

A IMPORTÂNCIA DO ESTÁGIO SUPERVISIONADO OBRIGATÓRIO PARA A FORMAÇÃO PROFISSIONAL DO BACHAREL EM TURISMO

Resumo

O estágio supervisionado obrigatório serve para integrar instituição de ensino e empresa, proporcionando que os discentes possam colocar em prática o que aprenderam na teoria. Assim, esse trabalho visa averiguar se os estágios cumprem com seu objetivo e se realmente é importante realizá-lo. Para isso, fez-se revisão bibliográfica e documental, além de complementar o estudo com a experiência e observação *in loco* ao realizar estágio obrigatório nos setores de governança, recepção e eventos de um resort de Foz do Iguçu – PR. Conclui-se que o resort proporcionou experiências gerenciais e de planejamento para a discente e que é de extrema importância realizar o estágio obrigatório, pois o mesmo transforma a informação adquirida na teoria em conhecimento aplicado na prática.

Palavras-chave

Estágio obrigatório; Prática profissional; Resort; Turismo.

Introdução

De um modo geral, o estágio consiste em exercer um trabalho para uma empresa por certo tempo, a partir de um contrato firmado entre as partes (BIANCHI; ALVARENGA; BIANCHI, 2004). Em termos mais técnicos, segundo Bissoli (2006, p. 17),

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.

Assim, entende-se que o estágio é um conjunto de atividades de integração teórico-prática estabelecido a partir da relação entre instituição de ensino e empresa, consistindo em parte integrante da grade curricular e sendo orientado, acompanhado e supervisionado por ambas as partes (BIANCHI; ALVARENGA; BIANCHI, 2004; BISSOLI, 2006).

Segundo a Lei nº 11.788, de 25 de setembro de 2008, conhecida como Lei do Estágio, o mesmo pode ser obrigatório ou não-obrigatório, cabendo a esse resumo focar apenas no estágio obrigatório. Segundo o Artigo 2º, § 1º da referida lei,

Art. 2º O estágio poderá ser obrigatório ou não-obrigatório, conforme determinação das diretrizes curriculares da etapa, modalidade e área de ensino e do projeto pedagógico do curso.

§ 1º Estágio obrigatório é aquele definido como tal no projeto do curso, cuja carga horária é requisito para aprovação e obtenção de diploma (BRASIL, 2008).

Esse trabalho, além de ter como limite o estágio obrigatório, centraliza-se mais ao focar apenas no estágio supervisionado obrigatório do curso de Turismo da Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Câmpus Experimental de Rosana, chamada a partir daqui de Unesp Rosana. Segundo o Regulamento de Estágio Supervisionado do Curso de Turismo (UNESP, 2017), o estágio tem uma carga horária mínima de 300 horas e tem como objetivo geral formar um profissional comprometido nas diversas áreas de atuação ao proporcionar a integração das atividades curriculares e da experiência profissional.

Dessa maneira, o objetivo geral desse estudo é analisar a importância da realização do estágio obrigatório para a formação do bacharel em turismo. Além de revisão bibliográfica e documental, o objetivo pode ser alcançado através da experiência da discente do curso de Turismo da Unesp de Rosana em estágio obrigatório em um resort de Foz do Iguaçu – PR.

Metodologia

Visando cumprir o objetivo desse resumo, foi realizada uma revisão teórica, dividida em bibliográfica e documental. A primeira tem como finalidade aprofundar o conhecimento no tema proposto a partir de livros e artigos científicos. Já a segunda, objetiva encontrar documentos que torne legal a prática do estágio obrigatório, servindo como complemento para a revisão bibliográfica.

Além disso, a discente realizou estágio obrigatório em um resort de Foz do Iguaçu, nos setores de governança, recepção e eventos. Ao todo, cumpriu-se 300 horas, aproximadamente 100 horas em cada setor, entre os dias 17 de dezembro de 2018 e 08 de fevereiro de 2019. A partir da própria experiência e da observação *in loco*, foi possível analisar se os objetivos propostos pelos autores e documentos oficiais são alcançados.

Resultados e Discussões

Durante a graduação, os discentes do curso de Turismo desenvolvem conhecimento teórico e aprimoram sua capacidade de analisar criticamente o

ambiente onde está inserido. Sendo assim, o bacharel em Turismo tem o perfil ideal para atuar profissionalmente no setor hoteleiro, porém, a formação acadêmica não é suficiente na formação profissional, necessitando inteirar seus estudos com atividades complementares, tais como o estágio supervisionado (ANSARAH, 2002).

Dessa maneira, realizar o estágio obrigatório em resort considerado como 5 estrelas torna-se uma oportunidade ímpar para a ampliação dos conhecimentos técnicos e práticos adquiridos em sala de aula e para obter novas informações e conhecimentos. Segundo Barros e Limongi (2003 *apud* SILVA *et al*, 2016, p. 03):

O estágio quando adequadamente concebido, orientado e avaliado, cria e aprimora benefícios tangíveis e intangíveis para o aluno: melhora a qualificação acadêmica; evidencia e aprimora qualidades pessoais; [...] facilita a transição da vida acadêmica à vida profissional; [...] rompe a dicotomia do saber e fazer; [...] e proporciona uma insubstituível experiência de vida.

Além disso, segundo Pinheiro (2008 *apud* SILVA *et al*, 2016), a prática torna mais eficaz o conhecimento adquirido na teoria, já que é uma forma de reter mais conteúdo que apenas lendo e/ou ouvindo.

Em relação aos setores onde a discente realizou o estágio obrigatório – governança, recepção e eventos –, Ismail (2004), Martins e Bahia (2011) e Ribeiro (2011), dizem que tanto a governança, quanto o *front-office*, onde está inserida a recepção, estão entre os principais setores de um meio de hospedagem. Além disso, o setor de eventos também está inserido em grandes empreendimentos, tais como resorts. Ademais, no setor de eventos, a discente teve contato direto com o setor de alimentos e bebidas, que também é um dos principais setores hoteleiros.

A governança tem papel fundamental na boa avaliação por parte dos hóspedes, pois ela é a responsável pela limpeza das unidades habitacionais e das áreas comuns, como lobby e piscina, além de também ser responsável pela lavanderia e rouparia (ISMAIL, 2004).

Assim, durante a realização do estágio, a discente passou pelas unidades habitacionais, onde aprendeu as diferentes categorias de UH e os padrões utilizados pela rede hoteleira, além de estar em contato direto com as camareiras; pelas áreas comuns, tais como, lobby, piscina, restaurantes e

salões de eventos, onde acompanhou a delegação de tarefas para que o hotel se mantivesse limpo e organizado todo tempo; e pela lavanderia, onde trabalhou com os uniformes dos funcionários, roupas dos hóspedes e enxoval do resort. Além disso, a discente também acompanhou outras atividades do setor, tais como, *briefing* com as camareiras, para delegar os blocos e fazer apontamentos necessários, confecção de escala de revezamentos, procedimento para achados e perdidos, limpeza e organização de UH para hóspede *vip*, entre outros. Para a realização dessas tarefas, a discente esteve acompanhada da governanta, governanta auxiliar, supervisora de governança, supervisora de andares ou supervisora de lavanderia.

Já a recepção, tem função primordial no bom andamento do meio de hospedagem, pois ela representa o primeiro contato, e muitas vezes o último, do turista com o resort. Ademais, é ali onde há o controle dos fluxos de entrada e saída do hotel e onde há a maior parte da distribuição de informações para os hóspedes (ISMAIL, 2004).

Durante as 100 horas dedicadas à recepção, a discente aprendeu a fazer check-in e check-out, sanou dúvidas dos hóspedes, realizou atendimento telefônico interno e externo, fez reservas para os restaurantes temáticos e aprendeu a fazer lançamentos de serviços nas contas dos hóspedes e a realizar estornos, entre outras atividades. Além disso, a mesma também passou pelo *guest service* e por reservas. O primeiro é o centro do resort, pois a maioria dos pedidos dos funcionários e turistas passa por lá. Assim, realizou tarefas como solicitação de brindes para hóspede *vip*, procedimento de achados e perdidos, e atendimento telefônico interno e externo e consequente auxílio a hóspedes e funcionários, entre outras tarefas. Já no segundo, a discente aprendeu a lançar e alterar reservas particulares e de operadoras, aplicar as diferentes tarifas cobradas, lançar pagamentos, além de ter conhecimento sobre informações importantes como documentação para menores de idade, por exemplo. Nesses setores, houve o acompanhamento da gerente de meios de hospedagem, recepcionistas, supervisora de *guest service* e supervisora de reservas.

No último terço do estágio obrigatório, a discente passou pelo setor de eventos, que é responsável por organizar eventos sociais e corporativos, além de estar diretamente ligado à estadia de grupos (ISMAIL, 2004).

Nesse setor, as atividades desenvolvidas foram: acompanhamento de visita técnica para grupos corporativos e clientes particulares interessados em contratar o serviço do resort, montagem e envio de orçamentos para eventos sociais, acompanhamento na organização dos salões de eventos e serviço de A&B, formular e enviar ordens de serviço (O.S.) para os demais setores do hotel, gerenciar reserva de grupos (formulário, instrutivo, planilha de custos e *rooming list*), além de acompanhar e auxiliar durante a realização de eventos que estavam ocorrendo durante o período. Todas as atividades foram acompanhadas pelas assistentes de grupos e eventos.

Davies (2004) destaca que essas são funções exercidas pelos respectivos setores, ou seja, aquilo que foi passado em teoria em sala de aula e encontrado em revisão teórica foi visto e aprendido na prática. Além disso, destaca-se que a discente sempre estava acompanhada de supervisoras, assim ajudou e aprendeu a administrar, gerir e supervisionar, realizando tarefas gerenciais e não operacionais.

Considerações Finais

A partir do que foi apresentado, revisão bibliográfica e experiência *in loco*, foi possível perceber que o estágio supervisionado obrigatório cumpriu com seus objetivos. Conforme Bissoli (2006, p. 18), um dos objetivos da realização do mesmo é “orientar e propiciar a articulação das habilidades, competências, dos valores e conhecimentos necessários ao desempenho profissional”, sendo que todas essas variáveis puderam ser alcançadas. Isso é confirmado já que a discente pode utilizar, por exemplo, softwares e ferramentas indispensáveis para a atividade hoteleira e esteve em contato direto com gerentes e supervisoras, desempenhando papel de gestão e planejamento. Aliás, esse último merece destaque, pois segundo Pinheiro (2008 *apud* SILVA *et al*, 2016), muitas empresas contratam estagiários em busca de mão de obra barata, mas essa prática irregular não foi adotada pelo resort em questão.

Assim, conclui-se que realizar o estágio supervisionado obrigatório é de extrema importância para a formação e capacitação do futuro bacharel em turismo. Muitas informações adquiridas durante a graduação são transformadas em conhecimento ao serem aplicadas durante a prática. Porém, um fator importante para o bom desempenho, é que o estágio seja realizado em um empreendimento de qualidade e confiança e que, se possível, seja de médio ou grande porte, pois esse fator pode ser diferencial em outros fatores, tais como realização de *networking* e prática de um segundo idioma.

Referências

ANSARAH, Marília Gomes dos Reis. **Formação e capacitação do profissional em turismo e hotelaria**: reflexões e cadastro das instituições educacionais no Brasil. São Paulo: Aleph, 2002.

BIANCHI, Anna Cecilia de Moraes; ALVARENGA, Marina; BIANCHI, Roberto. **Orientação para estágio em turismo**: trabalhos, projetos e monografias. 2 ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

BISSOLI, Maria Angela Marques Ambrizi. **Estágio em turismo e hotelaria**. 3 ed. São Paulo: Aleph, 2006.

BRASIL. Lei nº 11.788, de 25 de setembro de 2008. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Brasília, 25 set. 2008. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11788.htm>. Acesso em: 29 abr. 2019.

DAVIES, Carlos Alberto. **Cargos em Hotelaria**. 3. ed. Caxias do Sul: Educus, 2004.

ISMAIL, Ahmed. **Hospedagem**: front office e governança. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

MARTINS, Cláudia Araújo de Menezes Gonçalves; BAHIA, Lorena Regina Gondim. **Gestão Hoteleira**. Manaus: Centro de Educação Tecnológica do Amazonas, 2011. Disponível em: <http://proedu.rnp.br/bitstream/handle/123456789/634/Gest%C3%A3o_Hoteleira_COR_capa_20120203_ISBN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 22 nov. 2018.



RIBEIRO, Karla Cristina Campos. **Meios de hospedagem**. Manaus: Centro de Educação Tecnológica do Amazonas, 2011. Disponível em: <http://proedu.rnp.br/bitstream/handle/123456789/646/Meios_de_Hospedagem_COR_CAPA_ficha_ISBN_20120808.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 08 nov. 2018.

SILVA, Bruno Luiz Prado *et al.* A importância do programa de estágio para as empresas e estudantes: um estudo dos aspectos da formação profissional no município de Varginha – MG. In: Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, 13, 2016, Resende. **Anais eletrônicos do XIII Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia**. Resende: AEDB, 2016. Disponível em: <<https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos16/502429.pdf>>. Acesso em: 29 abr. 2019.

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA. **Regulamento de Estágio Supervisionado do Curso de Turismo**. Rosana, 2017.