



# **PRONATEC**

## **Relatório Semestral de Curso**

**Formação Inicial e Continuada**

### **Curso de Inglês Aplicado a Serviços Turísticos**

**Coordenação do Programa no Câmpus Porto Alegre**

*Sérgio Wesner Viana*

**Supervisão do Curso**

*Gabriela Fernanda Cé Luft*

**Orientação do Curso**

*Denise Luzia Wolff*

## SUMÁRIO

<b>1 EXECUÇÃO DO PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO.....</b>	<b>03</b>
<b>2 EMENTAS.....</b>	<b>04</b>
<b>3 RECURSOS DIDÁTICOS.....</b>	<b>06</b>
<b>4 ACOMPANHAMENTO E RENDIMENTO DOS ESTUDANTES.....</b>	<b>07</b>
<b>5 TRABALHO DE ORIENTAÇÃO.....</b>	<b>07</b>
<b>6 ACEITAÇÃO DO CURSO NA COMUNIDADE.....</b>	<b>19</b>

## 1 EXECUÇÃO DO PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO

O câmpus Porto Alegre do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul ofertou, por meio do Programa de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego – PRONATEC – o curso “Inglês Aplicado a Serviços Turísticos”, na modalidade Formação Inicial e continuada (FIC) presencial, ofertando 50 vagas no período vespertino. Foi ofertada uma turma:

- A turma (180h, aulas nas segundas, quartas-feiras e sextas-feiras, das 14h às 18h) iniciou em 28 de julho de 2014 e encerrou em 14 de novembro de 2014.

O quadro abaixo ilustra as vagas ofertadas, o número de matriculados, o número de formados e o percentual de evasão.

<b>Curso Inglês Aplicado a Serviços Turísticos – controle de matrícula e evasão</b>			
<b>VAGAS</b>	<b>MATRICULAS</b>	<b>FORMADOS</b>	<b>% de evasão</b>
25	25	07	72%

**Curso de Inglês Aplicado a Serviços Turísticos – controle de matrícula e evasão**

Fonte: Supervisão do curso, 2014.

Tendo como objetivo geral qualificar e preparar o indivíduo para se comunicar em língua inglesa, o curso buscou, ainda:

- Desenvolver no aluno o interesse pela língua inglesa;
- Desenvolver as habilidades de *reading, writing, speaking, listening*, conforme o conteúdo aplicado em sala;
- Proporcionar conhecimento da língua inglesa;
- Familiarizar os alunos com a língua inglesa, a fim de facilitar as interações com a mesma;
- Promover maior autoestima e maior inclusão social;
- Democratizar o acesso ao trabalho.

Para o alcance destes objetivos, trabalhou-se de forma constante com a equipe de docentes na elaboração de um Projeto Pedagógico eficiente e atualizado.

As disciplinas do curso foram assim distribuídas:

<b>Disciplinas</b>	<b>Carga horária</b>
Acolhimento, Orientação Profissional e Cidadania	20h
Inglês Aplicado a Serviços Turísticos	160h

**Curso de Inglês Aplicado a Serviços Turísticos – Cronograma de execução do curso**  
**Fonte:** Supervisão do curso, 2014.

As aulas foram desenvolvidas no IFRS Câmpus Porto Alegre. Tendo como objetivo garantir a capacitação respeitando as especificidades locais do público atendido, realizaram-se as seguintes ações:

- Reuniões pedagógicas com professores e supervisor de curso, com vistas à discussão das propostas de trabalho a serem colocadas em prática junto aos alunos, bem como os materiais e as intervenções didáticas mais adequadas;
- Organização dos trabalhos que serão desenvolvidos a cada semana, bem como as sequências didáticas, planos semanais, tarefas para casa, relatórios de avaliação das aulas, textos para apresentação aos alunos e dinâmicas a serem desenvolvidas;
- Reuniões gerais, com toda a equipe, para discussão de problemáticas, sugestões e possíveis soluções;
- Produção de relatórios individuais dos profissionais envolvidos.

O curso desenvolveu-se a partir de estratégias visuais e de tradução, bem como de classificadores e de expressões faciais e corporais. Foram utilizados, também, distintos suportes que apresentam aspectos relativos aos surdos e à surdez, tais como filmes, obras literárias, etc. O laboratório de informática por vezes foi utilizado e, em algumas aulas, o datashow foi necessário.

## **2 EMENTAS**

Em um primeiro momento, houve a disciplina de “Acolhimento, Orientação Profissional e Cidadania”, com 20h; posteriormente, a disciplina de “Inglês Aplicado a Serviços Turísticos” (160h), totalizando, ao final, 180 horas de curso.

## **A. Acolhimento, Orientação Profissional e Cidadania (20h)**

- Relações Interpessoais
- Dinâmicas de Grupo
- Trabalho em Equipe
- Motivação
- Técnicas de Comunicação

## **B. Inglês Aplicado a Serviços Turísticos (160h)**

- Apresentações, cumprimentos, saudações, despedidas
- Iniciar uma conversa, cumprimentando e apresentando-se formal ou informalmente de acordo com o contexto
- Apresentar pessoas e comunicar dados pessoais e de terceiros, com base em informações sobre o nome, endereço, telefone e e-mail
- Profissões, nacionalidades e países
- Números cardinais e ordinais: uso dos números para perguntas sobre horas, dia do mês, preço de produtos, reservas em hotéis, voos e agendamentos em geral
- Dias da semana, meses do ano, estações do ano
- Programações de viagem, dia, mês e ano
- Informar a data e/ou o horário de realização de um evento, com base no uso do vocabulário relativo às horas, dias da semana e meses do ano
- Convidar alguém para um evento na cidade
- Verbos no presente simples e uso das formas afirmativa, interrogativa e negativa
- Rotinas diárias, situações do cotidiano, advérbios de frequência, perguntas de rotina
- Compras em supermercado e no comércio em geral
- Uso de táxi e de ônibus
- Atender clientes, atender telefones, dar informações básicas sobre serviços de utilidade pública
- Dar e solicitar informações sobre lugares, estabelecimentos e percursos, utilizando instruções, expressões de localização e vocabulário relativo à

cidade;

- Dar e solicitar informações sobre problemas de saúde
- Falar sobre sua profissão e suas atribuições
- Informar sobre eventos cotidianos do passado e futuro
- Receber e atender o cliente em um restaurante
- Reservas de voos e de hotéis
- Fazer o *check in* de um hóspede
- Dar instruções sobre funcionamento dos equipamentos em um quarto de hotel;
- Orientar sobre os serviços da lavanderia
- Orientar sobre os horários de atendimento das áreas de um hotel
- Orientar o hóspede quanto à localização dos ambientes em um hotel
- Oferecer os serviços de um hotel
- Fazer o *check out* de um hóspede

No acompanhamento do curso, foram organizadas algumas reuniões de trabalho com os professores, para discussão do andamento do curso, das estratégias de trabalho utilizadas, socialização de eventuais problemas para o alcance coletivo das soluções. Nestes momentos, foi discutido também o processo de avaliação dos estudantes, a interdisciplinaridade dos temas tratados, bem como as ações integradas.

### 3 RECURSOS DIDÁTICOS

O material didático/pedagógico utilizado foi organizado pela equipe de professores envolvidos no curso, e consistiu em uma apostila para cada turma. Em algumas situações, foram utilizados vídeos, imagens, textos e programas, os quais foram devidamente referenciados.

## 4 ACOMPANHAMENTO E RENDIMENTO DOS ESTUDANTES

No processo de avaliação, para a constituição de competências/habilidades, adotaram-se metodologias pedagógicas dinâmicas e ativas para fazer com que todos os participantes aprendessem, e assim desenvolveu-se uma avaliação processual diagnóstica, inclusiva, formativa, com recuperação no próprio processo de formação.

No processo de avaliação de aprendizagem no curso de Inglês Aplicado a Serviços Turísticos, foram priorizados instrumentos de avaliação integradores de conhecimentos específicos e estimuladores da autonomia na aprendizagem, que puderam envolver atividades realizadas individualmente e em grupo, e que forneceram indicadores da aplicação, no contexto profissional, dos conhecimentos e habilidades aprendidos. Essas atividades foram essencialmente operatórias.

Nesse sentido, a avaliação da aprendizagem foi baseada pelo acompanhamento contínuo, cumulativo e individualizado dos alunos, levando-se em conta a assiduidade, a participação em aula, o empenho na realização das atividades, a qualidade dos materiais produzidos, etc. Os professores utilizaram diversos instrumentos de avaliação com a finalidade de analisar o aproveitamento obtido pelo aluno, tais como trabalhos individuais e em grupos, seminários temáticos, avaliações, relatórios, observações em diferentes ambientes de aprendizagem, exercícios, atividades integradoras, etc.

Os alunos receberam um dos seguintes conceitos: A (Conceito Ótimo), B (Conceito Bom), C (Conceito Regular), D (Conceito Insatisfatório) ou E (Falta de Frequência). O aluno em cuja avaliação final constou os conceitos A, B ou C foi considerado APROVADO (APTO). O aluno cuja avaliação indicou o conceito D ou E foi considerado INAPTO.

## 5 TRABALHO DE ORIENTAÇÃO

Como primeira atividade a ser realizada após as turmas estarem completas, no primeiro dia de aula fez-se o contato com os alunos em sala de aula, no qual foi explicado o funcionamento dos setores da instituição voltados ao PRONATEC, onde

deveriam encontrar os orientadores, caso tivessem algum problema ou dúvida, além das questões envolvendo os auxílios transporte e alimentação e cancelamentos.

Após este momento inicial, os outros momentos de contato direto com as turmas foram, de entrega semanal dos auxílios de transporte e alimentação, aplicação de um questionário sobre o “perfil da turma” e avaliação final sobre o programa e o curso. A entrega dos benefícios estudantis ocorria semanalmente, nas segundas e/ou quartas-feiras. Nas sextas-feiras, eventualmente, os alunos eram chamados individualmente para conversas, referente ao seu aprendizado e frequência no curso. A aplicação do perfil da turma foi realizada aproximadamente na metade do curso, através do qual se pode fazer uma análise geral dos alunos que frequentaram o curso de Inglês Aplicado a Serviços Turísticos, ofertados pelo PRONATEC no nosso câmpus, além de debater algumas questões e anseios levantados pelos alunos. Também fizemos contato telefônico com os alunos com excesso de faltas, no sentido de resgatar a sua participação no curso.

A avaliação final foi realizada nos últimos encontros do curso, possibilitando que se verificasse a aceitação satisfatória dos mesmos. Destaca-se que na avaliação final, feita pelos alunos, o curso foi majoritariamente satisfatório, sendo que muitos alunos agradeceram a oportunidade de estarem cursando gratuitamente um curso com tão alta qualidade. Muitos alunos destacaram o empenho e comprometimento da professora que utilizava diferentes metodologias e a cada aula havia uma surpresa que os motivou a concluir o curso.

Além dos contatos diretos com as turmas, diariamente os alunos procuravam orientação, destacando-se os auxílios estudantis, utilização da biblioteca e laboratórios de informática, próximos cursos a serem ofertados pelo Câmpus e até mesmo sobre as formas de acesso aos cursos superiores e técnicos.

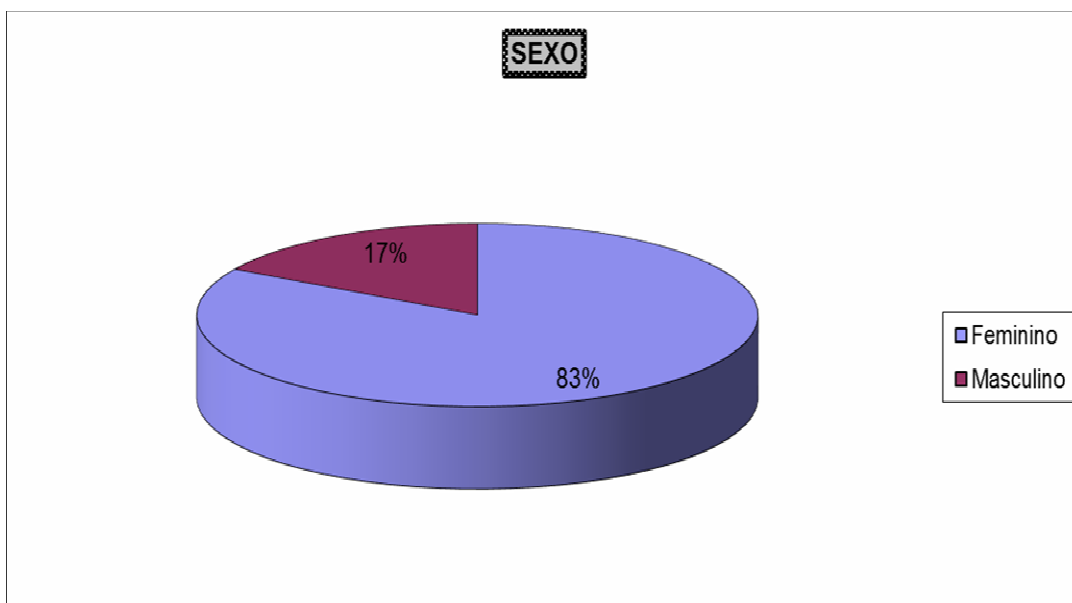
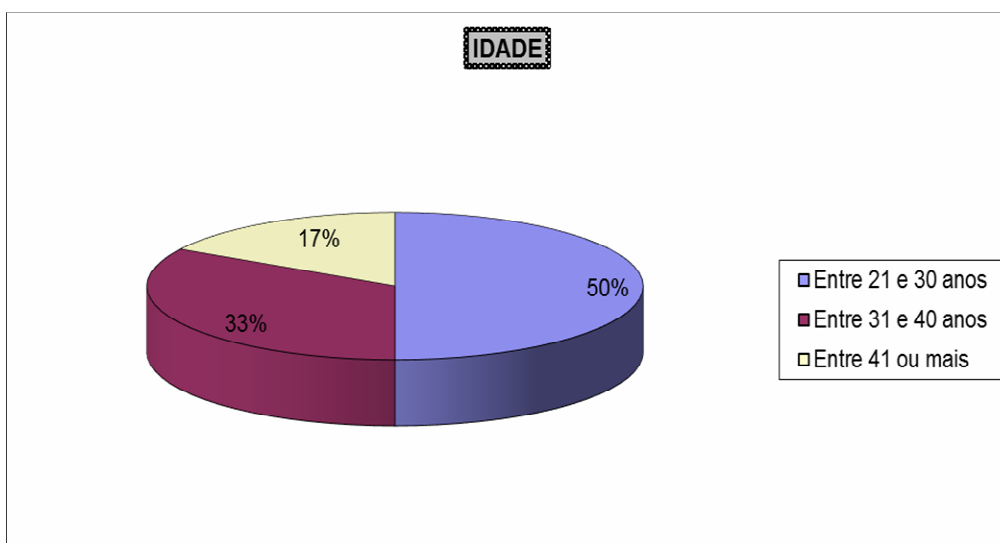
Quanto à evasão, os cancelamentos ocorreram, principalmente porque os estudantes começaram a trabalhar, um por questão de saúde na família e a maioria que cancelou destacou que o horário do curso era incompatível com as atividades profissionais, impossibilitando os alunos de manterem o curso e lamentavam não poder continuar.

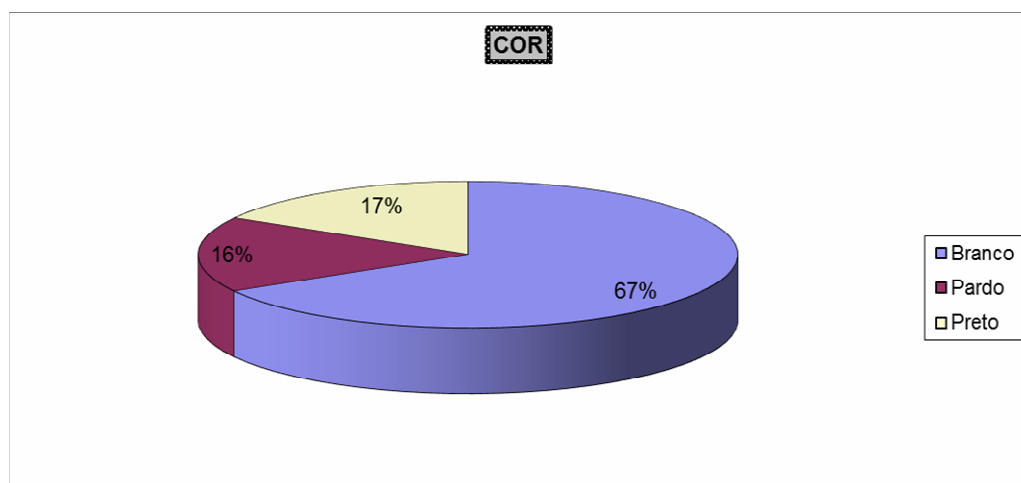
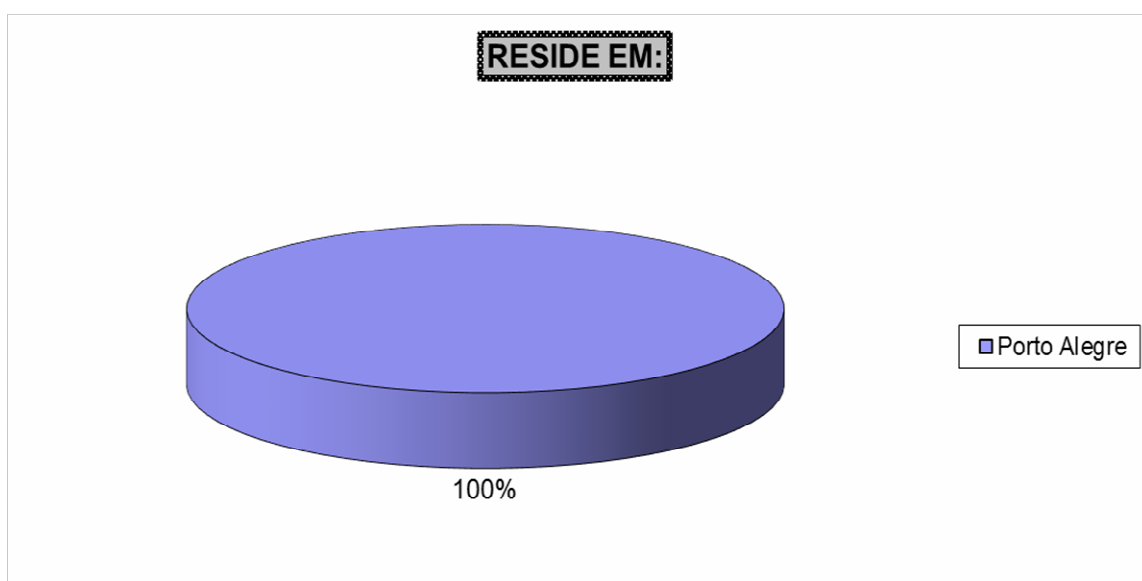
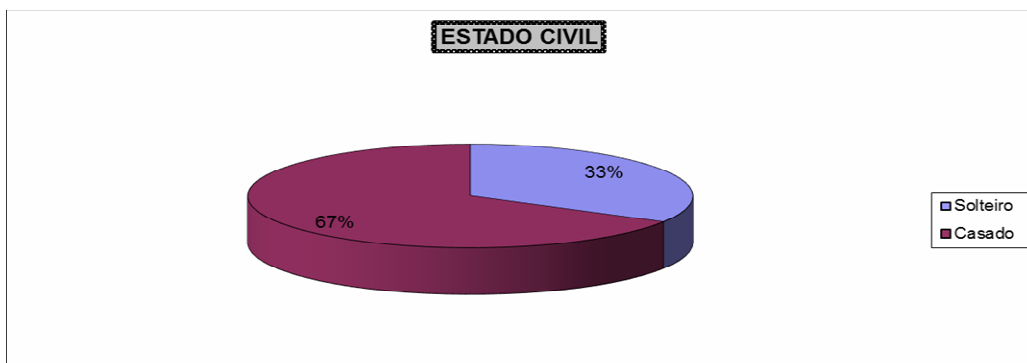
Numa breve análise do perfil da turma de Inglês Aplicado aos Serviços Turísticos que iniciou em julho e concluiu em novembro de 2014 destacou-se pela disparidade de faixa etária e de escolaridade da mesma. Nesta turma a evasão foi

muito alta, em torno 18 evadidos para uma turma de 25 matriculados. Os motivos principais dos cancelamentos e desistências foram: maioria em virtude de atividades profissionais ou por terem começado a trabalhar, por mudança de cidade e também por motivo de saúde e estudo.

Seguem dados compilados do perfil dos alunos do curso.

IDADE	
Entre 21 e 30 anos	3
Entre 31 e 40 anos	2
Entre 41 ou mais	1



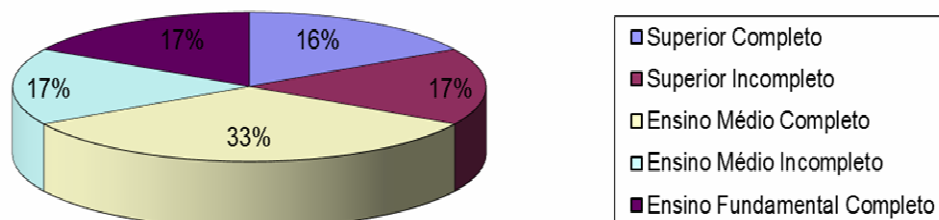


<b>ESTUDOU ATÉ:</b>	
Superior Completo	1
Superior Incompleto	1
Ensino Médio Completo	2
Ensino Médio Incompleto	1

Ensino Fundamental Completo

1

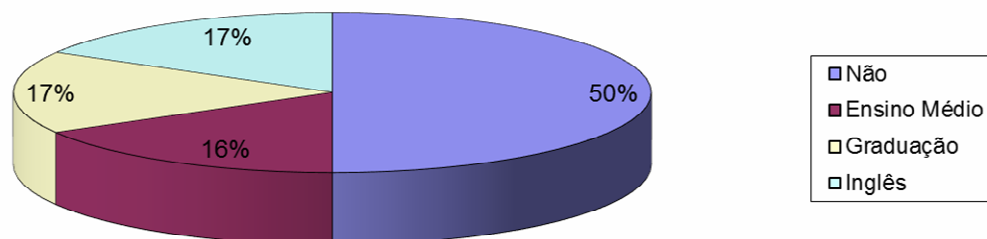
**ESTUDOU ATÉ:**



**ESTÁ ESTUDANDO ATUALMENTE?**

Não	3
Ensino Médio	1
Graduação	1
Inglês	1

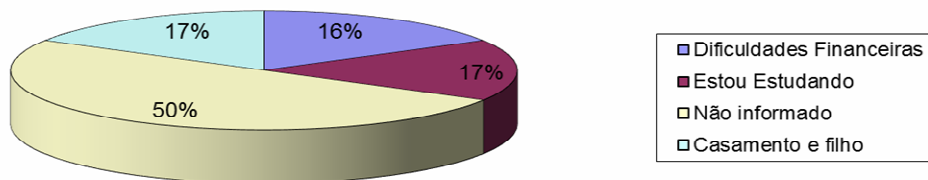
**ESTÁ ESTUDANDO ATUALMENTE?**



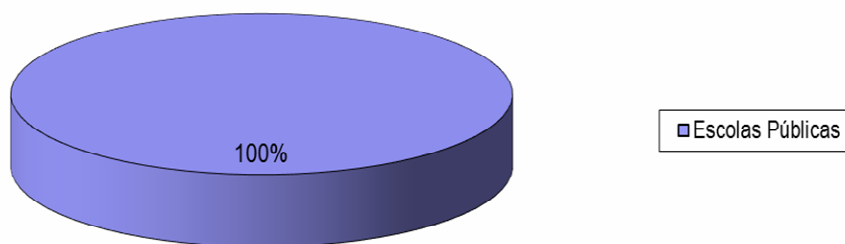
**SUA INTERRUÇÃO DE ESTUDOS OCORREU POR QUÊ?**

Dificuldades Financeiras	1
Estou Estudando	1
Não informado	3
Casamento e filho	1

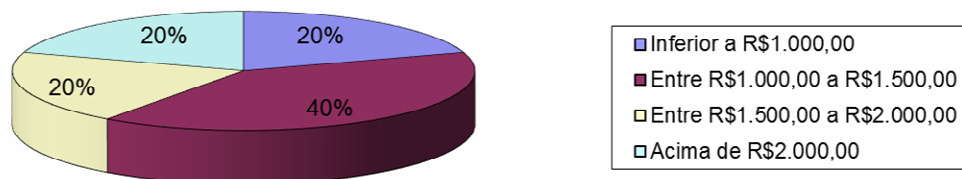
### SUA INTERRUÇÃO DE ESTUDOS OCORREU POR QUÊ?

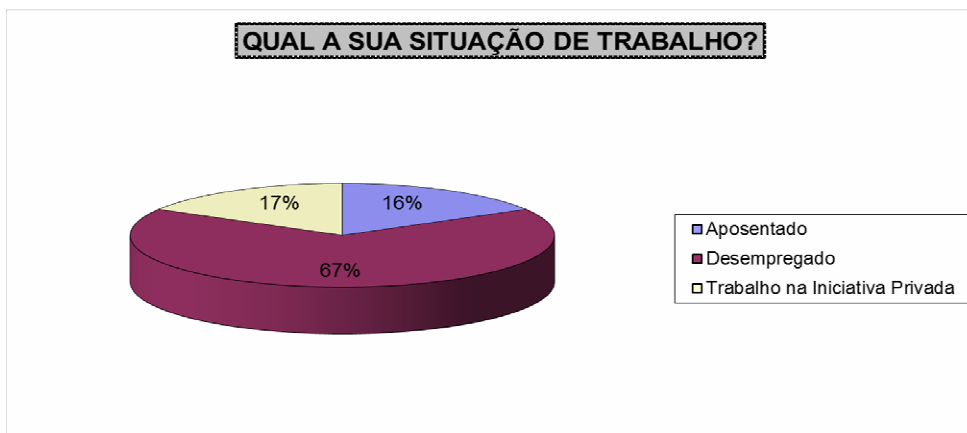
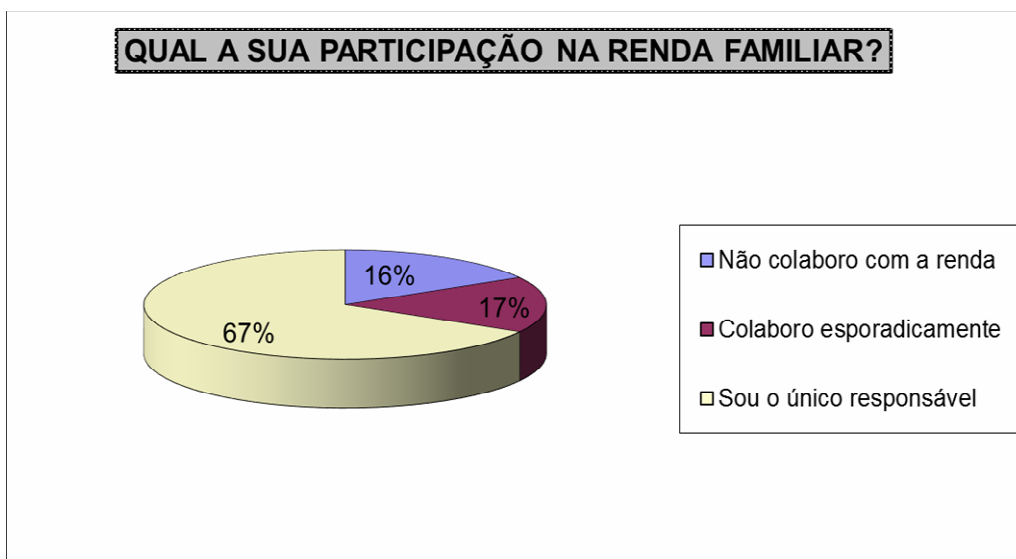
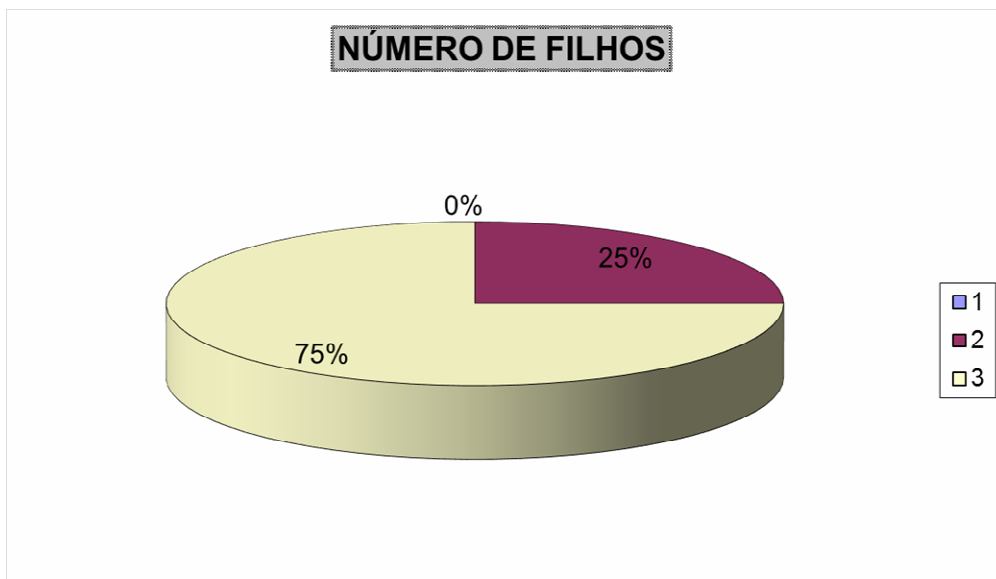


### SUAS ESCOLAS DE ORIGEM FORAM:

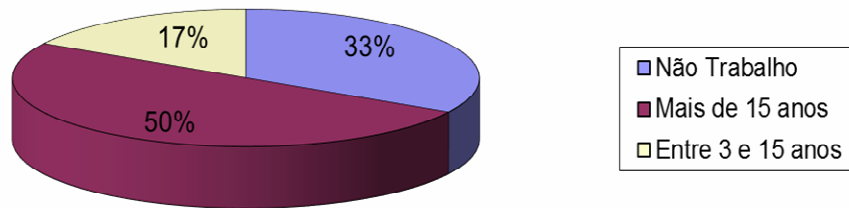


### RENDA FAMILIAR

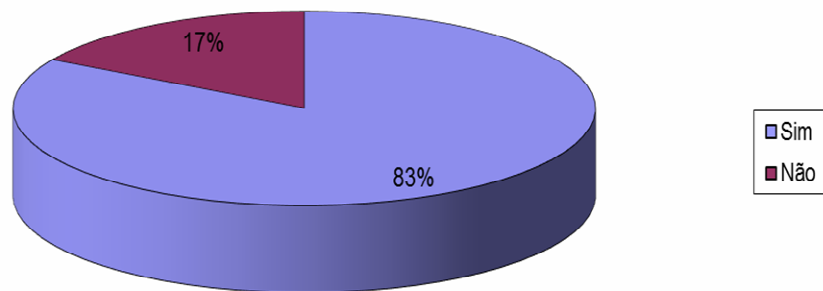


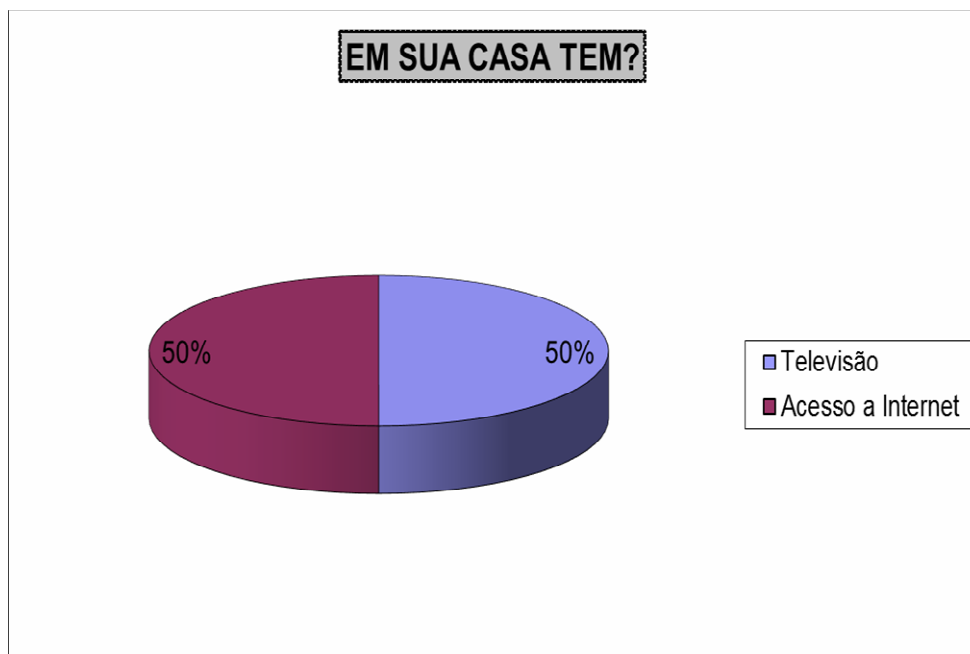


### QUANTO TEMPO VOCÊ TRABALHA?

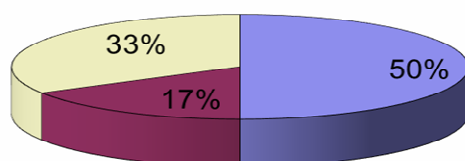


### ATUALMENTE, VOCÊ ESTÁ PROCURANDO EMPREGO?



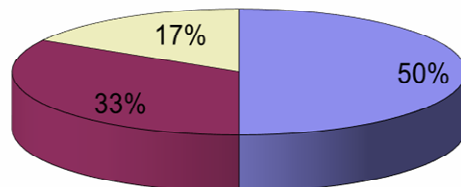


### DE QUE FORMA VOCÊ FICOU CONHECENDO OS CURSOS DO PRONATEC?



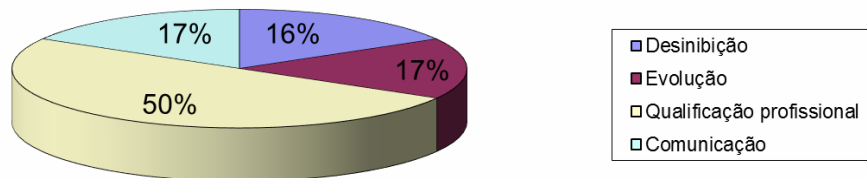
■ SINE ■ Televisão □ Internet

### POR QUE ESCOLHEU ESTE CURSO DO PRONATEC?

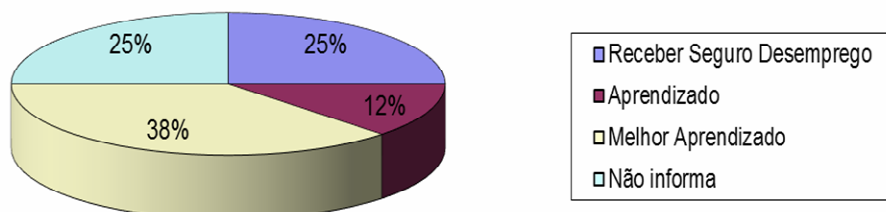


■ Melhorar currículo  
■ Aprender nova língua  
□ O único que tinha

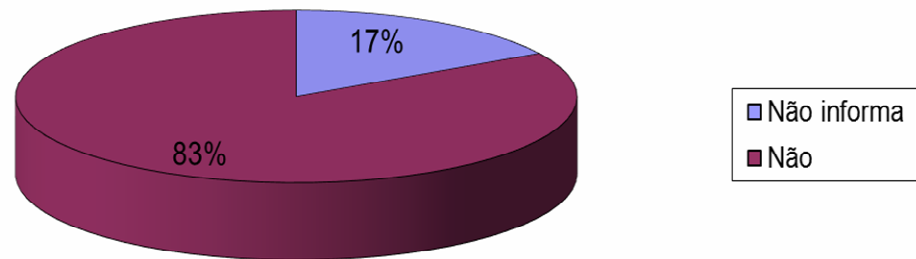
**QUE CONTRIBUIÇÕES ESSE CURSO TRARÁ PARA SUA VIDA?**



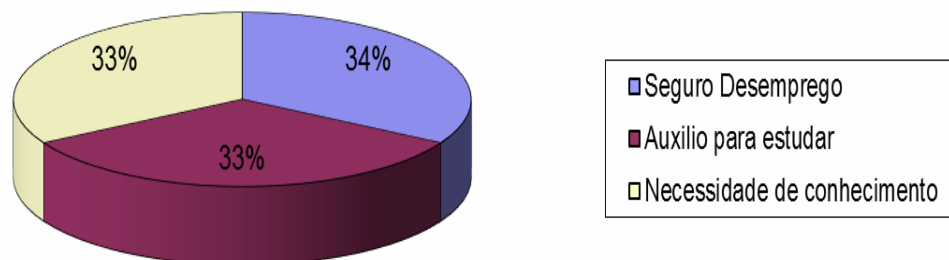
**QUAIS OS MOTIVOS QUE O LEVARAM A ESCOLHER ESTE CURSO?**



### VOCÊ JÁ REALIZOU OUTRO CURSO PELO PRONATEC? QUAL?



### O QUE LHE MOTIVA A FAZER O CURSO?



## 6 ACEITAÇÃO DO CURSO NA COMUNIDADE

Com vistas de obter-se o diagnóstico sobre o curso, bem como sua avaliação na visão do estudante, no âmbito do Programa como um todo, realizou-se uma pesquisa de avaliação final sobre o curso e sobre o programa.

Com relação à opinião dos alunos sobre o curso realizado e sobre o programa, a avaliação aplicada consistiu em uma série de questões inferida através da escala *muito satisfeito, satisfeito, indiferente, insatisfeito, muito insatisfeito e não se aplica*.

De forma geral, o curso e o programa foram avaliados majoritariamente de forma satisfatória. Analisando a proposta das disciplinas e sua organização e os materiais didáticos utilizados nas mesmas, conforme as tabelas abaixo, percebe-se que foram muito bem vistas na perspectiva dos estudantes.

Muito satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Não se aplica
%	%	%	%	%	%
78,0	20,0	0,0	0,0	0,0	2,0

Um dos aspectos mais bem avaliados pelos alunos foi o trabalho da professora Débora. A tabela a seguir evidencia isso, mas, principalmente, os vários depoimentos deixados pelos alunos nas avaliações são a maior prova da eficiência dos professores no desenvolvimento das suas aulas.

Muito satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Não se aplica
%	%	%	%	%	%
73,7	26,3	0,0	0,0	0,0	0,0

**Quanto à disponibilidade dos professores para atendimento**

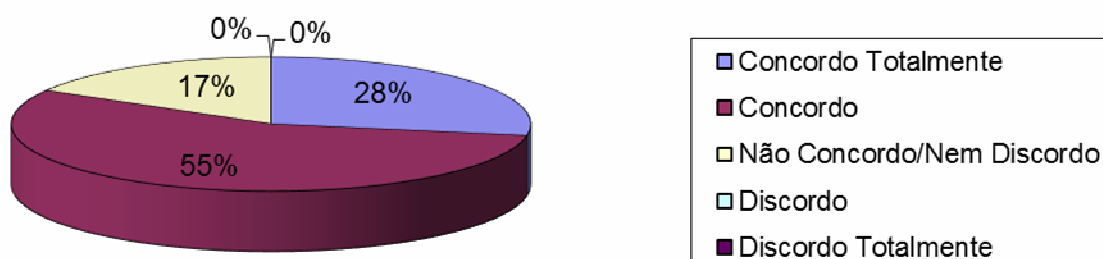
Fonte: Orientação do Curso, 2014.

No que se refere ao atendimento e as informações disponibilizadas, também houve uma avaliação muito positiva, tanto no que se refere as informações disponibilizadas no atendimento como pela coordenação do curso.

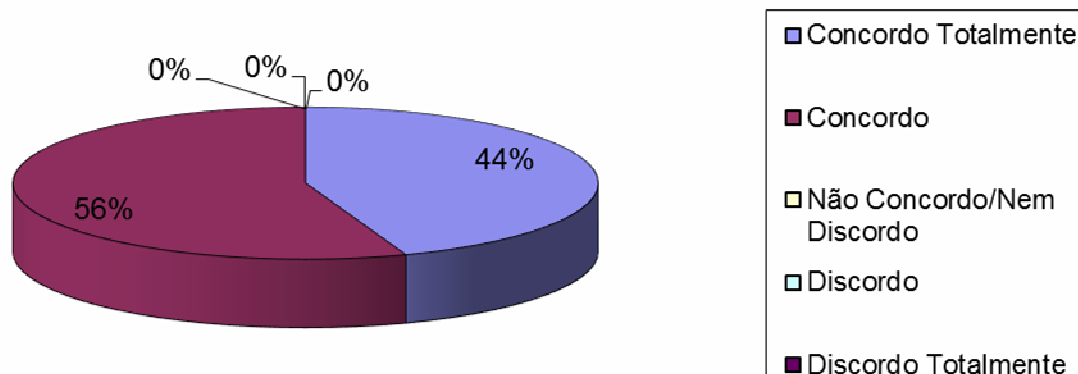
Outro fato que corrobora com a satisfação dos estudantes no curso realizado no IFRS – câmpus Porto Alegre foram as várias solicitações deixadas nas avaliações, nas quais os alunos pedem para continuarem com os cursos oferecidos pelo Pronatec.

Segue o resumo das avaliações feitas:

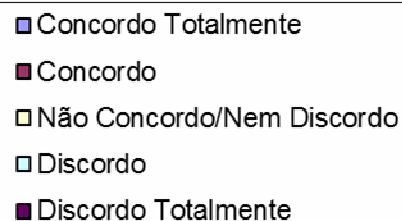
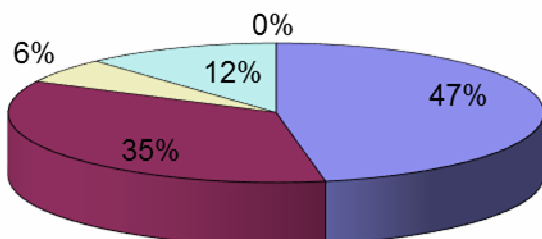
**Os estudantes possuem acesso aos projetos pedagógicos dos cursos (Técnicos e FIC)**



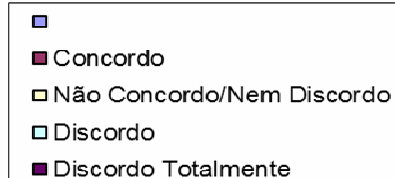
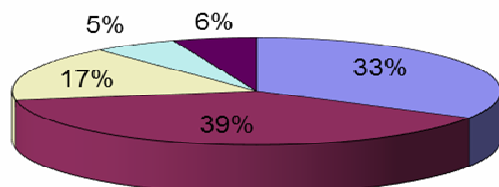
**Os componentes curriculares atendem aos objetivos e à proposta do Projeto Pedagógico do curso**



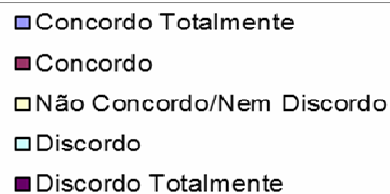
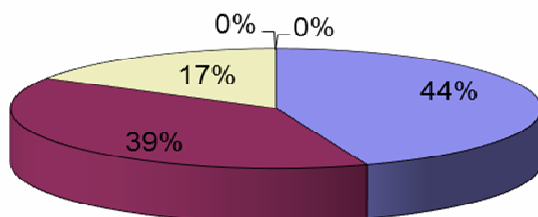
**Os componentes curriculares são relevantes para atender aos perfis propostos para os egressos dos cursos**



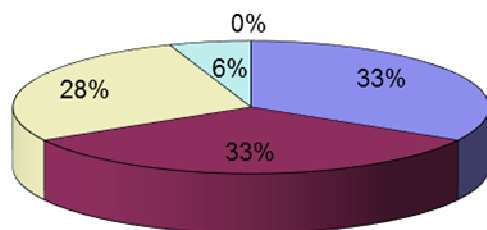
**As avaliações realizadas em aula estão coerentes com o projeto Pedagógico do curso**



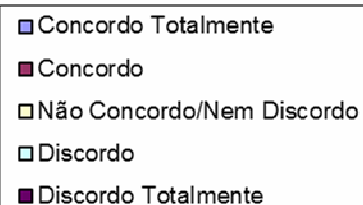
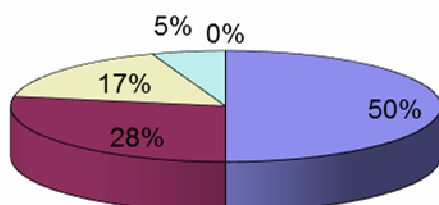
**O orientador do curso realiza acompanhamento aos estudantes que apresentam dificuldades de aprendizagem**



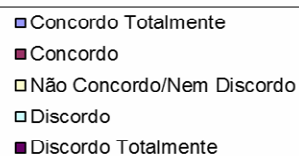
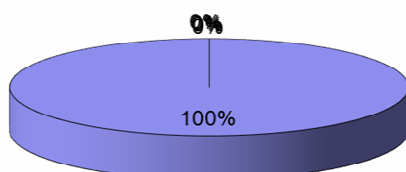
**A metodologia de trabalho favorece o desenvolvimento do espírito crítico e a prática profissional**



**A unidade de ensino oferece atividades complementares aos estudantes, como visitas técnicas, grupos de estudos e participação em eventos**



**Os conhecimentos constituídos no curso auxiliaram o estudante no seu crescimento pessoal e profissional.**





Supervisora do Curso: Gabriela Fernanda Cé Luft

Assinatura:

Coordenador-Adjunto:

Assinatura:

Porto Alegre, 04 de dezembro de 2014.