



UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CATARINA
THAÍS PEREIRA BRANDÃO

**AVALIAÇÃO DOS ESTÁGIOS DOS CURSOS DE TURISMO E HOTELARIA
DE FLORIANÓPOLIS E SUAS IMPLICAÇÕES NA FORMAÇÃO
PROFISSIONAL**

Florianópolis

2007

THAÍS PEREIRA BRANDÃO

**AVALIAÇÃO DOS ESTÁGIOS DOS CURSOS DE TURISMO E HOTELARIA
DE FLORIANÓPOLIS E SUAS IMPLICAÇÕES NA FORMAÇÃO
PROFISSIONAL.**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao
Curso de graduação em Turismo Gestão
Hoteleira da Universidade do Sul de Santa
Catarina, como requisito parcial para a obtenção
do título de bacharel em Turismo.

Orientador: Prof. Eliza Bianchini Locks.

Florianópolis

2007

Este trabalho é dedicado a todas as
pessoas que acreditaram no meu
trabalho.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus por estar aqui, a meus pais que sempre me apoiaram, e se empenharam ao máximo para que eu pudesse chegar ao término desta faculdade, a meu noivo João Carlos, que teve a paciência e a compreensão suficiente, para ficar ao meu lado no momento da elaboração deste trabalho.

A minha querida professora Eliza Locks, que me permitiu ter um olhar diferente e mais amplo em relação ao curso, que acreditou no meu potencial como aluna, pelos ensinamentos que me foram passados, tanto acadêmicos, como profissionais e pela enorme paciência na orientação e na elaboração desta monografia.

Também gostaria de agradecer a boa vontade da professora Karla Grillo, que auxiliou no direcionamento deste trabalho, e acreditou na minha capacidade de realizá-lo.

Meu especial agradecimento a todos os acadêmicos que com muita paciência, colaboraram com sujeitos da pesquisa realizada.

Enfim, quero agradecer a todos que, direta ou indiretamente, contribuíram para a realização deste trabalho.

RESUMO

Este trabalho aborda a questão dos estágios obrigatórios e não obrigatórios para os alunos universitários dos cursos de Turismo e Hotelaria da cidade de Florianópolis. Além do ensino, da pesquisa e da extensão, a universidade possui outro papel importante que é o de aproximar os acadêmicos ao mercado de trabalho, e esse processo é atingido por meio da realização dos estágios, que é o primeiro contato do aluno com a sua futura profissão. O estágio deve ser bem aproveitado pelos acadêmicos, pois é através dele que poderão abrir as portas para um futuro emprego. O estagiário deve ser sempre orientado, acompanhado e supervisionado pela instituição de ensino, para que a prática esteja de acordo com os temas que fazem parte do currículo dos cursos. O presente trabalho possibilitou a realização de pesquisas, que auxiliaram no entendimento sobre o que os alunos estão esperando dos estágios, e como as empresas estão vendo esses estagiários.

Palavra-chave: Estágio, aprendizagem, universidade e mercado de trabalho.

ABSTRACT

Este trabajo aborda la cuestión de los estágios obrigatórios y no obrigatórios para los estudiantes universitários de los cursos de Turismo e Hoteleria de la ciudad de Florianópolis. Alen del ensino, de la pesquisa y de los cursos en extensión, la universidad posui otro papel importante que és lo de aproximar los acadêmicos asta el mercado de trabajo, y ese proceso es atingido por medio de la realización de los estágios, que es el primer contacto del alunno con su futura profición. El estágio deve ser bien aprovechado por los estudiantes, siendo que através del estágio ellos poderan abrir las puertas para un futuro emprego. El estagiário deve ser siempre orientado, acompañado y supervisionado por la institución de ensino, para que la prática esteja de acuerdo con los temas que hazem parte del currículo de los cursos. El presente trabalho posibilito la realización de pesquisas, que auxiliaran en el entendimiento sobre lo que los alumnos estan esperando de los estágios, y como las empresas estan mirando los estagiários.

Palabra-llave: Estágio, aprendizagen, universidad y mercado del trabajo.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 – Universidades de Turismo e Hotelaria de Florianópolis.....	42
Gráfico 1: Experiência nos estágios – UNISUL.....	57
Gráfico 2: Acompanhamento da instituição – UNISUL.....	57
Gráfico 3: Treinamento na empresa concedente de estágio – UNISUL.....	58
Gráfico 4: Oportunidade de desenvolver as atividades de estágio – UNISUL.....	59
Gráfico 5: Setores em que já estagiaram – UNISUL.....	60
Gráfico 6: Necessidade de um supervisor na empresa – UNISUL.....	61
Gráfico 7: A atividade desenvolvida no estágio está de acordo com a grade curricular do curso – UNISUL.....	61
Gráfico 8: Captação da vaga de estágio – UNISUL.....	62
Gráfico 9: Quais foram as dificuldades encontradas no estágio – UNISUL.....	63
Gráfico 10: Experiência nos estágios ASSESC.....	65
Gráfico 11: Acompanhamento da instituição - ASSESC.....	66
Gráfico 12: Treinamento na empresa concedente de estágio – ASSESC.....	66
Gráfico 13: Oportunidade de desenvolver as atividades de estágio – ASSESC.....	67
Gráfico 14: Setores em que já estagiaram – ASSESC.....	68
Gráfico 15: Necessidade de um supervisor na empresa – ASSESC.....	68
Gráfico 16: A atividade desenvolvida no estágio está de acordo com a grade curricular do curso – ASSESC.....	69
Gráfico 17: Captação da vaga de estágio – ASSESC.....	70
Gráfico 18: Quais foram às dificuldades encontradas no estágio – ASSESC.....	70
Gráfico 19: Contratação de estagiários.....	73
Gráfico 20: Os fatores que impulsionaram a contratação dos estagiários.....	73
Gráfico 21: Desempenho dos estagiários.....	74
Gráfico 22: Já passaram pela empresa estagiários que não conseguiram desempenhar bem suas funções.....	74
Gráfico 23: Estagiários que não desempenharam bem seus papéis na empresa.....	75
Gráfico 24: A empresa realiza algum tipo de treinamento.....	76
Gráfico 25: Os setores que mais recebem estagiários.....	76
Gráfico 26: A empresa sente falta do acompanhamento da instituição de ensino.....	77
Gráfico 27: De que maneira deve ser realizado este acompanhamento.	77

Gráfico 28: Conhecimento da legislação que rege os estágios.....	78
Gráfico 29: A empresa costuma efetivar os estagiários.....	78
Gráfico 30: quantos estagiários já foram efetivados.....	79
Gráfico 31: Como podemos melhorar a realização dos estágios.....	80

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	11
1.2 OBJETIVOS.....	13
1.2.1 Objetivo Geral.....	13
1.2.2 Objetivos Específicos.....	13
1.3 RELEVÂNCIA PRÁTICA.....	13
1.3.1 Pessoal.....	13
1.3.2 Social.....	14
1.4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	14
1.4.1 Caracterização da pesquisa.....	14
1.4.2 Técnicas de coleta e de interpretação dos dados.....	15
1.4.3 Limitação da pesquisa.....	16
2. PAPEL DA UNIVERSIDADE NO PROCESSO DE EDUCAÇÃO E PROFISSIONALIZAÇÃO DO ACADÊMICO.....	17
3. MERCADO DE TRABALHO.....	20
3.1 MERCADO DO TURISMO.....	22
3.2.1 Indústria turística.....	24
3. 2 MERCADO HOTELEIRO.....	27
3.2.1 Tipologia dos meios de hospedagens.....	29
3.2.2 Setores da hotelaria.....	32
3.2.3 Hotelaria Hospitalar.....	35
4 . ESTÁGIOS.....	38
4.1 CARACTERIZAÇÃO DOS ESTÁGIOS NOS CURSOS DE TURISMO DE FLORIANÓPOLIS.....	41
4.1.1 Avaliação.....	47
5. O ESTÁGIARIO NA EMPRESA.....	49
6. PRIMEIRO EMPREGO.....	53
7. PERCEPÇÃO DOS ALUNOS DA UNISUL.....	56
8. PERCEPÇÃO DOS ALUNOS DA ASSESC.....	65
9. PERCEPÇÃO DO MERCADO.....	72
10 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	82
REFERÊNCIAS.....	86

APÊNDICES.....	91
APÊNDICES A - Questionário para os alunos de Turismo e hotelaria da UNISUL e ASSESSC que já realizaram ou estão realizando o estágio.....	91
APÊNDICES B - Questionário para o <i>trade</i> turístico de Florianópolis.....	93
ANEXO.....	96
ANEXOS A – Legislação de estágio.....	96

1. INTRODUÇÃO

O presente trabalho aborda a importância das Universidades, no processo de educar e aproximar os alunos ao mercado de trabalho, por meio da realização de estágios.

As Universidades para aproximarem os acadêmicos ao mercado de trabalho, necessitam que estas possibilitem o contato do aluno com o mercado de trabalho, por meio dos estágios, obrigatórios e não obrigatórios, facilitando, assim, a interação da teoria estudada em sala de aula com a realidade vivenciada no mercado de trabalho.

É muito importante para o aluno que sua passagem pela Universidade seja repleta de experiências práticas, que lhe ajudem no momento de decidir o que irá fazer depois de formado, pois essas experiências lhe trarão conhecimentos e habilidades, para enfrentar o concorrido mercado de trabalho.

Portanto, na primeira parte deste trabalho, procura-se situar o leitor, quanto a alguns aspectos importantes relacionando a Universidade, e suas funções atuais de educar e profissionalizar o estudante.

Depois passa-se ao vasto mercado de trabalho, dos turismólogos, por meio de uma contextualização de mercado, do turismo e da hotelaria. Traz-se, também, a explanação de alguns dos diversos setores de atuação dos profissionais desta área, para depois adentrar no contexto principal do trabalho, que são os estágios. bem como, contextualizá-lo, segundo sua definição, objetivo, características e a relação do aluno com as empresas em que realiza o estágio.

Faz-se, também, uma breve comparação entre os estágios obrigatórios que são oferecidos nos cursos de Turismo da cidade de Florianópolis. No caso serão observadas as seguintes Universidades: UNISUL – Norte da Ilha e a ASSESC. Essas são as únicas Universidades que oferecem o curso de Turismo e Hotelaria na cidade de Florianópolis.

Em continuidade, a pesquisa procura relatar, se os estágios estão proporcionando aos alunos dos cursos de Turismo e Hotelaria da UNISUL e da ASSESC, conhecimentos profissionais mínimos para encarar o mercado de trabalho. Essa resposta será dada através de entrevistas realizadas com os alunos de turismo, que estão concluindo o curso de

graduação de Turismo e Hotelaria, e uma outra entrevista realizada com os profissionais dos Recursos Humanos, dos empreendimentos turísticos de Florianópolis.

Por fim, são apresentadas as conclusões da pesquisa, e serão trazidas ao contexto, algumas questões que surgiram no decorrer da elaboração deste trabalho, também como algumas singelas propostas para melhorar a forma de realização dos estágios na Universidade e atender a necessidade dos alunos.

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Objetivo geral

Investigar o segmento dos estágios dos Cursos de Turismo e Hotelaria da cidade de Florianópolis, bem como a repercussão do mesmo na formação profissional dos alunos.

1.1.2 Objetivos específicos

- Investigar a dupla responsabilidade das Universidades, de educar e aproximar os alunos ao mercado de trabalho;
- Analisar o tipo de relação existente entre a empresa e o estagiário; e
- Identificar, o que os alunos estão esperando dos estágios.

1.2 RELEVÂNCIA PRÁTICA

1.2.1 Pessoal

Tudo começou com experiências práticas, por intermédio da monitoria de estágios obrigatórios do curso de Turismo da UNISUL. Durante essa experiência houve a realização de um artigo científico que tratava do tema do estágio e da hotelaria de excelência, para o seminário estudantil do ENCATHO (Encontro Catarinense de Turismo e Hotelaria). Com base na pesquisa realizada para a elaboração do artigo, surgiram novas perguntas a serem

respondidas, em relação a realização dos estágios nas Universidades, já que este é o principal caminho para aproximar o estudante da realidade do mercado de trabalho.

E agora, a partir deste trabalho de conclusão de curso, tenta-se aprofundar o tema, com a realização de uma pesquisa bibliográfica e de entrevistas realizadas diretamente com estudantes do setor e com os responsáveis pela admissão de estagiários nas empresas.

1.2.2 Social

Espera-se com este trabalho, beneficiar os estudantes de Turismo e Hotelaria da Universidade, com melhorias na forma de realização dos estágios, e possibilitar que todos reflitam a respeito, do que o egresso quer fazer, depois da faculdade. A Universidade o está preparando para quê? E o mercado de trabalho está esperando o quê? Será que as respostas obtidas através destas perguntas, estão em sintonia?

Para se ter um bom resultado nos estágios e na carreira profissional é necessário que todos estejam direcionados para o mesmo objetivo.

1.3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

1.3.1 Caracterização da pesquisa

Pode-se caracterizar esta pesquisa em Exploratória, pois tem como objetivo tornar explícito o problema e aprofundar as idéias sobre o objeto de estudo. Este tipo de pesquisa permitiu o levantamento bibliográfico e o uso de entrevistas com as pessoas envolvidas.

O estudo é de natureza quantitativa, já que possui características mensuráveis de população e utiliza à estatística.

Passa-se a alguns conceitos dos tipos de pesquisas utilizadas para a elaboração deste trabalho. Alves (2003, p.52) define o objetivo da pesq

teóricas publicadas em documentos [...], busca conhecer e analisar as contribuições culturais ou científicas do passado existentes sobre um determinado assunto, tema ou

A pesquisa quantitativa parte de parâmetros (características mensuráveis de população, por exemplo) e examina hipóteses de caráter particular, é metrificante, pressupõe a utilização de estatística. (ALVES, 2003, p.56).

1.3.2 Técnicas de coleta e de interpretação dos dados

A elaboração desta monografia se deu a partir de uma ampla pesquisa bibliográfica, buscando em autores ligados à área de Turismo, Hotelaria e Educação, subsídios para a realização de uma análise, da proposta inicial do trabalho.

As referências apresentadas foram obtidas em livros especializados e textos disponíveis na internet.

A pesquisa de campo foi obtida através da realização de questionários, que foram distribuídos para uma amostragem de treze acadêmicos da UNISUL, e para oito acadêmicos da ASSESC, e dez pessoas encarregadas pela contratação de pessoas nas empresas concedentes de estágios. Esse questionário foi enviado via correio eletrônico.

O questionário, para o autor Barros (2000), é o instrumento mais usado na realização de levantamento de informações, não possui limitação no número de perguntas, mas não deve ser exaustivo, para quem o responde, podendo conter perguntas fechadas e abertas.

1.3.3 Limitações da pesquisa

Pode-se considerar como limitação, para maior aprofundamento do estudo, o fato de que algumas das empresas do ramo turístico e hoteleiro, não se disponibilizaram para responder os questionários que foram enviados, através da internet. Os alunos, também, foram poucos, os que responderam os questionários.

Outra limitação foi à escassez de livros, relacionados com os estágios obrigatórios e não-obrigatórios, na biblioteca da UNISUL – Norte da Ilha.

2 PAPEL DA UNIVERSIDADE NO PROCESSO DE EDUCAÇÃO E PROFISSIONALIZAÇÃO DO ACADÊMICO

A formação universitária deve estar sempre vinculada à profissionalização, pois nos dias de hoje, aprender apenas a teoria não é mais o suficiente. Para formar um profissional competente, é necessário que este, tenha a oportunidade de conhecer o mercado de trabalho, e que possa atuar nele, para adquirir mais experiências profissionais e poder confrontar a teoria estudada na Universidade com a prática vivenciada nos estágios.

Portanto, a Universidade, além de ter o papel de educar o aluno por meio da teoria e da metodologia científica, é também responsável por inserí-lo no mercado de trabalho, por intermédio dos estágios obrigatórios e não-obrigatórios, enriquecendo, assim, o Curricular tem sido de fundamental importância. O rápido desenvolvimento das organizações tem exigido que a educação também se acelere, que as instituições escolares

Há poucos cursos universitários concebidos hoje como experiências puramente acadêmicas, isto é, quase todos implementaram modelos formativos mistos mediante estágios práticos, de vivências práticas em empresas, de modelos de formação em cooperação, da realização de projetos, etc. (ZABALZA, 2004, p. 174).

O estágio obrigatório faz parte da grade curricular de muitas Universidades, sendo um item indispensável para a formação do aluno e, também, atua como elemento integrador da Universidade com o mercado de trabalho, mas deve estar sempre vinculado a todas as disciplinas do curso, caso contrário, não traria nenhum benefício ao estudante.

[...] enviando o aluno ao mercado de trabalho, supervisiona sua atuação, tornando-se um elemento eficaz de integração escola e empresa e, ainda mais, levando à interface disciplinas, para que seus conteúdos, compreendidos e valorizados, resultem em bom aproveitamento nos estudos. (BIANCHI, 2003, p.2).

Em seu livro, o autor Zabalza (2004, p.28), cita algumas consequências de importância, dada a docência universitária, e uma delas está relacionada com o estágio, como se pode ver na citação:

- A forte orientação profissionalizante da educação superior (o que significa dar preferência à dos saberes e não a sua mera acumulação ou seu mero desenvolvimento teórico) foi provocando, nos últimos anos, o surgimento de cenários formativos complementares, quase sempre ligados ao exercício da profissão. Foi assim que foi tomando corpo em toda a Europa a chamada *formação em alternância (estágio prático ou práticas em empresas)*, a qual se desenvolve em duplo cenário: a universidade e as empresas ou os serviços vinculados ao exercício da atividade profissional a que se refere. Da mesma maneira, amplia-se o campo dos agentes de formação, os quais já não se resumem aos professores, mas incluem os profissionais em exercício que atendem aos estudantes durante seu período de estágio (orientadores). (ZABALZA. 2004, p.28).

foi instituído a partir de lei, nos currículos das instituições de ensino profissionalizante e nas universidades NCHINI, ALVARENGA, BIANCHINI, 2002, p. 2), esta lei surgiu no dia 7 de setembro de 1977 no Brasil, é a Lei de número 6.494 que dispõe sobre os estagiários de estudantes de estabelecimentos de ensino superior e de ensino profissionalizante de 2º grau e supletivo e dá outras providências . (www.planalto.gov.br/leis/l6494.htm, acessado no dia 20.10.07). As leis que regulamentam o estágio estarão em anexo no final deste trabalho ou para obter informações mais completas, pode ser consultado, além dos anexos, o *site* na Internet do Ministério da Educação brasileira, www.mec.gov.br.

Estas leis têm como objetivo legalizar a realização dos estágios em empresas fora do *campus* da Universidade, fazendo com que essa prática seja feita de forma segura para a empresa concedente de estágio e para o aluno, apenas os acadêmicos devidamente matriculados na disciplina é que podem cursá-la, sabendo que as atividades envolvidas, devem estar de acordo com as disciplinas estudadas no decorrer do curso, e que o estágio não possui vínculo empregatício e deve sempre ser orientado, acompanhado e supervisionado por um professor coordenador de estágio.

Em 1979 houve uma publicação do Ministério da Educação, que fala sobre a *qualificação pelo estágio*:

[...] uma ação mais direta, agindo através da própria universidade, uma vez que se deveria criar uma estrutura que possibilitasse dar continuidade ao processo de integração. Por isso, está sendo recomendada enfaticamente, pelo Departamento de Assuntos Universitários, a criação de uma célula administrativa chamada Coordenadoria de Estágio, dentro da Universidade, capaz de articular-se diretamente com a empresa. As experiências, levadas a efeito pelo MEC no projeto de sua implantação, evidenciaram esta necessidade como um processo permanente capaz de conduzir as Instituições de Ensino à prática de estágio como atividade curricular. (BIANCHINI, ALVARENGA, BIANCHINI, 2002, p.3)

O Estágio é um complemento à formação do aluno, podendo ser a porta de entrada para o mercado de trabalho. Esse é o momento de aproveitar o máximo e conseguir novos contatos de trabalho, conhecer novas áreas de atuação, poder ver o funcionamento de várias empresas, para que, quando chegar ao final do curso, o aluno já tenha noção de onde quer trabalhar e em que setor pretende atuar e para quem vai enviar os currículos de emprego.

É de vital importância ter experiências na área de trabalho em que pretende começar sua carreira.

Todos os gerentes de restaurantes já tiveram que atender no bar, cozinhar, servir mesas, lavar louças, encaminhar clientes ou limpar as mesas. Sua experiência durante a faculdade deve resultar em conhecimento profissional de posições importantes para sua carreira e desenvolver uma compreensão de cada cargo. [...] Ter metas que sejam consistentes, com sua experiência de trabalho demonstra sua compreensão, compromisso e maturidade ao enfrentar as oportunidades e os desafios que os esperam nessa carreira. É muito importante experimentar outras áreas do setor. Isso amplia o conhecimento e pode mostrar-lhe uma possibilidade profissional que você não havia considerado. No mínimo, você poderá decidir que algumas áreas não lhe servem [...]. (GOLDNER, 2002, p, 67).

Por isso é muito importante aproveitar ao máximo as oportunidades que são oferecidas pela faculdade, como os estágios, empresas Júniores, a orientação do professor, que pode contribuir para a decisão de que rumo tomar após o término da faculdade, as palestras, cursos, fóruns etc.

A Universidade está tentando profissionalizar o estudante, para que este se sinta familiarizado com o mercado de trabalho, e no momento em que for competir por uma vaga, não se sinta inseguro.

O papel da Universidade hoje é duplo, pois além de educar, também compete a ela, profissionalizar estes estudantes, pois essas são as exigências do mercado atual.

3. MERCADO DE TRABALHO

O mercado de trabalho dos futuros turismólogos é bem amplo, tendo diversos setores de atuação, mas antes de expor este aspecto, passa-se ao conceito de mercado turístico, segundo o autor Dias, Reinaldo:

O turismo como uma atividade produtiva gera produtos para serem comercializados entre diferentes pessoas, e tradicionalmente, em qualquer tipo de sistema econômico, o local onde se realiza esse comércio é o mercado que tem a função de tornar possível o encontro de vendedores e compradores. [...] No entanto, apresenta uma característica bastante peculiar, que é o fato da necessidade de os compradores se deslocarem para consumir o que desejam. E este deslocamento desde o seu princípio já integra o produto que o turista consumirá. (2005, p. 48)

O mercado é o local onde a oferta e o consumidor se encontram para a realização da troca, a oferta oferece o produto, que pode ser tangível ou intangível (que é o caso do turismo), e o consumidor compra-o pela troca de dinheiro.

O mercado de Turismo e Hotelaria é muito amplo, fazendo com que os graduandos tenham uma gama de opções para escolher qual o melhor caminho para a conquista do sucesso profissional. Passa-se, então, ao conceito de mercado turístico, segundo os autores Beatriz Helena Gelas Lage e Paulo Cesar Milone:

Chamamos de mercado turístico a interação da demanda e da oferta de produtos relacionados com a execução e operacionalização das atividades que envolvem bens e serviços de viagens e afins. Este mercado pode ser considerado como uma vasta rede de informações de modo que os agentes econômicos - consumidores e produtores - troquem informações e tomem decisões sobre a compra e a venda dos diferentes bens e serviços a sua disposição. A linguagem ou a forma de comunicação que estes agentes no turismo usam para o entendimento é feita por meio dos preços de seus bens e serviços, que se constituem no principal mecanismo de todo sistema de mercado. (2000, p.29).

A demanda é constituída pelos turistas, e a oferta pelos bens e serviços é oferecida para satisfazer o turista:

[...] que constituem amplo leque de produtos de consumo, que abrange tanto o setor terciário (transportes, setores bancários e de seguros); como o primário (bens agrícolas que formam o cardápio, por exemplo); e o secundário

(elevadores para hotéis, materiais para construções diversas, etc.). (DIAS, 2005, p. 51).

Com a expansão dos setores empresariais turísticos e com a globalização, o mercado de trabalho ficou mais exigente, pois os consumidores ficaram mais exigentes, referentes aos serviços oferecidos, fazendo com que haja uma procura maior por pessoas qualificadas um simples apertador de botões. Significativamente, os postos de trabalho que estão sendo criados exigem trabalhadores

A partir desta perspectiva, vê-se que os recém-formados turismólogos possuem uma grande chance no mercado de trabalho, pois vão suprir a necessidade do mercado, por mão-de-obra qualificada.

grandes ofertas de vagas no setor, o diploma não é exigido pelos empregadores e, por isso, mão-de-obra de nível técnico ou com formação em outras áreas, disputa o mercado com os

Se pensar a partir da perspectiva de Daher, é preciso fazer algo a mais para se destacar neste mercado de trabalho tão competitivo, como a realização de cursos, que complementem os conhecimentos na área.

Independente da área escolhida para trabalhar, o mercado de Turismo se agiliza graças à tecnologia. Grandes redes de transportes, hotéis, operadoras de turismo e agências de viagens, estão informatizados e é possível fechar pacotes inteiros via internet. Por isso, dominar informática é requisito básico. (DAHER, 2007, p. 49).

Para alcançar o sucesso nestas áreas, é importante desenvolver habilidades em informática, já que a maioria das empresas turísticas, possui um sistema informatizado para agilizar e organizar melhor o serviço; aprender outra língua como o inglês, pois neste mercado competitivo, é requisito obrigatório para conseguir um bom emprego. Por isso é relevante investir em cursos de idiomas.

Manter-se atualizado, buscar novos conhecimentos e aproveitar os cursos, palestras, fóruns, que estão sempre surgindo na área de turismo e hotelaria, fazendo destes momentos, uma oportunidade para estar em evidência, fazendo amizades, agilizando contatos

profissionais, pois é nesses encontros que estarão presentes grandes nomes do turismo e da hotelaria.

Sucesso não é questão de sorte, ainda que às vezes pareça ser assim. Ele também não surge da noite para o dia. O sucesso é construído aos poucos, através de atitudes simples: não perca tempo com insignificâncias, pense grande; tenha sempre um objetivo e não desista dele até realizá-lo; não faça hoje o que pode se tornar um arrependimento amanhã. (HOLLANDA, 2003, P. 13).

Por isso que a realização do estágio é importante, pois facilita a entrada do academico no mercado de trabalho, através dos contatos realizados no período da realização dos estágios.

3.1 MERCADO DE TURISMO

Para melhor entendimento deste trabalho, faz-se uma breve contextualização do Turismo, pois existem vários conceitos, porém, citam-se dois dos mais importantes, a OMT (Órgão Mundial de Turismo) em nível mundial, e em nível nacional, a EMBRATUR.

A definição da OMT trazida pelo autor Dias (2005, p.15):

O turismo é descrito como as atividades que realizam as pessoas durante suas viagens e estadias em lugares diferentes de seu entorno habitual, por um período de tempo consecutivo, inferior a um ano, com a finalidade de lazer, por negócios e outros motivos, não relacionados com o exercício de uma atividade remunerada no lugar visitado.

A OMT é uma organização especializada das Nações Unidas, e considerada a principal organização internacional de Turismo. Funciona como um Fórum global para questões de políticas turísticas, e como fonte de conhecimento das práticas do turismo.

Já a EMBRATUR atua desde janeiro de 2003, juntamente com a instituição do Ministério do Turismo, concentrando seu trabalho na promoção, no marketing e apoio à comercialização dos produtos, serviços e destinos turísticos brasileiros no exterior.

A EMBRATUR também faz parte do sistema Oficial dos Meios de Hospedagens, e cabe a ela o desenvolvimento da indústria hoteleira no Brasil, com a classificação,

categorização e qualificação dos meios de hospedagens em território nacional, simbolizado por meio de estrelas, conforme conforto e comodidade e dos serviços e atendimentos.

(<http://institucional.turismo.gov.br/portalmtur/opencms/institucional/missao/Missao.html>).

Apontam-se, também, outros autores que conceituam o turismo, como Cooper, que ser pensado como sendo uma ampla gama de indivíduos, empresas, organizações e lugares, que se combinam

Conceito de Turismo segundo, o autor Jordi Montaner Montejano:

[...] é a teoria e a prática de todas as atividades relacionadas com a atração, prestação de serviços e satisfação das necessidades do turista.

O turismo é fundamentalmente um conjunto de técnicas baseadas em princípios científicos que têm como finalidade prestar uma série de serviços à pessoa que dedica seu tempo livre para viajar, convertendo-se em turista ou excursionista. (2001, p.1).

comercializam produtos turísticos, sejam indivíduos ou empresas. E, de modo geral, pode-

(DIAS, 2005, p. 51).

O Turismo está relacionado diretamente com serviços prestados, ou seja, lida diretamente com diversas pessoas, com personalidades diferentes, e que sempre devem ser

diretamente com pessoas, caso contrário ele está no curso errado. Como diria Goldner:

Você se preocuparia de verdade com o conforto, as necessidades e o bem-estar de um cliente, mesmo que ele seja mal educado e desagradável? Se puder responder afirmativamente, poderá encontrar um lugar nesse setor. Você deve gostar de fazer coisas por outras pessoas e trabalhar por elas, prestativamente. Caso contrário isto não é para você. A cortesia vem facilmente quando os clientes são gentis e agradáveis. Mas é preciso ter muita autodisciplina para servir a todos os tipos de pessoas – especialmente os exigentes e indecisos. Em turismo, o cliente pode mudar de opinião com muita frequência. Isso exige paciência e uma personalidade sempre disposta.

Um profissional de turismo deve ter visão aguçada, excelente audição e nervos resistentes. Tente avaliar seus atributos e a capacidade física para determinar seu desempenho. (2002, p.62).

As empresas turísticas são prestadoras de serviços, servindo diretamente as necessidades do mercado turístico e a satisfação e desejos dos clientes.

No curso de Turismo, é necessário que os alunos procurem empresas que estão de acordo com as disciplinas estudadas no decorrer do curso.

3.1.1 Indústria turística

O turismo é, hoje, um dos principais setores econômicos. É formado por muitos segmentos com oportunidades de emprego e várias possibilidades de carreiras, é impossível listar e descrever todos os segmentos turísticos existentes atualmente. Entretanto, tenta-se descrever algumas destas: como as agências de viagens; as operadoras turísticas; as transportadoras turísticas; as empresas organizadoras de eventos; as empresas de recreação e lazer; os estabelecimentos hoteleiros; os parques temáticos; os planejamentos turísticos; as pesquisas turísticas; a divulgação do marketing turístico, como guias de turismo, nos centros de informações, órgãos oficiais do turismo etc.

Como se pode ver acima, o campo de atuação dos universitários de turismo é bem amplo, por isso é importante que o aluno, enquanto estagiário, procure passar pelos diversos setores existentes, para que possa conhecer mais seu campo de atuação e, assim, poder escolher com sabedoria e experiência a área em que pretenderá atuar após a formação.

Para melhor compreensão dos estagiários, detalham-se as atividades que foram citadas a cima.

Agência de viagens: as agências de viagens realizam a função de mediação entre a oferta e a demanda turística. Realiza a função de comercialização da oferta turística, comunicando e distribuindo o produto turístico.

O conceito de agência de viagem segundo Castelli (2006, p.13) é:

Compreende a oferta, a reserva e a venda a consumidores de um ou mais dos seguintes serviços turísticos fornecidos por terceiros: passagens, acomodações e outros serviços em meios de hospedagem, programas educacionais e de

aprimoramento profissional, serviços de recepção, transferência e assistência, excursões, viagens e passeios turísticos, marítimos, fluviais e lacustres.

As agências de viagens variam de empresas de pequeno porte e empresas de grande porte. Nas agências menores os serviços são poucos, assim como o número de funcionários, a principal tarefa executada é o atendimento ao cliente e a efetuação das reservas. Já as empresas maiores necessitam de um quadro de funcionários maior, como se pode ver na citação:

Em grandes escritórios, as oportunidades são mais variadas e incluem especialistas em contabilidade comercial, consultores para viagens domésticas, consultores para viagem internacionais, diretores de pesquisa e gerentes de propaganda. *Trainnees* como consultores de vendas em grupo, contadores, arquivistas, equipe de vendas, planejadores de roteiros, guias turísticos, agentes de reservas, coordenadores de grupos, funcionários de operação, assistentes administrativos, especialistas em propaganda e em informática são outras possibilidades. (GOLDNER. 2002, p.66).

Operadoras turísticas: são agentes intermediários entre o consumidor final e o produto turístico. É encarregada da montagem de roteiros, vendendo-os por intermédio de pontos de venda programas, serviços e roteiros de viagens turísticas, nacionais ou internacionais, emissivas (CASTELLI, 2006, p.13).

Estas empresas oferecem oportunidades de emprego em posições como gerente ou acompanhante de roteiro, coordenador, planejador, agente de publicidade, especialista em reservas, contador, representante de vendas, especialistas em roteiros de grupos, coordenador de grupos de incentivo, especialista em custos, coordenador de hotel, supervisor de escritório e posições gerenciais. Muitas vezes, uma pessoa com pós-graduação começa como *trennee* na área gerencial, trabalhando em todos os departamentos da empresa, antes de receber uma nomeação permanente. (GOLDNER. 2002, p.66).

As principais atividades desenvolvidas neste setor, são o atendimento aos clientes, venda de pacotes para agências de viagens e, também, para clientes de balcão e elaboração de roteiros turísticos para revenda, entre outros serviços.

Transportadoras turísticas: podem ser os cruzeiros marítimos, fluviais, empresas ferroviárias, rodoviárias, companhias aéreas e locadoras de automóveis.

Empresas organizadoras de eventos: é responsável pelo planejamento, organização, execução e avaliação de eventos, contratação de funcionários, preparação do local do evento, emissão de convites, publicidade, elaboração de material para o evento, organização da programação etc.

Empresas de recreação e lazer: tem como principal atividade de trabalho, planejar, organizar e executar as atividades de recreação e lazer, cuidando sempre o tipo de público com quem está trabalhando, para poder realizar uma atividade que agrade a todos.

O profissional que irá trabalhar nesta área deve ser muito flexível, alegre, de boa comunicação e versátil.

Parques temáticos:

turismo, sempre desenvolvendo um tema específico (origem do nome) e promovendo divertimento e lazer. Além disso, atraem uma rede de serviços de apoio e equipamentos de infra- (ANSARAH, 1999, p.96,).

Geralmente esses parques possuem uma estrutura de grande porte, com brinquedos, piscinas, restaurantes, bares, hotéis, lojas etc., gerando assim, empregos para a localidade onde está inserido.

Planejamentos turísticos: podem ser em nível nacional, regional ou municipal.

Elaboração de pesquisas turísticas: metodologia empregada para a realização de inventário da oferta e da demanda turística, identificação de clientes potenciais, público-alvo, necessidade dos turistas, plano de desenvolvimento turístico de uma localidade etc.

Marketing: neste setor, o profissional do turismo pode auxiliar na elaboração de propostas de marketing para localidades turísticas. Para Fransisco (1997, p. 16), a definição de marketing é a planificação e execução de um conjunto de atividades comerciais, tendo

Outro conceito de marketing dado por Jordi Montaner Montejano, é o seguinte:

[...] é aquele conjunto de métodos e técnicas, baseados em uma atitude de investigação, análise e constante revisão, que direcionadas a satisfazer nas melhores condições psicossociais as necessidades dos turistas, das populações que os acolhem e das organizações turísticas (empresas, instituições e associações) que oferecem produtos e serviços no mercado em regime de concorrência. (200, p.313).

Meios de comunicação: pode atuar como apresentador de programas direcionados para a atividade turística; programas de rádio direcionados para a orientação em Turismo.

Guias de turismo: fazem a recepção dos turistas numa determinada localidade e são responsáveis por mostrarem o local de destino, a cultura, os costumes, a gastronomia. Por isso é importante que o guia turístico conheça bem a localidade e suas histórias, para poder encantar o turista.

Estabelecimentos hoteleiros: são os diversos meios de hospedagens existentes. Os estabelecimentos hoteleiros estarão descritos no próximo subtítulo.

Centros de informações: segundo Jordi Montaner Montejano, o conceito de centros objetivo de informar, orientar e atendê-lo durante suas viagens ou estada de férias em . (2001, p.271).

Para poder atuar num centro de informações é necessário conhecer bem a localidade, as culturas locais, os pontos turísticos, as formas de chegar até eles, entre outras informações importantes, pois não adianta um centro de informações, onde seus colaboradores não conhecem a região.

Órgãos oficiais do turismo: podem ser órgãos em nível nacional, regionais ou municipal.

3.2 MERCADO HOTELEIRO

A hotelaria é um dos setores do turismo que mais se desenvolveu, como pode ser começo, quando famílias e proprietários de terras abriam suas casas para os hóspedes, até 2005, p.2).

materiais e inatingíveis dispostos para satisfazer às necessidades básicas de descanso e

Já para Petrocchi (2002, p.19), empresa hoteleira é:

[...] a pessoa jurídica que explora ou administra meios de hospedagens e que tenha em seus objetivos sociais o exercício da atividade hoteleira. A hotelaria é um subsistema do sistema de turismo e, como tal, interage com as demais partes e influencia, assim como é influenciada, pelo desempenho do todo. O sistema de turismo, por sua vez, está envolvido por outros sistemas maiores, em um meio ambiente em permanente processo de mutação e constituído por numerosos condicionantes sociais, políticos, culturais, tecnológico, ambientais e econômicos.

A EMBRATUR - Instituto Brasileiro de Turismo, denomina empresa hoteleira

c

Segundo a Matriz de classificação da EMBRATUR, meio de hospedagem e de turismo é o estabelecimento que satisfaz, as seguintes condições:

- seja licenciado pelas autoridades competentes para prestar serviços de hospedagem;
- seja administrado ou explorado comercialmente por empresa hoteleira e que adote, no relacionamento com os hóspedes, contrato de hospedagem;
- os meios de hospedagem oferecerão aos hóspedes, no mínimo: alojamento, para uso temporário do hóspede, em Unidades Habitacionais (UH) específicas a essa finalidade;
- serviços mínimos necessários ao hóspede, consistentes em: a) portaria/recepção para atendimento e controle permanente de entrada e saída; b) guarda de bagagens e objetos de uso pessoal dos hóspedes, em local apropriado; e c) conservação, manutenção, arrumação e limpeza das áreas, instalações e equipamentos.
- atenda aos padrões classificatórios previstos no regulamento;
- às condições para manutenção permanente desses padrões.

Nos setores hoteleiros os bacharéis em turismo e hotelaria podem atuar em diversos setores, como se pode ver na citação de Minelli (2005, p.155):

O bacharel em turismo e hotelaria é um profissional com formação superior, capacitado a atuar de forma crítica e reflexiva, em setores de planejamento estratégico, organização e administração em setores hoteleiros, extra-hoteleiros e áreas correlatas à hospitalidade como gastronomia, lazer, recreação e cruzeiros marítimos, ou ainda em hospitais, clínicas e SPAs. Esse profissional deve ter uma sólida formação interdisciplinar com conhecimentos específicos dos meios de hospedagens.

O egresso tem como características profissionais a capacidade criativa, iniciativa, polivalência e habilidade em relações humanas. Esse profissional deverá ser capaz de: assumir cargos de supervisão, gerência, assessoria, consultoria ou direção; atuar como gerente multiplicador; planejar e implantar unidades hoteleiras e extra-hoteleiras; prosseguir estudos de pós-graduação em programas de especialização (*latu senso*) ou mestrado (*strito sensu*).

É importante que o aluno conheça os setores existentes em seu campo de atuação e se possível possa estagiar em setores diferentes, para poder identificar quais os setores que mais se encaixa ao seu perfil.

3.2.1 Tipologia dos meios de hospedagens

Existe uma infinidade de categorias e classificações, que definem os meios de hospedagens existentes atualmente, portanto, passa-se a classificação da OMT, em nível mundial e da EMBRATUR em nível nacional.

Para Sancho, no livro da OMT (2001, p.37), existem dois tipos de meios de hospedagens, os hoteleiros (que são compostos por hotéis, apart hotel, motéis e hospedarias ou pensões), e os extra-hoteleiros (acampamentos, *self-catering*, apartamentos chalés, vilas e pousadas), outros: balneários, propriedades rurais etc. Os tipos de estabelecimentos hoteleiros são classificados em:

Apart-hotel - são apartamentos que possuem, em cada unidade de alojamento, instalações e equipamentos adequados para a conservação, preparação e consumo de alimentos frios e quentes e possuam capacidade de alojar mais pessoas, por Unidade Habitacional, do que os hotéis.

Motel -
estabelecimento situado nas proximidades das estradas que facilita hospedagem em

Neste tipo de alojamento, os serviços prestados são mínimos.

Hospedaria/Pensão - este estabelecimento possui um funcionamento similar ao de um hotel, são compostas de um único imóvel, com Unidades Habitacionais, e as áreas de circulação são de utilização comum.

Passa-se aos meios de hospedagens, extra-hoteleiros, que vão além da matriz de classificação da OMT, mas realizam a função de hospedar os turistas.

Acampamentos - propicia ao usuário que disfrute da vida ao ar livre, e desfrutando de algumas comodidades, como se pode ver na citação de Di Muro Pérez (2001, p. 13),

Na maioria há banheiros comuns com toda a comodidade, luz elétrica e serviços limitados

Self-catering accommodation - são os estabelecimentos que oferecem instalações, equipamentos e utensílios suficientes para desenvolver as atividades domésticas necessárias. Não estão incluídos os valores da alimentação e da limpeza. A estrutura física pode variar entre apartamentos, vilas e chalés.

SPAs -

Ho

Já para a EMBRATUR (Instituição Brasileira de Turismo), as categorias de meios de hospedagens de turismo são os seguintes:

- Hotel - meio de hospedagem do tipo convencional e mais comum, normalmente localizado em perímetro urbano e destinado a atender turistas, tanto em viagens de lazer, quanto em viagens de negócios;

- Hotel Histórico - meio de hospedagem instalado, total ou parcialmente, em edificação de valor histórico ou de significado regional ou local, reconhecido pelo Poder Público;

- Hotel de Lazer - localizado normalmente fora dos centros urbanos, com áreas amplas, destinadas à recreação e ao entretenimento, que o tornam prioritariamente destinado ao turista em viagem de lazer; inclui-

estar localizado em área com conservação ambiental, e tenha sido construído com estudos anteriores de impacto ambiental. Deve possuir área não edificada, bem como infra-estrutura de entretenimento e lazer e deve ser classificado nas categorias luxo ou superior (4 ou 5 estrelas).

- Pousada - meio de hospedagem de aspectos arquitetônicos e construtivos, instalações, equipamentos e serviços, mais simplificados, apenas com o necessário à hospedagem do turista para aproveitamento do atrativo turístico junto ao qual o estabelecimento se situa.

Existem outros tipos de meios de hospedagens no Brasil e são considerados modalidades de alojamentos extra-hoteleiros, ou seja, são todos os demais estabelecimentos que servem de apoio ao turista, por oferecer hospedagem, pagamento e que não se encaixam nos moldes acima citados. Podem-se citar algumas estruturas como: *Bed and Breakfast*, camping, cruzeiros, *lodges*, hotel fazenda, *Flats*, albergues, colônia de férias, além de outras novas tendências.

Passa-se ao funcionamento de cada um dos estabelecimentos extra-hoteleiros citados acima:

Bed and Breakfast - este tipo de hospedagem surgiu nos Estados Unidos e são formas de hospedagens familiares que oferecem café da manhã.

Cruzeiros - são navios que possuem instalações que oferecem serviços de acomodação e alimentos a seus hóspedes.

Lodges - segundo a EMBRATUR, *Lodge*, é um meio de hospedagem ambiental e ecológico que deve estar localizado em áreas de selva ou em áreas naturais de beleza e preservação. Hospedagens essas que estejam integradas à paisagem local, sem degradá-la ou interferir no meio ambiente, que se situem fora dos centros urbanos e que ofereçam a seus usuários, instalações, equipamentos e serviços simplificados e seguros, próprios ou contratados.

Hotel fazenda - são estabelecimentos agropecuários que adaptaram suas luxuosas dependências para se converter em locais de hospedagem com todas as comodidades e serviços, e permite que o hóspede participe das atividades no campo.

Flats - mínimo residencial, cujas unidades habitacionais podem, eventualmente ser locadas a terceiros por tempo determinado. As instalações físicas são mais amplas que as do apart- (OLIVEIRA, 1998, p.122).

Albergues - entos de hospedagens econômicas, destinadas sobretudo a jovens. Geralmente são estatais ou propriedades de associações civis ou

educativas e oferecem quartos e banheiros compartilhados e, às vezes, algum serviço de
PÉREZ, 2001, p.13).

Colônias de férias - são hospedagens turísticas destinadas aos trabalhadores com finalidade de promover o turismo social de famílias trabalhadoras. As colônias de férias costumam ser hospedagens de organismos públicos – Ministério do Trabalho ou Departamentos de trabalho e Bem-Estar Social das Comunidades Autônomas – ou de organizações trabalhistas e sindicais.

As hospedagens extra-hoteleiras fazem parte do chamado Turismo alternativo, já que complementam a oferta de leitos nos destinos turísticos e têm como características serem mais econômicos que as hospedagens hoteleiras convencionais, oferecendo serviços diferenciados.

3.2.2 Setores da hotelaria

A hotelaria é dividida em diversos setores de atuação, são eles: reservas; recepção; portaria social; telefonia; mensageiro; manutenção; governança; recreação; eventos; almoxarifado; A&B; compras; recursos humanos.; e em alguns setores de gestão, como gerências, entre outros.

A partir da discriminação de cada um dos setores existentes na hotelaria, passa-se a descrevê-los, para melhor entendimento.

Reservas - sua principal função é efetuar a reserva de hospedagem dos clientes; registrar as reservas no plano ou quadro de disponibilidade; arquivar formulários e enviar a lista de reservas para o setor da recepção. Existem várias formas de realizar as reservas, indiretamente, por meio dos sistemas convencionados (correio, telefone, fax, etc.), automatizados (internet, *sites*, *e-mail*

Pode-se ver, também, a definição de reservas, segundo Di Muro Pérez (2001, p.36) como:

A reserva é um acordo verbal ou escrito, que se estabelece entre o hotel e uma pessoa física ou jurídica, pelo qual o primeiro se compromete a oferecer

acomodação e demais serviços em uma determinada data e por um período definido; e o segundo, a receber tais prestações nesta data, efetuando pagamento imediato.

Recepção - pede, desde sua chegada até a saída; é o centro de informações da empresa, onde são gerados ou canalizados todos os (PÉREZ, 2001, p. 23). É função da recepção a realização do *check-in*, controle do *vouchers*, verificação da reserva, distribuir as correspondências, receber e entregar mensagens, atender as solicitações do hóspede, prestar informações, registrar entrada e saída, realizar funções de auditoria noturna, realizar o *check-out*, e fazer o controle das cobranças e dos faturamentos, entre outras funções.

Portaria social - também conhecido como *conciergerie*, fica localizado juntamente ou próximo à recepção, e é responsável pelos mensageiros, capitão porteiro, porteiro noturno e auxiliares de portaria. É encarregado de atender a todos os pedidos dos hóspedes, resolverem os problemas, conseguir agradados, transporte, convites etc.

Mensageiro - está sempre junto à recepção e deve ajudar no transporte de bagagem do hóspede. Como está sempre em contato direto com o hóspede, acaba se tornando o centro de informações do funcionamento do hotel. Após levar as malas até a UH, o mensageiro deve explicar o funcionamento do quarto, ar condicionado, TV, frigobar etc.

Telefonia - é responsável pela recepção e distribuição das ligações recebidas pelo hotel, por meio dos ramais.

Almoxarifado - as principais atividades desenvolvidas é a realização de contagem dos produtos, verificação de estoque, emissão de notas, recebimento de mercadorias, controle dos inventários, distribuição dos produtos para os diferentes departamentos, com pedido prévio por meio do vale-pedido etc.

[...] é responsável pelo recebimento, pela conferência, estocagem, conservação, distribuição e pelo controle dos produtos utilizados pelos diversos setores do hotel. O bom desempenho do hotel depende, em grande parte, da boa organização, da boa gestão dos estoques e do bom entrosamento do setor com os demais departamentos do hotel. (CASTELLI, p. 415, 2006).

Compras - este setor é encarregado pela realização das compras de materiais para o hotel, e deve possuir os controles diversos e de pagamento, relacionamento com os

fornecedores, política de tomada de preços. Este setor tem ligação direta como o almoxarife.

Manutenção - visa obter do equipamento, o máximo da sua capacidade produtiva e, em consequência, do investimento nele feito, tendo-se sempre

o acompanhar os serviços que estejam sendo feitos pelo seu pessoal ou por terceiros, para garantir que a qualidade final seja satisfatória e (MINELLI, p.281, 2005). As funções básicas do departamento dos serviços de manutenção são: tomar ações preventivas das instalações e executarem as ações corretivas dos equipamentos.

A&B - O setor de A&B é responsável por todos os alimentos e bebidas do hotel, e pontos de consumo, como bar, restaurante, cozinha, *coffee-shop*, *room-service* etc.

Eventos - é encarregado do planejamento, organização e execução do evento, para benefício do hotel. Como Florianópolis é uma cidade turística de verão, nas épocas de inverno, ou seja, de abril a novembro, os hotéis enfrentam a baixa sazonalidade, e a saída encontrada para enfrentar esse período, são os eventos, como convenções e encontros de empresas, associações, que mantêm o hotel funcionando e com hóspedes. Por este motivo é que este setor está em expansão nos hotéis em Florianópolis.

Governança -

p.259). A governanta tem a função de supervisionar as camareiras, para garantir a padronização na arrumação dos apartamentos, requisição e controle de materiais de consumo do hóspede, reposição do frigobar, controle do enxoval do hotel, controle da emissão e recebimento das roupas da lavanderia (se o hotel tiver o setor de lavanderia, governanta também será responsável por ele), controle dos objetos esquecidos, controle da limpeza das UHs para passar a situação dos apartamentos à recepção do hotel.

Recreação e lazer - realizam programas de recreação para os diversos públicos, crianças, adultos, terceira idade etc.

Recursos humanos - é encarregado da realização da seleção, admissão e treinamento do quadro de funcionários. Também é responsável pela política de encargos e salários, gratificação aos colaboradores, sistema de pontuação etc.

Gerências - os cargos de gerência na hotelaria são amplos, podem-se citar alguns como o gerente geral, gerente de hospedagem, gerente de recepção, gerente de Alimentos e Bebidas, gerente de produção de alimentos, gerente de serviço de quarto, gerente de recursos humanos, gerente financeiro, gerente de marketing/vendas, entre outros.

As pessoas que exercem cargos gerenciais, são responsáveis pelo setor, ou seja, administram o bom funcionamento de determinado setor.

É importante que o aluno percorra estas áreas para compreender o funcionamento do hotel, assim, ao chegar a um cargo de gerência terá uma visão sistêmica do empreendimento e as chances de realizar um bom trabalho com base nas experiências adquiridas no estágio serão maiores. As habilidades que contribuem para a formação do perfil do bacharel em Turismo e Hotelaria devem mesclar teoria e prática (BISSOLI, 2002, p. 27).

atividades da área, com atitudes e procedimentos que atentem para as atividades globais, o conhecimento
(BISSOLI, 2002, p.30).

3.2.3 Hotelaria Hospitalar

Essa parte do trabalho foi fundamentada através de pesquisas realizadas na internet, apesar de existir quatro livros que falam especificamente da Hotelaria Hospitalar, na UNISUL não havia nem um desses livros, dificultando a pesquisa.

Na era do cristianismo, um dos meios de hospedagens existentes, eram os mosteiros católicos, que abrigavam pessoas marginalizadas pela sociedade, representadas nas figuras do doente, do pobre, do órfão e do peregrino. Ao longo do tempo essa função deu origem a duas ramificações distintas, por um lado foram criados os hotéis, para hospedar os viajantes e, por outro lado, foram criados os hospitais, para cuidarem dos doentes.

Nos últimos anos tem crescido um novo nicho de mercado, que é dado da união da hospitalidade com os hospitais, denominado hotelaria hospitalar.

A hotelaria hospitalar não fazia parte do contexto do hospital brasileiro até há menos de 10 anos. Desde que o médico fosse competente e o hospital aparentemente limpo, nada mais importava para o paciente (www.ersaude.com.br/hotelariahospitalar.htm 2007). Nesse período, quem buscava o hospital para cuidar da saúde era também o paciente, significando que, ao entrar no ambiente hospitalar ele deixava de ser cidadão, de ter vontade própria, de terem direitos e passava a ser passivo (daí o nome, paciente), obedecendo às ordens médicas e da enfermagem. Esse tempo passou. Agora quem busca o hospital não é mais paciente: é um cidadão que sabe de seus direitos e suas responsabilidades. Ele vai à procura de solução para seus problemas e sente-se com direito de ser bem atendido. É um cliente que vai comprar um produto, que é o tratamento e a assistência que o hospital oferece.

A partir desse momento, o hospital começa a perceber que precisa corresponder não só às necessidades do cliente, mas também, às suas expectativas. Começa a se preocupar com a concorrência e parte em busca de um diferencial para atrair o cliente. Já não basta a competência do médico, do enfermeiro e nem a aparência limpa do hospital. O cliente quer ciência e tecnologia, mas também, conforto e segurança. Quer que seus medos sejam minimizados e o ambiente branco e aparentemente estéril do hospital tradicional não lhe é favorável. Ele quer continuar em contato com o mundo, agora não só através do telefone, mas ele quer televisão, jornais, revistas. Enfim, o paciente não quer se sentir excluído da sociedade e exige um ambiente com aspecto que lembre mais um hotel e que cause menos estresse. Nesse momento, o hospital reconhece que precisa mudar o seu conceito de hospedagem para proporcionar ao cliente em vez de um ambiente frio e impessoal, um ambiente agradável e humanizado, ainda que muito complexo.

(<http://www.ersaude.com.br/hotelariahospitalar.htm> 2007).

A hotelaria hospitalar é voltada para uma contínua busca de excelência, conciliando os objetivos do hospital com o ato de hospedar. Embora o foco principal seja o tratamento e a assistência, o hospital passa a investir nos serviços que envolvem a hospedagem, reconhecendo o paciente e o seu acompanhante como clientes.

A estrutura da hotelaria hospitalar varia de amplitude de um hospital para outro. Em geral, a estrutura básica da hotelaria é constituída pela governança (lavanderia, rouparia, camareiras, higiene, limpeza e gerenciamento de resíduos sólidos), nutrição e dietética.

Muitos hospitais já contam com lanchonete e restaurante. Fazem parte também paisagismo, jardinagem, segurança pessoal e patrimonial, recepção, serviços de atendimento, manutenção, estacionamento, loja de conveniência, floricultura e áreas de lazer. Além disso, poderá disponibilizar para o cliente que não quer perder contato com seu escritório, toda infra-estrutura de apoio, como fax, fotocópia, internet e motoboy.

O investimento no diferencial terá o retorno por uma maior procura pelos clientes e serviços diferenciados de setores anexos, como floricultura, lanchonete entre outros e será uma fonte extra de renda para o hospital. Esta é uma forma convidativa de se ter os clientes e possuir um diferencial, desejando que sejam todos bem-vindos a esta hospitalidade.

Se hotelaria "quer dizer hospitalidade, ato de hospedar, de acolher com satisfação e prazer" é indispensável que as pessoas que acolhem o cliente no hospital estejam conscientes da importância do seu papel e que busquem continuamente sua capacitação, para prestar um serviço que proporcione o encantamento do cliente. Somente a estrutura física e equipamentos de ponta não serão suficientes. As pessoas é que fazem a diferença no atendimento, sendo indispensável o reconhecimento, pela empresa de saúde e pelo próprio serviço de hotelaria hospitalar, para criar condições que motivem e retenham os talentos, agregando valor à assistência prestada. (<http://soniawatanabe.sites.uol.com.br>).

Portanto, amenizar a dor e o sofrimento, através de mudanças na arquitetura e atendimento; podem tornar o tempo de

(<http://soniawatanabe.sites.uol.com.br/>- acessado no dia 30 de outubro).

Os estagiários da hotelaria podem contribuir para a humanização dos hospitais, prestando serviços de recepção, manutenção, A&B, governança que inclui a lavanderia, rouparia, camareiras, higiene, limpeza e gerenciamento de resíduos sólidos.

4. ESTÁGIO

O estágio é o primeiro passo para a integração do estudante com o mundo do trabalho, pois durante esta prática, o acadêmico terá a oportunidade do aperfeiçoamento técnico, de conhecer melhor as áreas do turismo, a fim de identificar a área em que pretende atuar, aumentando a possibilidade de realização profissional, também atenua o impacto da passagem da vida estudantil para o mundo do trabalho, possibilitando a integração do estudante com a profissão escolhida abrindo ao mesmo tempo, valiosas portas de aprendizagem e cidadania:

Entretanto, o estágio curricular supervisionado tem abrangência muito maior, pois compromete-se com o relacionamento escola/empresa; é parte integrante das grades curriculares; e envolve conteúdos que devem não somente interessar às empresas como também servir de complemento ou prática às disciplinas específicas dos cursos. (BIANCHINI, ALVARENGA, BIANCHINI, 2002, p.1)

O estágio é parte importante para a integração da teoria estudada em sala de aula com a prática vivenciada nas empresas hoteleiras e turísticas, mas deve sempre ser orientado, acompanhado e supervisionado pela instituição e pela área de estágio, que são representadas pelos professores orientadores de estágio, contribuindo assim para o bom funcionamento do mesmo:

O estágio é um procedimento didático-pedagógico, cuja atividade é de competência da instituição de ensino, a quem cabe a decisão sobre o conteúdo teórico, e de pessoas jurídicas de direito público e privado, cujo papel limita-se à oferta de vagas de estágio, colaborando no processo educativo no que se refere ao aprendizado prático. (BISSOLI, 2002. p. 15).

Já segundo

, estágio é:

O estágio é conhecido como um trabalho exercido por uma pessoa em uma empresa por determinado tempo, pautando-se em um contrato firmado pelas partes, no qual são estabelecidos os serviços que a contratada deve prestar. Esse é um acordo comum e também a forma como é entendido o estágio pela

maior parte dos que nelam atuam. (BIANCHINI, ALVARENGA, BIANCHINI, 2002, p.1)

Pode-se caracterizar estágio como um conjunto de atividades que devem servir de complemento às disciplinas específicas do curso, permitindo que o aluno encontre na realização do seu estágio, a realidade dos conceitos dados em sala de aula e possa aplicá-las

que total autonomia em relação ao campo de atuação dos profissionais e, especialmente, ao

p.34).

O estágio consiste na fase de preparação do aluno para o ingresso no mercado de trabalho, que são proporcionadas pelas empresas concedentes de estágio, sempre sob a responsabilidade e coordenação da instituição de ensino a que pertence.

Uma das melhores maneiras de conseguir o trabalho que você deseja é passar pela experiência de um estágio (educação cooperativa). Há muitas oportunidades de estágio na Área de turismo. A maioria desses programas é projetada para dar aos estudantes uma oportunidade de: (1) adquirir valiosa experiência prática para complementar seu aprendizado acadêmico; (2) aprender habilidades práticas potenciais; (3) desenvolver profissionalismo; (4) interagir com segmentos da comunidade empresarial local, desenvolver capacidade de avaliação para as operações cotidianas e estratégias de longo prazo de um ambiente corporativo ou de pequena empresa; e (5) desenvolver uma compreensão mais abrangente do campo escolhido. (GOLDNER p. 69, 2002).

Um dos principais objetivos do estágio é preparar o aluno para ingressar no mercado de trabalho, tendo como base os conhecimentos teóricos adquiridos no decorrer do curso, propiciando o relacionamento com profissionais da respectiva área, a fim de adquirir e assimilar experiências, criar situações reais para desenvolver o conhecimento e a criatividade para o crescimento profissional do aluno.

Para que o aluno consiga aplicar a teoria é necessário que tenha entendido a teoria, e quando confrontado com situações reais, lembre do que foi ensinado em sala de aula e use sua criatividade, para sair de problemas ou situações embaraçosas.

A teoria irá mostrar os caminhos a percorrer, para as realizações das tarefas e algumas soluções dos problemas estudados em sala de aula:

o papel da teoria é iluminar e oferecer instrumentos e esquemas para análise e investigação que permitam questionar as práticas institucionalizadas e as ações

dos sujeitos e, ao mesmo tempo, colocar elas próprias em questionamento, uma vez que as teorias são explicações sempre provisórias da realidade. (PIMENTA, LIMA, 2004, p.43).

Existem dois tipos de estágio, o obrigatório que é parte integrante da estrutura curricular do curso de Turismo e Hotelaria, e é indispensável para a formação profissional do aluno. E o estágio não-obrigatório que não faz parte da grade curricular do curso, mas o aluno pode realizá-lo para adquirir mais conhecimentos práticos, e deve também estar de acordo com as disciplinas estudadas.

O estágio não-obrigatório é de caráter opcional, subordinada as diretrizes político-pedagógicas do curso e que busca enriquecer a formação acadêmico-

O objetivo deste estágio é contribuir para a aprendizagem profissional, social e cultural com base na participação do acadêmico em situações reais de trabalho e de ação comunitária, mediante atividades exercidas junto a órgãos, empresas, projetos ou serviços realizados a partir de programas com duração limitadas, supervisionadas e avaliadas. (Manual de procedimentos Estágio não obrigatório).

u cumprimento

de procedimentos Estágio Obrigatório). Ou seja, o estágio obrigatório é uma disciplina indispensável, e é de caráter obrigatório, para a conclusão do curso, e possui uma carga horária mínima de formação, que é estipulado pela Universidade ou por imposição legal.

Para ser estagiário é necessário a matrícula e a frequência efetiva em cursos de graduação, e entender aos critérios estabelecidos pelo respectivo curso e pela unidade concedente de estágio.

É importante que o aluno encherque o estágio como uma forma de aprendizado, para que conheça melhor a área em que pretende atuar e avalie determinada empresa ou campo de trabalho para qual está se preparando.

Sabe-se que, no momento, existe um novo projeto que regulamenta a atividade de estágio e que está tramitando no Congresso Nacional, A nova lei pretende diminuir a carga horária dos estágios, que hoje podem chegar até oito horas por dia, e terão apenas 6 horas, e nos dias de provas os estagiários trabalharão apenas meio período e as empresas infratoras pagarão uma multa de até R\$ 2,4 mil, o vale transporte se tornará obrigatório e os

estagiários terão direito a férias remuneradas. (Diário Catarinense, 7 de outubro de 2007, p.14).

Como ainda não foi aprovada essa nova lei, não se pode trazer mais detalhes a respeito dela.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DOS ESTÁGIOS NOS CURSOS DE TURISMO DE FLORIANÓPOLIS

Neste capítulo ter-se-á conhecimento das Universidades de Florianópolis e a forma de que os estágios são realizados. Pois sabe-se que o estágio é uma disciplina indispensável para o término dos cursos de Turismo e Hotelaria.

O estágio supervisionado dos cursos de Turismo, em suas respectivas habilitações, não é definido por diretrizes curriculares do MEC, porém, está amparado por base legal, na Lei nº 6.494, de 7 de dezembro de 1977.

O estágio é a estratégia educacional destinada à complementação da formação oferecida ao educando. Visa estabelecer as relações entre o ambiente escolar e o mundo profissional, de forma integrada ao processo educativo. Não oportuniza, portanto, apenas a obtenção de habilidades e competências técnicas, mas também de convivência, éticas e humanas.

Quadro 1- Universidades de Turismo e Hotelaria de Florianópolis:

Curso / Habilitação	Instituição	Ano de início de funcionamento
Hotelaria	Universidade do Sul de Santa Catarina - UNISUL	1999
Hotelaria	Faculdades Integradas Associação de Ensino de Santa Catarina - FASSESC	1999
Turismo e Hotelaria	Centro de Educação Superior - Única - ÚNICA	1998
Curso Superior de Tecnologia em Gastronomia (Área Profissional: Turismo e Hospitalidade)	Faculdades Integradas Associação de Ensino de Santa Catarina - FASSESC	2005
Gestão do Turismo	Universidade do Sul de Santa Catarina - UNISUL	1999
Turismo	Faculdades Integradas Associação de Ensino de Santa Catarina - FASSESC	1987

Fonte: www.mec.gov.br, acessado em 09/09/07. Universidades de Turismo e Hotelaria de Florianópolis.

Como se pode verificar no quadro acima, as Universidades de Florianópolis que possuem os cursos de Turismo, são: UNISUL, ASSESC e Única. No desenvolvimento deste trabalho ficou-se sabendo que a Universidade Única, irá formar no final de 2007, sua última turma de Turismo e Hotelaria, portanto, não será necessário estudar as formas de estágio desta Universidade, já que no próximo ano não oferecerá mais o curso de Turismo.

De acordo com pesquisa realizada nos sites das Universidades ASSESC (www.assesc.br) e UNISUL (www.unisul.br), foi possível constatar que os cursos de Turismo e Hotelaria possuem o estágio obrigatório na grade curricular, sendo uma matéria indispensável para o crescimento e formação profissional do aluno.

Cada Universidade possui sua grade curricular, com carga horária específica para a realização dos estágios e os períodos em que devem ocorrer. Na UNISUL, o estágio obrigatório inicia a partir da terceira fase do curso de Turismo e Hotelaria, com carga horária total de 390 horas/aula, assim divididas:

- terceiro semestre - 60 horas/aula;
- quarto semestre - 60 horas/aula;
- quinto semestre - 120 horas/aula;
- sexto semestre - 150 horas/aula.

Para a ASSESC, os estágios obrigatórios acontecem em um único momento, no último semestre do curso de Turismo e Hotelaria, ou seja, na 7ª fase, é a única disciplina da fase, com carga horária total prevista de 254 horas/aula.

Na UNISUL, os estagiários podem trabalhar até 8 horas por dia, enquanto na ASSESC, o período permitido é de até 6 horas diárias.

Ambas as Universidades mantêm convênio com diversas instituições públicas e privadas, hotéis e empreendimentos turísticos, para a realização de estágios (curriculares e extracurriculares). A ASSESC possui convênios e acordos com países do Mercosul, o que permite ao aluno a possibilidade de realização de intercâmbios, mas os estágios não são realizados fora do país. Já a UNISUL, possui convênios com Universidades do Mercosul (México e Chile) e da Europa, (Itália e Portugal). Os alunos podem fazer intercâmbio de estudos e também realizar os estágios obrigatórios.

Para os alunos da ASSESC que precisam realizar o Estágio Curricular Obrigatório devem seguir alguns passos para realização desta atividade. Logo abaixo estarão dispostas as orientações sobre como proceder para começar o estágio, sobre exigências durante o desenvolvimento da atividade e obrigações do estudante ao final do período de estágio. (estas atividades estão dispostas no *site* da ASSESC).

Primeira etapa:

- preenchimento do Requerimento de Matrícula - preencher e levar até a Coordenação de Estágios;
- após o deferimento do Requerimento (feito pela Secretaria em 24 horas), retornar à Coordenação de Estágios para tomar ciência do resultado do deferimento e dar início aos trâmites do estágio;
- impressão de todos os documentos referentes ao estágio;
- escolha do professor orientador;
- elaboração do anteprojeto de estágio e o aceite do professor orientador.

Segunda etapa (documentação):

- preenchimento do Termo de Convênio (duas vias) e do Termo de Compromisso de Estágio (três vias) - estes documentos serão preenchidos pelo acadêmico e pela empresa concedente do estágio. Deverá ser assinado pelas três partes envolvidas (ASSESC, Empresa e Estagiário (a)). Para o Termo de Convênio, uma cópia fica

com a ASSESC e a outra com a empresa. Para o Termo de Compromisso, uma cópia fica com a empresa, uma com a ASSESC e a outra com o acadêmico.

- seguro contra acidentes pessoais - este seguro deverá ser providenciado pela empresa concedente do estágio. O aluno somente terá seu processo de estágio aceito mediante entrega da cópia do seguro contra acidentes pessoais.

Terceira etapa:

- ao completar metade da carga horária estabelecida para o estágio curricular obrigatório, providenciar o Relatório de Acompanhamento Mensal.

Quarta etapa:

- ao término do estágio, solicitar ao supervisor da empresa, o preenchimento do Relatório de Avaliação de Desempenho do Estagiário pela Empresa.

Final do estágio:

- entrega do Relatório de Estágio Supervisionado/TCC, na data estipulada para cada curso;

- o acadêmico que estiver em fase de cumprimento do Estágio Curricular Obrigatório, deverá comparecer, com certa frequência, à Coordenação de Estágios para ficar informado sobre sua situação. A entrega da documentação na data certa é fundamental.

Acompanhamento do estágio:

- durante o período de realização do estágio, o acadêmico tem encontros mensais com o professor orientador para discussão das questões vivificadas. A partir desses encontros, o professor tem a oportunidade de redirecionar os trabalhos e sugerir bibliografia para aprofundamento;

- a orientação de estágio deve ser individual e devidamente registrada;

- as orientações deverão ser feitas nas dependências da Instituição e, obrigatoriamente, deverão ser individuais e presenciais.

O Relatório Final de Estágio deverá seguir as normas apresentadas no Manual de Normas da ASSESC.

Os alunos da UNISUL também devem seguir algumas etapas para a realização dos estágios, são elas (estes dados foram retirados do manual de estágio da UNISUL):

Primeira etapa:

- preenchimento da Matrícula de estágio, na carga horária correspondente;
- impressão de todos os documentos referentes ao estágio;
- procurar o professor orientador de estágio, para fazer a solicitação de vaga de estágio.

Segunda etapa (documentação):

- preenchimento do Termo de Convênio (três vias), termo entre a Universidade e a empresa concedente para regulamentar a atividade de estágio curricular, e deve ser assinada pela empresa concedente de estágio e pela instituição;
- preenchimento do TCE, termo de compromisso de estágio (três vias), é o documento firmado pelas três partes envolvidas (aluno, Universidade e empresa), que formaliza as condições básicas para realização do estágio, descaracterizando a existência de vínculos empregatícios, traz, também, as obrigações das partes, bem como a vigência do estágio. Cada parte envolvida ficará com uma cópia do TCE.

É fundamental que o aluno inicie a sua prática, apenas depois de ter essa documentação firmada, pois confirma que o mesmo será executado em conformidade com os currículos, programas e calendários escolares, resguardando ao aluno-estagiário experiência prática na sua linha de formação, além do seguro contra acidentes pessoais e protegendo, também, a empresa concedente.

Terceira etapa:

- ao completar metade da carga horária estabelecida para o estágio curricular obrigatório, o supervisor de estágio irá realizar uma visita, para observação do estágio.

Quarta etapa:

- ao término do estágio, solicitar ao supervisor da empresa o preenchimento do Relatório de Avaliação de Desempenho do Estagiário pela Empresa;
- preencher o relatório de avaliação do estagiário;

Final do estágio:

- comparecer aos encontros semanais, com o supervisor de estágio, para a realização do Relatório;
- entrega do Relatório de Estágio Supervisionado, na data estipulada.

Acompanhamento do estágio:

- durante o período de realização do estágio, o supervisor de estágio realizará uma visita ao estagiário na empresa concedente;
- o acadêmico tem encontros semanais com o professor orientador para orientação da realização do Relatório de estágio, que deve estar embasado em teoria bibliográfica;
- as orientações deverão ser feitas nas dependências da Instituição e, obrigatoriamente, deverão ser individuais e presenciais.

É importante que os estagiários sejam orientados, acompanhados e supervisionados,

assim conseguirão maior articulação com os demais docentes e com o mercado de trabalho,

Cada instituição de ensino superior tem seu regulamento no que tange a prática e supervisão desses estágios. Cita-se, a seguir, algumas das atribuições dos professores supervisores de estágio obrigatório do curso de turismo da UNISUL:

- buscar constantemente novos campos para estágio;
- indicar aos alunos as empresas conveniadas com a UNISUL;
- orientar e auxiliar o aluno quanto à escolha do campo de estágio pretendido;
- manter contato com a empresa concedente de estágio durante o período de realização do mesmo;
- responsabilizar-se pela orientação da elaboração do Relatório de Estágios;
- favorecer a concretização dos objetivos comuns do programa de estágio;
- preencher a ficha de avaliação.

Na ASSESC existe só uma coordenadora de estágio, Sheila Valduga, que é responsável pela realização de todos os estágios, dos diversos cursos existentes na Universidade, a visita a empresa concedente de estágio acontece apenas uma vez, e no período em que o aluno estiver estagiando, essa parte da visita, da burocracia, fica a cargo da coordenadora de estágio, mas além dela, cada aluno possui um professor orientador, para auxiliar na realização do relatório de estágio.

4.1.1 Avaliação

As formas de avaliação dos estágios foram obtidas por meio de entrevistas presenciais, realizadas com a coordenadora de estágios dos cursos de turismo da UNISUL, Eliza Locks, realizada no dia 18 de setembro de 2007, na instituição de ensino, a entrevista durou trinta minutos, e com a coordenadora de estágios da ASSESC, Sheila Valduga, foi realizada no dia 6 de novembro de 2007 e durou, também, trinta minutos.

Cada Instituição de Ensino Superior apresentará seu sistema de avaliação. Trata-se aqui o caso da UNISUL, onde o aluno receberá duas avaliações: a primeira será em relação ao seu desempenho na empresa e será feito através de um formulário objetivo que o supervisor da empresa responderá, esse questionário aborda itens como responsabilidade, comportamento, pontualidade etc.; a segunda nota será do relatório final, onde o aluno vai relatar tudo que aconteceu durante a realização de seu estágio e deverá fazer consultas bibliográficas para colocar no corpo do relatório.

O aluno será aprovado se atingir a média, que é sete, caso contrário terá de repetir o estágio no semestre seguinte, existem outros fatores que podem ocasionar a reprovação do acadêmico, independente do seu desempenho, são elas:

- abandono do seu local de Estágio (Empresa/Entidade); sem o termo de rescisão de contrato e o não cumprimento das horas relativas ao estágio obrigatório;
- a dispensa do estagiário, pela Empresa/Entidade, pela infração de normas;
- o envolvimento, em local de estágio, em acontecimentos que venham em detrimento da imagem da Empresa/Entidade e da Universidade;
- o não cumprimento da carga horária mínima proposta no programa de estágio; e
- a falta de entrega do relatório de estágio.

No final deste trabalho estarão dispostos os formulários da empresa, do estagiário e o modelo de relatório de estágio da UNISUL.

Na ASSESC, o estágio é a única matéria realizada na 7ª fase dos cursos de Turismo e Hotelaria. Após a realização do estágio, o aluno deve entregar o Relatório de Estágio Supervisionado/TCC, esta é uma forma de integrar o estágio com o TCC.

Durante o período de estágio, o aluno deve anotar todas as atividades desenvolvidas no setor, os pontos positivos e negativos, devendo, ao sair da empresa, deixar uma contribuição, que neste caso é um estudo do setor, propondo melhorias e inovações, para melhorar a qualidade dos serviços prestados. Este trabalho é apresentado perante uma banca, onde os empresários, que concederam o estágio ao aluno, são convidados a assistir a apresentação, se gostarem poderão implementar o trabalho realizado em sua empresa.

A nota que deverá ser alcançada na banca é no mínimo sete e essa nota é dada por três professores que julgam o trabalho e atribuem a ele uma nota. Essa nota é somada e dividida por três, e o resultado é a nota final do TCC.

O aluno deverá ir a ASSESC, uma vez por mês para os encontros mensais com o orientador de estágio e TCC, além dessa orientação individual, o aluno terá a sua disposição todos os dias, uma equipe de professores, que formam a equipe de apoio para a realização do relatório de estágio/TCC, onde o acadêmico poderá tirar suas dúvidas e pedir auxílio etc.

5. O ESTAGIÁRIO NA EMPRESA

Até agora viu-se um pouco dos estágios sob a ótica da Universidade, mas e as empresas, têm aproveitado esta mão-de-obra que está em formação? O que se vê, na maioria dos casos, é um mau aproveitamento dos estagiários em tarefas que nada exigem de teoria, já é tempo de se dar o devido valor a essa disciplina. Ela é muito importante para o desenvolvimento profissional do aluno; é a oportunidade de poder relacionar a teoria dada em sala de aula com a prática. Para as empresas é uma excelente oportunidade de realizar um processo de recrutamento e seleção.

No primeiro dia de estágio, é muito normal o aluno ficar nervoso, pois não sabe o que vai acontecer, portanto, é papel da empresa situá-lo na organização, para que se sinta mais seguro, e seus deveres como novo membro integrador da empresa, lhe serão passados através de um responsável, representante da empresa.

Mas sabe-se que nem sempre ele vai encontrar alguém disposto, que lhe dê

- 2001, p.89).

Nesta situação, o estagiário deve procurar conhecer a empresa, conversar com os colegas de trabalho, fazer perguntas que lhe levem ao entendimento das operações do setor em que está atuando. Essa é a melhor maneira de aprender, mas é necessário que o aluno esteja interessado no estágio e que tenha iniciativa própria.

Para a empresa, um estagiário pode contribuir, trazendo novas experiências que foram vividas em sala de aula, como novas teorias, conceitos, e até algumas sugestões, que acrescentarão na empresa.

[...] um estagiário pode enxergar coisas, que, de tão cotidianas, tornaram-se para quem já está mergulhado naquela estrutura. E ao discutir sobre

e que passou despercebida por todos na organização, mesmo que não saiba disso. (FRANCO, 2001, p. 90).

Em algumas situações, o aluno não conseguirá aplicar a teoria, mas não pela falta dela ou incompreensão por parte do aluno, mas porque a empresa concedente do estágio

colocou-o para realizar outros trabalhos que nada tem a ver com a grade curricular do curso de Turismo e Hotelaria:

O aluno se coloca muitas vezes á disposição na organização para serviços que nada têm a ver com a sua área de estudos; cumpre a carga horária prevista, no primeiro semestre ou ano é o estágio supervisionado. (BIANCHINI, apud 2002, p.2)

Essa má utilização do aluno na organização faz com que ele perca a oportunidade de ver a relação que ocorre entre a teoria e a prática e, por fim, seu estágio só cumprirá a carga horária correspondente no currículo, mas não conseguirá alcançar seu objetivo que é preparar o aluno para o campo de trabalho.

Por este motivo é que o acompanhamento e a supervisão do professor de estágio é muito importante, para poder intervir junto ao aluno para que ele possa ter um estágio que corresponda à grade curricular do curso.

Outra problemática estudada é a questão de Florianópolis ser uma cidade litorânea, fazendo com que a demanda de turistas se concentrem em maior número nos períodos de dezembro e fevereiro, ou seja, quando o aluno for realizar o estágio, os meios de hospedagem estarão enfrentando a baixa sazonalidade.

Desta forma, o estagiário não terá muito que aprender, já que não tem hóspedes no hotel e seu funcionamento estará limitado.

Assim, o estágio perde seu principal objetivo, que é o de fazer com que o aluno conheça a rotina de trabalho de um hotel, e adquira conhecimentos para contribuir, futuramente, com seu crescimento profissional.

É importante, também, que o aluno se mostre interessado pela realização do estágio, e não apenas preocupado em realizar a carga horária para obter a nota final. E para que isso aconteça é necessário que o aluno tenha uma visão mais ampla das oportunidades que estão sendo proporcionadas pelo estágio, como os novos contatos de trabalho; as experiências profissionais que serão acrescentadas em seu currículo; as empresas que poderá escolher para atuar, procurando sempre as mais gabaritadas etc.

O estágio pode ser uma porta de entrada para o mercado. Se o estagiário se identificar com a empresa e conseguir destacar-se por sua atuação, muito mais do que por

seus conhecimentos, sempre haverá chances de receber, ao final do estágio, uma proposta de trabalho. (FRANCO, 2001, p. 94).

O aluno deve estar sempre atento às instruções recebidas nas empresas e mostrar estágios com sucesso e apresentaram um bom relatório têm permanecido nas empresas, (ALVARENGA, BIANCHI, 2002, p. 2).

É pensando no estágio como uma fonte de recrutamento, que muitas empresas mantêm convênio com as Universidades, para atrair os alunos e avaliar o desempenho dos mesmos. Se o desempenho for bom, não é necessário realizar mais recrutamentos, podendo assim, negociar com o aluno, a contratação após o término da faculdade.

A expansão dos setores empresariais de hospedagens (sobretudo os hotéis) e a globalização trouxeram consigo todos os aparatos tecnológicos para facilitar e agilizar o atendimento ao hóspede, fazendo com que a concorrência aumentasse ainda mais, e para conseguir manter-se no mercado foi e é necessário encontrar um diferencial das outras empresas:

Embora o progresso tecnológico tenha trazido inovações e aperfeiçoamentos no seio da empresa hoteleira, o elemento humano continua sendo a peça fundamental. É dele que depende todo o processo de acolhida do cliente e, conseqüentemente, a própria rentabilidade da empresa. É do tratamento que o hóspede recebe no hotel que depende, em grande parte, a formação de uma imagem positiva ou negativa da cidade, da região, ou do país. A demanda é humana, e a oferta depende fundamentalmente do elemento humano. (CASTELLI, 2003, p. 36)

Este diferencial pode ser alcançado pela empresa através dos estagiários, pois os alunos já possuem os conceitos teóricos, basta aplicá-los à prática na empresa:

É preciso que os alunos demonstrem ao mercado de trabalho e à comunidade que sua universidade está formando profissionais que contam com um referencial teórico/prático que os levará a exercer com qualidade as funções às quais se destinam. (BIANCHI, ALVARENGA, BIANCHI, 2002, p. 2).

Muitos alunos que tiveram um bom desempenho nas empresas concedentes de estágio, conseguiram construir uma carreira de sucesso dentro da organização.

A procura pela mão-de-obra qualificada, está aumentando, pois com a globalização, os hotéis do Brasil competem diretamente com os hotéis de outras partes do mundo, sendo

assim, a mão-de-obra qualificada é condição primordial para garantir o alto nível de qualidade na organização.

Partindo deste princípio, sem dúvida, o maior fornecedor de mão-de-obra qualificada são as Universidades, além disso, enquanto estagiário, o aluno tem a sua disposição constantemente a supervisão de profissionais gabaritados, que estão prontos para auxiliar na resolução de problemas e desenvolvimento de novas técnicas, práticas e tecnologias.

O elemento mais importante da empresa, sem dúvida nenhuma é o fator humano, é a garantia do sucesso, daí a necessidade de investir em sua educação e na realização de treinamento para capacitá-lo:

Através da educação e do treinamento é possível fazer com que cada funcionário tenha a capacidade de se tornar um verdadeiro estrategista da qualidade. ou seja, alguém que possa dominar os problemas e as questões da qualidade dos clientes e tenha capacidade e liberdade para resolvê-los.
(CASTELLI, 2003, p. 125).

O estagiário deve sempre se mostrar interessado na realização do estágio, para que possa ser notado pelos administradores da empresa e quem sabe mais tarde vir a ser contratado para trabalhar efetivamente na empresa concedente de estágio.

6. PRIMEIRO EMPREGO

É muito comum que os universitários, quando estão saindo da faculdade, para ingressar no mercado de trabalho, sintam-se inseguros em relação a suas opções de vida e escolhas profissionais.

Todos os alunos um dia deixarão o campus da faculdade ou universidade e procurarão um emprego em sua área. Esse é um momento difícil de tomada de decisões, muitas delas cheias de dúvidas sobre quais objetivos e ambições devem ser buscados. Enfrentar o problema de conseguir um primeiro emprego importante em sua área de atuação é uma tarefa desafiadora. Você está oferecendo um produto no mercado - você mesmo - e terá que fazer um bom trabalho de comunicação para convencer um empregador em potencial de que tem as habilidades necessárias e que você será um patrimônio para a empresa. (GOLDNER, 2002, p.63).

No momento em que o aluno de turismo termina o curso, é normal que alguns fiquem em dúvida em relação a direção a tomar, pois, o curso de Turismo é muito amplo, com diversas oportunidades de emprego, portanto, é importante conhecer cada uma destas vertentes do turismo, e melhor ainda, seria conhecê-las, por meio dos estágios, pois possibilita a identificação dos setores que mais combinam com o seu perfil, podendo optar por uma direção e alcançar o sucesso profissional.

Para melhorar suas chances de conseguir um emprego e decidir se gostaria dele, visite vários tipos de organizações do setor de turismo. Observe as atividades que estão sendo desenvolvidas. Fale com gerentes, supervisores e funcionários. Tente conseguir um estágio. A experiência profissional é muito importante. Uma vez que as tenha, estas habilidades podem ser utilizadas em diversas empresas turísticas, em muitos lugares. (GOLDNER, 2002 p.63).

É importante ter em mente um Plano Estratégico de Carreira, para saber exatamente o que se irá fazer fora do campus universitário. Este plano pode começar de maneira bem objetiva e simples. Vê-se a seguir, quais podem ser os principais passos na elaboração do Planejamento Estratégico de Carreiras, segundo José Ney Lanças:

1- Tenha claro sua missão pessoal. Parece exagerado definir-se um missão pessoal, contudo, isto feito, evitará alguns dilemas futuros. Uma definição de missão fará com que você se obrigue a refletir e identificar aquilo que realmente mobiliza para a vida [...].

2- Defina o _____ Valores _____, ou seja, as coisas que estão arraigadas ao seu caráter, sua formação, sua personalidade, etc.

3- Estabeleça objetivos em relação ao que você espera e deseja obter, podem ser pessoais, profissionais, emocionais, etc. Faça isto considerando seus objetivos de curto (podem ser medidos em poucos meses), médio (algo com seis meses a um ano) e longo prazo (algo com mais de um ano). Observe que, seus objetivos para que sejam facilmente alcançados, devem respeitar os seguintes critérios de elaboração: devem ser, A) Específicos: (diga claramente o que quer, evite termos genéricos, como, ser o melhor, ou tornar-me gerente); se você pretende ser gerente diga, de que, quando, como, onde e de que forma pretende chegar lá. B) realista: avalie bem se, se tornar gerente neste momento é de fato um objetivo viável, talvez, você possa tornar-se assistente antes de gerente. C) mensuráveis: veja se você criou objetivos que podem ser mensurados, ou seja, que possuam data, valores, unidade de tempo, fatores de comparação [...]. D) desafiadores: finalmente, ao estabelecer os seus objetivos, veja se você também não está sendo muito bonzinho, ou mesmo se não está sendo muito exigente, com você mesmo, crie objetivos que sejam ainda, desafiadores do ponto de vista de suas competências e habilidades [...].

4- Uma vez estabelecido os seus objetivos, defina o seu plano de ação, o que quer dizer: como eu chego lá? Se você pretende ser um profissional, reconhecido na sua área de atuação, e as tendências atuais pedem alguém, com conhecimentos de uma nova tecnologia, pergunte-se, o que você está fazendo ou fará para incorporá-la ao seu elenco de competências. Muitos profissionais _____, farão um curso disto ou daquilo, que lerão mais jornais e revistas, etc. Lembre-se que os empregadores estão em busca de soluções e cabe a você oferecê-los [...]. (<http://www.meuprimeiroemprego.com.br/artigos/default.asp?id=3>).

O ideal é que o aluno inicie seu Plano Estratégico de Carreira, no início da graduação, para poder aproveitar melhor as oportunidades que serão oferecidas no momento dos estágios. Assim no momento da realização dos estágios poderá optar pelos que sejam de interesse, adquirindo experiências que acrescentarão no currículo profissional.

Após a realização do Plano Estratégico de Carreira, é importante fazer uma avaliação contínua, para ver se as metas definidas foram atendidas, quais foram às novas questões que surgiram, e ver se é necessário fazer uma mudança no plano.

A busca do emprego irá demandar tempo, portanto, deve ser iniciada no início do último semestre, através da procura por empresas, participação das apresentações de feiras profissionais, fóruns e encontros universitários. Esses encontros servirão como uma oportunidade de conhecer pessoas importantes no ramo de Turismo e Hotelaria, podendo facilitar a entrada no mercado de trabalho.

Para procurar um emprego é necessária a elaboração de um currículo de trabalho, para que possa ser distribuído nas empresas em que pretende atuar.

É importante que o universitário elabore um currículo. Um currículo serve para organizar informações, história profissional, atividade e realizações. [...] O currículo serve também como uma ferramenta de auto-avaliação, ilustrando por onde você andou e o que deve fazer para melhor se colocar no mercado. À medida que suas habilidades em hospitalidade se desenvolvem, seu currículo irá se desenvolver junto. (GOLDNER 2002, p. 74)

O currículo deve ser um documento perfeito, sem erros de português e bem elaborado, pois os profissionais de seleção e empregadores potenciais costumam descartar currículos que contenham erros. Este documento deve ser bem organizado, de fácil leitura e devem conter informações específicas dos conhecimentos, habilidades e experiências profissionais anteriores.

É importante ir a entrevista de trabalho com roupas adequadas a situação. Roupas inadequadas e comportamentos desleixados desqualificam o candidato na hora da entrevista.

O primeiro emprego é muito importante na vida profissional de um recém-formado, é momento de abandonar a vida acadêmica e encarar a realidade, no emprego, mas para que o aluno se saia bem no trabalho, é necessário ter a base da faculdade, que adquiriu os conhecimentos necessários para poder atuar, e permitiu experimentar, na prática os conteúdos estudados, por intermédio da realização do estágio. Portanto, se bem aproveitados esses ensinamentos, o aluno não terá dificuldades em encontrar o seu primeiro emprego.

7. PERCEPÇÃO DOS ALUNOS DA UNISUL

Já se falou do mercado de trabalho, dos estágios, do primeiro emprego, mas ainda não se falou sobre o principal objeto de pesquisa, que são os alunos dos cursos de Turismo e Hotelaria da UNISUL - Norte da Ilha.

É de extrema importância saber o que estes acadêmicos estão pensando em relação aos estágios e como estão sendo suas experiências no mercado de trabalho, para depois de analisar suas percepções, verificar quais são os pontos positivos e os pontos negativos em relação à forma de realização dos estágios na UNISUL.

Pode-se caracterizar a pesquisa realizada como exploratória, pois tem como objetivo tornar explícito o problema e aprofundar as idéias sobre o objeto de estudo. Este tipo de pesquisa permitiu o levantamento de entrevistas junto aos acadêmicos. O estudo é de natureza quantitativa, já que possui características mensuráveis de população, e utiliza a estatística.

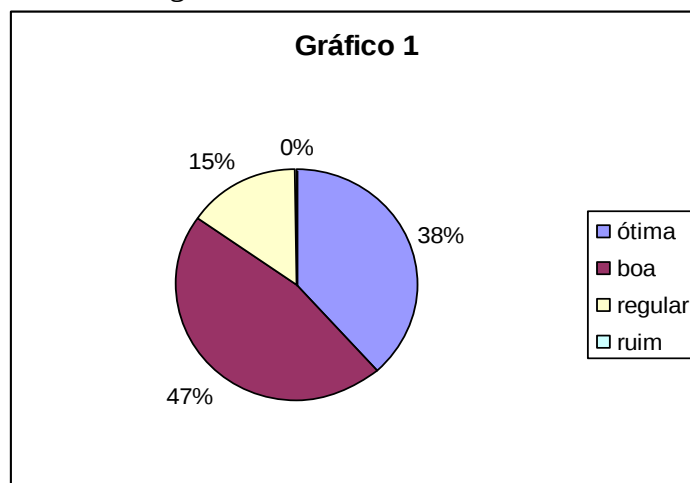
Para esta pesquisa foram enviados trinta questionários, através de correio eletrônico. O universo de estudo eram todos os alunos da Universidade, que estão matriculados para a realização dos estágios obrigatórios 2007/2, e para os alunos que irão terminar a faculdade neste semestre. Os questionários foram enviados no período de 2 de outubro e tiveram o prazo de entrega até o dia 25 de outubro. Neste período foram entregues 13 questionários, que formaram a margem de estudo (o questionário está disponível no final deste trabalho).

O questionário era quase todo com perguntas fechadas, e continham alternativas de respostas, com exceção da última pergunta que era aberta, para possíveis sugestões de melhoria na realização dos estágios.

O objetivo desta pesquisa é saber se a forma de realização do estágio dos cursos de Turismo e Hotelaria da UNISUL está adequada, para permitir que os acadêmicos, consigam retirar o máximo de aproveitamento desta experiência, que contribuirá para sua entrada no mercado de trabalho.

Passa-se, então, as respostas obtidas com a elaboração do questionário:

Gráfico 1: Experiência nos estágios - UNISUL

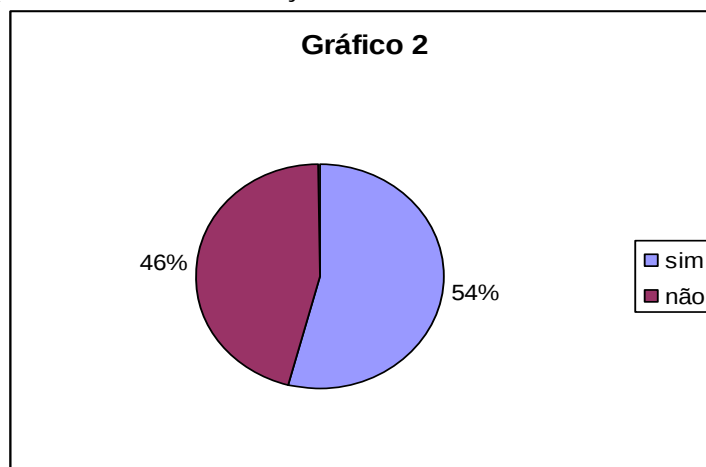


Fonte: da própria autora, 2007.

O gráfico 1 mostra que quando perguntados sobre como foi a experiência no estágio, das 13 pessoas entrevistadas, 47% acharam a experiência boa, 38% tiveram uma ótima experiência, enquanto 15% dos entrevistados consideraram a experiência regular, a alternativa que tinha ruim, como resposta, não obteve nenhuma porcentagem.

Desta forma, pode-se constatar que as experiências acadêmicas, na realização dos estágios não são de caráter ruim, ao contrário, estão atingindo as expectativas dos estudantes.

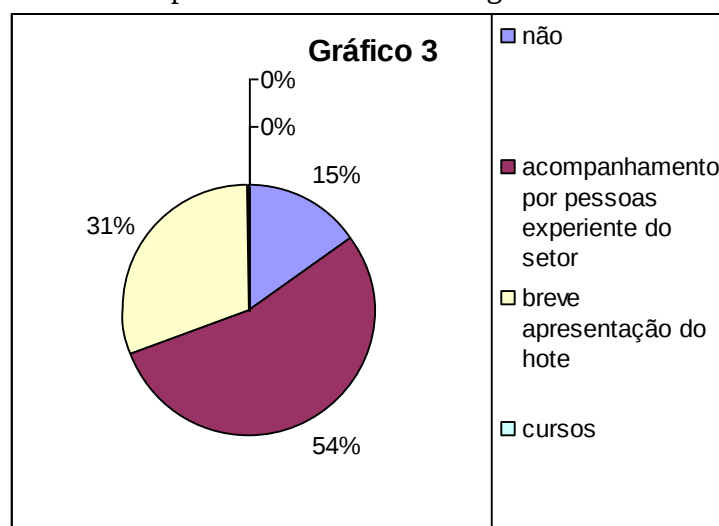
Gráfico 2: Acompanhamento da instituição - UNISUL



Fonte: da própria autora, 2007.

Como se viu nos capítulos anteriores, é de fundamental importância o acompanhamento da instituição de ensino, no momento da realização de estágio, para que esse seja feito de acordo com as normas existentes na Universidade. Para se saber, se a Universidade está cumprindo esta tarefa, perguntou-se se, durante o estágio, houve o acompanhamento da instituição de ensino. A resposta obtida foi que 54% dos acadêmicos responderam sim, e 46% responderam não. Ou seja, são muito significante esses 46%, é quase a metade dos entrevistados. Há uma falha neste requisito, que deve ser corrigida, para garantir que os alunos estejam de fato realizando os estágios de uma forma correta.

Gráfico 3: Treinamento na empresa concedente de estágio - UNISUL

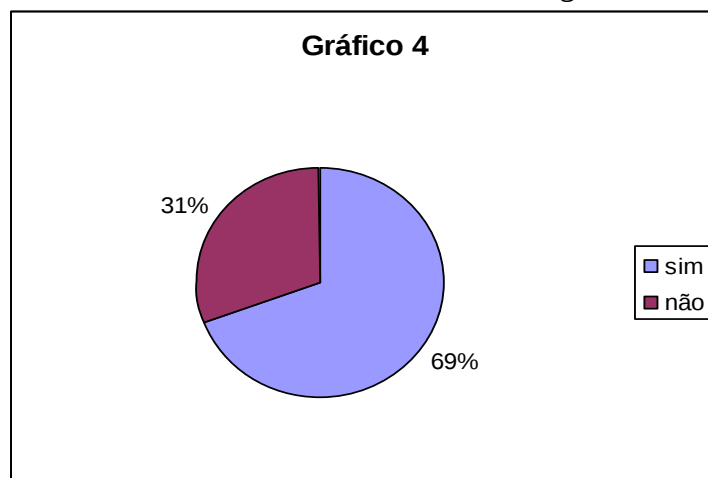


Fonte: da própria autora, 2007.

Nas entrevistas procurou-se saber como as empresas concedentes de estágio estão recebendo os estagiários, se é realizado algum tipo de treinamento antes do trabalho efetivo, e verificou-se que: 54% das empresas encarrega uma pessoa, do setor em que o acadêmico irá atuar, para acompanhá-lo, no período de realização dos estágios, já 31% realiza apenas uma breve apresentação do hotel, enquanto 15%, não realizam nenhum tipo de treinamento; as questões, cursos e palestrar não foram citados, pelos alunos.

A realização de um treinamento, para introdução do estagiário na empresa, facilitaria o entendimento, da função que irá exercer e, também, o familiarizará com a empresa, fazendo com que seu desempenho seja melhor. A falta de treinamento só tem a prejudicar o estagiário e a empresa.

Gráfico 4: Oportunidade de desenvolver as atividades de estágio - UNISUL



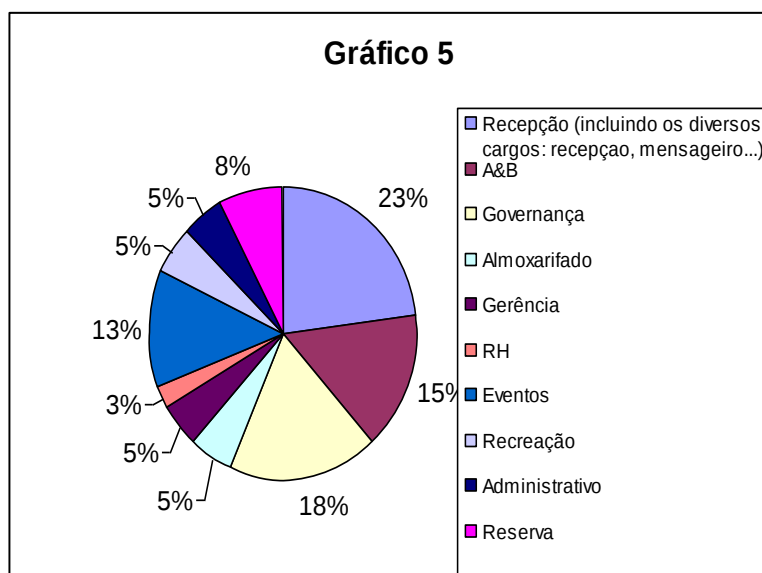
Fonte: da própria autora, 2007.

A pergunta quatro procurou saber se foi possível durante os estágios, efetuar plenamente as atividades relacionadas ao setor em que estagiaram: 69% responderam que sim, que tiveram a oportunidade de interagir com o setor, já 31% não tiveram esta oportunidade e os motivos citados são os seguintes:

- pelos estágios serem realizados na baixa temporada (não há o que fazer neste período);
- os colaboradores não são receptivos aos estagiários, tornando inviável o total aprendizado;
- as empresas turísticas permitem que os estagiários apenas observem a operacionalização do setor, mas não permitem a atuação por falta de experiência na área.

Para essas questões levantadas pelos entrevistados, a solução poderia ser que a Universidade obtivesse mais disciplinas práticas, para que no momento da realização do estágio o aluno saiba ou tenha noção das atitudes que deverão ser tomadas, para desempenhar um bom papel na empresa. Se as empresas não permitem a atuação do aluno, este deve observar o funcionamento do setor, perguntar, tirar suas dúvidas com as pessoas que já trabalham na área, mostrando-se interessado, terá mais oportunidade de aprender e, assim, poderá, quem sabe, atuar na empresa juntamente com os outros colaboradores.

Gráfico 5: Setores em que já estagiaram - UNISUL



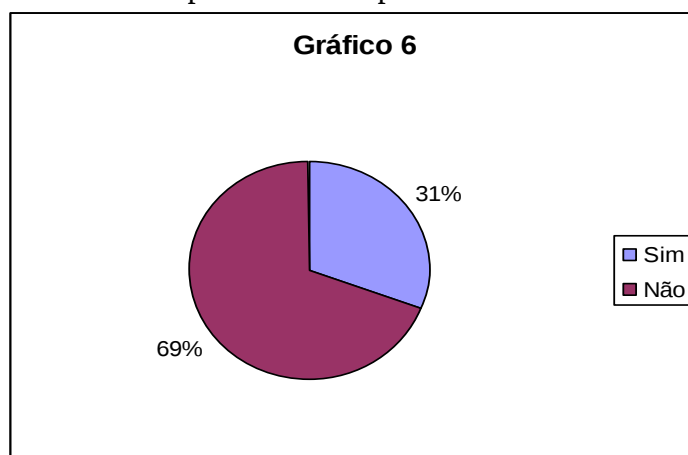
Fonte: da própria autora, 2007.

Como já foi visto em capítulos anteriores, o mercado de trabalho turístico é muito amplo, e possui vários setores de atuação, através do questionário, pode-se verificar os locais em que são realizados os estágios com mais frequência: 23 % já realizaram estágio no setor da recepção; 18% na governança; 15% no setor de A&B; 13% em eventos; 8% em reservas; 5% no almoxarifado; 5% na gerência; 5% em recreação; 5% no setor administrativo; e 3% realizaram no setor de Recursos Humanos.

Conclui-se que a maioria dos estágios é realizada nos setores operacionais dos hotéis, enquanto os estágios em gerência possui pouca porcentagem.

A Universidade está preparando gestores, mas pelo visto, o mercado de trabalho está querendo profissionais que atuam nas áreas de operacionalidade, dando poucas oportunidades aos futuros turismólogos.

Gráfico 6: Necessidade de um supervisor na empresa - UNISUL

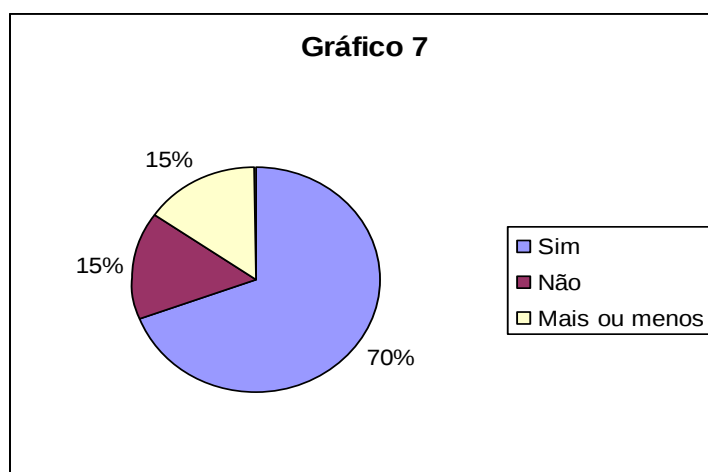


Fonte: da própria autora, 2007.

A questão seis procurou saber se os acadêmicos sentiram a necessidade de um supervisor na empresa, para que pudesse auxiliar e explicar o funcionamento do local. 31% afirmaram ter sentido falta de alguém que pudesse dar orientação na empresa, e a grande maioria, 69%, disseram não ter sentido falta.

O ideal seria que todos os alunos tivessem algum tipo de orientação na empresa concedente de estágio, através de supervisores, se isso não acontece pode ser por falta de diálogo entre a Universidade e a empresa, que deve ser informada da importância do acompanhamento do estagiário.

Gráfico 7: A atividade desenvolvida no estágio está de acordo com a grade curricular do curso - UNISUL



Fonte: da própria autora, 2007.

Os estágios devem estar sempre de acordo com a grade curricular, dos cursos de Turismo e Hotelaria, pois desta forma, servirá de complemento às aulas. Mas será que isto ocorre? 69%, responderam que sim, enquanto 15% responderam mais ou menos, e 15% responderam que não. Essa questão gerou alguns comentários por parte dos alunos e gostaria de compartilhar as opiniões destes, no presente trabalho:

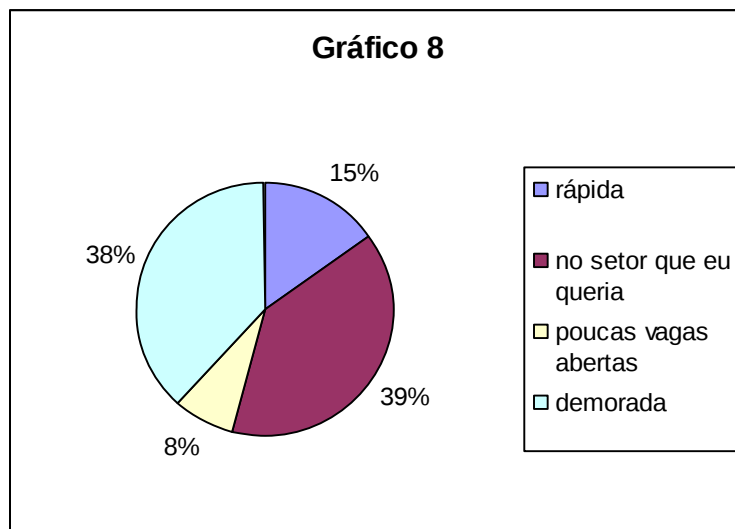
alguns lugares onde estagiei tive a oportunidade de aprender bastante porque fazia as mesmas coisas que os outros funcionários. Em alguns lugares não era mostrado nada, era nítida, a falta de interesse dos chefes de secção, principalmente na hotelaria. Com isso os empresários e funcionários, muitas vezes, nos deixam de lado ou até mandam a gente fazer

Foi à oportunidade que tive para conhecer diversas áreas do Turismo e adquirir experiência uma vez que a proposta do curso é de formar gestores .

Acho que o estágio é para você ter experiência e aumentar o seu currículo .

Porque pode se vivenciar o aprendizado. As disciplinas, às vezes, focam de uma forma que na prática é preciso adaptar, por isso o estágio é interessante .

Gráfico 8: Captação da vaga de estágio - UNISUL

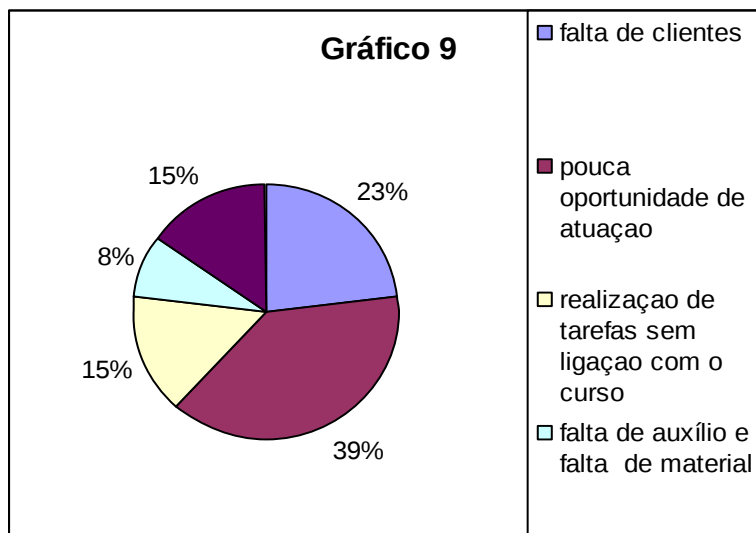


Fonte: da própria autora, 2007.

Perguntou-se, também, como foi à captação da vaga de estágio: 38% dos acadêmicos, conseguiram a vaga no setor que queriam estagiar, 31% consideraram demoradas, enquanto

15% consideraram rápida; 7%, acreditam que o número de vagas abertas são poucas e 7% demoraram em obter o conhecimento da disponibilidade da vaga de estágio.

Gráfico 9: Quais foram as dificuldades encontradas no estágio - UNISUL



Fonte: da própria autora, 2007.

Nesta pergunta, o interesse foi em saber quais foram as dificuldades encontradas na realização do estágio. As respostas obtidas foram as seguintes: 38% a pouca oportunidade de atuação, 23% consideraram a falta de clientes na empresa turística, 15% a realização de tarefas que nada tem a ver com o curso, 7% citaram a falta de auxílio e de material adequado e 15% não quiseram opinar.

A última pergunta do questionário foi aberta, possibilitando a livre opinião, e a dissertação:

alguma remuneração e que a UNISUL não cobrasse esta cadeira. Pagar para trabalhar não dá. E poderia ter mais opções para estágio, não apenas na

com a mesma carga horária e claro que precisamos de mais aulas práticas por parte da instituição como, por exemplo, A&B, matérias específicas na grade curricular para que o aluno possa ir ao estágio com uma mínima noção do que está fazendo. Muitas vezes estagiários executam funções que não tem nada a ver com a proposta de estágio por falta de paciência e ou confiança no aprendiz. E firmar mais o compromisso dos alunos e das empresas em relação

ao estágio. Já aconteceu de alunos apenas assinarem o termo de compromisso de estágio

ágios devem ser feitos na temporada, os professores devem ficar mais em cima, pois tem aluno que não faz os estágios e

para a realização dos estágios está nas vagas. Pois sou do curso de Turismo e na faculdade quase só encontrei vagas para estagiar em hotéis. Foi válida a experiência de estagiar em um hotel, mas gostaria que fossem abertas mais oportunidades, lugares mais diferentes, principalmente para quem faz Turismo, pois os estágios que realizei em outros lugares, como agência de eventos, só foi possível porque

m que

Dos treze entrevistados, quatro não responderam a esta última questão.

As respostas obtidas nesta última questão, foram de grande importância, pois foi através dela que verificamos quais são as expectativas dos alunos, em relação a realização dos estágios.

8. PERCEPÇÃO DOS ALUNOS DA ASSESC

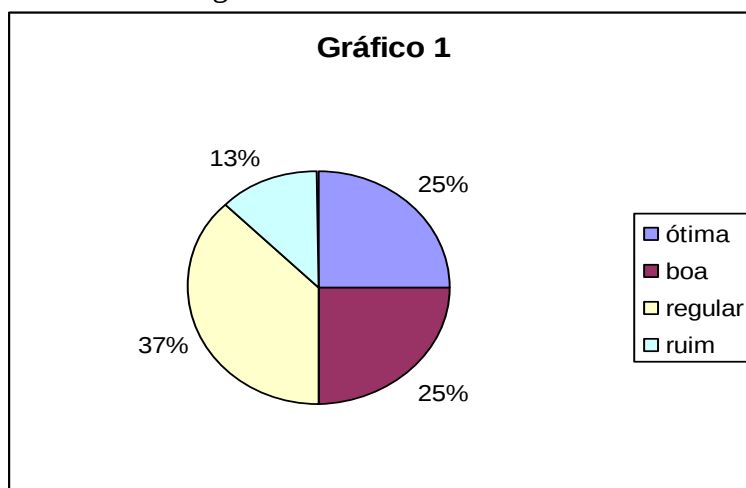
Para a realização desta pesquisa foram enviados 30 questionários impressos, para os alunos da ASSESC, através de uma estudante do curso de Hotelaria, da Universidade, Gisele de Paula. O universo da pesquisa eram os alunos do curso de Turismo. Os questionários foram enviados no período de 2 de novembro e tiveram o prazo de entrega até o dia 5 de novembro. Neste período foram entregues oito questionários, que formaram a margem de estudo.

O questionário foi o mesmo entregue aos alunos de Turismo e Hotelaria da UNISUL, sendo quase todo com perguntas fechadas, onde as perguntas continham alternativas de respostas, com exceção da última pergunta que era aberta, para possíveis sugestões de melhoria na realização dos estágios.

O objetivo desta pesquisa é saber se a forma de realização do estágio dos cursos de Turismo e Hotelaria da ASSESC está adequada, para permitir que os acadêmicos consigam retirar o máximo de aproveitamento desta experiência, contribuindo para sua entrada no mercado de trabalho.

Resultados da pesquisa:

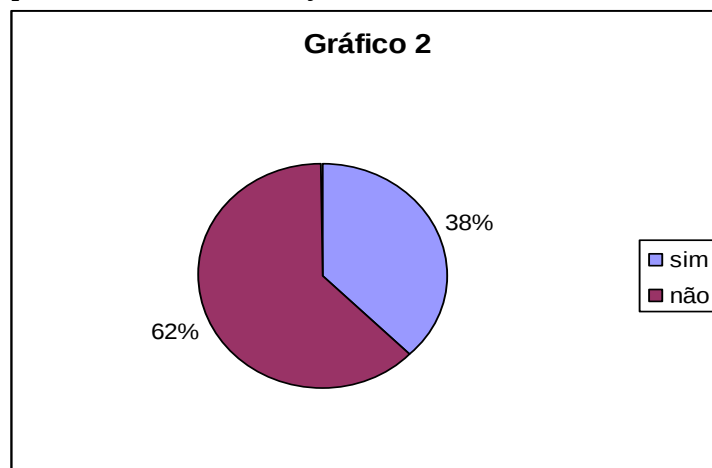
Gráfico 10: Experiência nos estágios ASSESC



Fonte: da própria autora, 2007.

Como se pode ver no gráfico, 37% dos alunos entrevistados tiveram experiências regulares nos estágios, 25% responderam boas e ótimas, enquanto 13% classificaram a experiência de estágio como ruim.

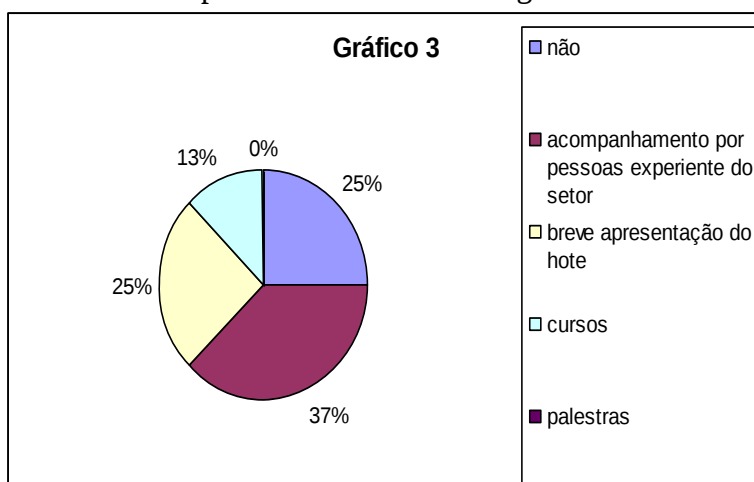
Gráfico 11: Acompanhamento da instituição - ASSESC



Fonte: da própria autora, 2007.

Ao perguntar se os alunos sentiam falta do acompanhamento da instituição de ensino na realização dos estágios, 62% responderam que não sentiram a falta, enquanto 38% sentiram a falta da presença da instituição. Como foi visto anteriormente, a instituição de ensino não está presente em todos os estágios, mas é de suma importância sua participação, para poder avaliar a forma de realização dos estágios.

Gráfico 12: Treinamento na empresa concedente de estágio - ASSESC

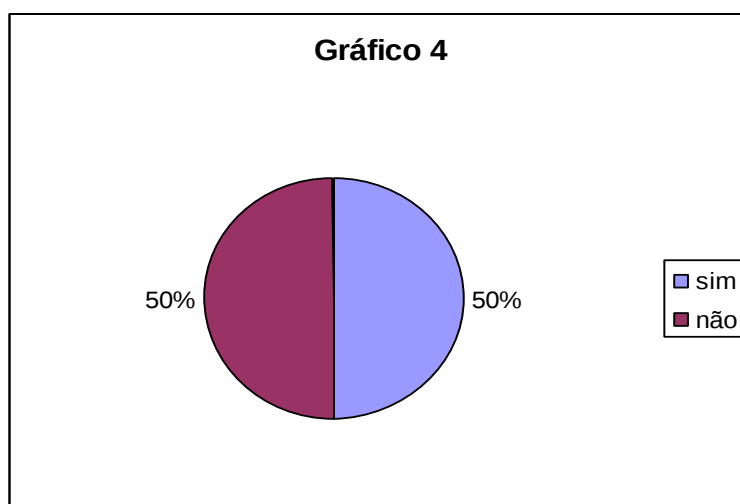


Fonte: da própria autora, 2007.

Com relação aos treinamentos que são dados aos alunos na empresa, são em 37% o acompanhamento por uma pessoa experiente do setor; para 25% foi realizada uma breve apresentação do hotel e do seu funcionamento, 25% não tiveram nenhum tipo de treinamento, e 13% tiveram a oportunidade de participar de cursos.

Deve haver uma maior ligação entre a empresa e a Universidade, para que seja passada à empresa, a importância da realização de um treinamento, para a inserção do aluno na empresa.

Gráfico 13: Oportunidade de desenvolver as atividades de estágio - ASSESC



Fonte: da própria autora, 2007.

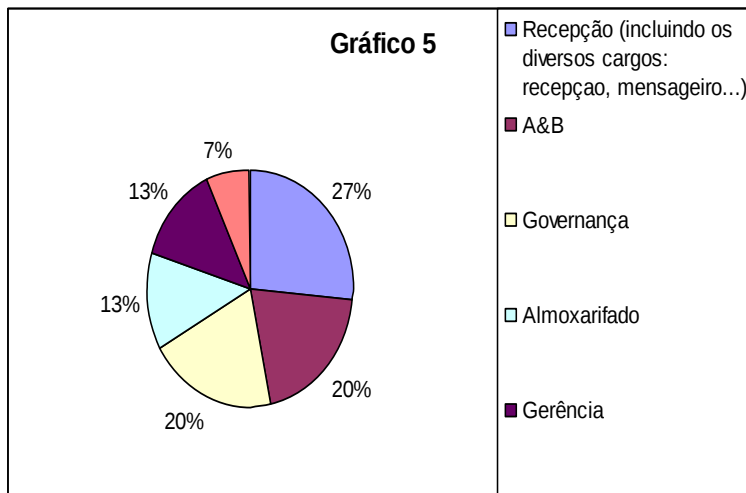
Essa questão ficou empatada, pois 50% dos alunos afirmam ter tido oportunidades para desenvolver as tarefas realizadas no setor, e os outros 50% afirmam não terem tido essa mesma oportunidade.

Nessa questão foram deixados alguns comentários, que transcreve-se no corpo deste trabalho:

como p

Através do acompanhamento dos supervisores de estágio essa questão poderia ser resolvida.

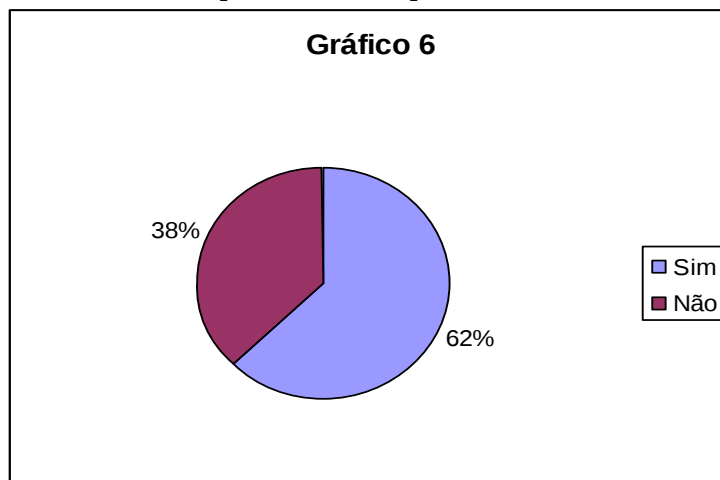
Gráfico 14: Setores em que já estagiaram - ASSESC



Fonte: da própria autora, 2007.

Os setores em que foram realizados os estágios pelos alunos da ASSESC, foram os seguintes: 27% no setor da recepção, 20% na governança, outros 20% no setor de A&B, 13% no almoxarifado, 13% em cargos de gerência, e 7% no setor de R.H.

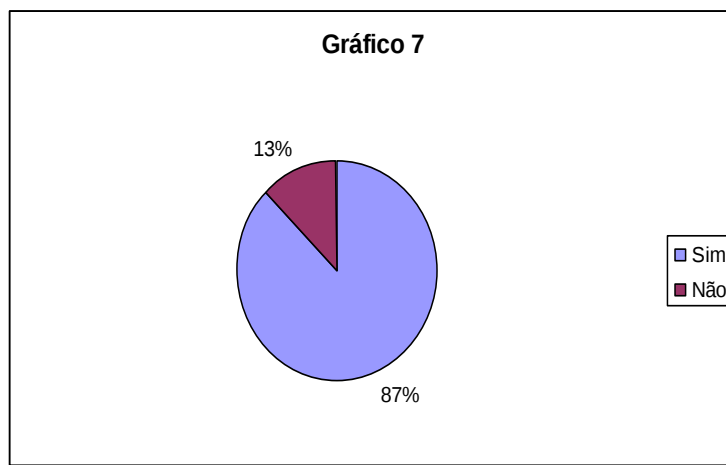
Gráfico 15: Necessidade de um supervisor na empresa - ASSESC



Fonte: da própria autora, 2007.

A maioria dos alunos sentiram a falta de um supervisor na empresa, como mostra o gráfico acima: 62% dizem sentir a falta de um supervisor, enquanto 38% dizem não sentir essa falta. Para que isso não aconteça, seria necessária a realização de um manual de estágio para a empresa concedente, onde deverá estar escrito a importância da supervisão do estágio na empresa.

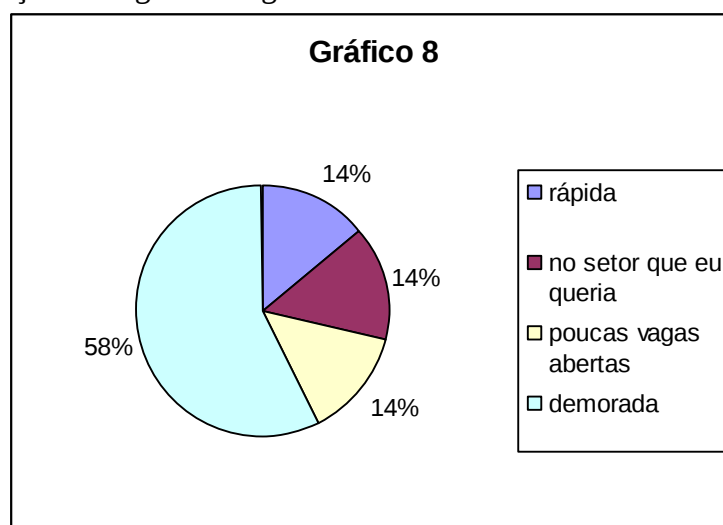
Gráfico 16: A atividade desenvolvida no estágio está de acordo com a grade curricular do curso - ASSESC



Fonte: da própria autora, 2007.

Os 87% dos entrevistados consideram que as atividades desenvolvidas nos estágios estão de acordo com a grade curricular dos cursos, enquanto 13% acreditam que não tem nada a ver com a grade do curso. No questionário, dois alunos citaram os motivos pelos quais os estágios não estão de acordo com a grade curricular:

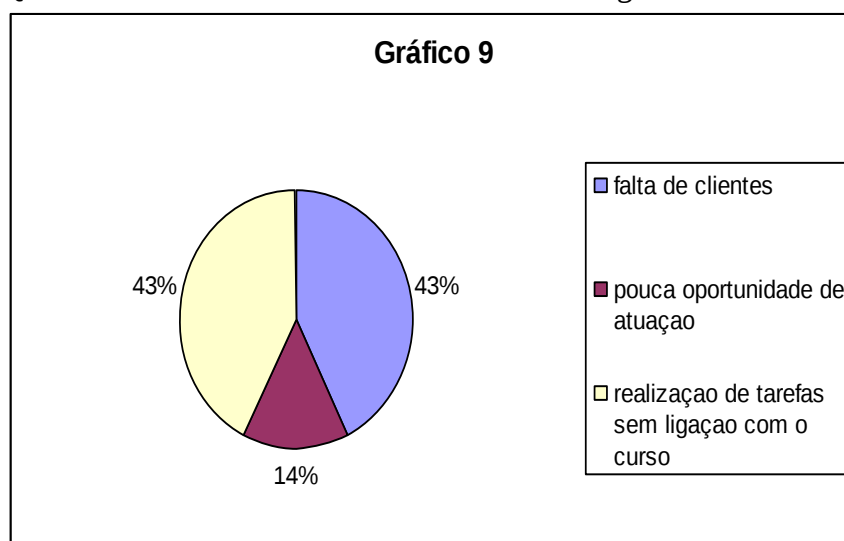
Gráfico 17: Captação da vaga de estágio - ASSESC



Fonte: da própria autora, 2007.

A captação das vagas de estágio em geral é demorada, 58% dos alunos elegeram essa opção, 14% a consideraram rápida, outros 14% conseguiram a vaga no setor em que gostariam de atuar, e 14% acharam que o número de vagas abertas foram poucas.

Gráfico 18: Quais foram às dificuldades encontradas no estágio - ASSESC



Fonte: da própria autora, 2007.

As dificuldades encontradas durante a realização dos estágios foram: 43% responderam que faltam clientes, 43% a realização de tarefas que nada tem a ver com a grade curricular dos cursos e 14% tiveram pouca oportunidade de atuação.

A pergunta de número 10 foi aberta possibilitando a obtenção de alguns comentários:

tagiários dando a eles funções relacionadas ao curso e não explorá-

Sendo que quatro alunos não responderam a essa questão.

Como foram poucos os alunos que se disponibilizaram para responder o questionário, essa última pergunta nos trouxe poucas sugestões, mas as apresentadas, estão de acordo com as sugestões que foram sugeridas pelos alunos da UNISUL.

9. PERCEPÇÃO DO MERCADO

Como já visto anteriormente sobre a percepção dos acadêmicos, passa-se agora a percepção do mercado, ou seja, das empresas turísticas concedentes de estágio. Será que elas estão satisfeitas com a qualificação dos graduandos de Turismo?

A população da pesquisa são as pessoas responsáveis pela contratação de colaboradores e que oferecem vagas de estágio nas empresas turísticas de Florianópolis.

Logo no início deste estudo foi enviando um *e-mail*, com o questionário para a ABIH (Associação Brasileira de Indústrias de Hotéis de Santa Catarina), solicitando o envio a todos os hotéis afiliados à associação, como não se obteve resposta, foi levado pessoalmente os questionários para todos os meios de hospedagens que estão associados à ABIH de Florianópolis, totalizando 67 questionários enviados, porém, apenas 9 foram respondidos. (<http://www.abih-sc.com.br/> acessado em 20 de setembro).

Por meio de busca na internet, por empresas turísticas de Florianópolis, foram encontrados nos *sites*, endereços eletrônicos de operadoras turísticas, agências de viagens etc. Totalizando 43 empresas turísticas em Florianópolis, foram enviados 43 questionários. Mas apenas uma empresa turística respondeu.

As entrevistas foram enviadas no período de 20 de setembro e o prazo para entrega foi até 24 de outubro. As perguntas eram de caráter objetivo, com apenas duas perguntas dissertativas. A amostra será de 10 pessoas que responderam o questionário.

Logo abaixo expõe-se os resultados do questionário.

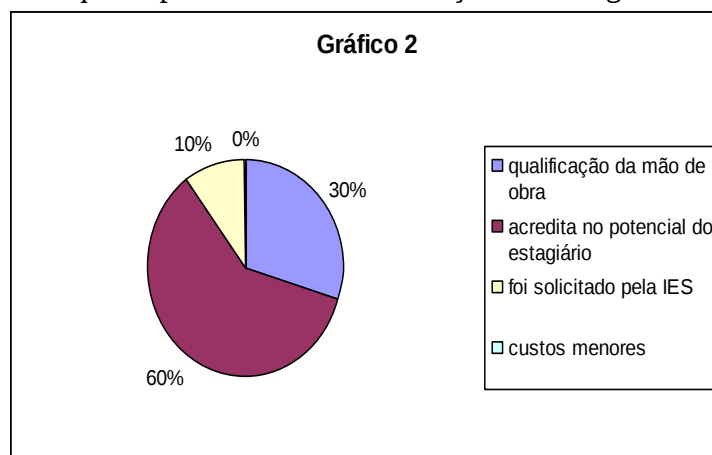
Gráfico 19: Contratação de estagiários



Fonte: da própria autora, 2007.

A primeira pergunta do questionário era se a empresa costumava contratar estagiários, 100% responderam que sim, o que mostra o interesse das empresas turísticas na utilização dos estagiários, para completar o quadro de funcionários da empresa, mesmo que seja por um período de curto tempo.

Gráfico 20: Os fatores que impulsionaram a contratação dos estagiários

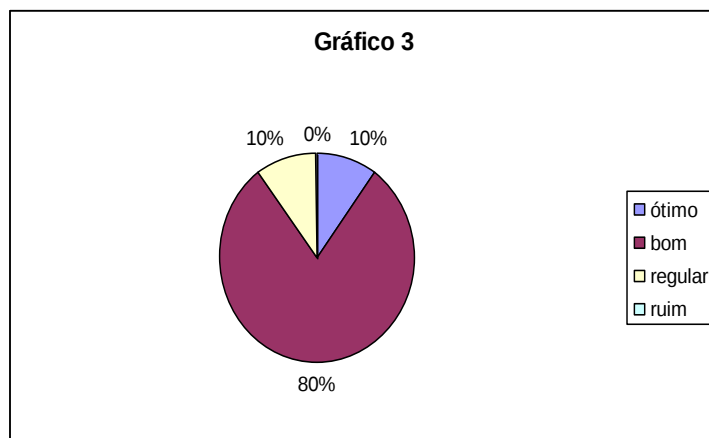


Fonte: da própria autora, 2007.

Quais são os fatores que impulsionam essa contratação: 60% respondeu porque acredita no potencial do estagiário, 30% é pela qualificação da mão-de-obra e 10% é porque foi solicitado pela instituição de ensino. A questão sobre os custos menores de contratação, não obteve nenhuma resposta, mostrando que o mercado de trabalho não vê o

estagiário como uma simples forma de adquirir um colaborador temporário, com baixo custo para a empresa.

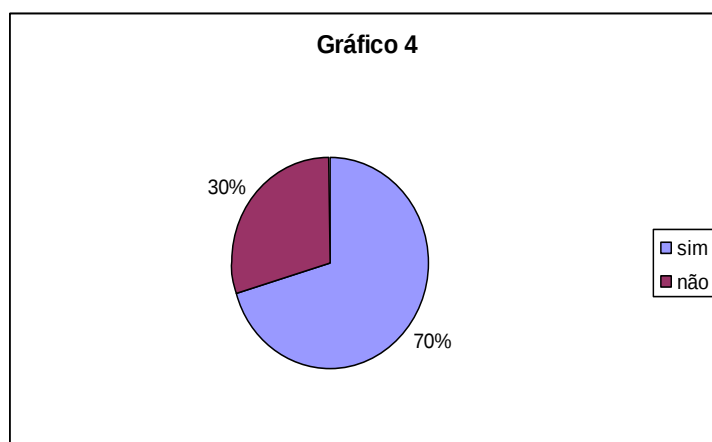
Gráfico 21: Desempenho dos estagiários



Fonte: da própria autora, 2007.

Quando se perguntou como tem sido o desempenho geral dos estagiários, as respostas obtidas foram as seguintes: 80% consideraram bom, 10% ótimo e os outros 10% consideraram regular, a opção ruim, não obteve resposta. Pode-se concluir que a maioria do mercado de trabalho está satisfeito com o desempenho dos estagiários.

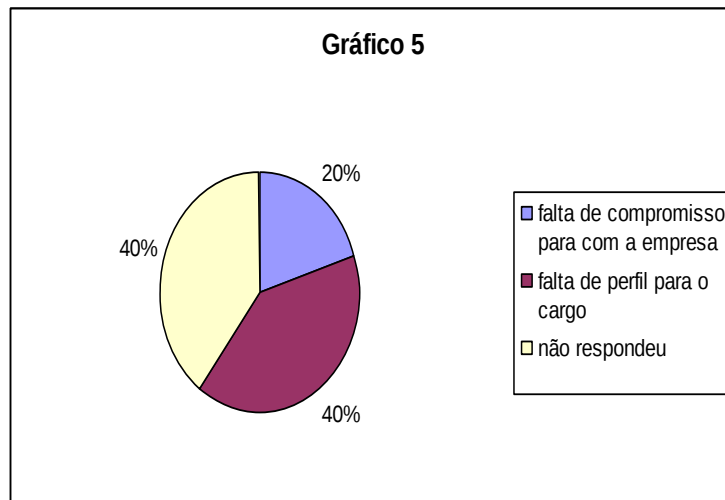
Gráfico 22: Já passaram pela empresa, estagiários que não conseguiram desempenhar bem suas funções



Fonte: da própria autora, 2007.

A esta pergunta obteve-se a maior porcentagem; 70% dos alunos não desempenharam bem suas funções na empresa e 30% não passou por esta situação.

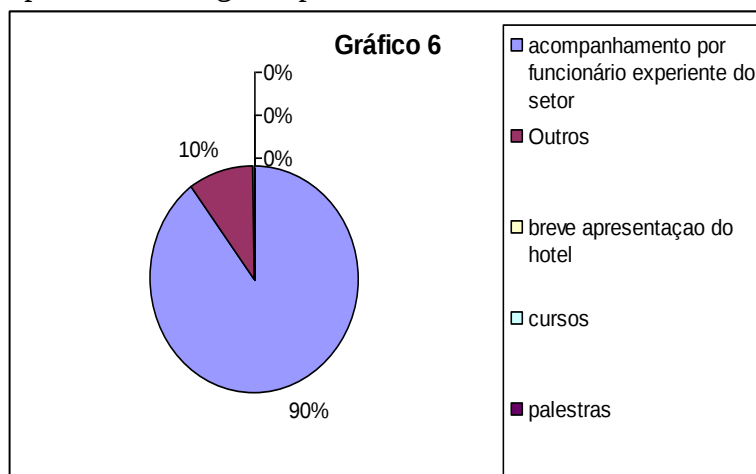
Gráfico 23: Estagiários que não desempenharam bem seus papéis na empresa



Fonte: da própria autora, 2007.

Os motivos para essa alta porcentagem observada no gráfico 4, de alunos que não desempenharam bem suas funções se deve ao fato de 40% dos estagiários não tinham o perfil desejado para o cargo, e 20% não demonstravam compromisso com a empresa, ou outros 40% não responderam. Para que os alunos tenham mais comprometimento com a empresa é necessário que eles estejam cientes da importância da realização dos estágios para a sua formação profissional, e para não haver problemas com alunos sem perfil para o cargo, a empresa deverá detalhar mais o perfil do aluno desejado, para que esses sejam bem selecionados.

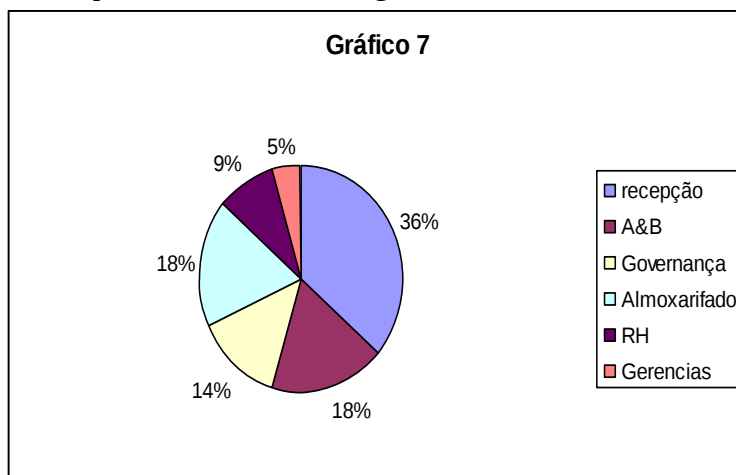
Gráfico 24: A empresa realiza algum tipo de treinamento



Fonte: da própria autora, 2007.

Perguntou-se, também, se a empresa costuma realizar algum tipo de treinamento com os estagiários: 90% responderam que sim, através de uma pessoa experiente do setor que fica encarregada do acadêmico, enquanto 10% responderam que nas primeiras semanas do estágio é de treinamento, do fluxo de atividades e sistema de gestão. É bom saber que as empresas levam o treinamento a sério.

Gráfico 25: Os setores que mais recebem estagiários

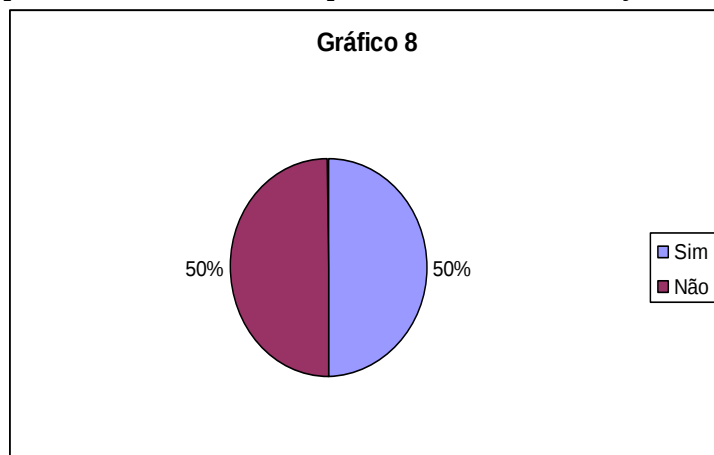


Fonte: da própria autora, 2007.

A recepção ficou com a maioria dos estagiários, com uma porcentagem de 36%, logo atrás vêm o setor de A&B e o Almocharifado, ambos com 18%; a governança ficou com

14%; o Recursos Humanos com 9% e a gerência com 5%. Os cargos operacionais recebem mais estagiários do que os cargos de gerência.

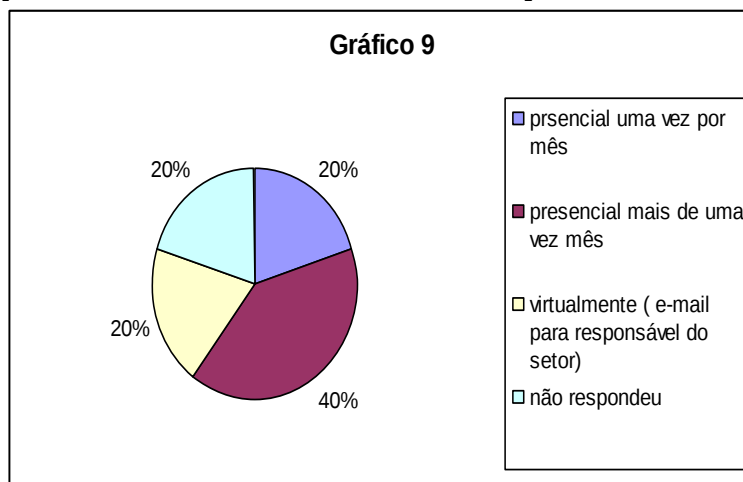
Gráfico 26: A empresa sente falta do acompanhamento da instituição de ensino



Fonte: da própria autora, 2007.

Perguntou-se se a empresa sente falta do acompanhamento da instituição de ensino durante o período de estágio: 50% responderam que sim, enquanto outros 50% responderam que não. A instituição deve sempre estar em contato com a empresa, para saber como está o desempenho do estagiário.

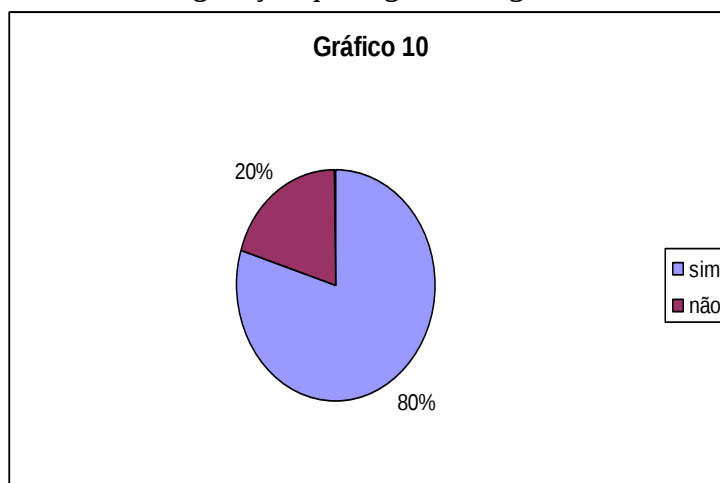
Gráfico 27: De que maneira deve ser realizado este acompanhamento



Fonte: da própria autora, 2007.

De que maneira o acompanhamento da instituição de ensino na empresa deve ser feito: 40% responderam presencial, mais de uma vez por mês; 20% presencial uma vez por mês, outros 20% responderam virtualmente (através de *e-mail* periódico com o responsável do setor), e 20% não respondeu a esta questão.

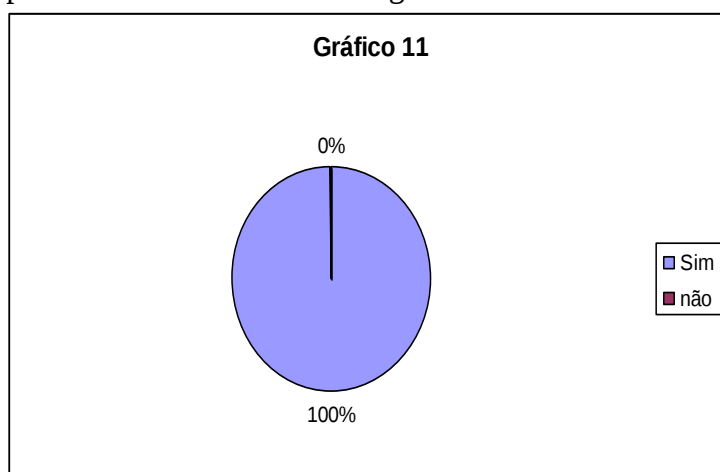
Gráfico 28: Conhecimento da legislação que rege os estágios



Fonte: da própria autora, 2007.

Os 80% dos entrevistados responderam que conhecem a legislação que rege o estágio obrigatório, e 20% respondeu que não possui este conhecimento. Pode-se passar esse conhecimento através de uma manual de estágio para as empresas concedentes de estágio.

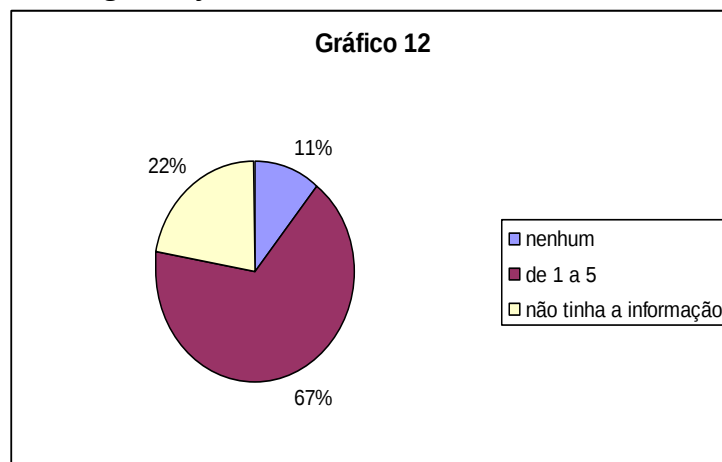
Gráfico 29: A empresa costuma efetivar os estagiários



Fonte: da própria autora, 2007.

As empresas costumam efetivar os estagiários que desempenharam um bom serviço na empresa, 100% responderam que sim. O que mostra o valor do estágio como uma ponte entre a Universidade e o mercado de trabalho.

Gráfico 30: Quantos estagiários já foram efetivados



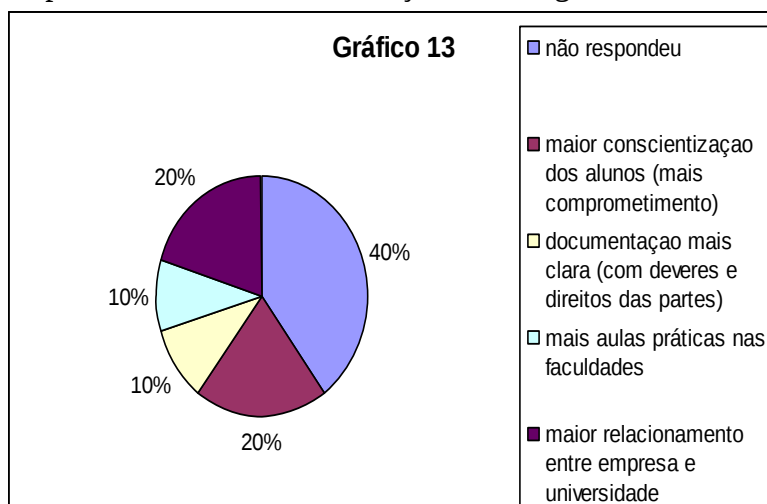
Fonte: da própria autora, 2007.

Perguntou-se, então, quantos estagiários já foram efetivados. As respostas foram variadas, como se pode ver no gráfico: 67% responderam que de um a cinco estagiários foram efetivados; 22% não tinham esta informação, enquanto 11%, não efetivaram nenhum estagiário. Tem-se alguns comentários que foram colocados nesta questão por parte dos entrevistados, como se pode ver logo abaixo.

como estagiário, sendo efetivado um

maioria somente quer cargos administrativos ao final dos estágios ou não conseguem demonstrar condições para ser convidados pa

Gráfico 31: Como podemos melhorar a realização dos estágios



Fonte: da própria autora, 2007.

Essa última questão foi aberta, dando a oportunidade, para que os entrevistados pudessem responder livremente essa questão.

As respostas obtidas foram variadas, sendo que 40% não responderam, e 20% pediram por maior conscientização dos alunos, outros 20% pediram por uma documentação mais clara, com os deveres e direitos das partes envolvidas, 10% sugeriram mais aulas práticas nas Universidades, e 10% um maior relacionamento entre empresa e Universidade.

Como essa questão foi aberta, houve vários depoimentos, que deixa-se descrito logo abaixo, sem alterações.

em achar
candidatos), conscientizar da importância do estágio (ingresso no mercado de trabalho e *networking*

estagiários e da empresa, bem como o que se deve focar durante o estágio. O coordenador do estágio deveria estar mais presente para orientar e cobrar tanto do aluno como da

ser realizada

descomprometimento com a empresa, falta de pró-atividade, durante as entrevistas percebe-

se que alguns não gostam de trabalhar finais de semana, feriado, sendo que em hotelaria não temos essa facilidade! Talvez como sugestão que os acadêmicos devem ser conscientizados da importância do estágio, de se dedicar ao trabalho e de realmente vestir a camisa da empresa em que está trabalhando. Se faz necessária uma mudança cultural dos atuais acadêmicos, pois a vida na hotelaria não é moleza!

uma semana a cada semestre com aulas práticas dentro da própria faculdade ou em empresas conveniadas para períodos de estágios obrigatórios, pois ao final de seis ou oito semestres, dependendo do curso, seja de Turismo ou Hotelaria, teríamos mais profissionais preparados para este mercado tão crescente e necessitado de mão-de-obra para Hotelaria com formação mais qualificada e preparada para exercer diversas funções dentro da atividade Hoteleira e, não apenas, contarmos com pessoas para áreas administrativas, Recepção ou Eventos. Áreas que absorvem um número muito pequeno de todos os

Universidade deve estar mais presente quando a empresa tem um estagiário através do seu supervisor. Pode ser através de *e-mail* ou telefone, mas tivemos casos em que o

Todas essas sugestões foram de grande ajuda para a reflexão dos problemas enfrentados na realização dos estágios. Uma sugestão para resolver os problemas levantados seria a criação de três manuais de estágios obrigatórios e não-obrigatórios, para que fique bem claro os deveres e obrigações das partes envolvidas, além de uma página no *site* da UNISUL para facilitar a comunicação entre instituição, estagiário e empresa.

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho permite compreender a importância e a relevância dos estágios para a formação completa do aluno, pois é a oportunidade de relacionar a teoria com a prática bem como o momento de vivenciar experiências reais.

Foi possível constatar também como são realizados os estágios, as problemáticas que podem aparecer no decorrer do mesmo, porém, o mais importante é ter entendido que o estágio pode ser um elemento importante para o acadêmico ingressar no mercado de trabalho e também para a empresa alcançar um nível de excelência na gestão de pessoas.

O objetivo deste trabalho foi investigar o segmento dos estágios dos cursos de Turismo e Hotelaria da cidade de Florianópolis, bem como a repercussão do mesmo na formação profissional dos alunos. Para chegarmos a esta resposta, traçamos alguns objetivos específicos que veremos a seguir.

Quanto ao objetivo específico a) Investigar a dupla responsabilidade das universidades, de educar e aproximar o estudante ao mercado de trabalho. Este foi amplamente respondido no primeiro capítulo deste trabalho, através de pesquisas bibliográficas, que abordam este tema.

Já no que tange o objetivo específico b) Identificar o tipo de relação existente entre a empresa e o estagiário, este foi verificado em dois momentos, primeiro no quinto capítulo, onde abordou a relação do aluno com a empresa através de pesquisas bibliográficas. Já o segundo foi através dos questionários realizados com os alunos, presente nos capítulos sete e oito, e com as empresas concedente de estágio, nono capítulo, onde também verificamos essa relação. Os alunos esperam que as empresas turísticas que oferecem as vagas de estágios, estejam mais preparadas para receber este aluno, que ofereçam um treinamento, que disponibilizem uma pessoa para ficar encarregada de orientar o estagiário e que esteja ciente que as atividades que forem desenvolvidas no local, devem estar de acordo com a grade curricular do curso.

Já as empresas, de acordo como as respostas dadas nos questionários, mostraram que costumam contratar estagiários e o motivo desta contratação na maioria das vezes é porque acredita no potencial destes alunos, mas é claro que já passaram pela empresa

alguns alunos que não souberam desempenhar bem seus papéis, a maioria das empresas costumam realizar algum tipo de treinamento com os acadêmicos, e aqueles que se destacam no período de estágio as vezes são efetivados, tornando-se colaboradores da empresa.

As empresas estão esperando um maior comprometimento dos alunos, enquanto esses esperam uma melhor recepção por parte das empresas turísticas.

Já o objetivo específico c) Identificar, o que os alunos estão esperando dos estágios, foi respondido através dos questionários realizados que estão no capítulo sete e oito deste trabalho.

Sobre esse questionário cabe ressaltar, que os alunos estão esperando um maior acompanhamento da instituição de ensino, um treinamento adequado por parte da empresa, maior oportunidade para o desenvolvimento das atividades relacionadas ao meio onde está sendo realizado o estágio, a necessidade de um supervisor na empresa concedente de estágio, para que possa orienta-lo, que as atividades realizadas estejam de acordo com a grade curricular do curso, mais rapidez na captação das vagas de estágio e melhor divulgação destas, que os estágios fossem remunerados, ter mais opção de estágio e que seja em outras empresas turísticas além dos hotéis, mais aula prática, realização dos estágios na temporada, que os alunos que já trabalham fossem isentos da realização do estágio.

A realização do estágio além de ser uma disciplina indispensável para o término do curso, também exerce um importante papel no processo de aproximação do acadêmico com o mercado de trabalho, por tanto deve ser realizadas de forma adequada para que os alunos tirem do momento de estágio o melhor proveito possível.

Alguns problemas observados independem da vontade de terceiros, é o caso da sazonalidade de Florianópolis, que acaba interferindo e prejudicando a realização dos estágios, visto que as tarefas que são realizadas neste período às vezes não estão de acordo com a grade curricular do curso, também falta à oportunidade para a realização das atividades no setor onde estão inseridos.

A seguir serão sugeridas algumas mudanças que poderiam ser feitas na forma de realização dos estágios afim de atender melhor as necessidades de todas as partes envolvidas.

Primeiramente sugerimos a realização de encontros, entre as empresas conveniadas, a universidade e os acadêmicos, para que possam se conhecer e estabelecerem uma comunicação, este encontro poderá acontecer uma vez por ano, no início do ano letivo, neste dia poderiam ser debatidos os temas pertinentes à realização dos estágios obrigatórios e não obrigatórios. Também poderia servir de momento de aproximação, onde o empresário falaria de suas necessidades e a universidade através de seus acadêmicos tentaria suprir estas necessidades.

A segunda sugestão seria a criação de três manuais, um para as empresas, outro para os alunos e um terceiro para a universidade, no qual estaria descrito os direitos e obrigações de cada parte envolvida, sendo mais uma forma de melhorar a comunicação entre ambos e esclarecer melhor as normas da universidade em relação a os estágios.

Uma terceira sugestão seria a criação de uma página de estágios no site da UNISUL. Através desta página poderiam estar à disposição dos estagiários, o material burocrático necessário para a realização dos estágios, como o termo de compromisso, também poderia disponibilizar as vagas que estão sendo oferecidas, facilitando assim a captação de vaga dos alunos, sendo que algumas das reclamações foram à demora de captação de vaga e o conhecimento tardio da vaga disponível, com uma página de estágio no site, ficaria mais fácil para o aluno ter conhecimentos das vagas disponíveis, e assim ele mesmo pode imprimir os termos de compromisso de estágio assinar e entregar para o professor supervisor de estágio.

Entre outras facilidades. Poderíamos colocar na página os currículos dos alunos, para que as empresas possam ver e selecionar o aluno que mais combina com o perfil desejado, os termos de convênio entre a empresa e a instituição também poderiam estar disponibilizados no site e as informações pertinentes para as empresas que desejam se conveniar com a instituição, podem ser deixados os e-mail dos professores coordenadores de estágio para que estejam sempre em contato, com os alunos e com as empresas concedentes de estágio.

O estágio é uma disciplina muito importante para a formação do acadêmico, pois além dos conhecimentos técnicos desenvolve também o lado social do ser humano, e para que este momento seja realmente de crescimento tudo deve acontecer conforme o previsto na universidade, além é claro de estar de acordo com a legislação que a rege.

As três medidas sugeridas acima, não sejam ainda a solução completa para todos os problemas que o setor de estágios apresenta, mas servirá para minimiza-los além de possibilitar que outros problemas sejam sanados.

Dessa forma o aluno desfrutará melhor dos estágios, os empresários darão mais valor ao estagiário, que contribuirá para que os serviços sejam de qualidade. E a universidade estará cumprindo o seu papel, evitando maiores problemas de comunicação entre as empresas e os alunos.

REFERÊNCIAS

- ALVES, Magda. **Como escrever teses e monografias**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.
- ANSARAH, Gomes dos Reis, Marília. **Turismo: segmentação de mercado**. São Paulo: Futura, 1999.
- BARROS, Aidil Jesus da Silveira. **Fundamentos de metodologia científica**. 2. ed. Ampliada, são Paulo: Pearson Education do Brasil, 2000.
- BIANCHI, Anna Cecília. **Orientação para estágio em secretariado: trabalhos, projetos, e monografia**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.
- BIANCHI, Anna Cecília, ALVARENGA Marina, BIANCHI Roberto. **Orientação para estágio em turismo: trabalhos, projetos e monografias**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.
- BISSOLI, Maria Ângela Marques Ambrisi. **Estágio em turismo e hotelaria**. 2ª ed. São Paulo: Aleph, 2002 – (série turismo).
- CASTELLI, Geraldo, **Gestão hoteleira**. São Paulo: saraiva, 2006.
- CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira**. 9º ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.
- CASTELLI, Geraldo. **Excêlencia em hotelaria**. 2º ed. Rio de Janeiro: Qualtymark 1998.
- CERVO, Amado Luiz. **Metodologia científica**. 4. ed. São Paulo: MAKRON Books, 1996.
- DAHER, Valquiria. **Guia Magazine das profissões**. Rio de Janeiro: Ediouro o Globo, 2007.

DI MURO PÉREZ, Luis. **Manual prático de recepção hoteleira**; traduzido por Andréa Favano - São Paulo: Roca, 2001.

DIAS, Reinaldo. **Introdução o a turismo**. São Paulo: Atlas, 2005.

FERMO, Valentin. **Ação transformadora na prática de estágio supervisionado**. Tubarão: POIÉSIS, 2001 – v.3, n 5/6, p. 5-14, jan./dez.

FRANCO, Simon. **O profissionalista**. São Paulo: Futura, 2001.

HAYES, Devid K. **Gestão de operações hoteleiras**. Tradutores Vivian Fittipaldi, Beth Honorato – revisor técnico Maria Amélia Pazinatto. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

HOLLANDA, Janir. **Turismo: operação e agenciamento**. Rio de Janeiro: Ed. Senac Nacional, 2003.

LAGE, Beatriz Helena Gelas, MILONE, Paulo Cesar. **Turismo: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2000.

MARQUES, J. Albano. **Manual de hotelaria: políticas e procedimentos**. Rio de Janeiro: Thex Ed., 2000.

MINELLI, Wilson César. **Mega manual de administração hoteleira: teoria e prática**. Sorocaba, SP: editora Minelli, 2005.

MONTANER MONTEJANO, Jordi. **Estrutura do mercado turístico**. Tradução de Andréa Favano- 2. ed.- São Paulo: Roca, 2001

OLIVEIRA, Antônio Pereira. **Turismo e desenvolvimento: planejamento e organização**. Florianópolis: ed. Terceiro Milênio, 1998.

OMATI, Anna Cristina Vianna. **A questão do estágio no ensino médio: a intenção e a realidade**. Tubarão: POIÉISIS, 2003/2004 – v. 5/6 n. 9/10/11/12, p. 85-96, jan./dez.

PETROCCHI, Mario. **Hotelaria: planejamento e gestão**. São Paulo: Futura, 2002.

PIMENTA, Selma Garrido, LIMA, Maria Socorro Lucena. **Estágio e docência**. São Paulo: Cortez, 2004 – coleção docência em formação. (Série saberes pedagógicos)

SANCHO, Amparo. **Introdução ao turismo organização Mundial do Turismo**. Traduzido por Dolores Martins Rodrigues corner – São Paulo: Roca, 2001.

VALLEN, Gary K. **Check-in, check-out: gestão e prestação de serviços em hotelaria**. 6º ed.- Porto Alegre: Bookman, 2003.

WOOD, Thomaz Jr., PICARELLI, Vicente Filho. **Remuneração e carreira por habilidades e por competências: preparando a organização para a era das empresas de conhecimento intensivo**. 3.Ed. São Paulo: Atlas, 2004.

ZABALZA, Miguel A. **O ensino universitário: seu cenário e seus protagonistas**; trad. Ermani Rosa - Porto Alegre: Artmed, 2004.

DE SANTI, Alexandre. **Diário catarinense**. 7 de outubro de 2007, página 14.

www.infopedia.pt/E2.jsp?t=2 acessado no dia 7 de abril

www.planalto.gov.br/ccivil/LEIS/L6494.htm acessado dia 12 de abril

www.assesc.edu.br/index2.php acessado dia 10 de abril

www.unisul.br – Universidade de Florianópolis, acessado dia 10 de abril.

<http://dornier.sc.estacio.br/portal/content/category/14/54/189/> acessado dia 10 de abril

<http://www.embratur.com.br>- acessado em 10 de maio de 2007.

<http://www.ersaude.com.br/hotelariahospitalar.htm> - Hotelaria hospitalar, saúde, acessado no dia 7 de setembro de 2007

<http://soniawatanabe.sites.uol.com.br/> - hotelaria hospitalar, acessado no dia 8 de setembro.

www.mec.gov.br – universidades de Turismo da cidade de Florianópolis, acessado em 09 de setembro de 2007.

<http://www.noticiashospitales.com.br/set2003/pgs/hotelaria.htm> -. Dias, Maria Antônia.

O novo conceito na hospedagem do cliente, acessado em 10 de setembro de 2007.

<http://www.ersaude.com.br/hotelariahospitalar.htm>- Meios de hospedagens em Florianópolis – acessado em 19 de setembro de 2007.

<http://www.estradas.com.br/ag-sc-floripa.htm> - empresas turísticas de Florianópolis - acessado em 20 de setembro de 2007

<http://www.guiafloripa.com.br/servicos/turismo.php3> - empresas turísticas de Florianópolis - acessado em 20 de setembro de 2007

<http://www.visitfloripa.com.br/setur/?id=servicos&cat=agencia%20de%20viagem>- empresas turísticas de Florianópolis - acessado em 20 de setembro de 2007

http://pt.wikipedia.org/wiki/Organiza%C3%A7%C3%A3o_Mundial_de_Turismo – texto organização mundial de turismo, acessado no dia 30 de outubro de 2007.

<http://soniawatanabe.sites.uol.com.br/> - Hotelaria Hospitalar – acessado no dia 30 de outubro de 2007.

<http://hospitalite.locaweb.com.br/> - Hotelaria hospitalar – acessado no dia 30 de outubro de 2007.

<http://asp.ciee-rs.org.br/ciee/leiEstagio.htm> - Legislação de estágio - acessado no dia 8 de novembro de 2007.

APÊNDICES

APÊNDICE A -Questionário para os alunos de Turismo e hotelaria da UNISUL, que já realizaram ou estão realizando o estágio.

Prezado colega, estou realizando meu trabalho de conclusão do curso de turismo e hotelaria, que tratará do assunto de estágio, como sou monitora de estágios da UNISUL, e já havia realizado um artigo científico a respeito deste tema, procurei agora aprofundar mais o assunto através de uma pesquisa de campo, sendo assim gostaria de solicitar sua colaboração no preenchimento do questionário.

Instruções para o preenchimento do questionário: *marque apenas uma resposta para cada pergunta realizada.*

1- Como foi sua experiência nos estágios?

☐ ótimo ☐ boa ☐ regular ☐ ruim

2- Durante o estágio houve o acompanhamento da instituição de ensino?

☐ sim ☐ não

3- A empresa concedente de estágio realizou algum tipo de treinamento, antes do início do estágio?

☐ não ☐ acompanhamento por uma pessoa experiente no setor ☐ breve apresentação do hotel. ☐ cursos. ☐ palestras.

Outros_____

4- Durante o estágio foi possível efetuar plenamente as atividades do setor em questão? Se a resposta for não, por quê?

☐ sim ☐ não

Por que: _____

5- Em que setores já estagiou?

☐ recepção ☐ A&B ☐ governança ☐ almoxarifado

☐ Gerência ☐ R.H

Outros: _____

6- Sentiu falta da supervisão de alguém da empresa?

☐ sim ☐ não

7- Os serviços realizados nos estágios estão de acordo com a grade do curso, ou seja, serviram para complementar sua formação? Por quê?

☐ sim ☐ não

Por que: _____

8- Como foi a captação de vaga de estágio?

☐ rápida ☐ consegui a vaga no setor que queria ☐ as vagas abertas foram poucas ☐ um pouco demorada ☐ demorei para ter conhecimento das vagas.

Outros: _____

9- Quais foram às dificuldades encontradas na realização do estágio?

☐ falta de clientes ☐ pouca oportunidade de atuação ☐ realização de tarefas que nada tem a ver com o curso

Outros: _____

10- Teria alguma sugestão para melhorar a forma de realização dos estágios?

Obrigada pela atenção!

Thaís Pereira Brandão

Monitora dos estágios obrigatórios de Turismo da UNISUL.

APÊNDICE B -Questionário para o *trade* turístico de Florianópolis

Prezado senhor (a), estou realizando meu trabalho de conclusão do curso de turismo e hotelaria, que abordará o tema: estágio, desde o início do ano, atuo como monitora de estágios dos cursos de Turismo da UNISUL. No semestre passado tive a oportunidade de escrever um artigo científico sobre este mesmo tema. Agora para a realização do meu TCC estou aprofundando meu trabalho através de uma pesquisa de campo, sendo assim gostaria de solicitar sua colaboração no preenchimento do questionário abaixo.

Instruções para o preenchimento do questionário: *marque apenas uma resposta para cada pergunta realizada.*

1) A empresa costuma contratar estagiários?

☐ sim ☐ não

2) Caso a resposta seja sim, por que ocorre a contratação?

☐ qualificação da mão de obra ☐ acredita no potencial do estagiário ☐ Devido aos custos menores de contratação ☐ foi solicitado pela instituição de ensino

Outros: _____

3) Como tem sido o desempenho geral dos estagiários?

☐ ótimo ☐ bom ☐ regular ☐ péssimo Outros: _____

4) Já passaram pela empresa estagiários que não conseguiram desempenhar um bom papel na função designada?

☐ sim ☐ não

5) Caso a resposta anterior seja sim, quais foram os motivos?

☐ falta de compromisso com a empresa ☐ falta de perfil para o cargo

Outros: _____

6) A empresa costuma realizar algum tipo de treinamento com os estagiários?

☐ não ☐ acompanhamento por uma pessoa experiente no setor ☐ breve apresentação do hotel. ☐ cursos. ☐ palestras.

Outros: _____

7) Classifique na ordem crescente de 1 a 6, os setores que mais recebem estagiários?

☐ recepção.

☐ A&B

☐ governança

☐ almoxarifado

☐ R.H

☐ Gerências

Outros: _____

8) A empresa sente falta do acompanhamento da instituição de ensino durante o período de estágio?

☐ sim ☐ não

9) De que maneira o acompanhamento deve ser feito?

☐ presencial uma vez por mês ☐ presencial mais de uma vez por mês

☐ virtualmente (através de e-mail periódico com o responsável do setor

Outro: _____

10) Tens conhecimento da legislação que rege o estágio obrigatório?

☐ sim ☐ não

11) A empresa costuma efetivar os estagiários que desempenharam um bom serviço na empresa?

☐ sim ☐ não

12) Quantos estagiários já foram efetivados?

13) Gostaria de fazer alguma sugestão para que possamos melhorar a relação entre empresa e universidade?

Obrigada pela atenção!

Thaís Pereira Brandão

Monitora dos estágios obrigatórios de Turismo da UNISUL.

ANEXOS

ANEXOS A - Legislação de estágio.

LEI N. 6.494, DE 7 DE DEZEMBRO DE 1977

Dispõe sobre estágio de estudantes de estabelecimentos de ensino superior e de ensino profissionalizante do 2º grau e supletivo, e dá outras providencias.

Art. 1º As pessoas jurídicas de Direito Privado, os órgãos de Administração Pública e as Instituições de Ensino podem aceitar, como estagiários, os alunos regularmente matriculados em cursos vinculados ao ensino público e particular.

- Caput com redação dada pela Lei n. 8.859, de 23/03/1994.

roadamente, estar freqüentando curso de formação superior, de ensino médio, de educação profissional ou escolas de educação especial." (NR)

Com redação dada pela Medida Provisória N.º 1.726, de 03/ 11/1998.

§ 2º O estágio somente poderá verificar-se em unidades que tenham condições de proporcionar experiência prática na linha de formação do estagiário, devendo o aluno estar em condições de realizar o estágio, segundo o disposto na regulamentação da presente Lei.

- § 2º com redação dada pela Lei n. 8.859, de 23/03/1994.

§ 3º Os estágios devem propiciar a complementação do ensino e da aprendizagem e ser planejados, executados, acompanhados e avaliados em conformidade com os currículos, programas e calendários escolares.

- § 3º com redação dada pela Lei n. 8.859, 23/03/1994.

Art. 2º O estágio, independentemente do aspecto profissionalizante, direto e específico, poderá assumir a forma de atividades de extensão, mediante a participação do estudante em empreendimentos ou projetos de interesse social.

Art. 3º. A realização do estágio dar-se-á mediante termo de compromisso celebrado entre o estudante e a parte concedente, com interveniência obrigatória da instituição de ensino.

§ 1º. Os estágios curriculares serão desenvolvido de acordo com o disposto no § 3º do art. 1º desta Lei.

- § 1º com redação dada pela Lei n. 8.859, de 23/3/1994.

§ Os estágios realizados sob a forma de ação comunitária estão isentos de celebração de termo de compromisso.

Art.4º O estágio não cria vínculo empregatício de qualquer natureza e o estagiário poderá receber bolsa, ou outra forma de contraprestação que venha a ser acordada, ressalvado o que dispuser a legislação previdenciária, devendo o estudante, em qualquer hipótese, estar segurado contra acidentes pessoais.

Art.5º A jornada de atividades em estágio, a ser cumprida pelo estudante , deverá compatibilizar- se com o seu horário escolar e com o horário da parte em que venha a ocorrer o estágio.

Parágrafo único. Nos períodos de férias escolares, a jornada de estágio será estabelecida em comum acordo entre o estagiário e a parte concedente do estágio, sempre com a interveniência da instituição de ensino.

Art.6º O Poder Executivo regulamentará a presente Lei no prazo de 30(trinta) dias.

Art.7º Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.

Art.8º Revogam-se as disposições em contrário

Ernesto Geisel

DECRETO N. 87.497, DE 18 DE AGOSTO DE 1982*

Regulamenta Lei n. 6.494, de 7 de dezembro de 1977, que dispõe sobre o estágio de estudantes de estabelecimentos de ensino superior e de 2º grau regular e supletivo, nos limites que especifica e dá outras providências.

Art. 1º O estágio de estudantes regularmente matriculado e com frequência efetiva nos cursos vinculados ao ensino oficial e particular, em nível superior e de 2º grau regular e supletivo, obedecerá as presentes normas.

Art. 2º Considera-se estágio curricular, para efeitos deste decreto, as atividades de aprendizagem social, profissional e cultural, proporcionadas ao estudante pela participação em situações reais de vida e trabalho de seu meio, sendo realizada na comunidade em geral ou junto a pessoas jurídicas de direito público ou privado, sob responsabilidade e coordenação de instituição de ensino.

Art. 3º O estágio curricular, como procedimento didático-pedagógico, é atividade de competência da instituição de ensino a quem cabe a decisão sobre a matéria, e dele participam pessoas jurídicas de direito público e privado, oferecendo oportunidade e campos de estágio, outras formas de ajuda, e colaborando no processo educativo.

Art. 4º As instituições de ensino regularão a matéria contida neste Decreto e disporão sobre:

- a. inserção de estágio curricular na programação didático-pedagógica;
- b. carga horária, duração e jornada de estágio curricular, que não poderá ser inferior a 1(um) semestre letivo;
- c. condições imprescindíveis, para caracterização e definição dos campos de estágios curriculares, referidas no §§ 1º e 2º, do art. 1º, da Lei n. 6.494 de 7 de dezembro de 1977;
- d. sistemática de organização, orientação, supervisão e avaliação de estágio curricular.

Art. 5º Para caracterização e definição do estágio curricular é necessária, entre a instituição de ensino e pessoas jurídicas de direito público e privado, a existência de instrumento

jurídico, periodicamente reexaminado, onde estarão acordadas todas as condições de realização daquele estágio, inclusive transferência de recursos à instituição de ensino quando for o caso.

Art. 6º A realização do estágio curricular, por parte de estudante, não acarretará vínculo empregatício de qualquer natureza.

§ 1º O termo de compromisso será celebrado entre o estudante e a parte concedente da oportunidade do estágio curricular, com interveniência da instituição de ensino, constituirá comprovante exigível pela autoridade competente, da inexistência de vínculo empregatício.

§ 2º O Termo de Compromisso de que trata o parágrafo anterior deverá mencionar necessariamente o instrumento jurídico a que se vincula, nos termos do art. 5º.

§ 3º Quando o estágio curricular não se verificar em qualquer entidade pública e privada, inclusive como prevê o § 2º, do art. 3º da Lei n. 6.494/77, não ocorrerá a celebração do Termo de Compromisso.

Art.7º A instituição de ensino poderá recorrer aos serviços de agentes de integração públicos e privados, entre o sistema de ensino e os setores de produção, serviços, comunidade e governo, mediante condições acordadas em instrumento jurídico adequado.

Parágrafo único. Os agentes de integração mencionados neste artigo atuarão com a finalidade de :

- a. Identificar para instituição de ensino as oportunidades de estágios curriculares junto a pessoas jurídicas de direito público e privado;
- b. Facilitar o ajuste das condições de estágios curriculares, a constarem do instrumento jurídico mencionado no art. 5º;
- c. Prestar serviços administrativos de cadastramento de estudantes, campos e oportunidades de estágios curriculares, bem como de execução do pagamento de bolsas, e outros solicitados pela instituição de ensino;
- d. Co-participar, com a instituição de ensino, no esforço de captação de recursos para viabilizar estágios curriculares.

Art. 8º A instituição de ensino ou a entidade pública ou privada concedente da oportunidade de estágio curricular, diretamente ou através da atuação conjunta com agentes de integração, referidos no caput do artigo anterior, providenciará seguro de acidentes pessoais em favor do estudante.

- Artigo com redação dada pelo Decreto n.º 2.080, de 26/11/1996.

Art. 9º O disposto neste Decreto não se aplica ao menor aprendiz, sujeito à formação profissional metódica do ofício em que exerça seu trabalho e vinculado à empresa por contrato de aprendizagem, nos termos da legislação trabalhista.

Art.10º Em nenhuma hipótese poderá ser cobrada ao estudante qualquer taxa adicional referente às providências administrativas para a obtenção e realização de estágio curricular.

Art.11º As disposições deste Decreto aplicam-se aos estudantes estrangeiros, regularmente matriculados em instituições de ensino oficial ou reconhecidas.

Art.12º No prazo máximo de 4 (quatro) semestres letivo, a contar do primeiro semestre posterior à data da publicação deste Decreto, deverão estar ajustadas às presentes normas todas as situações hoje ocorrentes, com base em legislação anterior.

Parágrafo único. (revogado pelo Decreto n.º 89.467, de 21/03/1984).

Art.13º Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação, revogados o Decreto n.º 66.546, de 11 de maio de 1970, e o Decreto n.º 75.778, de 26 de maio de 1975, bem como as disposições gerais e especiais que regulem o contrário ou de forma diversa a matéria.
João Figueiredo

(Caput com redação dada pela Lei 8.859, de 23/03/1994 e Medida Provisória n.º 1.726, de 03/11/1998)