7

Apresentação e discussão dos dados

O objetivo deste capítulo é apresentar os dados obtidos através dos instrumentos mencionados no capítulo 6 e discuti-los em três etapas. Na primeira apresento e discuto os dados coletados para conhecer o aluno desta escola e suas necessidades. Na segunda, as necessidades do mercado; e na terceira, dou algumas sugestões que poderão ajudar no redesenho do curso de língua inglesa ministrado nesta instituição.

7.1

As necessidades de aprendizagem dos alunos

7.1.1

Conhecendo os alunos da escola

Os dados apresentados aqui foram coletados no início deste ano, nas três séries das turmas de Turismo, num total de 144 alunos, como dito anteriormente, sendo 49 da primeira série, 37, da segunda e 58, da terceira.

Traçar o perfil dos alunos vai contribuir para aprofundar o conhecimento dos alunos, tornando possível a elaboração de um curso de Inglês Instrumental voltado não só para as necessidades do mercado, mas também para as necessidades dos alunos. Obtive informações pessoais através de dados referentes à idade, cidade/bairro de origem, sexo, estado civil e tipo de escola que cursaram no ensino fundamental (pública ou particular), conforme tabelas abaixo:

Tabela 7.1: Faixa etária

Faixa etária	Respondentes	%
14-16	87	60,4
17-19	54	37,5
Acima de 20	3	2,1

T=144

Tabela 7.2: Sexo

Sexo	Respondentes	%
Feminino	101	70,1
Masculino	43	29,9

T=144

Tabela 7.3: Estado civil

Estado civil	Respondentes	%
Solteiros	143	99,3
Casados	1	0,7

T=144

Tabela 7.4: Tipo de escola no Ensino Fundamental

Ensino Fundamental	Respondentes	%
Escola particular	71	49,3
Escola pública	67	46,5
Pública e particular	5	3,5
Não respondeu	1	0,7

T=144

Tabela 7.5: Bairro/cidade de origem

Lugar de origem	Respondentes	%
Jardim América e adjacências	55	38,2
Baixada Fluminense	25	17,4
Não responderam	22	15,2
Zona Oeste	20	13,9
Leopoldina	18	12,5
Outros (Zona Norte, Centro, Ilha)	4	2,8

T=144

Os dados mostram que atendemos a um público jovem, dentro da faixa etária apropriada para o nível, oriundos do entorno da escola e da Baixada Fluminense, principalmente, solteiros e com maioria do sexo feminino. Quanto ao Ensino Fundamental, há um equilíbrio entre os que cursaram em escola pública e em escola particular. Talvez isto se deva ao fato da admissão ser feita mediante

aprovação em concurso, ou seja, não importa de onde o aluno venha, desde que esteja apto. Pode-se observar que não há defasagem entre idade e escolaridade, de modo geral, e que a maioria dos alunos pertence a uma classe sócio-econômica menos privilegiada. Acredito que a opção por um curso técnico deva-se ao fato de precisarem estar capacitados mais rapidamente e melhor para entrarem no mercado de trabalho e aumentarem a renda familiar.

7.1.2

Relação dos alunos com a língua inglesa

Quanto ao conhecimento prévio e estudo atual dos alunos da língua inglesa, isto é, se estudaram inglês antes de ingressarem na escola técnica, e se continuam estudando, a tabela 7.6 a seguir mostra os resultados:

Tabela 7.6 Estudo da língua inglesa

Estudo de Inglês	Respondentes	%
Nunca estudou	39	27,1
Estuda – até 1 ano	26	18,0
Estudou – até 1 ano	23	16,0
Estuda - 1 a 2 anos	23	16,0
Estudou - mais de 1 ano	17	11,8
Estuda - mais de 2 anos	16	11,1

T=144

A maioria estuda (45,1%) ou já estudou (27,8%) inglês. Os que responderam que nunca estudaram inglês, interpreto que não estudaram formalmente em uma escola de línguas, mas tiveram a disciplina no Ensino Fundamental, pois são meus alunos na primeira série e constatei que há algum conhecimento da língua, embora eles não considerem dessa forma. Comparando o número de alunos que nunca estudou e os alunos que estudam ou estudaram até um ano ($27,1\% + 34\% = 61,1\%$), com os alunos que estudam ou estudaram mais de um ano ($38,9\%$), observa-se que há uma heterogeneidade. Essa informação vem corroborar com a divisão das turmas por níveis, feita atualmente. Até 2006, a divisão era feita por ordem alfabética, o que facilitava quanto ao número de

alunos em sala de aula, mas não resolvia a questão da heterogeneidade. Hoje, ainda não resolvemos, mas já demos um passo adiante.

Os dados obtidos na questão 9 mostram que o contato maior com a língua no dia-a-dia se dá através de música (68%), que é uma atividade basicamente de compreensão auditiva. No entanto, esta parece ser uma dificuldade para eles, pois toda atividade de *listening* proposta em sala de aula gera ansiedade e reclamação. Uma das causas pode ser o ambiente, que, de acordo com Dudley-Evans e St John (2005), é um ponto a ser analisado dentro das necessidades. Outra possibilidade é o fato de que os alunos ainda não dominam os gêneros a que estão sendo expostos, além de o propósito e a expectativa em relação à compreensão auditiva serem diferentes também. Cabe, então, ao professor trabalhar gêneros para facilitar o entendimento. A tabela 7.7 mostra os resultados.

Tabela 7.7: O que os alunos fazem em língua inglesa

	Respondentes	%
Ouvir (música)	98	68,0
Não usam a língua	25	17,4
Ler (textos, sites, livros)	20	13,9
Escrever (conversa internet) ⁹	1	0,7
Falar	0	0

T=144

Pode-se observar também que quase 20% dos alunos dizem não usar a língua inglesa, o que talvez seja uma parcela significativa, uma vez que podem estar desmotivados, e o professor deve estar atento a esse fato ao preparar as atividades.

Ao responderem sobre como se mantêm informados acerca do mundo, a maioria afirmou que é através dos noticiários na TV (95,1%), seguido da leitura na Internet (68,0%). É interessante notar que estão conectados com o mundo da tecnologia, mas não tanto com os livros e revistas. Para a elaboração das aulas é importante ressaltar que a passividade diante das informações pode ser prejudicial. Espera-se um constante questionamento, uma atitude crítica diante de

⁹ Considerei conversa na internet como atividade escrita.

toda e qualquer informação, pois os alunos não devem acreditar que existe uma verdade absoluta.

Apesar de apenas 6,9% dos respondentes afirmarem que se mantêm informados conversando com os amigos, acho relevante mencionar que eles percebem que não é só lendo ou assistindo na TV que nos mantemos informados; as “conversas” que circulam em nossa volta contribuem para a nossa atualização, informação e formação. O questionário não apresentava esta opção; apresentava “Outros”, e eles especificaram usando as conversas com os amigos. A tabela 7.8 mostra os resultados.

Tabela 7.8: Informação acerca do mundo

	Respondentes*	%
Assistindo a noticiários na TV	137	95,1
Lendo na internet	98	68,0
Lendo jornais	83	57,6
Lendo revistas em geral	61	42,4
Lendo livros	31	21,5
Outros (conversando com amigos)	10	6,9

*marcaram uma ou mais opções

Os alunos têm consciência da importância da língua inglesa na área de Turismo. Foram quase unânimes (93,0%) em afirmar que conhecer a língua inglesa é muito importante e necessário para um profissional da área. Apenas um respondente (0,7%) atribuiu “pouca importância” ao estudo da língua, justificando que está se dedicando mais ao espanhol e ao francês (B36). Nove alunos (6,3%) não responderam, para o que não posso inferir o motivo. Neste caso, uma conversa informal com as turmas poderia me levar a uma avaliação mais precisa.

Aqui estão algumas respostas mostrando o quanto os alunos estão conscientes da importância da língua. Selecionei fragmentos representativos dos tópicos mais comentados por eles.

“É muito importante, pois o inglês é uma língua estrangeira básica, no mercado de trabalho hoje em dia.” (A7)

“Pois a língua inglesa, hoje em dia, é a língua universal e necessária em qualquer área profissional.” (A16)

“Para sabermos falar com turistas estrangeiros em hotéis, eventos internacionais, em tours como guias turísticos...” (A18)

“Será a minha chave para abrir as portas do mercado de trabalho.” (A25)

“Para eu poder me relacionar com pessoas de origens diferentes.” (A36)

“Inglês tem muita importância, devido ao fato de todo o mundo ‘falar’ inglês.” (B3)

“... Extremamente necessária para a minha comunicação como ser humano.” (B4)

“Aumenta as oportunidades no mercado de trabalho.” (B6)

“Total importância porque se você fala inglês, você pode trabalhar onde quiser.” (B7)

“Hiper importante, pois inglês é fundamental para qualquer área, em turismo, então, nem se fala.” (B12)

“Na minha não há muita importância, pois estou me aprimorando na língua francesa e espanhola.” (B36)

“Muito importante para aumentar a minha capacidade cultural, além de poder me relacionar com estrangeiros.” (C2)

“É super importante, não só para o turismo, mas para todo o mercado de trabalho, pois já é mais um diferencial no currículo profissional.” (C18)

“É fundamental, pois me chama bastante atenção a área de guiamento em que é necessário que se tenha ao menos o inglês.” (C48)

“Na área de turismo o inglês é essencial, pois estamos lidando ou com estrangeiros ou com termos técnicos que são obrigatoriamente em inglês.” (C50)

“A língua inglesa hoje é mais que um diferencial, é uma necessidade.” (C53)

Pode-se observar que os alunos estão cientes da importância da língua: i) no mercado de trabalho (A7, A25, B6, B7); ii) em qualquer área (A16, B3, B12, C18, C53); iii) em áreas específicas de Turismo (A18, C48, C50); e, iv) para abrir horizontes (A36, B4, C2).

Na auto-avaliação de desempenho, os alunos se consideram com bom rendimento nas habilidades de leitura e escrita, mas nas habilidades oral e de compreensão auditiva, houve um equilíbrio entre “regular” e “bom”. Tal fato confirma que os alunos se sentem inseguros e expressam a necessidade de desenvolver essas habilidades, uma vez que, dentro da área, são muito importantes, conforme percepção dos próprios alunos. A tabela 7.9 mostra os resultados.

Tabela 7.9: Auto-avaliação de desempenho

	ótimo	bom	regular	ruim
Ler	28 - 19,4%	72 - 50,0%	34 - 23,6%	10 - 7,0%
Escrever	17 - 11,8%	69 - 47,9%	42 - 29,2%	16 - 11,1%
Falar	11 - 7,7%	59 - 41,0%	52 - 36,0%	22 - 15,3%
Ouvir	16 - 11,1%	53 - 36,8%	56 - 38,9%	19 - 13,2%

Outra observação que pode ser feita acerca desses dados é que os extremos (ótimo e ruim) não foram muito utilizados por eles, exceto para leitura (19,4% se auto-avaliaram como ótimos) e para a produção oral (15,3% se auto-avaliaram como ruins), o que requer atenção.

Para poder conhecer os interesses dos alunos, temos o seguinte resultado:

Tabela 7.10: O que os alunos gostam de fazer na aula

	Respondentes*	%
Escutar música	124	86,1
Assistir a filmes	109	75,7
Estudar vocabulário relacionado à Turismo	81	56,2
Compreensão auditiva de diálogos	80	55,5
Praticar diálogos da área de Turismo	78	54,2
Traduzir	77	53,5
Assistir a vídeos da área de Turismo	65	45,1
Assistir a vídeos sobre assuntos diversos	64	44,4
Descrever lugares oralmente	58	40,3
Estudar gramática	53	36,8
Descrever lugares por escrito	41	28,5
Ler guias turísticos	40	27,8
Ler e escrever e-mails	33	22,9
Ler quadros informativos	31	21,5
Ler folhetos	22	15,3
Outros, especifique (construir textos, jogos, pronúncia, conversação dia-a-dia)	5	3,5

*marcaram uma ou mais opções

Como já esperado, o que mais atrai os jovens, de maneira geral, é a música (86,1%) seguida de filmes (75,7%). Estes dados serão essenciais para redesenharmos o curso, pois é evidente o forte estímulo causado por música e filmes. No entanto, há de se destacar que as atividades relacionadas à área de Turismo, tais como ‘diálogos e vídeos da área de Turismo’, não foram negligenciadas.

Ao serem indagados sobre que atividades deveriam ser priorizadas em sala de aula, mais uma vez eles mostraram uma preocupação com a fala e a compreensão auditiva. São atividades que merecem mais atenção e cuidado, pois o mercado de trabalho também é bastante exigente no que tange fluência oral e compreensão auditiva.

Os respondentes também percebem a leitura como uma atividade importante, o que vai ser confirmado no quadro de tarefas que os profissionais têm de desempenhar. Já na escrita, houve um equilíbrio entre importante e não tão importante. Interpreto esses dados considerando a atividade em que estejam inseridos. Para os que pensam em trabalhar em hotéis ou como guias, a escrita não será importante, mas para trabalhar em agências, precisarão responder e-mails, fazer, confirmar ou cancelar reservas, entre outras coisas. Os resultados constam na Tabela 7.11 abaixo.

Tabela 7.11: Atividades que deveriam ser priorizadas nas aulas de inglês

Atividades	muito importante		importante		não tão importante	
	R	%	R	%	R	%
Oportunidades de falar em inglês	110	76,4	33	22,9	1	0,7
Atividades de compreensão auditiva	109	75,7	33	22,9	2	1,4
Leitura de textos autênticos	34	23,6	86	59,7	24	16,7
Exercícios gramaticais	32	22,2	87	60,4	25	17,4
Escrever cartas, <i>e-mails</i> , bilhetes, etc.	17	11,8	61	42,4	66	45,8
Outros, especifique						

A última pergunta foi fundamental para se estabelecer objetivos mais específicos nas aulas de Inglês Instrumental. Quase a metade dos alunos (68) não emitiu opinião ou deu sugestão. Isto pode significar que estejam satisfeitos com as aulas, pois 30% dos alunos escreveu “não”, mas também pode significar que estejam insatisfeitos e não saibam exatamente o que gostariam que fosse diferente. Não acredito que tenham se sentido constrangidos em responder já que os respondentes não precisavam se identificar escrevendo seus nomes.

Dos 52,8% que deram sugestões, todas são pertinentes. Os alunos expressam mais uma vez o desejo de trabalhar com música e que as aulas sejam mais dinâmicas, mais interessantes e com mais diversão (B12, B15, B16, B17, B18, B23, B25, B30, B35, C25, C26, C28, C51). Entendo que, devido à faixa etária, as aulas devem ser mais movimentadas, mas sem cair no que Holmes (2000, p. 139) comenta sobre “Síndrome do Show da Xuxa”¹⁰.

Fica claro, mais uma vez, que os aspectos da área de Turismo são importantes e os alunos sugerem “ter mais AREs¹¹ para estudar inglês”(A10, B13, B14, B27, B29, C38), “filmes com legenda em inglês para tentar traduzir e treinar compreensão”(A12, B21, B34, C29, C48, C49), mais textos relacionados à área de Turismo” (A9, A14, B22, B36, C27, C34, C45), “prática de conversação e compreensão auditiva”(A1, A3, A11, A13, B19, B20, B24, B31, B37, C37, C44, C50, C58). Duas sugestões fogem ao estudo da língua propriamente dita, mas são igualmente pertinentes: “salas com mais preparo acústico” (A6) e “aumentar a carga horária” (A2, B26). Este último é de extrema importância e deve ser revisto, pois, como fazemos a divisão das turmas em dois grupos menores para melhor atendê-los, há uma perda no número de aulas por grupo. Quanto às salas de aula, que é um aspecto físico mas que interfere na aprendizagem, principalmente no que diz respeito aos exercícios de *listening*, pode-se levar o fato ao conhecimento da coordenação, que tentará uma adequação.

Após ter traçado o perfil dos alunos que ainda estão estudando na escola técnica investigada, passo agora a apresentar os dados dos alunos egressos. Desta forma, pretendo acrescentar alguns dados no que tange às necessidades de aprendizagem.

¹⁰ Holmes usa esta denominação para se referir à idéia de que os alunos querem entretenimento, como nos programas (dançar, cantar, pular, contar piadas, por exemplo).

¹¹ Modo como são chamadas as Aulas de Reconhecimento Externo (visitas externas).

7.1.3

Dados dos alunos egressos

Os dados apresentados aqui foram coletados durante uma reunião realizada na escola com alunos egressos do curso técnico em Turismo e do Ensino Médio. Esta reunião acontece regularmente ao longo do ano seguinte ao término do curso, para alunos que estejam estagiando ou aguardando estágio (42 alunos no total). Minha opção em coletar dados com estes alunos aconteceu pelo fato de eles já terem passado pelo curso e, estando agora no mercado de trabalho ou participando de processos seletivos para entrar no mercado, provavelmente têm uma visão diferenciada dos que ainda possuem vínculo com a escola.

O questionário aplicado foi um pouco mais complexo do que o aplicado aos alunos da escola, pois espera-se que esse grupo tenha mais experiência de vida e conhecimento na área e sobre o mercado (Anexo II).

Na primeira parte do questionário obtive informações pessoais acerca desses alunos, as quais não foram muito diferentes das encontradas entre os alunos do curso. São jovens entre 17 e 19 anos, a maioria (71,4%) do sexo feminino, solteiros, oriundos da Baixada Fluminense (35,8%) e entorno da escola (28,6 %) principalmente.

Quanto ao conhecimento de língua inglesa, dos 42 alunos, a maioria (81%) informou ter estudado ou estar estudando em uma escola de línguas, o que pode ser um aspecto positivo, já que estão investindo no aperfeiçoamento da aprendizagem da língua. No entanto, também pode ser um aspecto negativo, caso o motivo seja a procura de mais estudo para suprir as falhas do curso ministrado na escola. Dos alunos que afirmaram não terem estudado inglês anteriormente, nem estar estudando agora (19%), apenas um informou que resolveu investir em francês, apesar de afirmar que inglês é “Fundamental para se conseguir um bom emprego. No meu caso, não tendo tanta facilidade com inglês, tenho boa fluência em francês, que conta como diferencial” (D32).

Ao serem perguntados sobre a importância do conhecimento da língua para a formação na área, mostraram-se bastante seguros quanto à informação de que é uma língua extremamente necessária, como podemos observar em algumas de suas falas:

“Esse idioma é essencial não só para o turismo, mas também para me comunicar melhor com o mundo.” (D10)

“Fundamental para o desenvolvimento cultural.” (D20)

“É indispensável para meu crescimento profissional.” (D21)

“Bom emprego depende do conhecimento do idioma.” (D24)

“Um guia sem línguas é um guia incompleto.” (D26)

“É vital. Sem isso não sou ‘nada’.” (D27)

“Não é mais diferencial, é essencial.” (D37)

“Não há como exercer a minha função sem o conhecimento mínimo da língua.” (D40)

Podemos observar que sabem expressar com exatidão como a área de Turismo faz uso do idioma e têm plena consciência da necessidade e importância do conhecimento de inglês para atuarem no mercado de trabalho e na vida. Acredito que o aluno D37 sintetiza muito bem a importância do idioma, e todos parecem bem preocupados com as exigências do mercado de trabalho. Dos quatro alunos que não responderam, um justificou dizendo não querer seguir esta área, corroborando com a idéia de que, para seguir a área é essencial saber inglês.

Quando indagados sobre o que mais gostavam de fazer na aula de inglês, as respostas foram as seguintes:

Tabela 7.12: O que gostaram de fazer na aula de inglês

	Respondentes*	%
Escutar música	37	88,1
Conversar	27	64,3
Assistir a filmes	26	61,9
Ler	23	54,8
Ouvir	18	42,8
Assistir a vídeos sobre assuntos diversos	18	42,8
Estudar gramática	17	40,5
Praticar diálogos da área de Turismo	17	40,5
Escrever	16	38,1
Estudar/aprender vocabulário relacionado a Turismo	15	35,7
Traduzir	12	28,6
Navegar na internet	11	26,2
Assistir a vídeos na área de Turismo	11	26,2

*marcaram mais de uma opção

Estes dados confirmam a preferência dos alunos por atividades com utilização de música (88,1%), seguido de conversação (64,3%) e filmes em geral (61,9%). É particularmente interessante observar que a leitura é colocada por eles como uma atividade prazerosa (54,8%), fato que me surpreendeu, pois é uma atividade pouco praticada. A preocupação deles com a compreensão auditiva é menor do que as dos alunos atuais, mas o estudo da gramática é mais significativo para este grupo. Cabe ressaltar que atividades mais voltadas para Turismo não foram elencadas como as que mais gostavam.

Na auto-avaliação de desempenho, os alunos mantiveram as respostas calcadas em “bom” e “regular” principalmente, como pode ser observado na tabela abaixo:

Tabela 7.13: Auto-avaliação de desempenho

	ótimo	bom	regular	ruim
Ler	9 - 21,4%	17 - 40,5%	14 - 33,3%	2 - 4,8%
Escrever	3 - 7,1%	16 - 38,1%	17 - 40,5%	6 - 14,3%
Falar	3 - 7,1%	17 - 40,5%	14 - 33,3%	8 - 19,1%
Ouvir	4 - 9,5%	18 - 42,9%	16 - 38,1%	4 - 9,5%

Total=42

Esta auto-avaliação, a meu ver, retrata que o curso de inglês precisa melhorar a habilidade lingüística “fala”, ou, pelo menos tornar mais evidente a prática da fala, pois os alunos não estão percebendo que estão melhorando, a julgar pela avaliação “ruim” atribuída a ela. Isto ficou mais claro na questão seguinte, onde eles têm de priorizar as atividades na sala de aula. Os alunos numeraram de 1(mais importante) a 5 (menos importante). Por achar que houve uma diferença pouca significativa entre alguns itens, englobei 1 e 2 (mais importante), 3 (importante), 4 e 5 (menos importante).

Tabela 7.14: Atividades que deveriam ser priorizadas na sala de aula

	Respondentes					
	Muito importante		Importante		Não tão importante	
Oportunidades de falar/conversar em inglês	34	81%	5	11,9%	3	7,1%
Atividades de compreensão auditiva	27	64,3%	9	21,4%	6	14,3%
Exercícios gramaticais	12	28,6%	13	31%	17	40,4%
Leitura de textos autênticos	9	21,4%	20	47,6%	13	31%
Outros, especifique	diálogos na área de Turismo; vocabulário de Turismo					

Pode-se observar que os dados confirmam as informações dadas pelos alunos da escola, isto é, tanto as atividades de conversação quanto as de compreensão auditiva devem ser priorizadas, sem descartar o trabalho de leitura de textos autênticos, o que, na verdade, não é enfatizado no curso.

Dos 42 alunos presentes na reunião, 16 estão aguardando estágio e 26 já estão estagiando em diversos setores da área: hotelaria (6), agências de receptivo (3), guias (2), vendas de passagens (1), guias em museus (10), recepcionista em agências (4). A maioria (58%) afirma usar a língua inglesa no estágio, tanto com “nativos”¹² quanto com “não nativos” com regularidade em suas funções. A opção “brasileiro”, para minha surpresa, foi marcada também. Em conversa informal com o aluno, ele explicou que, dependendo do cargo, em situações onde os brasileiros se comunicam entre si perto de um estrangeiro, essa comunicação tem de ser em inglês.

Para obter informações acerca da importância das habilidades lingüísticas, eles priorizaram falar/ ouvir (31 alunos – 73,8%). Ler / escrever (4 alunos – 9,5%) não são considerados tão importantes para esse grupo. Sete alunos não responderam (16,7%), o que talvez tenha acontecido porque esta pergunta estava localizada imediatamente após as perguntas que não tinham de ser respondidas pelos que não estão estagiando. Pode-se observar que a própria seqüência de perguntas no questionário exerceu influência na resposta.

¹² Pessoas que nasceram em países cuja língua materna seja o inglês. Está entre aspas porque o conceito de falante nativo é discutível.

Quando perguntados sobre o que foi mais praticado durante as aulas, as respostas foram as seguintes:

Tabela 7.15: O que foi mais praticado

	Respondentes*	%
Compreensão auditiva de diálogos	32	76,2
Descrição de lugares oralmente	28	66,7
Gramática	26	61,9
Conversaão	20	47,6
Leitura de quadros informativos	17	40,5
Descrição de lugares por escrito	13	30,9
Leitura de guias turísticos	9	21,4
Leitura de folhetos	3	7,1
Outros, especifique (diálogos sobre atendimento em Turismo)	1	2,4
Escrita de e-mails	0	0

*foram marcadas várias opções

Nota-se através desses dados que a atividade mais praticada, na percepção desses alunos, foi a compreensão auditiva (76,2%) seguida da descrição de lugares oralmente (66,7%). Esse fato mostra que as habilidades lingüísticas de *listening* e *speaking* foram trabalhadas e percebidas como tal.

Ao responderem sobre o que gostariam de ter praticado mais, as contribuições foram bastante valiosas. Abordaram todas as habilidades lingüísticas e pensaram nas tarefas que terão de desempenhar ou já desempenham em seus estágios. Os alunos apontaram a conversaão em inglês sobre temas variados e não somente ligada a Turismo como uma das atividades que mais deveriam ser priorizadas. Aqui estão alguns comentários:

“a conversaão é fundamental: qualquer estágio exige.” (D5)

“para dar informações básicas ao turista melhor” (D42)

“fator diferencial” (D20)

“para ampliar vocabulário e aumentar a fluência” (D29)

“para se falar uma língua não precisamos somente das palavras ‘técnicas’, mas de tudo” (D22)

Também observaram que a leitura de guias turísticos e de folhetos, assim como a escrita de e-mails deveriam ser mais praticadas (D23), e que a gramática deveria ser mais explorada, pois “o conteúdo não foi suficiente” (D19). O aluno D36 ressalta que ‘escrever e-mails auxilia no trabalho tanto em hotelaria quanto em agência’. Do mesmo modo, acrescentaram que gramática e *listening* deveriam ser mais explorados. Igualmente importante, indicaram que a exposição oral poderia acontecer com mais frequência, pois além de melhorar a fala, ajuda a ‘treinar para perder o medo de falar em público’ (D3, D15).

Apesar de não terem estudado tudo que esperavam, a maioria (69%) afirma que o conhecimento da língua inglesa melhorou com a disciplina Inglês Instrumental na escola porque praticaram todas as habilidades além das atividades relacionadas ao Turismo. No entanto, o curso não atendeu a 31% dos alunos (13 alunos) desse grupo por motivos diversos: ‘faltou gramática (2), pouco tempo de aula (3), pouca conversação (2), muitas matérias (provas e trabalhos) (1), já havia aprendido no curso (1), não aproveitei de forma adequada (4)’. Esses comentários vêm confirmar que o curso de Inglês Instrumental precisa ser modificado e se adequar às necessidades de aprendizagem dos alunos.

Foi pedido aos alunos que avaliassem as aulas de Inglês Instrumental, listando pontos positivos e negativos. Entre os pontos positivos mais citados, estão: vocabulário voltado para a área de turismo, conversação, experiência na área de guiamento, divisão das turmas por nível, aulas dinâmicas e descontraídas, gramática. Entre os negativos mais citados, encontram-se: pouco tempo de aula (apenas dois tempos semanais), falta de conversação, pouca gramática, aulas presas às apostilas, poucas aulas de vídeo/filmes e música.

Pode-se constatar que ao mesmo tempo em que avaliam a conversação como ponto positivo, também é mencionada como ponto negativo, o que me leva a interpretar que, apesar de a conversação ser praticada, ainda não é suficiente para suprir as necessidades dos alunos. O mesmo acontece com a gramática, a qual se encontra nos dois extremos pelo mesmo motivo.

O que não pode ser ignorado é o pouco tempo de aula, aulas presas à apostila e com poucas atividades com música, filmes e vídeos. Essa informação confere com a dos alunos atualmente: eles também sugerem aulas mais dinâmicas com música, vídeos e filmes.

No último item do questionário, os alunos são convidados a darem sugestões para melhorar as aulas de Inglês Instrumental e, conseqüentemente, o desempenho como profissionais da área de Turismo. Esta pergunta foi redundante, uma vez que já haviam dado suas opiniões e sugestões na pergunta anterior. Entretanto, mais alguns itens foram acrescentados: aulas expositivas com roteiros (descrição de pontos turísticos) e história do Rio de Janeiro em inglês, usar mais a escrita/redação e mais AREs para conversação com os turistas. Isso reforça a idéia de que estão preocupados em melhorar seu desempenho na área.

Resumindo, a avaliação dos alunos sobre o curso de Inglês Instrumental revelou que a conversação foi apontada como a atividade mais praticada em sala de aula, porém, não foi o que esperavam, pois acharam insuficiente o que tiveram. Sugerem, também, mais atividades de leitura, mais gramática, mais atividades de compreensão auditiva, mais apresentações orais e mais tempo de aula. Preferem aulas com música, filmes e vídeos, e menos presas às apostilas.

Os dados obtidos através dos questionários dos alunos apontam para a necessidade de uma revisão no programa de Inglês Instrumental, o que será exposto adiante. Passo agora à apresentação e discussão dos dados obtidos dos profissionais para delinear as necessidades do mercado.

7.2

As necessidades do mercado

Os dados referentes às necessidades do mercado de trabalho foram obtidos através de questionários e entrevistas semi-estruturadas. Os questionários foram preenchidos por nove profissionais, dos quais sete são ex-alunos da escola (Anexo III). Para elaborar o quadro de tarefas, foram utilizados esses questionários e os questionários dos alunos que já estão estagiando (26), totalizando 35 questionários. Desses 35, selecionei dez profissionais para a entrevista semi-estruturada, de acordo com suas funções e disponibilidade de tempo.

7.2.1

Dados dos profissionais

Os profissionais contatados exercem diferentes atividades: guia (2), recepcionista de hotel, eventos, operadora telefonia de hotel, recepcionista bilíngüe e guia de turismo, agente de serviço a passageiro, auxiliar comercial de Turismo Medicinal, alimentos e bebidas (hotel). A maioria é do sexo feminino (66,7%), e têm entre 20 e 30 anos. Esses questionários foram respondidos via e-mail e três puderam ser entrevistados.

As informações sobre os alunos estagiando já foram computadas e comentadas na seção anterior, portanto, só entrarão aqui os dados referentes ao mercado, ou seja, as tarefas que têm de desempenhar usando a língua inglesa no trabalho. Desses alunos estagiando, um total de 26, sete foram escolhidos para uma entrevista. A escolha foi feita mais em relação à função que exerciam para identificar as tarefas e a possibilidade de marcar a entrevista.

Para melhor visualizar as tarefas e facilitar as respostas, elas foram enumeradas em uma página para os respondentes marcarem aquelas que realizam. Segui o modelo utilizado por Belmonte (2003), com algumas alterações. Os dados obtidos estão organizados de forma que fiquem mais evidentes as relações das atividades com as habilidades lingüísticas correspondentes.

7.2.1.1

Dos questionários

O objetivo dessa seção é identificar alguns pontos cruciais na necessidade e importância da língua inglesa no mercado de trabalho. Foi solicitado aos respondentes que informassem seu conhecimento da língua inglesa, sua necessidade para exercer sua função, as habilidades mais utilizadas no trabalho, uma auto-avaliação e uma avaliação das aulas de Inglês Instrumental no curso técnico, e sugestões para melhor preparar os alunos para o mercado, uma vez que a maioria dos respondentes estudou nessa escola.

Apesar de achar que a apresentação dos dados deveria ser feita de acordo com as funções exercidas, optei por englobar todas em um só bloco, porque i) não há um número de respondentes que justifique tal separação, e ii) porque os

técnicos em turismo exercem variadas funções em um mesmo local de trabalho, sendo necessário, então, estar preparado para enfrentar diversas situações.

Ao serem indagados sobre seu conhecimento de inglês, oito profissionais afirmam terem estudado em escolas de línguas (89%) por um período de três a cinco anos. Apenas um (11%) exerce sua função em turismo utilizando a língua inglesa sem nunca ter passado por uma escola especializada. Isso vem reiterar a proposta da escola: é possível aprender uma língua estrangeira na escola; ter que freqüentar uma escola de línguas fora do currículo escolar é uma crença. Ao ser entrevistado ele cita as estratégias que usou para aprender, e como ainda as utiliza.

“... é, eu nunca fiz curso de inglês, eu comecei agora na faculdade. ...nem sabia como era um curso de inglês. ... Claro, sempre ouvindo musiquinhas (*risos*), pegando e traduzindo no dicionário, e sempre fui um aluno muito chato, eu sempre perguntava tudo, a senhora sabe disso, porque a senhora foi minha professora, então, né, aí ... foi importante porque por exemplo você tem, todo mundo tem uma noção de inglês, você ouve música, vai ao *fast food*, come *popcorn*, você faz tudo isso ... e aí você acaba adquirindo um pseudo conhecimento ao longo do tempo ...” (P3)

Nota-se aqui como a música pode ser uma grande aliada na aprendizagem de línguas: é uma estratégia onde se une ‘o útil ao agradável’ e podemos aproveitar as situações ou temas levantados na música e usá-los como uma ponte para outras atividades.

Como visto nos dados dos alunos egressos, a maioria também afirma estudar ou ter estudado em uma escola de línguas. Nota-se em algumas entrevistas (P4, D17, D18, D20, D22) que a crença de que só se aprende inglês fora da escola ainda é forte entre os alunos. As falas foram transcritas na seção 6.2.1.2.

Ao serem perguntados sobre a importância da língua inglesa para exercerem suas funções no mercado de trabalho, foram unânimes em responder que é extremamente importante e que usam “sempre” (78%) ou “freqüentemente” (20 %) em seu trabalho. Respondente P-8 faz uma observação interessante:

“Raramente falo em português. Meu patrão só fala em inglês comigo e me comunico com os turistas (pacientes) todos os dias.”

Em relação à utilização da língua inglesa estudada no curso técnico na sua rotina profissional, seis afirmam que a aprendizagem contribuiu para a sua

formação; um diz que aprendeu pouco (P5); e dois, que não aprenderam nada novo na escola, pois já falavam inglês (P2, P7). Observa-se, assim, que para esses alunos, a escola não acrescentou muita novidade, nem mesmo as situações específicas da área. Vale lembrar que esses alunos terminaram seus cursos em 2002, quando o curso de Inglês Instrumental ainda não havia passado por nenhuma modificação. Para P1, P3, P4, P6, P8, P9, a escola lhes proporcionou a possibilidade de ampliar vocabulário, e obter informações sobre outros lugares.

Essa informação não condiz com as respostas obtidas sobre a aquisição da terminologia específica da área, pois afirmam que aprenderam no curso de línguas, na escola, estudando sozinho, na prática e através de material fornecido pela empresa. Todos concordam que o Inglês Instrumental é muito importante na grade curricular, pois:

“Pessoas mais qualificadas estariam entrando no ramo do turismo, assim, o serviço seria feito com mais excelência” (P2)

“(inglês) é fator decisivo em hotelaria” (P4)

Entretanto, “O problema dos idiomas na escola é que os próprios alunos nunca levam a sério. O que o ensino de idiomas na escola precisa é de uma revolução!” (P7)

“Acho que o curso (na escola) deveria ser mais ‘puxado’ já que 3 anos é o suficiente para um aluno aprender mais que o básico desta língua.” (P8)

Na avaliação de P7, a aprendizagem na escola não é melhor porque os próprios alunos não acreditam. Tal fato foi ratificado nas entrevistas, onde 50% diz que é necessário estudar em cursinho de inglês para poder falar inglês. A visão de P8 é clara quanto a possibilidade de se aprender na escola, já que são três anos. No entanto, precisa-se considerar que a única diferença é o número de horas, que não é igual a um curso e está dentro da grade, adquirindo um status de ‘matéria’.

Todos têm consciência da necessidade da língua inglesa, e a classificam como língua universal, isto é, a língua usada para a comunicação entre o turista, independente de sua nacionalidade, e o profissional de turismo; em hotéis, por exemplo, de acordo com P5, 90% do receptivo é americano.

Dentre as habilidades mais usadas em suas áreas de atuação, falar e compreender as solicitações dos turistas foram classificadas como as mais importantes por todos os respondentes. Eles entram em contato com os turistas,

tiram dúvidas, atendem telefonemas e falam diretamente com os turistas, entre outros. P7 comenta que compreender o que o hóspede deseja é importantíssimo, o que vai ser confirmado nas entrevistas, principalmente por D19.

A leitura também foi mencionada como bastante utilizada, pois precisam ler e-mails, faxes, informações sobre clientes, solicitações diversas, guias, normas da empresa, folders, reservas, entre outros. Essa informação me surpreendeu, pois é uma habilidade pouca trabalhada no curso de Inglês Instrumental nesta escola.

Quanto à auto-avaliação, todos se consideram ‘bons’ ou ‘ótimos’ em relação a todas as habilidades. Talvez isso demonstre que ocupam um bom lugar no mercado de trabalho por dominar o idioma.

Quando solicitados para avaliarem o curso de Inglês Instrumental que tiveram na escola, suas contribuições foram valiosas. Entre os pontos positivos, P3 citou ‘a descoberta do idioma’, pois foi quando começou a se interessar e a se empenhar, uma vez que nunca tinha estudado em escola de línguas. P4 ressaltou que a divisão por níveis de conhecimento facilitou bastante a aprendizagem e P9 reiterou que as aulas com poucos alunos e toda em inglês ajudou em sua formação.

Um dos pontos negativos citados por P3, P5, P6 e P7 remete à questão da heterogeneidade das turmas, a qual já se encontra em processo de mudança, pois atualmente as turmas estão divididas em função do nível de conhecimento. P9 retoma o tema do ‘pouco tempo de aula’. P8 comenta que os alunos são muito desinteressados: “Nós mesmos, os próprios alunos, não acreditamos que seremos capazes de aprender na escola, e sim num curso privado e acabamos não dando a devida atenção para as aulas.” Comentário parecido é feito por P6 ao responder a questão 10 (Você usou ou usa na sua rotina profissional o inglês que estudou no curso técnico?): “Muitas coisas que vi no Inglês Instrumental já esqueci por não ter levado a sério como deveria. Hoje sinto falta do vocabulário que era dado lá e não valorizei.”

Foram muito pertinentes as contribuições dos respondentes no que tange às sugestões para o curso. P3, por exemplo, sugeriu “aulas de conhecimento geral da cultura dos povos de língua inglesa para melhor interação entre o futuro profissional e seu público alvo”. P4, P5 e P9 sugerem “muita conversação, aulas lúdicas com filmes e músicas e vídeos de atendimentos para mostrar a realidade.” P4 também faz referência ao número de aulas de línguas, sugerindo “enxugar as

aulas teóricas de outras matérias e aumentar o número de aulas de línguas.” P6 propõe “realizar atividades práticas para trabalhar o inglês aprendido em sala” da mesma forma que P8 lembra que “Atividades como a que realizamos no Pão de Açúcar, guiando em inglês, deveriam ser constantes.”

Essas sugestões mostram o que os alunos precisam não só suprir as necessidades do mercado, mas também suas necessidades de aprendizagem. Os dados também parecem sugerir que algumas medidas institucionais precisam ser tomadas, tais como, o aumento do número de horas, ou outra estratégia que supra a necessidade de praticar mais a conversação e a compreensão auditiva.

7.2.1.2

Das entrevistas

Para dar seguimento à coleta de dados, entrevistei dez profissionais, sendo que sete ainda estavam cumprindo suas horas de estágio: dois profissionais de agências de viagens (D21, D22), dois de receptivo (D17, D18), um guia de turismo (P3), cinco de hotelaria, ocupando funções diferentes, a saber, mensageiro (D19), eventos (P4), alimentos e bebidas / *room service* (D23), recepcionista/Agente de Serviço ao Hóspede (P2) e mordomo do setor executivo (D20).

O objetivo das entrevistas foi confirmar, acrescentar, esclarecer ou modificar algum dado apresentado no questionário. As perguntas visavam verificar a importância da língua inglesa para a realização de seu trabalho, apontar as habilidades lingüísticas mais utilizadas por eles, saber de que maneira aconteceu a aquisição da terminologia específica para turismo, e identificar as tarefas realizadas por eles dentro de suas funções.

Ao serem perguntados sobre a importância do inglês na área de Turismo, ambos os estagiários e os profissionais afirmaram que é fundamental, não só para conseguir um trabalho, mas para manter-se nele. Transcrevo aqui alguns comentários tecidos por eles:

“Eles me contrataram mais pelas línguas ... porque lá não tava faltando guia, o que tava faltando era guia bilíngüe.” (P3)

“É muito importante para um mensageiro ser capaz de conversar com o hóspede, pois é ele que leva até o quarto, tira suas dúvidas. Tive problemas no início ... a escola não deu nada pra essa função de mensageiro ... porque a matéria tinha muita recepção, coisas maiores, não coisas pequenas, como mensageiro, por exemplo.” (D19)

“Não nos comunicamos em português, só em inglês na frente dos hóspedes; eu só uso português quando o hóspede é brasileiro.” (P2)

“Na função, não uso tanto, mas para conseguir o estágio, foi essencial.” (D23)

Pode-se observar que a língua inglesa é a língua mais utilizada em Turismo e Hotelaria, como comenta P3 e P2, mesmo que no seu dia-a-dia não seja amplamente utilizado, pelo menos para conseguir uma vaga é essencial (D23). D19 vai um pouco mais adiante afirmando que não basta dominar o vocabulário específico; é preciso saber conversar sobre assuntos gerais, pois são procurados pelos hóspedes para conversar, para esclarecer dúvidas sobre a cidade, entre outros. Essas informações vêm confirmar que os alunos/profissionais têm consciência que precisam saber a língua inglesa para se posicionarem no mercado de trabalho em empregos melhores.

O segundo ponto abordado nas entrevistas, mas não necessariamente a segunda pergunta, foi apontar a(s) habilidade(s) lingüística(s) mais utilizada(s) por eles em suas funções. Todos apontaram a produção oral e a compreensão auditiva como as mais utilizadas. Alguns comentários se mostraram bastante interessantes, como por exemplo:

“*Speaking*, importantíssimo... é mais de você lidar com as pessoas, de você falar, conversar, de você explicar, porque a pessoa tá saindo do mundo dela e está chegando num mundo extraterreno, uma coisa completamente diferente... você tem que ter contato humano, que é importantíssimo, humano lidar com humano...” (P3)

“Falar, né, conversação, sendo que eu utilizo mais a escrita. Então tenho boa gramática, escrevo direito; eu não posso mandar um e-mail para o cliente com erro de ortografia em inglês. Então, acho que para mim o mais importante seria escrever, seria a gramática. Na área de hotelaria, não, ouvir e falar são mais utilizados, pois você lida diretamente com o turista. Em agências, ler e escrever são mais usados.” (D21)

“Dentro da área de turismo, ouvir primeiro ... acho que a leitura também é muito importante, mas, dentro da área, seria ouvir, pra você compreender o que a outra pessoa tá

falando, eh... falar e depois ler, e escrever; acho que ler é mais importante porque lendo você aprende a escrever.” (D17)

“Tudo um pouco; os sites são todos em inglês, então tem que entender lendo e tem que escrever; ... e pra falar no telefone e pra ouvir também, né, tem que saber ouvir e falar.” (D22)

“Ouvir; nessa função é mais importante entender. Só de você entender o que o hóspede ta falando, você já direciona pra coisa certa que ele vai precisar, pode ser recepção, sei lá; não preciso responder falando fluentemente, só em saber entender, já posso fazer a situação. Falar também é importante, mas o primeiro passo é entender.” (D19)

“Também precisa da leitura. Por se tratar de uma empresa multinacional, uma rede de hotéis americana, todos os procedimentos são em inglês, então, é preciso dominar a habilidade da leitura, também... praticamente tudo é em inglês pra você ler, entender e fazer... saber inglês pra trabalhar é um dos requisitos.” (D19)

Apesar de todos concordarem que as habilidades de produção oral e de compreensão auditiva são as mais utilizadas, há uma grande necessidade de desenvolver a habilidade de ler, uma vez que estão, em quase todas as situações, envolvidos com algum tipo de texto, como identifica D17 e D19. P3 também menciona que precisa ler as informações para os guiamentos. Foi possível esclarecer melhor este dado durante as entrevistas.

Uma informação que não consta nos questionários, mas que se evidenciou aqui, é que a compreensão auditiva é mais importante do que a produção oral, pois, uma vez compreendida a necessidade do turista ou hóspede, fica mais fácil encaminhá-lo para uma resolução, como bem coloca D19.

Nota-se, também, certa preocupação com a ortografia e a gramática na escrita, porém, a última não é mencionada na oralidade. Talvez, isso ocorra porque a escrita é mais marcada, ficando os erros no papel ou na tela. Já na fala, pode-se pedir para repetir, confirmar, explicar e a comunicação acontecer independentemente da correção, como diz D21.

D22 deixa claro que as quatro habilidades são igualmente importantes, pois serão utilizadas em momentos diferentes. P3, D21, D17 e P2 também compartilham essa idéia.

Ao responderem à pergunta sobre como aprenderam a terminologia específica em turismo, os respondentes entrevistados que estudaram na escola

onde foi feita a coleta dos dados foram unânimes em responder que ‘foi na escola’, como mostram os fragmentos abaixo:

“Achei bem legal porque foi voltado muito para essa área do turismo, os diálogos que a gente fez em sala de aula eram situações dentro do hotel, aeroporto, né? , o livro que a gente utilizou, a apostila que a gente utilizou era de turismo basicamente, então achei muito importante por isso.” (D21)

“É imprescindível você saber raciocinar em inglês; primeiro, porque sem você saber realmente pensar, pelo menos pensar em inglês, saber as estruturas na cabeça, porque fica complicado você entrar sem base, porque se você só souber as terminologias específicas daquele lugar, ou melhor, da área que você está trabalhando você não vai ter como montar aquilo de uma forma inteligível para passar para outra pessoa, então primeiro você vai ter que ler, eu acho assim, o principal é ler.” (P3)

“Não adianta jogar tudo no vocabulário técnico se ela (a pessoa) não sabe formar frases... Eu acho que o meu período aqui no colégio pegou isso.” (P4)

“... a maioria foi na escola, porque é tudo relacionado a hotel, então, a grande parte deles, é, eu aprendi na escola mesmo, com aulas técnicas de turismo e ... com aqueles livros direcionados pra turismo.” (D22)

“... a escola não proporcionou nada pra essa função de mensageiro ... porque a matéria tinha muita recepção, coisas maiores, não coisas pequenas, como mensageiro, por exemplo.” (D19)

“...com relação aos termos técnicos, realmente, é... eu aprendi bastante coisa, aqui no Juscelino, coisas mais voltadas mais pro técnico, inglês mais instrumental; eu não aprendi nada disso no curso de inglês.” (D18)

“Na escola foi o inglês direcionado pro turismo, o que a gente recebeu lá faz a gente se inserir no hotel, porque tem tudo a ver; é um contexto mesmo do que é passado pra gente no curso de Turismo na Faetec. (D23)

Algumas situações novas emergiram nessa pergunta. P3 e P4 entendem bem que adquirir vocabulário específico não garante a comunicação. Está claro para eles que é necessário algo mais, não apenas palavras ou estruturas, mas também como se articulam, e em que gênero ou gêneros se encaixam. Para P4 isso não ocorreu, talvez porque sua necessidade não tenha sido suprida. O mesmo ocorreu com D19: a terminologia apresentada durante o curso não alcançou suas expectativas em relação ao trabalho. Ele atribui tal acontecimento ao fato de a função ser ‘coisa pequena’. Realmente, conversas entre hóspedes e mensageiros

não aparecem em livros didáticos, no entanto, devem ser praticadas em sala de aula para não causar embaraços no exercício da função.

Parece não estar claro que o curso ofereceu mais do que palavras ou estruturas. Para os alunos, o curso foi de palavras da área de hotelaria, com ‘vocabulário técnico, termos técnicos, aulas técnicas’. Apenas um cita ‘situações dentro do hotel, aeroporto ...’. Entretanto, todos reconhecem que são capazes de exercer suas funções com o que foi aprendido durante o curso, e que houve um progresso na aquisição da língua. Isso é confirmado pela respondente P2, a qual não foi aluna dessa escola, mas trabalha diretamente com alunos egressos da referida escola: “... as faculdades deveriam ensinar esse inglês técnico, pois as pessoas chegam aqui cruas, não sabem o que vão fazer. Eu não estudei inglês técnico, eu sei que eles (se referindo aos que estudaram na escola onde ocorreu a pesquisa) têm uma base muito maior... gostaria que isso fosse aprimorado na faculdade.”

Durante a entrevista, pedi que dessem sugestões para um aproveitamento melhor do curso. As respostas se mantiveram focadas em alguns pontos, como nos questionários apresentados anteriormente. Transcrevo-as aqui:

“Acho muito importante você aprender a lidar com a cultura do outro para poder compreender melhor. Você é um profissional da área, você tem que ser neutro. Você não pode chegar com seus “pré-conceitos” (gestos com as mãos indicando aspas)... Acho que esta questão cultural é bem interessante de ser trabalhada.” (P3)

“Eu achei que o curso foi muito em etapas. Eu senti falta de uma continuidade, sabe, é... de uma ligação entre as aulas...não se prender às unidades, ... hotel, então, a gente aprende tudo sobre hotel, aulas seguidas, para depois partir pra outro assunto, prá não se perder, não ficar misturado.”

“...mais AREs para falar inglês com turistas. “Os turistas gostam de conversar com a gente.” (P4)

“...mais conversação e *listening*. ... conversação, assim, uma coisa mais ativa, por exemplo, as pessoas fazerem um diálogo e interpretar esse diálogo, como se fosse uma prova oral, alguma coisa assim. Eu acho que falta um pouco, teve, mas eu acho que poderia ter mais.”...“... eu acho que deveria ter algumas leituras de e-mail ou então de sites em inglês, também, relacionados a turismo; outros também, né, porque a gente usa também as palavras do dia-a-dia. (D22)

“Quanto mais dinâmicas as aulas, melhor; motivar os alunos, buscar algo que possa atrair os alunos para as aulas, por exemplo, um jogo, uma apresentação lá na frente, um teatro, uma encenação. Tornar um pouco mais dinâmico e priorizar o *listening* e a fala.” (D18)

“... um pouco mais de tempo de aula seria importante; o conteúdo, eu achei, acho muito interessante o conteúdo direcionado ao turismo...o trabalho também é legal de conversação na sala de aula, essa coisa toda, mas aquele tempinho é muito restrito, né? , pra fazer tudo que deveria na verdade, é um dos pontos mais importantes do curso técnico; então eu acho que se estendesse mais seria mais proveitoso.” (D23)

Há de se perceber que as sugestões são as mesmas: mais conversação e *listening*, aulas mais dinâmicas, cultura de outros povos, mais relação entre as aulas, mais AREs, mais tempo de aula. Tal fato vem confirmar as respostas dadas anteriormente. Entretanto, durante as entrevistas uma fala chamou minha atenção, pois foi dita por vários alunos (P4, D17, D22, D20, D18): a crença que só se aprende inglês no curso : “... o curso te dá mais fundamento...” P4

“...se eu não tivesse um curso de inglês eu não teria a oportunidade de ta aqui.” D17

“...até porque quem faz turismo tem que fazer curso por fora, porque só a escola não resolve” D22

“...porque eu fazia curso paralelo ao colégio, comecei a fazer curso na minha sexta série... D20

“ ... depois, quando fiz mais ou menos uns doze anos ou treze anos, entrei num curso de inglês, e fiz quatro anos e meio...” D18

Observa-se em todas as falas a crença de que ‘não se aprende inglês na escola, só em cursinhos’. Essa visão precisa ser trabalhada na escola, pois as aulas são ministradas com um número reduzido de alunos, o que facilita a conversação e a proximidade entre as pessoas que estão interagindo. Como eles mesmos expuseram, ‘é necessário levar mais a sério’ para que possam tirar proveito e aprender de verdade.

Quanto às tarefas, não houve alterações entre as respostas aqui e as do quadro de tarefas. As informações se confirmaram. Apresento os dados e a discussão no subitem 7.2.1.3.

7.2.1.3

Das tarefas

A fim de identificar que tarefas são mais usuais nas diferentes funções desempenhadas pelos técnicos em Turismo, os respondentes utilizaram um quadro de tarefas para marcar as mais recorrentes em língua inglesa (Anexo II e III), e depois acrescentaram ou confirmaram essas informações nas entrevistas.

Apresento a seguir um quadro com essas tarefas elencadas da mais utilizada para a menos utilizada. Os dados foram coletados dos estagiários (26) e dos profissionais (9), totalizando 35 respondentes.

Tabela 7.16: Tarefas desempenhadas em língua inglesa

- (60%) – Orienta os turistas
- (49%) – Resolve problemas / dúvidas dos clientes/hóspedes
- (43%) – Lê sites na Internet
- (26%) – Faz e recebe telefonemas internacionais
- (26%) – Anota recados por telefone
- (23%) – Faz serviços de guiamento para grupos estrangeiros
- (23%) – Participa de treinamentos, conferências, eventos, reuniões
- (20%) – Faz check in / check out
- (20%) – Faz reservas de quartos / apartamentos
- (20%) – Faz confirmação de reservas
- (20%) – Faz atendimento ao hóspede na recepção
- (20%) – Recebe os passageiros dos vôos internacionais
- (20%) – Faz turismo receptivo para estrangeiros
- (20%) – Lê e-mails, faxes, informativos, documentos, contratos, cartas, relatórios
- (17%) – Faz serviço de intérprete
- (17%) – Calcula tarifas
- (17%) – Faz tradução de documentos, cartas, e-mails, faxes, relatórios, contratos
- (14%) – Faz atendimento ao hóspede no quarto
- (14%) – Faz atendimento ao hóspede no restaurante
- (14%) – Faz serviço de mensageiro
- (14%) – Faz contatos com filiais ou parceiros da sua empresa fora do Brasil
- (14%) – Faz reservas em companhias aéreas
- (14%) – Escreve e-mails, faxes, documentos, contratos, cartas, relatórios
- (11%) – Faz reservas de pacotes turísticos (hotéis e passagens)
- (11%) – Faz pacotes para turistas estrangeiros
- (11%) – Lê textos técnicos
- (11%) – Escreve e-mail para cancelar um apartamento
- (11%) – Escreve e-mail para confirmar um apartamento
- (11%) – Faz ‘transfer’ de passageiros estrangeiros
- (9%) – Faz serviço de quarto
- (9%) – Emite ‘voucher’ / bilhetes
- (9%) – Faz contato com fornecedores internacionais
- (6%) – Cria e escreve roteiros turísticos

- (3%) – Faz serviço de bordo
- (3%) – Organiza eventos
- (3%) – Faz serviço de lavanderia
- (3%) – Faz contato com empresas de eventos
- (-) – Lê textos acadêmicos
- (-) – Escreve textos técnicos
- (-) – Faz entrevistas

Cinco respondentes informaram não usar inglês em seus estágios: um, porque trabalha com emissão de passagens rodoviárias, dois porque têm pouco conhecimento, e dois não especificaram.

De acordo com os dados, as duas tarefas mais significativas apontadas pelos respondentes confirmam que a maior necessidade do mercado é a comunicação com o turista face-a-face ou por telefone, o que requer domínio das habilidades lingüísticas de compreensão auditiva e produção oral. A terceira mais importante para área de turismo é a habilidade da leitura, para poder ter acesso às informações relativas à área através da Internet. A escrita não deve ser deixada de lado, pois, como bem colocou D21 ‘não pode enviar e-mails com erros’.

A tarefa “Orienta os turistas” foi assinalada por todos da rede hoteleira e pelos que trabalham em agências de receptivo e guiamento, pois lidam diretamente com os turistas. É uma tarefa abrangente, uma vez que envolve uma diversidade de gêneros, tais como: dar informações sobre a cidade, dar informações sobre horários do hotel, de shows, entre outros, atender às solicitações, resolver problemas, dar informações acerca do clima, segurança e direção, ou seja, como chegar aos lugares, sugerir locais para conhecer, melhores passeios culturais, entre outros.

As informações contidas na tabela acima foram confirmadas nas entrevistas, além de obter mais detalhes acerca das funções. Listo aqui as tarefas mais detalhadamente, conforme expostas nas entrevistas. Agrupei-as de acordo com as funções dos profissionais contatados.

Guia – conhecer o assunto em detalhes; ler textos históricos e com informações turísticas; descrever lugares famosos e contar sua história, adaptar fala ao contexto e ao grupo (adolescentes/adultos, chineses/americanos, etc.); por estar em contato com pessoas de nacionalidades diferentes em um mesmo momento- diversidade cultural- é essencial não estereotipar, ter um comportamento ético . P3

Agência e operadora – reservas de passagens aéreas, de hotel, reserva de quarto – tudo pela internet (e-mails) ou por telefone. D21 e D22

Eventos – faz as montagens, realiza os serviços que controla os garçons, monta os banquetes (P4); não foi muito esclarecedor.

Agência / receptivo – guiamento regional, responder cotações, lançar serviços no sistema, montar tarifários, atender ligações de estrangeiros, responder e-mails, conversar com passageiros, montar um *by-night*, *transfer-in/transfer-out*, *check-in* no aeroporto, acompanha *check-in* e *check-out* no hotel, recepciona passageiros em aeroportos e leva até o hotel – no percurso mostrar a cidade, conversar sobre o que tem para fazer na cidade, tipos de passeios que podem ser feitos, pontos turísticos e não-turísticos, como bares e restaurantes, onde ficam e como chegar lá. (D-17, D-18)

Mensageiro – carrega as malas, mostra os quartos, faz o primeiro contato, explica a utilização dos aparelhos, se necessário, informa como entrar em contato com a recepção, serviço de quarto; também conversa com os hóspedes. D19

Mordomo do setor executivo – recebe os hóspedes Vips, serviço personalizado, organiza lua-de-mel e coquetel para os hóspedes; também conversa com os hóspedes, pergunta como foram de viagem, e faz indicações de saídas, caso requisitado. D20

Recepcionista – Agente de Serviço ao Hóspede – *check-in*, *check-out*, horário das diárias, tempo de estada, acomodações, preços, fazer reservas, confirmar reservas, conversar com o hóspede, sugerir locais para lazer (onde comer, onde dançar, o que visitar, comida típica, por exemplo) P2

Room service – fazer entrega de pedidos dos hóspedes; conversas rápidas e diretas D23

Considerando as tarefas a serem desempenhadas pelos profissionais, pode-se observar que alguns itens apontados já são praticados em sala de aula, a saber:

- reservas de quarto (telefone)
- conversa telefônica (recados, informações)
- check-in / check-out (hotel)
- check-in (aeroporto)
- cardápio (explicar e sugerir pratos)
- dar informações sobre localização
- solução de problemas
- planejamento de roteiro de viagens

Com os dados obtidos através das tarefas desempenhadas pelos respondentes desta pesquisa, das informações acerca das disciplinas do curso de Turismo e dos dados advindos das necessidades de aprendizagem dos alunos, arrisco-me a apresentar algumas sugestões para uma reformulação do programa da disciplina Inglês Instrumental.

7.3

Discussão para reformulação do programa da disciplina Inglês Instrumental

Após uma visão superficial das disciplinas que compõem o curso técnico, e dentro de uma visão muito geral e pessoal, pode-se pensar em três blocos para o ensino de Inglês Instrumental, os quais acompanhariam os módulos: i) conhecimentos básicos (1ª série), ii) hotelaria e organização de eventos (2ª série), iii) guiamento (3ª série).

Na primeira série, trabalhando conhecimentos básicos, funcionaria como um alicerce. Entendo como conceitos básicos aqueles que permitem uma comunicação diária, escrita ou falada, onde o aluno seja capaz de entender e de se comunicar em situações do dia-a-dia, tais como: falar sobre sua família, amigos, trabalho, escola, *hobbies* e de interagir em situações de viagens.

Todo esse trabalho pode ser desenvolvido em inglês junto com as outras disciplinas do curso técnico, observando o nível de dificuldade, trabalhando descrições de peças de arte, guiamentos em museus e igrejas, descrições de monumentos e diversidade cultural. Este último ponto foi abordado pelo

respondente P-3, quando sugere a inclusão de “aulas de conhecimento geral da cultura dos povos de língua inglesa para melhor interação entre o futuro profissional e seu público alvo”. Acrescento que essas aulas sejam de cultura geral, e que abranjam outros povos também, não só os de língua inglesa.

Para tornar mais agradável, isto poderá acontecer através de dramatizações e *in loco*, ou seja, apresentações orais em inglês durante as Aulas de Reconhecimento Externo. Penso que isso atenderia parcialmente às necessidades dos alunos, uma vez que estariam praticando oralmente a língua e o conteúdo da disciplina em questão (História da Arte, por exemplo).

Tendo a segunda série um conteúdo mais técnico, o trabalho se dividiria em quatro partes: Hotelaria (incluindo Alimentos e Bebidas e estrutura administrativa), Elaboração de Roteiros Turísticos, Promoção e Organização de Eventos e Agências e Transportadoras de Viagem, com ênfase em Hotelaria e Agências, uma vez que é onde se concentra um maior número de funções diferenciadas, haja vista os dados obtidos junto aos profissionais na execução das tarefas.

Nesta segunda fase, assim como na primeira, todo o trabalho pode e deve ser feito em inglês, observando-se que o aluno precisa ao mesmo tempo adquirir conhecimento dentro da proposta da segunda série, e desenvolver suas habilidades lingüísticas. Portanto, sugiro, por exemplo, que os cargos, funções e tarefas dentro da rede hoteleira sejam estudados a partir de pesquisas no local, e depois apresentados, oralmente, através de dramatizações em hotéis, restaurantes, como mensageiros, recepcionistas, isto é, promover uma ARE em um hotel para verificar os procedimentos de cada função, o que precisa saber, que situações cada função envolve. O mesmo vale para Agências: uma ARE e depois aplicações do que foi visto. Neste caso, há a possibilidade de se trabalhar a escrita e a leitura através de troca de e-mails, simulação de compra de passagens via Internet, reserva de quartos e de passagens, entre outros.

Na terceira série, onde os alunos recebem a habilitação em Guiamento, as aulas de Inglês Instrumental estariam voltadas para trabalhos com informações e descrições históricas e geográficas de pontos turísticos na cidade do Rio de Janeiro, e em cidades próximas. Dentre as AREs desta série, encontram-se um *Sightseeing*, um *City Tour* e uma viagem com pernoite, como dito anteriormente. Uma das atividades para a série, e que já vem sendo implementada desde o ano

passado com sucesso, é o guiamento durante o *sightseeing* e o *city tour* em português e em inglês¹³, com elaboração de textos escritos também.

Outro ponto importante, a meu ver, é fazer um levantamento dos gêneros mais utilizados na situação-alvo, e trabalhar com os alunos. De acordo com Paltridge (2004, p.3), “tornando explícito o conhecimento de gênero pode proporcionar aos alunos o conhecimento e habilidades de que precisam para se comunicarem com sucesso em determinadas comunidades discursivas”¹⁴. Assim, uma abordagem baseada em gêneros vai associar aspectos discursivos e de contexto social e cultural ao programa baseado em unidades da língua como, estruturas, funções ou vocabulário, sem, entretanto, ignorá-los.

Acredito que, ao usarmos uma abordagem baseada em gêneros discursivos, estaremos proporcionando uma possibilidade maior de agir dentro de suas comunidades discursivas e de utilizarem habilidades para se comunicarem e atuarem socialmente, uma vez que aprender a falar e a escrever, é aprender gêneros (Fiorin, 2006).

Torna-se necessário, no entanto, a inclusão de alguns gêneros, tais como, leitura de sites, folhetos, regulamentos, informações acerca de agências, informações turísticas, tarifários, textos com informações turísticas e históricas, ler e responder e-mails, planejamento e organização de eventos, reservas aéreas, etc. e a intensificação de outros, tais como, conversas telefônicas, guiamento, conversas informais, visto que, de acordo com os dados sobre as necessidades de aprendizagem dos alunos, são gêneros dos quais ainda não se apropriaram.

Reforço aqui minha posição de que toda e qualquer mudança só poderá acontecer depois de uma ampla discussão com a equipe de línguas estrangeiras. Vale lembrar que a cada nova turma deve ocorrer um levantamento das necessidades lingüísticas e funcionais de aprendizagem da língua inglesa.

¹³Atualmente, o mesmo trabalho está sendo feito em francês e espanhol.

¹⁴ Tradução minha.