

6

Metodologia

Apresento neste capítulo a metodologia utilizada nesta pesquisa, o contexto em que ocorreu a coleta de dados, os participantes, os instrumentos usados e os procedimentos metodológicos para a análise dos dados.

6.1

Situando a pesquisa

Este estudo tem como objetivo i) definir o perfil dos alunos do curso de turismo e hotelaria de uma escola técnica estadual e suas necessidades de aprendizagem no que tange a língua inglesa; ii) levantar as necessidades de uso da língua inglesa no mercado de trabalho, situação-alvo segundo Hutchinson & Waters (1996); afim de iii) obter subsídios para posterior elaboração de um programa de curso de língua inglesa dentro do curso de Turismo e Hotelaria através de uma perspectiva de gêneros.

A presente pesquisa é um estudo de caso que, segundo Lüdke e André, possui grande importância para a pesquisa em educação. Elas o definem como “o estudo de *um* caso, seja ele simples e específico ... ou complexo e abstrato” (2001, p.17), que, apesar de similar a outros, é único, singular, pois tem um interesse próprio. Este é o caso do presente estudo: é similar a outros, uma vez que existem vários cursos de língua inglesa para turismo e hotelaria, e em diversos níveis. Ao mesmo tempo, é único, porque está voltado para os alunos inseridos nesta escola, com suas necessidades, expectativas e interesses.

Uma das fases para a coleta de dados, dentro dos objetivos traçados por mim, seria a observação das atividades dos profissionais de turismo e hotelaria. No entanto, a observação não foi possível de ser concretizada devido às dificuldades encontradas para a realização dos encontros.

Fui, então, buscar subsídios com os nossos ex-alunos já colocados no mercado de trabalho ou estagiando. Através de entrevistas e questionários aplicados a esses profissionais oriundos de nossa escola, tive acesso aos diferentes

setores que envolvem a ação desses profissionais, o que possibilitou obter informações sobre a necessidade do uso de língua inglesa na área de turismo e hotelaria e identificar as tarefas que esses profissionais mais executam.

6.2

Contexto da pesquisa

Este estudo foi realizado em uma escola técnica estadual vinculada a uma fundação estadual (FAETEC), a qual reúne Escolas Técnicas Estaduais (ETE), Unidades de Educação Infantil, Ensino Fundamental, Industrial e Comercial, Institutos Superiores de Educação e Tecnologia (ISERJ), e Centros de Educação Tecnológica e Profissionalizante (CETEP). Esta fundação oferece educação profissional gratuita à população do Estado do Rio de Janeiro e sua estrutura privilegia a educação técnica como um pilar relevante na formação do indivíduo.

Apesar de a fundação ter apenas dez anos de existência, a referida escola conta com 26 anos de experiência, visto que, antes de se tornar uma escola da rede Faetec, já funcionava como escola profissionalizante da rede estadual. Isto explica seu vasto conhecimento na área de formação de profissionais. A escola oferece cursos técnicos em administração de empresas, patologia clínica, eletrotécnica e turismo. Dentre eles, o mais recente é o de Técnico em Turismo e Hotelaria, o qual surgiu de um projeto elaborado pela equipe de História, denominado “Rio de Janeiro-Espaço e Tempo na Construção da Cidade” em 1999.

A implantação do curso ocorreu efetivamente em 2000. É um curso de educação profissional técnica de nível médio concomitante com o ensino médio. Está dividido em três anos: o primeiro ano, chamado Módulo Básico, sem certificação; o segundo ano, Módulo de Agenciamento em Turismo, com certificação; e, o terceiro módulo, Módulo de Guiamento Turístico, com certificação.

No Módulo Básico, o enfoque está na formação inicial do profissional, onde terá todo o suporte teórico e intelectual, e técnicas básicas para a sua inserção no mercado de trabalho. No Módulo de Agenciamento em Turismo, são trabalhados os fundamentos de agenciamento através de atividades como reservas e emissões de passagens (nacionais e internacionais), e, também, são realizados contatos profissionais com os diversos setores operacionais do turismo, como, por

exemplo, promoção e organização de eventos e hotelaria. No Módulo de Guiamento, os alunos aprenderão a dominar todas as técnicas do guiamento de turistas, desde o receptivo ao emissivo, na categoria regional.⁷

Dentro deste contexto, pode-se observar que o curso de turismo é bastante abrangente. Os alunos podem atuar em qualquer setor dentro da área de turismo, na medida em que são preparados para assumir diferentes cargos. É objetivo da escola capacitá-los para o mercado de trabalho, que se encontra em plena expansão, mas, também, é bastante competitivo.

Para tal, sabe-se que o ensino de línguas estrangeiras é de suma importância em turismo e, portanto, na formação dos profissionais da área. Por isso, desenvolveu-se um projeto onde o currículo do curso de turismo foi enriquecido com a implementação dos três idiomas (inglês, francês e espanhol) nos três anos de curso, visando uma maior preparação para enfrentar o mercado de trabalho, possibilitando “uma seqüência e uma efetiva aprendizagem” ao término do curso.⁸

Apresento a seguir a estrutura das línguas estrangeiras dentro do Curso de Turismo:

	Ensino Técnico	Ensino Médio
Primeira série	Espanhol	Inglês + Francês
Segunda série	Francês	Inglês + Espanhol
Terceira série	Inglês	Francês + Espanhol

Apesar de toda a preocupação com a qualidade do curso, não foi feito um levantamento das necessidades dos alunos, nem do mercado de trabalho, no sentido de elaborar um curso voltado para as reais necessidades. Sendo a escola um organismo vivo e sempre em movimento, várias modificações foram acontecendo por conta das necessidades imediatas, isto é, com a intenção de sempre melhorar o ensino de línguas. Uma delas foi a divisão das turmas. As aulas passaram a ser ministradas em dois grupos pequenos, nas três línguas.

⁷Informações obtidas através da apresentação do projeto da “Agência Modelo de Turismo JK” elaborado pela coordenadora de curso Ângela Renata de Azevedo em 2006.

⁸ Plano de Curso de Turismo. Língua Estrangeira. 2000.

Dentro deste contexto, iniciei o levantamento de dados a fim de conhecer as necessidades dos alunos e as do mercado. Para tal, utilizei questionários e entrevistas, e, paralelamente, reuni dados e informações sobre o curso de turismo e a disciplina de inglês instrumental.

6.3

Instrumentos da coleta

Os dados necessários para desenvolver esta pesquisa foram coletados a partir de: a) um questionário aplicado aos alunos da escola; b) um questionário aplicado aos alunos que já terminaram o curso e estão estagiando ou aguardando estágio; c) um questionário para os que já estão inseridos no mercado de trabalho. Também utilizei entrevistas semi-estruturadas para aprofundar informações obtidas através dos questionários. Os diferentes instrumentos de pesquisa foram elaborados em diferentes momentos. Primeiramente, elaborei o questionário a ser aplicado aos alunos egressos e já estagiando, e outro a ser aplicado aos que estão inseridos no mercado de trabalho. Depois, elaborei a entrevista semi-estruturada baseada nos questionários. Terceiro, elaborei um questionário destinado aos nossos alunos, pois senti necessidade de fazer um levantamento sobre seu perfil, isto é, de onde vêm, qual a faixa etária, com que conhecimento de língua inglesa chegam, como gostam de aprender, e qual a visão deles sobre a importância da língua inglesa dentro da área de turismo.

6.3.1

Questionário aplicado aos alunos da escola

Com a finalidade de adequar a abordagem instrumental de línguas ao curso técnico de turismo, e com o propósito de adaptá-lo às necessidades do mercado, pareceu-me essencial buscar informações sobre para quem esse curso se destina. Isto significa saber quem são nossos alunos. Para tal elaborei um questionário (Anexo I) baseado nas sugestões de Hutchinson & Waters(1996) e Dudley-Evans & St. John (2005) e nos modelos de questionários de Belmonte (2003) e Pinto (2002). Este questionário foi aplicado no início do ano letivo a 144 alunos no total, sendo 49 da 1ª série, 37 da 2ª e 58 da 3ª.

O questionário possui 15 perguntas, entre elas perguntas fechadas, semi-abertas, aberta e de múltipla escolha, organizadas da seguinte forma: informações pessoais, tais como, idade, sexo, cidade/bairro de origem, escola de origem (questões de 1 a 7), conhecimento prévio e estudo atual da língua inglesa (questão 8), contato com a língua (questão 9), e meios utilizados para se atualizarem (questão 10). A questão 11 busca informações acerca de sua percepção sobre a importância da língua inglesa na área, e a questão 12 é uma auto-avaliação de desempenho. Para conhecer seus interesses e expectativas, elaborei a questão 13. Na questão 14, eles são levados a priorizar as habilidades na aprendizagem de língua inglesa dentro da área de turismo. Na última questão, eles são convidados a dar sugestões ou fazer comentários sobre as aulas de inglês instrumental.

Este questionário foi aplicado em duas turmas de cada série, totalizando 144 alunos. Eu não estava presente, mas pedi às professoras de língua estrangeira para aplicarem o questionário. Elas explicaram o propósito do questionário e os alunos responderam nos 20 minutos finais da aula.

6.3.2

Questionário aplicado aos alunos egressos e profissionais

Dois questionários foram elaborados. O primeiro (Anexo II) foi aplicado a 42 alunos durante uma reunião de estágio na própria escola, também no início do ano letivo, os quais já terminaram o curso e estão ou aguardando estágio, ou estagiando. Ele foi aplicado por mim, ao final da reunião, após explicação do propósito do questionário e da pesquisa. Os alunos se mostraram bastante motivados em participar, poder contribuir e dar opinião.

O segundo questionário (Anexo III) foi elaborado visando obter as mesmas informações, tais como, conhecimento da língua inglesa, auto-avaliação, pontos positivos e negativos do curso de inglês instrumental, entre outras, e foi aplicado a profissionais da área. Tanto esses profissionais quanto os alunos estagiando identificaram as atividades dos profissionais da área e as tarefas desempenhadas por eles utilizando a língua inglesa. O objetivo aqui é detectar as necessidades da língua inglesa na situação-alvo. Sete questionários foram respondidos via e-mail, e dois foram respondidos antes da entrevista. A dificuldade em obter profissionais

da área com tempo disponível para responder ao questionário e ser entrevistado me levou a fazer esse levantamento com nossos ex-alunos.

O primeiro questionário possui 21 perguntas, entre elas perguntas fechadas, semi-abertas, aberta e de múltipla escolha, organizadas da seguinte forma: informações pessoais, tais como, idade, sexo, cidade/bairro de origem (questões de 1 a 5), conhecimento prévio e estudo atual da língua inglesa (questão 6,7). A questão 8 busca informações acerca de sua percepção sobre a importância da língua inglesa na área, e a questão 10 é uma auto-avaliação de desempenho. A fim de avaliar as aulas de inglês instrumental, foram elaboradas as questões 9, 11,17. As questões 12, 13, 14, 15 e 16 deveriam ser respondidas apenas pelos estagiários. Nas questões finais (18, 19, 20 21), eles são convidados a dar sugestões ou fazer comentários sobre as aulas de inglês instrumental.

O segundo questionário possui 18 perguntas, entre elas perguntas fechadas, semi-abertas, aberta e de múltipla escolha, organizadas da seguinte forma: informações pessoais, tais como, idade, sexo, empresa, cargo ou função na empresa (questões de 1 a 6), conhecimento da língua inglesa (questão 7,8). A questão 9 busca informações acerca da frequência de uso da língua inglesa na área. As questões 10, 11, 12 buscam informações sobre como adquiriram o conhecimento específico para área. Na questão 13, pode-se observar a importância da língua inglesa na área. Na questão 14, verificamos as habilidades linguísticas mais utilizadas na área e a questão 15 é uma auto-avaliação de desempenho. A questão 16 não foi respondida por ninguém, uma vez que para estar no mercado de trabalho é essencial conhecer uma língua estrangeira. Na questão 17, eles avaliam as aulas de inglês instrumental ministradas em seus cursos. Na questão final (18), eles são convidados a dar sugestões para as aulas de inglês instrumental, em termos de mercado de trabalho.

6.3.3

Entrevista semi-estruturada

Foram realizadas dez entrevistas semi-estruturadas com ex-alunos que já estão no mercado de trabalho, das quais cinco aconteceram no local de trabalho deles, fato que facilitou meu entendimento do mercado de trabalho onde nossos alunos efetivamente atuam e suas necessidades.

De acordo com Lüdke & André (2001), entrevistas semi-estruturadas permitem o aprofundamento de pontos levantados pelo questionário, além de permitir correções, esclarecimentos e adaptações das informações desejadas (p. 34). Outra vantagem deste tipo de entrevista é que ela dá ao entrevistado certo grau de poder e controle durante a entrevista e dá ao entrevistador um alto grau de flexibilidade (Nunan, 2006, p.150).

Elaborei um roteiro de perguntas (Anexo IV) tendo como base o usado por Belmonte (2003), as quais podiam ser feitas em qualquer ordem, de acordo com a interação e o andamento da entrevista. As entrevistas tiveram a duração de 15 a 20 minutos, e continham cinco perguntas básicas: a) importância da língua inglesa na área de turismo; b) como adquiriu o vocabulário específico; c) até que ponto o curso de LI ministrado na escola colaborou para seu desempenho profissional; d) habilidades que deveriam ser priorizadas; e) sugestões para melhoria do curso.

Antes de cada entrevista, expliquei o motivo da pesquisa e o propósito da entrevista. Pedi permissão para gravar, elucidando que isso facilitaria a análise posteriormente, ao que os entrevistados não se opuseram.

As entrevistas foram realizadas em local e hora marcados pelos entrevistados. Três delas ocorreram na escola, por morarem perto e terem tempo disponível; cinco aconteceram no local de trabalho; uma em um shopping, a pedido do entrevistado, por lhe ser mais conveniente; e uma na universidade onde um dos entrevistados estuda. Foram gravadas em fitas cassete, transcritas integralmente e reunidas em um só documento para que fosse possível analisar as respostas e encontrar pontos em comum e categorias.

6.4

Os informantes

Para a realização desta pesquisa, contei com a colaboração de alunos e ex-alunos na aplicação dos questionários e nas entrevistas. Também participaram as coordenadoras do curso de turismo e de línguas estrangeiras com informações sobre a implantação do curso e o projeto de línguas estrangeiras.

Os ex-alunos foram contatados através de e-mails enviados por mim para uma lista de alunos fornecida pela coordenadora de turismo. Outros foram contatados através de colegas que ainda estão na escola. Todos se mostraram

bastante receptivos no primeiro contato, prontamente responderam ao questionário e aceitaram serem entrevistados.

6.5

Procedimentos metodológicos

Os dados obtidos por meio dos questionários, entrevistas e documentos fornecidos pela escola foram agrupados em dados sobre: a) as necessidades dos alunos (através do questionário aplicado aos alunos que ainda estão na escola e com o meu ponto de vista, uma vez que eu sou a professora de Inglês Instrumental desses alunos; b) as necessidades do mercado de trabalho (através de questionário e entrevistas com ex-alunos já posicionados no mercado de trabalho). Após esse levantamento, faço a triangulação dos dados advindos de entrevistas, questionários, documentos da escola e minhas observações, em busca de padrões de generalizações. É importante notar que elas devem dar conta não só de padrões freqüentes como também de acontecimentos raros. Segundo Davis (1995) este procedimento é essencial para dar credibilidade à pesquisa. Para demonstrar a generalização dos padrões dentro do corpus de dados, apresento tabelas de freqüência simples mostrando os padrões de distribuição.

Tendo concluído o capítulo sobre a Metodologia deste estudo, passo agora à apresentação e discussão dos dados obtidos através dos questionários, entrevistas e documentos.