

## **Análise dos Estágios Supervisionados Obrigatórios do Curso de Hotelaria da UFPB: características e desafios**

**Cibelle Batista Gondim<sup>1</sup>**

**Aline Gisele Azevedo Lima<sup>2</sup>**

**Daniela Maria Lucena Rodrigues<sup>3</sup>**

**Resumo:** A pesquisa objetiva apresentar as características dos estágios supervisionados obrigatórios no Curso de Hotelaria da UFPB, discutir sobre as contribuições destes para a formação do bacharel, e descrever os desafios enfrentados para a realização dos estágios. Caracteriza-se como um estudo de caso e seguiu uma abordagem quanti-qualitativa de análise. Além de pesquisa bibliográfica, utilizou-se a técnica de análise documental para avaliar setenta e nove relatórios de estágios. Verificou-se que o estágio possibilita um contato mais aproximado dos discentes com a realidade do mercado de trabalho, e tanto pode funcionar como incentivo ou como desestímulo para os futuros bacharéis. Concluiu-se ainda que os maiores desafios enfrentados vem sendo ampliar o número de vagas de estágios para os alunos do curso, e manter um diálogo mais efetivo entre representantes do mercado hoteleiro, da universidade e de instituições governamentais da área, com o intuito de minimizar os problemas atuais e promover parcerias.

**Palavras-chave:** Estágio Obrigatório. Hotelaria. Mercado de Trabalho. Formação. Legislação.

### **Introdução**

As transformações no mercado de trabalho geradas pelos avanços tecnológicos criou uma diversidade de estruturas profissionais. Profissões tradicionais perderam espaço ou se transformaram e paralelamente novas profissões surgiram, emergindo das novas dinâmicas produtivas. Neste contexto, o aprender de uma profissão requer uma composição de saberes que muitas vezes, unicamente em sala de aula, não é possível alcançar.

Para sanar esta lacuna, surge o Estágio Supervisionado, onde se espera que o aluno tenha uma prática alinhada com a teoria aprendida, pois como aponta Cunha (1997), a base do currículo acadêmico sugere que a teoria antecede a prática, ou seja, antes o aluno deve dominar a teoria, e só então, é capaz de inserir-se na realidade. “É por isso que os currículos começam do básico para o profissionalizante e colocam o estágio no final do curso” (Cunha, 1997, p. 85).

De acordo com o artigo 2º da Lei nº 11.788, que regulamenta os estágios de estudantes no Brasil (Brasil/ MTE, 2008), dois tipos de estágios podem ser desenvolvidos: obrigatórios e não

---

<sup>1</sup> Mestre em Administração (UFPB). Bacharel em Turismo (UFPB). Professora do Curso de Hotelaria da Universidade Federal da Paraíba – Campus IV. Email: cibelle.gondim@gmail.com

<sup>2</sup> Mestre em Engenharia da produção (UFRN). Bacharel em Turismo (UFRN). Professora do Curso de Hotelaria da Universidade Federal da Paraíba – Campus IV. Email: aline.lima@ccae.ufpb.br

<sup>3</sup> Mestre em Turismo e Hotelaria (Univali). Bacharel em Turismo (UFRN). Professora do Curso de Hotelaria da Universidade Federal da Paraíba – Campus IV. Email: danielalucena@ccae.ufpb.br

obrigatórios. Os estágios obrigatórios devem ser definidos pelo Projeto Pedagógico do Curso (PPC), que estabelecerá a carga horária mínima requisitada para aprovação e obtenção de diploma pelo discente. Por sua vez, o estágio não obrigatório tem caráter opcional, e deve ser acrescido à carga horária regular e obrigatória do curso.

Segundo Bissoli (2002, p. 15),

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 ou privado, cujo papel está restrito à oferta de vagas, contribuindo no processo educativo no que se refere ao aprendizado prático.

Tal contribuição pretende formar sólidas competências no processo de ensino/aprendizagem dos alunos de graduação, além de atuar na dinamização do mesmo processo, preparando o futuro graduando para enfrentar os desafios das rápidas transformações da sociedade, do mercado de trabalho e das condições do exercício profissional.

A partir desta realidade, surge a inquietação, dentro do corpo docente do Curso de Bacharelado em Hotelaria da Universidade Federal da Paraíba – UFPB, sobre as experiências vividas pelos alunos durante a realização dos estágios obrigatórios e a efetividade da contribuição dos mesmos na melhoria da formação e no aprimoramento dos serviços e da gestão hoteleira local. Tais inquietações resultaram nesta pesquisa que tem como objetivo apresentar as características dos estágios supervisionados obrigatórios no Curso de Hotelaria da UFPB, discutir sobre as contribuições destes para a formação do bacharel, e descrever os desafios enfrentados para a realização dos estágios no mercado hoteleiro.

Para desenvolver a base teórica desta pesquisa, buscaram-se conhecimentos acerca do papel do estágio na formação do bacharel em Hotelaria, além de realizar um levantamento das legislações e normatizações pertinentes à realização dos estágios supervisionados no Brasil e no âmbito da UFPB, notadamente no Curso de Hotelaria.

### **O Papel do Estágio Supervisionado na Formação do Bacharel em Hotelaria**

A hotelaria brasileira teve seu nascimento caracterizado pela existência de pequenos estabelecimentos de administração familiar e passou por diversas transformações desde a instalação da rede Hilton, primeiro estabelecimento pertencente a uma rede de abrangência

internacional (Bonfato, 2006). Diversos fatores desencadearam o crescimento do fluxo turístico no país. Tornou-se, portanto, necessário o investimento na ampliação da oferta e investimento em tecnologia de produtos e serviços direcionados ao atendimento dos viajantes, entre eles a Hotelaria. Castelli (2000, p. 24) observa que “embora o progresso técnico tenha trazido inovações e aperfeiçoamentos no seio da empresa hoteleira, o elemento humano continua sendo a peça fundamental”. Nesta área, o trabalhador é responsável pelo processo de acolhida do cliente e, depende dele também, a rentabilidade da empresa. Surge, então, a necessidade de maior profissionalização deste trabalhador.

Neste contexto, estão inseridos os cursos de hotelaria, de criação relativamente recente no Brasil. Teixeira (2002, p. 152) afirma que “o primeiro curso superior de administração hoteleira foi criado pela Universidade de Caxias do Sul, em 1978”. Em 1994, havia dois cursos universitários de hotelaria no país, e a partir de 2000 o crescimento do número de cursos foi bastante expressivo, como atesta Teixeira (2002, p. 153): “em dez anos, no Brasil, o número de cursos de hotelaria em nível superior cresceu 1757%[...]”. Isto demonstra a crescente preocupação com a busca de qualificação profissional para atuar neste setor.

Cabe neste momento uma reflexão a respeito da universidade, no contexto educacional brasileiro, que busca preparar o indivíduo para o mercado de trabalho. Com o avanço da ciência e da tecnologia, aplicadas ao setor produtivo, o ensino superior tenta se reformular para formar profissionais qualificados para os novos postos de trabalhos que surgem a partir das novas dinâmicas produtivas (Barretto, Tamanini & Silva, 2004). Uma forma de buscar esta reformulação é a inserção de conteúdos flexíveis e a obrigatoriedade dos estágios nos cursos das Instituições de Ensino Superior – IES.

A partir do exposto, infere-se que o papel das universidades é preparar o aluno para o exercício profissional, dotando-o das condições para integrá-lo no mercado de trabalho. Para atingir esta finalidade, se faz necessária a reciprocidade entre o trabalho desenvolvido nas universidades através das atividades de ensino, pesquisa e extensão, para que os alunos possam estar preparados para atender às exigências cada vez maiores do mercado de trabalho.

O estágio representa uma oportunidade de experiência prática para o aluno, onde é permitido aplicar e vivenciar a teoria nas diversas situações encontradas no dia a dia, além de ser uma ferramenta indispensável para a iniciação dos estagiários no campo profissional. Arriero

(2002) propõe que os professores envolvidos nas áreas de estágio são os responsáveis pelo acompanhamento dos estudantes nas empresas, orientando quanto aos procedimentos adequados a serem seguidos, zelando pelo aprendizado e pela formação profissional. Diante da realidade presente na hotelaria é desejável que não somente os professores, mas também os supervisores nas empresas concedentes participem ativamente desta orientação, otimizando a vivência e aquisição de experiência por parte do aluno estagiário.

### **As Especificidades do Mercado Hoteleiro e sua Influência sobre os Estágios**

A relação entre a Academia e o mercado de trabalho pode ser considerada ainda muito restrita, principalmente no que se refere ao mercado de trabalho hoteleiro. Como expõe Baum (1994), existe uma distância considerável entre a educação formal e as reais qualificações e competências necessárias no mercado hoteleiro. Isso se deve a uma infinidade de fatores, principalmente pelas especificidades da atividade hoteleira, que possui um produto intangível e diversificado, onde o consumidor é quem precisa ir até o produto para poder consumi-lo, além de ser sazonal e desenvolvida, principalmente, nas capitais dos estados por serem “regiões mais urbanizadas e assistidas”, como expõe Coriolano e Silva (2005, p. 135).

Como aborda Salgado e Cravo (2001), por vezes, a própria empresa sente que não faz parte do sistema educativo, não considerando o seu papel decisivo na concepção e implementação de cursos de graduação. Pode-se considerar, entretanto, que é necessária uma maior interação entre as instituições formativas e os empregadores, já que “encontra-se planos formativos elaborados por grandes teóricos que não respondem às necessidades do setor” (OMT, 1995, p. 165).

A obrigatoriedade de estágios supervisionados nos cursos de Hotelaria foi um avanço, pois permite o contato com a realidade, com o mercado de trabalho, com a comunidade, além de tornar os alunos mais criativos e independentes (Bianchi, Alvarenga & Bianchi, 2004). Sendo assim, nos cursos de Hotelaria, que abrangem uma diversidade de áreas e setores, torna-se interessante que o aluno conheça e, se possível, estagie nesses setores para compreender a realidade prática diária.

Mas todas essas vantagens podem desaparecer, principalmente no caso da hotelaria, uma vez que não foi lembrada a importância de ações para aproximar e sensibilizar as empresas sobre a riqueza dessa mão de obra. Não somente porque representam mão de obra “barata”, mas também para dar-lhes a oportunidade de conhecer melhor a profissão, na execução de serviços

pertinentes às áreas a que se destinam, como também, muitos desses alunos, que hoje são estagiários, poderem vir a permanecer como funcionários já treinados e aperfeiçoados pela própria empresa.

### **Legislação e Normatização de Estágios no Brasil, na UFPB e no Curso de Hotelaria**

No PPC de Hotelaria (UFPB, 2006a) os estágios obrigatórios constam como conteúdos básicos profissionais, sendo definidos como atividades práticas que devem ser orientadas por meio do Regulamento de Estágio (UFPB, 2011), elaborado em conformidade com a Lei nacional nº 11.788 (Brasil/MTE, 2008) e com a Resolução nº 67 do CONSEPE (UFPB, 2006b), que aprova o PCC.

Conforme o Artigo 1º do Regulamento mencionado, o estágio é compreendido como “atividade prática que o aluno realiza com fins de aplicação de conhecimentos técnicos e científicos em organizações do setor de hospitalidade e serviços, objetivando o desenvolvimento de competências e habilidades requeridas para a formação do Bacharel em Hotelaria” (UFPB, 2011, p. 1).

O PPC de Hotelaria (UFPB, 2006a, p. 10) prevê ainda que o estágio “poderá ser realizado na própria instituição de ensino, mediante laboratórios que congreguem as diversas ações teóricas e práticas e desde que sejam estruturados e operacionalizados de acordo com regulamentação prevista”. Atualmente, os estágios na própria instituição de ensino não vêm sendo realizados em laboratórios, já que estes se encontram em processo de estruturação e implantação.

O estágio obrigatório tem uma duração total de 180 (cento e oitenta) horas, e deve estar vinculado às disciplinas de Estágio Supervisionado I (ofertada no 7º período) e de Estágio Supervisionado II (ofertada no 8º período), tendo como carga horária mínima 60 (sessenta) horas e 120 (cento e vinte) horas, respectivamente (UFPB, 2006a; UFPB, 2011).

Para a realização dos estágios obrigatórios os alunos devem estar matriculados nas disciplinas mencionadas, ter frequência regular no curso, e devem providenciar a documentação exigida por lei (Brasil/MTE, 2008). Além disto, os estágios devem ter o acompanhamento efetivo de um professor orientador do curso, e de um supervisor da parte concedente, que de acordo com o inciso III do artigo 9º da Lei nº 11.788 (Brasil/MTE, 2008), deve ter “formação ou experiência profissional na área de conhecimento desenvolvida no curso do estagiário”. O artigo 8º da lei (Brasil/MTE, 2008) estabelece que “é facultado às instituições de ensino celebrar com entes públicos e privados convênio de concessão de estágio”, e o artigo 5º esclarece que as IES e as

empresas concedentes podem também “recorrer a serviços de agentes de integração públicos e privados, mediante condições acordadas em instrumento jurídico apropriado”. Para a celebração do convênio com a UFPB, a empresa interessada deve apresentar um conjunto de documentos exigidos pela instituição, e o convênio, após ser aprovado, tem duração de quatro anos.

### **Metodologia**

A pesquisa desenvolvida caracteriza-se como um estudo de caso, seguiu uma abordagem quanti-qualitativa de análise, e classifica-se com relação a sua finalidade como uma pesquisa exploratória e descritiva. Para alcançar o objetivo proposto, além de pesquisa bibliográfica, utilizou-se a técnica de análise documental (Lei nacional de estágio, Resoluções da UFPB, PCC e Regulamento de Estágio do Curso de Hotelaria e Relatórios Finais de Estágio) e a observação participativa.

Como Dencker (1998) explica, a maioria das pesquisas qualitativas tem como objetivo o preenchimento de lacunas no conhecimento teórico já existente, sendo indicadas para situações onde a teoria não é suficiente para a solução de problemas. Por sua vez, a utilização de métodos quantitativos, associados à abordagem qualitativa, pode auxiliar em uma melhor interpretação dos dados. Como explica Richardson (1999, p. 70), o método quantitativo representa “a intenção de garantir a precisão dos resultados, evitar distorções de análise e interpretação, possibilitando, conseqüentemente, uma margem de segurança quanto às inferências”.

Os dados da pesquisa foram obtidos por meio da análise documental de setenta e nove relatórios de estágios elaborados nas disciplinas de Estágio Supervisionado I e II, durante o período de dois anos (2010 e 2011). Para a análise dos dados quantitativos utilizou-se estatística simples, e os principais resultados foram organizados em tabelas e gráficos. Para a análise dos dados qualitativos coletados, foi adotada a técnica de análise de conteúdo por temas (ou análise temática), que “consiste em isolar temas de um texto e extrair as partes utilizáveis, de acordo com o problema pesquisado, para permitir sua comparação com outros textos escolhidos da mesma maneira” (Richardson, 1999, p. 243).

### **Caracterização dos Estágios Obrigatórios do Curso de Hotelaria da UFPB**

Diante do contexto, a análise se inicia ao discutir as características dos estágios supervisionados obrigatórios do Curso de Hotelaria da UFPB com o intuito de tratar sobre as contribuições destes para a formação do bacharel.

Os dados apresentados nesta análise foram coletados desde a primeira turma de estágio obrigatório no período 2009.2, até o último período com relatórios aprovados, em 2011.1. Tendo em vista que o calendário do Campus IV (onde o referido curso está inserido) está atrasado em relação aos demais Campi da UFPB, os estágios analisados na pesquisa começaram no primeiro semestre do ano de 2010, até o último semestre de 2011, como pode ser observado na Tabela 1. Assim, a Tabela 1 apresenta a relação entre a quantidade de alunos matriculados e aqueles que conseguiram concluir esses dois estágios.

**Tabela 1: Relação entre alunos matriculados e aprovados nas disciplinas de Estágio I e II**

Período	Matriculados		Estágios Concluídos	
	Estágio I	Estágio II	Estágio I	Estágio II
2009.2	15	-	8	0
2010.1	24	13	13	9
2010.2	30	31	15	15
2011.1	20	16	11	7
Total por estágio	89	60	48	31
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>		<b>79</b>	

Fonte: Dados da Pesquisa, 2012.

Observa-se, através da Tabela 1, que a quantidade de alunos matriculados é quase o dobro daqueles que conseguiram concluir os estágios, ressaltando que o número de alunos que concluiu os dois estágios é de apenas trinta e um. Esse fato pode ter várias causas, começando, que para as empresas oferecerem estágio, são obrigadas a realizarem convênio com a Instituição de Ensino, onde se exige uma lista de documentos extensa e, por muitas vezes, as empresas, ao se depararem com a mesma, desistem e acabam não realizando o convênio. E aquelas que o fazem não conseguem suprir a demanda de alunos para estágio, pois as vagas são poucas, tendo em vista que cada convênio consegue suprir entre um a cinco vagas de estágio.

Outro ponto interessante para avaliar é quanto à duração dos estágios, já que a grande maioria dos alunos apenas realiza as horas mínimas exigidas pelo PPC. Isto talvez se justifique pelas poucas empresas conveniadas, ocasionando uma maior rotatividade de estagiários, ou pelos alunos não desejarem estagiar em uma maior carga horária.

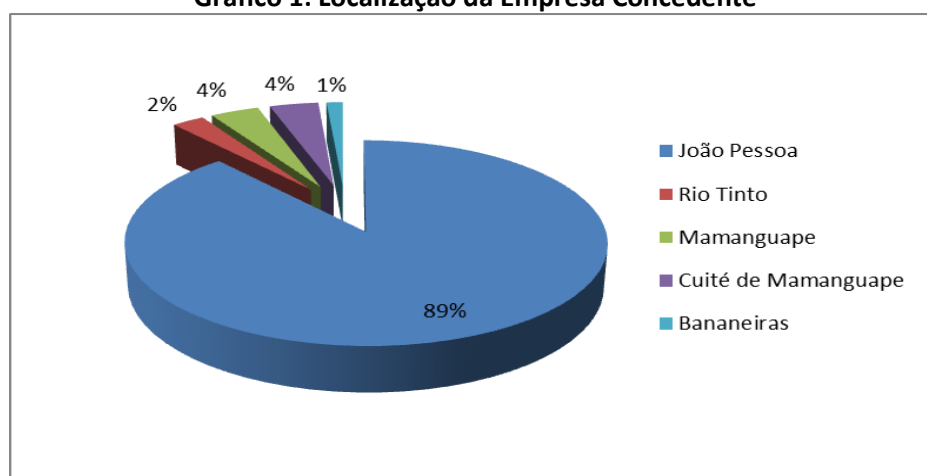
É relevante, também, ponderar sobre a distribuição do número de estágios realizados durante os anos de 2010 e 2011. No início de 2010 poucos estágios foram realizados, devido ser a primeira vez que a disciplina de Estágio I foi ofertada, ou pelo baixo número de alunos matriculados. Mesmo assim, apenas 8 alunos de 15 matriculados, conseguiram concluir esse



estágio, como pode ser visto na Tabela 1. Isso se deve a escassez de vagas, ou ao fato de que em todo começo de período os alunos matriculados ainda não possuem conhecimento prévio sobre os procedimentos para sua realização, e inicia-se neste período a busca pelas oportunidades de estágio. Assim, geralmente, os estágios acabam sendo efetivados do meio para o final do período.

Outro fator interessante de se observar é à medida que os semestres passam, o número de alunos matriculados e estagiando aumentam naturalmente, e devido a retenção de alunos dos semestres anteriores, essa situação se agrava ainda mais, como pode ser comprovado pela tabela.

**Gráfico 1: Localização da Empresa Concedente**



Fonte: Dados da Pesquisa, 2012.

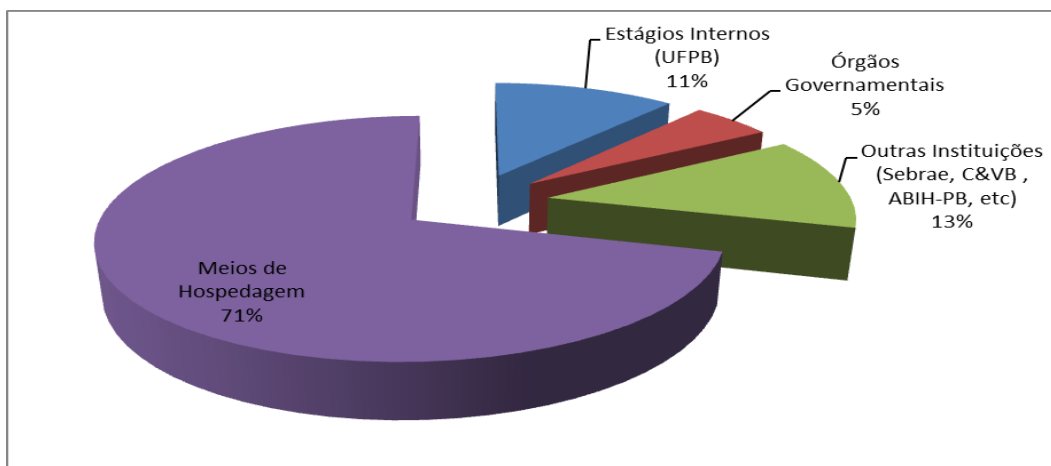
Prosseguindo com a análise, o Gráfico 1, ressalta a questão da localização das empresas onde os estágios foram realizados nos anos de 2010 e 2011. Ressalta-se, nesse gráfico, que a grande maioria dos estágios realizados foram na Cidade de João Pessoa, e que o único estágio feito fora da capital paraibana em um meio de hospedagem foi o da cidade de Bananeiras. Enquanto os estágios no município de Cuité de Mamanguape foram na área de recursos humanos da Prefeitura; os da cidade de Rio Tinto foram estágios internos na Direção do Centro de Ciências Aplicadas e Educação - CCAE (UFPB/Campus IV), na área de organização de eventos; e os estágios realizados em Mamanguape, onde o Curso de Hotelaria está inserido, foram em uma usina de cana de açúcar no laboratório de processamento de açúcar.

Esses fatos comprovam que há a predominância de concentração de empresas turísticas em localidades que possuem fluxo turístico, o que não é o caso do Litoral Norte paraibano, onde o curso foi implantado, justificando, assim, 89% dos estágios realizados, até o momento, serem na capital paraibana, por ser a localidade mais desenvolvida turisticamente (Coriolano & Silva, 2005).



IX Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo  
30 de agosto e 01 setembro de 2012 – Universidade Anhembi Morumbi - São Paulo

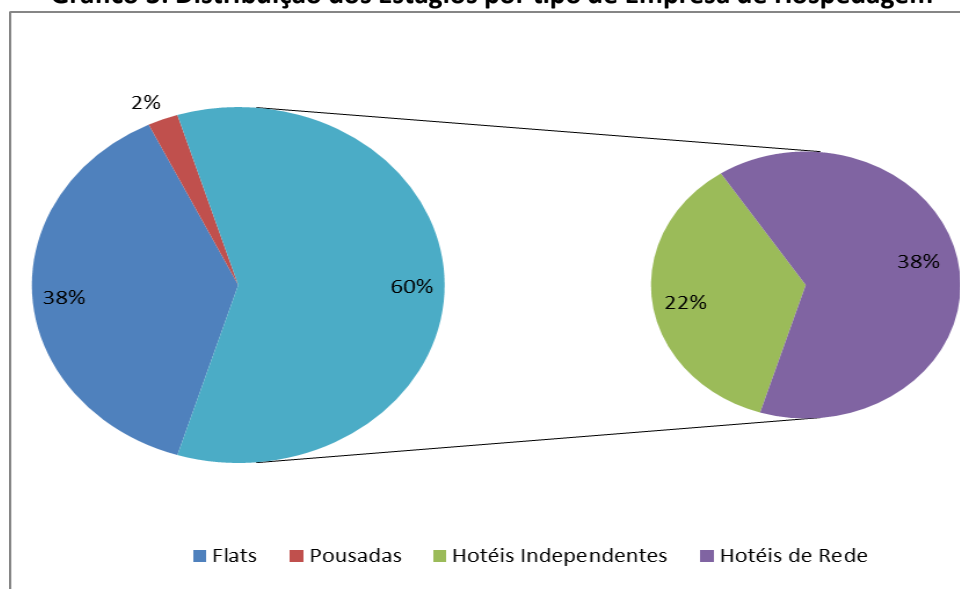
**Gráfico 2: Distribuição dos Estágios por Tipo de Instituição**



Fonte: Dados da Pesquisa, 2012.

Observando o Gráfico 2, que mostra a distribuição dos estágios por tipo de instituição, percebe-se que a maior parte foi desenvolvida em meios de hospedagem, porém 29% foram realizados fora de estabelecimentos hoteleiros. Este fato demonstra uma adaptação à situação específica da realidade onde o curso de Hotelaria se insere, já que o mesmo está localizado numa região que possui poucos meios de hospedagem por não ser uma localidade de fluxo turístico. Tal adaptação torna-se preocupante, pois desta forma, a oportunidade de dotar o aluno da experiência prática na área e proporcionar a sua iniciação no campo profissional, ficam praticamente anuladas, ou seja, os objetivos do estágio tornam-se praticamente invalidados.

**Gráfico 3: Distribuição dos Estágios por tipo de Empresa de Hospedagem**

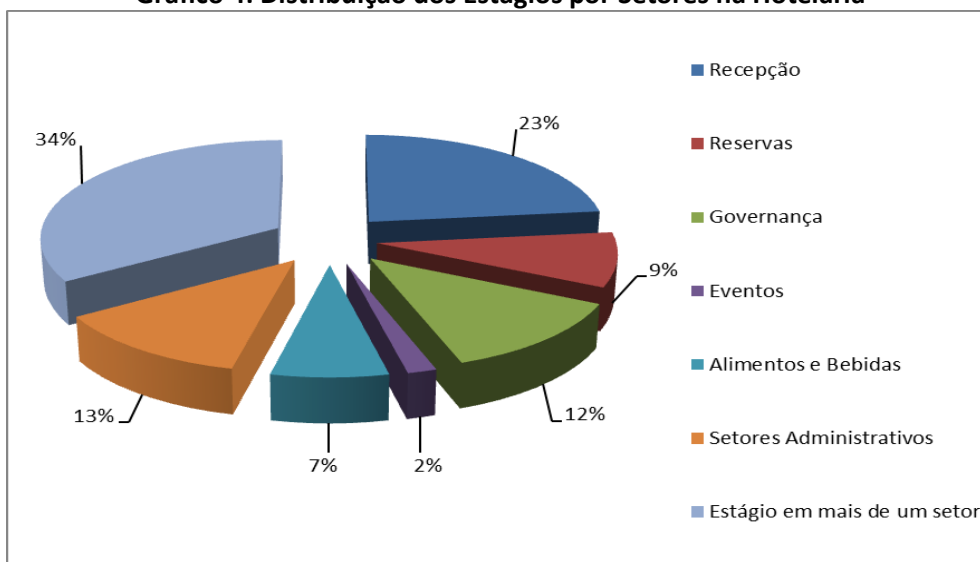


Fonte: Dados da Pesquisa, 2012.

Quanto à distribuição das vagas de estágio pelos tipos de meios de hospedagem, ilustrada no Gráfico 3, observa-se que as unidades hoteleiras propriamente ditas são as mais buscadas, seguidas do segmento de flats, ficando a menor parcela dos estágios nas pousadas. Isto pode ser um reflexo da Lei nº 11.788 (Brasil/MTE, 2008) que determina uma proporção entre o número de funcionários do estabelecimento e o número de vagas de estágio ofertadas. As pousadas, por serem de menor porte, prescindem de menor número de funcionários.

O tipo de gestão também influencia a oferta das vagas de estágio, pois dentre as empresas hoteleiras propriamente ditas, os hotéis de rede ofertam maior número de oportunidade em relação aos hotéis de administração familiar. Este fato pode ilustrar o que afirma Bonfato (2006) a respeito da maior profissionalização administrativa dos hotéis de rede, que traz consigo uma evolução do mercado hoteleiro, gerando maior competitividade e a busca por profissionais mais qualificados.

**Gráfico 4: Distribuição dos Estágios por Setores na Hotelaria**



Fonte: Dados da Pesquisa, 2012.

O Gráfico 4, mostra a distribuição dos estágios pelos setores operacionais das empresas hoteleiras. Observa-se que boa parte dos estágios foi realizada em mais de um setor, mas quase dois terços dos estagiários permanecem em apenas um setor. É fato que a passagem do aluno pelos diversos setores operacionais propicia um aprendizado mais abrangente, porém as cargas horárias requeridas pelas disciplinas de estágio são pequenas para realizar de forma satisfatória este rodízio. Torna-se mais produtivo em termos de aprendizagem que o aluno permaneça em um setor específico. A recepção figura como setor mais procurado por ser dentro da organização

hoteleira, segundo Castelli (2000), um dos setores de maior relevância, onde o cliente é recebido, mantém permanente contato durante sua estadia e onde os últimos serviços lhe são prestados.

Como já discutido, os professores orientadores de estágio são os responsáveis pelo acompanhamento dos estudantes nas empresas, norteando-os quanto aos procedimentos adequados a serem seguidos, zelando pelo aprendizado e pela formação profissional. Entretanto, esta orientação é influenciada pela formação deste professor, que disponibilizará ao aluno a base teórica que irá balizar a prática dentro do estabelecimento de estágio.

Dentre os professores, cinco possuem formação em Turismo e foram responsáveis pela orientação de 63% dos estágios. Outros cinco possuem formação em Administração e orientaram 29% dos casos de estágio. E quatro professores com formação em Nutrição, responderam pela orientação dos 8% restantes. Vale salientar que todos os docentes são mestres e dois deles possuem doutorado. Portanto, ao analisar a distribuição dos estágios pela formação dos orientadores, percebe-se que o maior número de estágios é orientado por professores graduados em Turismo, o que permite uma maior inserção de conhecimentos específicos da área para apoiar a prática dos estagiários.

A formação do supervisor de estágio, ou seja, o profissional que acompanha o trabalho do estagiário no dia a dia da empresa concedente, também é capaz de influenciar na prática diária do aluno em serviço. Porém o que se observa é a multiplicidade de formações destes supervisores, somando dezesseis áreas diferentes. Destacando-se que em 11% dos casos de estágio, o supervisor possui formação em Hotelaria, 10% formação em Turismo e 28% em Administração. As outras áreas de formação somam 51% dos casos.

Tal fato deve-se a característica multidisciplinar da área e conseqüentemente a não obrigatoriedade de formação específica para atuar no mercado hoteleiro e a escassez na localidade em estudo de profissionais formados na área, uma vez que os cursos existentes são relativamente novos. Entretanto, o que se leva em consideração é a experiência prática destes profissionais que quando somada ao aporte teórico do aluno e a orientação do professor, proporcionam uma experiência relevante e o aprimoramento do aprendizado.

Por fim, reitera-se que a realização do estágio obrigatório é válida, contribuindo positivamente na formação profissional dos alunos do curso de Hotelaria da UFPB. Os dados apontam a necessidade de ampliação da carga horária de estágio e o aumento do número de

vagas ofertadas a partir da flexibilização da formalização institucional para a realização dos convênios.

### **Especificidades do mercado hoteleiro e desafios para os estágios no Curso de Hotelaria da UFPB**

Os dados qualitativos coletados na pesquisa resultaram da análise documental dos relatórios de estágio, e da observação participante realizada pela docente responsável pela Coordenação de Estágio ao longo dos dois anos focalizados neste estudo.

O primeiro desafio consiste em melhorar a qualidade do aprendizado durante os estágios, aumentando o nível de participação dos estagiários nas atividades desenvolvidas. Alguns alunos relataram que suas experiências de estágio limitaram-se apenas a observação das atividades realizadas pelos colaboradores e/ou supervisores das empresas concedentes. Como o estagiário encontra-se em processo de aprendizado, algumas empresas receiam que este cometa erros que venham a interferir na satisfação dos clientes ou na imagem da empresa. Esta limitação pode estar relacionada a uma especificidade do setor hoteleiro que consiste nas características dos serviços que são ofertados, que seriam: intangibilidade, subjetividade, heterogeneidade, perecibilidade e inseparabilidade entre produção e consumo (Dias & Cassar, 2005).

Um segundo desafio, também relacionado a uma característica dos serviços na Hoteleira, a sazonalidade (Dias & Cassar, 2005), consiste em manter um número mínimo de vagas de estágio ao longo dos períodos letivos, que atenda à quantidade de alunos matriculados nas disciplinas, já que as vagas dependem das demandas de cada empresa e setor de trabalho.

Outra característica do setor de hospedagem consiste na maior concentração de empresas em cidades turísticas e/ou locais próximos a atrativos turísticos e centros comerciais e de negócios, como já comentado. O desafio gerado por este item consiste no deslocamento dos estagiários, já que muitos estudantes não residem na capital, onde se concentra a maior parte das empresas de hospitalidade e de serviços do estado. O curso de Hotelaria localiza-se na cidade de Mamanguape, que fica a aproximadamente 61 km de João Pessoa, e que não possui um fluxo turístico que justifique o crescimento do setor. As poucas empresas existentes não possuem convênio de estágio com a UFPB e/ou não atendem as condições mínimas exigidas por lei.

Como várias questões relacionadas aos estágios dependem das políticas e decisões gerenciais de cada empresa, e considerando a heterogeneidade característica das empresas do setor de hospitalidade, outro desafio consiste em estreitar a relação e o diálogo entre o mercado e

a universidade para a solução de problemas e melhoria da experiência de aprendizagem durante o estágio. Se por um lado as pequenas e médias empresas, predominantes no setor hoteleiro (SEBRAE, 2003), possuem maior flexibilidade nas decisões gerenciais, por vezes, sua gestão é marcada por características (estruturas organizacionais menores e mais horizontalizadas; cargos “multifuncionais”; gestão familiar; etc) que podem interferir negativamente no aprendizado do estagiário. Isto vem contribuindo para aumentar a disputa entre os estagiários por vagas em empresas de redes nacionais e internacionais. Entretanto, tais empresas geralmente dependem de decisões gerenciais centralizadas que interferem nas condições de oferta da vaga de estágio.

A alta rotatividade de colaboradores e a carência de mão de obra qualificada no setor de hospitalidade aumentam a disputa por vagas de trabalho e a busca por cursos de qualificação (Vargas, Vieira Filho & Vieira, 2006). Como a competitividade por vagas de trabalho é alta, e o nível de exigência por profissionais mais qualificados vem aumentando, alguns colaboradores das empresas concedentes podem passar a tratar os estagiários como concorrentes que almejam “substituí-los”. Isto pode comprometer o processo de transmissão de conhecimentos e de treinamento dos estagiários.

Sendo assim, casos de desaparecimento de currículos dos candidatos às vagas de estágio, de funcionários que se queixam da empresa e de suas condições de trabalho, como forma de desestimular o interesse dos estudantes pela carreira no setor e/ou pela empresa, e ainda, de tratamentos inadequados dos estagiários, marcados por situações de constrangimento, dentre outros problemas, foram relatados por alunos do curso. O desafio, neste caso, consiste em sensibilizar os funcionários das empresas sobre seu papel na formação dos estagiários, e estimular a troca de experiências teóricas e práticas entre as partes envolvidas.

Além disto, como no Brasil ainda predominam os cursos técnicos e profissionalizantes na área, com tempo reduzido de conclusão (até dois anos em média), e os cursos de graduação geralmente exigem um tempo maior (SENAC, 2002), ao começarem a estagiar no setor, alguns estudantes optam por abandonar a graduação, e se especializar apenas nas funções exigidas nos cargos ocupados, buscando cursos técnicos e profissionalizantes específicos. Sendo assim, a experiência de estágio, acaba por vezes, estimulando a evasão do curso antes de sua conclusão.

A falta de reconhecimento da categoria profissional (bacharéis em Hotelaria) e a não exigência de formação específica na área de Hotelaria para atuar no setor, vem fazendo com que

os alunos de outros cursos de áreas afins existentes na UFPB (como Turismo, Administração, Nutrição, Contabilidade, etc) sejam concorrentes dos estudantes de Hotelaria pelas mesmas vagas de estágio. O desafio consiste em sensibilizar as empresas de hospitalidade sobre a importância de se valorizar a categoria profissional com formação específica e em realizar mais convênios de estágio.

### **Considerações Finais**

Constatou-se que ao estagiar nas empresas do setor hoteleiro, os estudantes costumam observar as condições de trabalho existentes, a buscar informações sobre remuneração, planos de carreira, incentivos à qualificação oferecidos pela empresa, dentre outros aspectos. O estágio possibilita este contato mais aproximado à realidade do mercado de trabalho, e tanto pode funcionar como forma de incentivo, ou como desestímulo, para os futuros bacharéis. Após realizarem os estágios, alguns alunos do curso demonstraram desinteresse em continuar trabalhando na área, por terem se deparado com condições de trabalho ruins. Verifica-se, assim, que a experiência de estágio negativa pode atrapalhar a continuidade da formação do bacharel, fazer com que este opte por outro curso de graduação, ou ainda, que busque oportunidades de trabalho em outras áreas.

Conclui-se ainda que os maiores desafios enfrentados vêm sendo ampliar o número de empresas conveniadas à UFPB, e conseqüentemente, o número de vagas de estágios para os alunos, e manter um diálogo mais efetivo entre representantes do mercado hoteleiro, da universidade e de instituições governamentais da área, com o intuito de minimizar os problemas e promover parcerias.

### **Referências**

Arrieiro, D. H. L. (2002). *Estágio e currículo: função pedagógica e função social. Estudo de caso do estágio supervisionado no curso de bacharelado em Administração da Faculdade de Ciências Administrativas de Curvelo*. Dissertação de Mestrado. Belo Horizonte, MG: Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais.

Barretto, M., Tamanini, E., & Silva. M. I. P. (2004). *Discutindo o ensino universitário de turismo*. Campinas, SP: Papyrus.

Baum, T. (1994). National tourism policies: implementing the human resource dimension. *Tourism Management*, 15(4), 259-266. Disponível em: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0261517794900426>. Acesso em: 01/05/2012.

Bianchi, A. C., Alvarenga, M., & Bianchi, R. (2004). *Orientação para estágio em turismo: trabalhos, projetos e monografias*. São Paulo, SP: Pioneira Thomson Learning.

Bissoli, M. Â. M. A. (2002). *Estágio em turismo e hotelaria*. São Paulo, SP: Editora Aleph.

Bonfato, A. C. (2006). *Desenvolvimento de hotéis: estudos de viabilidade*. São Paulo, SP: Editora SENAC.

IX Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo  
30 de agosto e 01 setembro de 2012 – Universidade Anhembi Morumbi - São Paulo

- Brasil/ Ministério do Trabalho e Emprego – MTE (2008). *Lei nº 11.788, de 25 de setembro de 2008*.
- Castelli, G. (2000). *Administração Hoteleira*. Caxias do Sul, RS: EDUCS.
- Coriolano, L. N. M. T., & Silva, S. C. B. M. (2005). *Turismo e geografia: abordagens críticas*. Fortaleza, CE: UECE.
- Cunha, M. I. (1997). Aula universitária: inovação e pesquisa. In: Leite, D., & Morosini, M. (org.) *Universidade futurante*. Campinas, SP: Papirus.
- Dencker, A. de F. M. (1998). *Pesquisa em turismo: planejamento, métodos e técnicas*. (9ª ed). São Paulo, SP: Futura.
- Dias, R., & Cassar, M. (2005). *Fundamentos do marketing turístico*. São Paulo, SP: Pearson Prentice Hall.
- Organização Mundial De Turismo – OMT. (1995). Educando educadores em turismo. *Revista do Instituto de Turismo, Empresa e Sociedade e Universidade Politécnica*. Valencia, Madrid.
- Richardson, R. J. (1999). *Pesquisa social: métodos e técnicas*. (3ª ed). São Paulo, SP: Atlas.
- Salgado, M.A., & Cravo, P. M. (2001). O papel desempenhado pelo estágio curricular: o caso da licenciatura biológica em estratégia e gestão turísticas. *Dos Algarves Revista ESGHT/UAL* (9), 37-44. Disponível em: [http://www.dosalgarves.com/index.php?option=com\\_jumi&fileid=4&Itemid=61&lang=pt&numrev=9](http://www.dosalgarves.com/index.php?option=com_jumi&fileid=4&Itemid=61&lang=pt&numrev=9)  
Acesso em: 01/05/2012.
- Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – SEBRAE. (2003). *Balcão SEBRAE on line*. Disponível em: <http://www.sebrae.com.br/br/mpe%5Fnumeros/empresas.asp> . Acesso em: 01/05/2012.
- Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - SENAC. (2002). Caracterização de Setores de Atividades Econômicas – Turismo e Hospitalidade: mercado de trabalho e atuação do SENAC na área do PRODETUR/NE II. Centro de Análises, Estudos e Pesquisas / CAEP - Diretoria de Planejamento.
- Teixeira, R. M. (2002). Ensino superior em turismo e hotelaria: análise comparativa dos cursos de graduação no Brasil e no Reino Unido. In: Shigunov Neto, A., Maciel, L.S. B. *Currículo e formação profissional nos cursos de turismo*. Campinas, SP: Papirus.
- Universidade Federal da Paraíba – UFPB. (2006a). *Projeto pedagógico do curso de bacharelado em hotelaria*. João Pessoa, PB: UFPB.
- \_\_\_\_\_. *Resolução nº 67/06 do CONSEPE/UFPB*. (2006b). João Pessoa, PB: UFPB.
- \_\_\_\_\_. *Regulamento de estágio nº 02/11 do curso de hotelaria da UFPB/ Campus IV* (2011). João Pessoa, PB: UFPB.
- Vargas, I. de D. S., Vieira Filho, N. A. Q., & Vieira, A. (2006). Formação Profissional e Desenvolvimento das Competências em Hotelaria. In: Dias, R., Vieira Filho, N. A. Q. (orgs.). *Hotelaria e turismo: elementos de gestão e competitividade*. Campinas, SP: Editora Alínea.