre os conteúdos ministrados e a formação proposta.	0%	11%	18%	61%	11%	6,79
Relação entre os conteúdos ministrados e a carga horária do curso	4%	7%	18%	61%	11%	6,70
Metodologia adotada está comprometida com o contexto social da região	0%	7%	21%	61%	11%	6,88
Metodologia adotada está comprometida com a formação de pessoas autônomas.	0%	7%	19%	63%	11%	6,94
Metodologia adotada está comprometida com a formação de pessoas cidadãs.	0%	4%	25%	57%	14%	7,05
Aspectos relacionados à formação e desempenho dos docentes						
Conhecimento teórico do professor em relação ao conteúdo do curso	0%	0%	14%	46%	39%	8,13
Experiência prática do professor em relação ao conteúdo do curso	0%	0%	11%	44%	44%	8,33
Esforço do professor quanto ao efetivo aprendizado do aluno	0%	0%	11%	39%	50%	8,48
Aplicou métodos e procedimentos adequados de avaliação do conteúdo.	0%	0%	7%	46%	46%	8,48

Fonte: Dados da Pesquisa, 2014. **Legenda:** Escala de A até E, sendo que a não atende; E supera a expectativa quanto ao quesito. Para o cálculo do índice considera-se a média simples considerando-se que: A=0; B=2,5; C=5,0; D=7,5; E= 10.

O que se pode compreender após a análise dos dados que na percepção dos alunos os professores possuem conhecimento e condições para ensino o que supera eventuais dificuldades em relação a estrutura da escola. Os alunos percebem que com a metodologia adotada para a execução do projeto pedagógico contribui para que aprofundem maiores competências técnicas da função e menos nas de perfil profissional e responsabilidade social. Esse aspecto pode ser devido a formação dos professores ou a não contemplação de grande carga horária para tratar destes assuntos. Pelos próprios projetos pedagógicos analisados a maior carga horária fica destinada a conteúdos técnicos das funções sugerindo coerência entre os dados analisados e as condições previstas nas estruturas de oferta da instituição.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O tema da pesquisa envolveu a discussão sobre a qualidade da oferta de cursos técnicos ofertados no âmbito do Pronatec copa, no sentido de proporcionar competência aos egressos. Nesse sentido, o objetivo principal foi parcialmente alcançado, ou seja, foi possível avaliar a qualidade da instituição que permitiu a realização da pesquisa em seus cursos e não as instituições credenciadas pelo Pronatec Copa para ofertarem cursos de qualificação na área de turismo tomando por fundamentação a teoria da qualidade em serviços. Vários fatores contribuíram para que esse objetivo não fosse plenamente alcançado, dentre eles cita-se: houve dificuldade e demora para as instituições fecharem as turmas; as instituições ficaram com receio de repassar as informações necessárias para se determinar uma amostra mais homogênea; várias instituições foram credenciadas em data mais próxima a realização da copa e cuja avaliação extrapolaria o período destinado a pesquisa. Todavia, a aplicação do instrumento a apenas uma pequena amostra da população, mesmo não sendo representativa, auxiliou a lapidar e aprofundar conhecimento que auxiliará na replicação deste método em outros cursos, mostrando-se como um instrumento simples e prático para coletar as informações básicas para se avaliar as condições de ensino proporcionadas ao aluno. Quanto a este objetivo os resultados foram plenamente alcançados.

Em relação ao objetivo específico que tencionava elaborar um quadro referencial da qualidade em serviços e da educação em nível técnico a fim de criar rubricas e diretrizes para uma pesquisa de campo tendo como unidades de análise as instituições e como respondentes os alunos, considera-se o mesmo plenamente alcançado, visto que se conseguiu filtrar de um conjunto de especificações do Ministério da Educação, da Andragogia, dentre outros, rubricas que permitem avaliar os principais pontos considerados importantes ao se analisar as condições de ensino disponibilizadas por uma instituição. Esses quesitos foram validados por especialistas em avaliação do ensino técnico e tecnológico e conseguiram demonstrar na visão dos alunos a sua existência no processo ensino-aprendizagem. Também, o objetivo específico elaborar com base no referencial um instrumento para avaliação de instituições ofertantes de cursos técnicos fundamentando-se no conteúdo sobre rubricas foi plenamente alcançado, visto que tanto os professores especialistas, bem como, os alunos conseguiram responder as questões de forma que possibilitou verificar as categorias e as dimensões em cada uma delas nas quais os alunos indicaram estarem adequados e inadequados.

No que diz respeito à avaliação das competências auferidas pelos alunos o instrumento mostrou-se eficaz. Foi possível aplicar a pesquisa de campo a fim de testar o instrumento em coletar dados que permitam verificar a intensidade das dimensões da qualidade de oferta apresentadas pelas instituições com base na percepção dos alunos, bem como as competências auferidas pelos alunos. Visto que é uma metodologia de avaliação pouco utilizada no Brasil, a metodologia pode ser replicada para avaliação de outros cursos de nível superior, o que contribuiria para verificar o nível de competência proporcionado pelos mesmos e indicar possíveis ajustes no sentido de melhorar a empregabilidade dos egressos. A avaliação no âmbito dos cursos superiores no Brasil ainda é vista com certo preconceito, no entanto, se for adotado com critérios e visto como oportunidade de melhoria da competência proporcionada pelo curso aos seus alunos formados pode ser um instrumento bastante útil como ferramenta de melhoria contínua do processo ensino-aprendizagem.

Deve-se levar em conta as limitações da pesquisa, especialmente em relação à generalização dos dados para a população, visto que devido aos problemas enfrentados, foi possível aplicar a pesquisa a uma amostra muito restrita dos milhares de alunos que participaram dos cursos do Pronatec no ano de 2014. Diante do recorte adotado para este artigo, apresentou-se apenas o contexto de oferta dos cursos, devendo-se cotejar com as competências efetivamente auferidas na percepção dos alunos, assunto que fica para um próximo artigo. Apesar das limitações, a pesquisa tem o mérito de contribuir com um instrumento adequado para a avaliação das condições de ensino e das competências auferidas por alunos que frequentam cursos técnicos.

REFERÊNCIAS

Amaral, J. D. do. (2008) *Jogos Cooperativos*. São Paulo: Phorte.

Anjos, S.J.G. dos; Anjos, F.A. dos & Silva Junior, O.F.P. da (2009). A informação como vantagem competitiva no processo logístico integrado nos serviços turísticos. *Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, fev., pp. 41-56.

Andrade, H.G. (2000). Using rubrics to promote thinking and learning. *Educational Leadershi*. V.57(5), pp. 13-19.

Aranha, A.V.S. (2002) Andragogia: avanço pedagógico ou “pedagogia de resultados” na educação profissional de alunos adultos/trabalhadores? *Educação em Revista*. N. 36.

Bastos, A.V.B. & Lima, A.A.B. (2002) *Trabalho e Educação: bases conceituais*. Educação Continuada em Contextos Organizacionais. Brasília: Sesi.

Bessell, A.G. et al. (2008). The educational reform rating rubric: Example of a new tool for evaluating complex school reform initiatives. *Field Methods*. V.20(3), pp. 283-295.

Biagiotti, L.C.M. (2005). Conhecendo e aplicando rubricas em avaliações. *Anais...Congresso Brasileiro de Educação a Distância*. pp. 1-9.

Bitencourt, C. C. *A gestão de competências gerenciais: a contribuição da aprendizagem organizacional*. Tese. Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade do Rio.

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

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

Cebrian, M., Accino, J.A. & Raposo, M.:(2007) Formative evaluation tools within European Space of Higher Education (ESHE): e-Portfolio and e- rubric. EUNIS Conference.Grenoble, França.

Cizek, G. J.(2009) Reliability and validity of information about student achievement: Comparing large-scale and classroom testing contexts. *Theory into Practice*, V.48(1), pp. 63-71.

Dias, R. (2005) *Introdução ao Turismo*. São Paulo: Atlas.

Del Pozo Flôres, J. A.(2012). *Competencias profesionales herramientas* de evaluación: el portafolios, la rubrica y las pruebas situacionales. Madrid: Narcea Ediciones.

Dourado, L.F.; Oliveira, J.F. & Santos, C.A. *A qualidade da educação: conceitos e definições*. Rio de Janeiro: INEP/MEC, 2004.

Durand, T. (1997). Strategizing for innovation: competence analysis in assessing strategic change. *Competence-based strategic management*, pp. 127-150,.

Ferretti, C. (1999). *Comentários sobre o documento Diretrizes Curriculares para a Educação Profissional de Nível Técnico*. MEC/CNE [S. I.], São Paulo.

Fitzsimmons, J.A. & Fitzsimmons, M.J. (2010). *Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação*. Porto Alegre: Bookman.

Flores, G. de La Cruz & Hernández, L.F.A. (2012). Rubricas, currículo y trabajo docente colaborativo: una experiencia práctica. *Observar*, n. 6, pp. 31-48.

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

Gatica-Lara, F. & Uribarren-Berrueta, T. del N.J. (2012). ¿Cómo elaborar una rúbrica? *Investigación en Educación Médica*, V.2(5), pp.61-65.

Gil, A. C. (2002). Como elaborar projetos de pesquisa. São Paulo: Atlas,.

Gordillo, J.J.T. & Rodríguez, V.H.P. (2010). 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.

Jönsson, A. & Svingby, G. (2007). The use of scoring rubrics: Reliability, validity and educational consequences. *Educational Research Review*, V.2(2), pp. 130-144.

Kerby, D. & Romine. J. (2010). Develop oral presentation skills through accounting curriculum design and course embedded assessment. *Journal of Education for Business*. V.85(3), pp. 172-179.

Kushano, E. S. (2008). Adequação de produtos e serviços turísticos para crianças: um olhar sobre meios de hospedagem. Dissertação. Mestrado em Cultura e Turismo. Universidade Estadual de Santa Cruz, Ilhéus, BA.

Le Boterf, G. (2003). *Desenvolvendo a competências dos profissionais*. Porto Alegre: Artmed.

Lovelock, C. & Wright, L. (2006). *Serviços: marketing e gestão*. São Paulo: Saraiva.

Manfredi, S.M. (1998). Trabalho, qualificação e competência profissional: das dimensões conceituais e políticas. *Educação e Sociedade*, V.19(64), pp. 13-49.

Martin, V. (2003). *Manual prático de eventos*. São Paulo: Atlas.

- Mattar, F.N. (1996). *Pesquisa de marketing*. São Paulo: Atlas.
- Mattar, J. (2012). Rubricas no Processo de Avaliação. Disponível em: <<http://joaomattar.com/blog/2012/01/24/rubricas-no-processo-de-avaliacao/>>. Acesso em: 07/08/2014.
- Middleton, V.T.C. & Clarke, J. (2002). *Marketing de turismo: teoria e prática*. Rio de Janeiro: Campus.
- Moskal, B.M. (2005). Scoring rubrics: what, when and how?. *Practical Assessment, Research & Evaluation*. Retrieved September 6.
- Mourão, L. (2009). Oportunidades de qualificação profissional no Brasil: reflexões a partir de um panorama quantitativo. *Rev. adm. contemp.* V.13(1), pp. 136-153.
- OMT – Organização Mundial de Turismo. (2001). *Introdução ao Turismo*. São Paulo: Roca.
- Pronatec. Expectativas para o Pronatec 2015. Disponível em: <<http://www.pronatec2013.com.br/expectativas-para-o-pronatec-2015/>>. Acesso em: 08/08/2014
- Ramos, M.N. (2002). A educação profissional pela pedagogia das competências e a superfície dos documentos oficiais. *Educação & Sociedade*, V.23(80), pp. 401-422.
- Reddy, Malini 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.
- Reddy, Y.M. & Andrade, H. (2010). A review of rubric use in higher education. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, V.35(4), pp. 435-448.
- Rezaei, A.R. & Lovorn, M. (2010). Reliability and validity of rubrics for assessment through writing. *Assessing Writing*, V.15(1), pp. 18-39.
- Sainz-Trápaga, C. M. & Cebrián R. D. (2012). *Tutorial de la Rúbrica*. SINED.
- Santos, A.C. (2001). *Gestion del conocimiento: analisis y proyeccion de los recursos humanos*. Cuba: Ed. Cujae.
- Seed - Secretaria do Estado da Educação. (2006). *Diretrizes da Educação profissional: fundamentos políticos e pedagógicos*. Curitiba.
- Stellmack, M.A. et al. (2009). An assessment of reliability and validity of a rubric for grading APA-style introductions. *Teaching of Psychology*, V.36(2), pp. 102-107.
- Stevens, D.D. & Levi, A.J. (2005) *Introduction to rubrics: An assessment tool to save grading time, convey effective feedback and promote student learning*. VA, Estados Unidos: Stylus Publishing,
- Tenan, I.P.S. (2002). *Eventos*. São Paulo: Aleph,.

Torres, J.J. & Reyes, E.M. (2011). Las rúbricas en la evaluación del ABP. Grupo EvalFor. Experiencias innovadoras en la sistematización de la evaluación. *EvalTrends 2011*.

Zeithaml, V.A. & Bitner, M.J. (2003) *Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente*. Porto Alegre: Bookman.

Recebido – 18 DEZ 2014

Avaliado e Revisado – JUL - AGO 2015

Aprovado – 16 SET 2015