XVI Seminário da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
18 a 20 de setembro de 2019 – Curitiba/PR

Os estágios Relaizados em Grandes Redes Hoteleiras no Rio de Janeiro

Resumo
O estágio é uma oportunidade de familiarização com o futuro ambiente de trabalho e é por isso que, segundo Bissoli (2002), essa experiência deve "[...] possibilitar o desenvolvimento do comportamento ético e compromisso profissional, contribuindo para o amadurecimento profissional e pessoal do aluno". Ao perpassar do tempo tem sido formadas inúmeras opiniões negativas a respeito das condições de trabalho e processos de aprendizagem oferecidos pelas empresas. Tendo em vista a importância desse ciclo para os acadêmicos, serão avaliadas experiências de estágios realizadas com o intuito de responder a seguinte questão: Os Estágios Realizados em Grandes Redes no Estado do Rio de Janeiro nos últimos 10 anos estão seguindo o regulamento previsto na lei, respeitando o processo de ensino aprendizagem, ou estão sendo usados como mão de obra qualificada barata? A presente temática é importante ser debatida, pois em um estágio realizado em más condições, o aluno não desenvolve suas competências, não enxerga seus déficits e deixa de ter uma visão ampla e clara do que o mercado de trabalho tem a oferecer. O problema analisado é o desenvolvimento profissional, diante da experiência obtida a partir dos estágios. Este trabalho foi realizado a partir de pesquisas bibliográficas, recorrendo a autores ligados às áreas de Turismo, Hotelaria e Educação. Tem como base principal a Lei n. 11.788 de 25 de setembro de 2008 e a cartilha esclarecedora sobre a lei do estágio publicada pelo Ministério do Trabalho e Emprego em 2008. Os objetivos foram alcançados através principalmente da pesquisa quantitativa. Um fomulário foi repassado online e distruibuído nas universidades e em hotéis, com uma amostra de 358 respondentes. Concluiu-se que esses relatos existem de fato e causam impacto na vida dos estudantes. E que de uma maneira geral, as condições de trabalho não são boas, porém as oportunidades de estágios presentes na maioria dos casos são razoáveis, quando se trata da apredendizagem. Além de possibilitar na maioria dos casos, a efetivação no contrato de trabalho.

Palavras-chave: formação; pesquisa científica; estágios; Rio de Janeiro.

1. Introdução

Sabe-se que um hotel, além de um estabelecimento que oferece hospedagem, pertence a um subsetor turístico que fornece o maior número de empregos em termos globais e, provavelmente, é o responsável pelo mais alto nível de receita proveniente das atividades turísticas (Cooper, et al., 2001). A hotelaria é o pilar do turismo, por esse motivo o sucesso do desenvolvimento turístico depende em grande escala da profissionalização do mercado e para isso, é preciso adequar o ensino de hotelaria à realidade do mercado, fortalecendo o intercâmbio empresa/escola, com os programas de estágio, a fim de colocar em prática o aprendizado (Ansarah, 2009). O estágio é o início da vida profissional de um discente, o aulista cresce e progride como profissional por meio da prática. É um ato de extrema importância para a sua formação acadêmica.

É surpreendente a quantidade de relatos negativos que circulam a respeito do trabalho na hotelaria e das condições ofertadas, pensamentos compartilhados por um grande número

de pessoas. Fala-se a respeito de escala, funções exercidas, responsabilidades atribuídas, retorno financeiro entre outros pontos. O que gera uma reflexão, se esssas falas são verídicas ou não. Pois o estágio obrigatório é de grande relevância para a vida acadêmica e inserção dos alunos no mercado de trabalho, e deve ser cumprido conforme previsto nos projetos pedagógicos e na legislação específica.

O objetivo geral desta pesquisa foi avaliar o trabalho que vem sendo realizado pelos estagiários nas Grandes Redes Hoteleiras no Rio de Janeiro nos últimos 10 anos.

Os objetivos específicos são: investigar as responsabilidades da empresa no processo de ensino aprendizagem; analisar as condições de trabalho ofertadas pelas empresas aos estagiários nos hotéis; comprovar ou não, as verdades relativas relacionadas à hotelaria. Além de discutir temáticas geradas a partir dos resultados da pesquisa e apresentar possibilidade de soluções.

Embora hoje esse tema seja muito discutido, há pouca referência técnica, que discuta diretamente e especificamente este tema, com recorte aqui apresentado.

Por meio de pesquisas quantitativas, investigou-se e definiu-se o perfil dos estagiários, quais são os principais setores de atuação, apontou-se uma média salarial, carga horária de trabalho, analisou-se as circunstâncias de trabalho de uma maneira geral; com a finalidade de obter um parâmetro de análise.

Mostrou-se importante exibir brevemente o Rio de Janeiro no contexto turístico e as redes de hotéis presentes na cidade, por fim foram apresentados resultados da pesquisa, e trazidas ao contexto, através algumas questões que surgiram no decorrer da elaboração deste trabalho. Espera-se, dessa forma, beneficiar os estudantes de turismo e hotelaria, assim como Instituições de Ensino Superior e empreendimentos hoteleiros, com melhorias na forma de cumprimento dos estágios, além de criar um referencial teórico, reunir as discussões mais relevantes sobre o tema com dados reais e atualizados, a fim de servir de embasamento para futuras pesquisas acadêmicas.

2. Revisão de Literatura

O presente trabalho foi realizado a partir de pesquisas bibliográfica, recorrendo a autores ligados às áreas de Turismo, Hotelaria e Educação. As referências apresentadas serão obtidas em livros especializados e textos disponíveis na internet.

O projeto tem como referência principal a Lei n. 11.788 de 25 de setembro de 2008 e a cartilha esclarecedora sobre a lei do estágio publicada pelo ministério do trabalho e emprego em 2008. Sendo de suma importância a presença dos livros de Geraldo Castelli, Gestão Hoteleira (2006) e Administração Hoteleira (2000). O livro de Bissoli, Estágio em turismo e hotelaria (2002), que foram de extrema importância para a execução dos conceitos e classificações utilizadas. Também foram relevantes as contribuições de Platão, Keliger,

Michel Foucault e Nietzsche que serviram de base para entendimento de pontos cruciais para o trababalho. Entre outros autores como Camargo, Jasinski, Bianchi, Roesch.

As limitações referentes à literartura foram à falta de conceitos recorrentes à pouca disponibilidade de trabalhos correlatos para traçar paralelo. Além do número insuficiente de pesquisas existentes referentes ao mercado de trabalho nas grandes redes hoteleiras no Rio de Janeiro, principalmente quando o tema é específico.

3. Metodologia

Pode-se caracterizar esta pesquisa como exploratória, pois teve como objetivo tornar explícito o problema e aprofundar as ideias sobre o objeto de estudo. Aplicado principalmente o método quantitativo, realizadas análises das coletas de dados numéricos por meio de um formulário online. O universo da pesquisa foram os estagiários das grandes redes hoteleiras da cidade do Rio de Janeiro. 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). O questionário foi enviado individualmente para pessoas que atuam na hotelaria, distribuído fisicamente em hotéis e universidades e divulgado nas redes sociais. Foi utilizado também o método qualitativo, com uma pergunta aberta, quando se identificou experiências relatadas de importância para a avaliação dos dados deste trabalho, e que complementou as informações da análise quantitativa.

Apenas uma pergunta do questionário foi aberta e opcional, dessa maneira identificaram-se algumas experiências individuais. Malhotra (2001) defende que “a pesquisa qualitativa é definida como uma técnica de pesquisa não-estruturada, exploratória, baseada em pequenas amostras, que proporciona insights (intuições) e compreensão do contexto do problema” que está sendo estudado.

Por fim, os dados foram analisados através de técnicas estatísticas, descritivas e analíticas. Assim, foi realizada a compreensão do fenômeno em estudo. A partir de técnicas objetivas de análises e teorias pré-existentes. As desvantagens do método são a falta de informações detalhadas, as respostas obtidas podem ser induzidas pelas perguntas pelos respondentes terem que optar uma respota (com exceção da únida pergunta aberta) e alguns resultados podem permanecer abertos para interpretações.

4. Resultados e Discussão

4.1 A importância do estágio para o aprendizado

O estágio é definido como um ato educativo e escolar supervisionado, realizado no ambiente de trabalho, que visa à preparação para o trabalho produtivo de educandos que estejam frequentando o ensino regular em instituições de educação superior, de educação profissional, de ensino médio, da educação especial e dos finais do ensino fundamental, na modalidade profissional da educação de jovens e adultos. (Brasil, 2008)

O estágio curricular (EC) supervisionado é um elemento do currículo extremamente importante para a formação do aluno, de acordo com Bissoli (2002), o objetivo desse tipo de estágio é consolidar, pela observação e prática exercidas no local de trabalho, os conhecimentos adquiridos ao longo do curso. Por ela é possível ter uma visão mais clara sobre o que é exigido daquele profissional no mercado de trabalho, é a forma de adquirir experiências e progresso profissional, tornando o aluno apto para exercer a função.

4.2 As Verdades Relativas

Kerliger (1988) descreve o conhecimento empírico em duas formas: na primeira significa guiado pela experiência prática e observação e não pela ciência e pela teoria e em outra, significa guiado pela evidência obtida em pesquisa científica e controlada. Observa-se que, na primeira forma, "empírico" tem a conotação de conhecimento "popular" ou "vulgar", adquirido sem a aplicação de um método. Na outra acepção (contrária a primeira), o termo é utilizado para designar uma abordagem que caracteriza a própria pesquisa científica. Neste artigo, o termo empírico será utilizado para caracterizar as pesquisas ou estudos baseados na observação. Como uma forma de conhecimento resultante do senso comum, por vezes baseado na experiência, sem necessidade de comprovação científica. Assim como as verdades relativas, que é tem base de conhecimento empírico.

De acordo com Platão (2001) Verdadeiro é o discurso que diz as coisas como são; falso é aquele que as diz como não são. Nietzsche (2001) afirma: "o mundo para nós tornou-se novamente infinito no sentido de que não podemos negar a possibilidade de se prestar a uma infinidade de interpretações"; frase que Michel Foucault (1971) objeta: "Se a interpretação nunca se pode completar, é porque simplesmente não há nada a interpretar, pois, no fundo, tudo já é interpretação". O relativo segundo esses autores é o conceito que ponto de vista não obtém de uma verdade absoluta, mas sim de perspectivas diferentes.

Foi observado um número crescente de relatos negativos e diversos estereótipos sobre as experiências vivenciadas durante os estágios realizados em hotéis. Pensamentos em comum que são compartilhados entre alunos, professores, profissionais da área de turismo e hotelaria e até mesmo por pessoas que não tem ligação com este âmbito, tornam-se verdades relativas.

O erro começa desde a contratação, pois é exigida uma experiência e formação incoerente para o cargo ofertado. O que seria incoerente, pois o estágio quase sempre é a primeira oportunidade profissional de um aluno. Os estagiários exercem funções que vão

além do processo de ensino aprendizagem e em muitas vezes uma carga horária abusiva, com remuneração que não corresponde à função exercida efetivamente.

Jasinski (1999) afirma que a contratação de estagiários é uma maneira de a empresa obter mão de obra qualificada e barata, sendo poucas empresas as que proporcionam autonomia para o estagiário desenvolver todo o seu potencial. A falta de supervisão pela empresa concedente e pela universidade é notória, dessa forma, Arrieiro (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.

Essas ações apresentam consequências negativas para os estagiários, mas podem ser positivas para as empresas. Santos (2009) diz que existe várias vantagens em uma fraude ao concedente, pois ele contrata um trabalhador com a mão de obra mais barata, evita encargos tais como 13º salário, terço de férias constitucional, vale-transporte, salário mínimo obrigatório, pagamento de FGTS, dentre outros direitos que seriam cabíveis ao trabalhador, sendo assim mais vantajoso ao empregador este tipo de contratação.

Essas verdades relativas são passadas verbalmente, nos ambientes de trabalho, nas universidades, cursos e nas redes sociais. Seguem dois exemplos de páginas do facebook populares que só pelo nome já difundem a ideia das “verdades relativas” citadas:

Figura 1: Perfil da página do Facebook “Escravos da Hotelaria”

Fonte: Escravos da Hotelaria. Pesquisa na página principal[1].

Essa página é um perfil que contribui para a difusão dessa ideia que os profissionais que trabalham em hotéis são explorados, contudo de forma bem humorada e divertida. Apresenta mais de 200 seguidores.

[1] Escravos da hotelaria. (Maio de 2019). Página que trata sobre o cotidiano hoteleiro com humor. Recuperado em: https://www.facebook.com/Escravos-da-Hotelaria-538774366615267/.

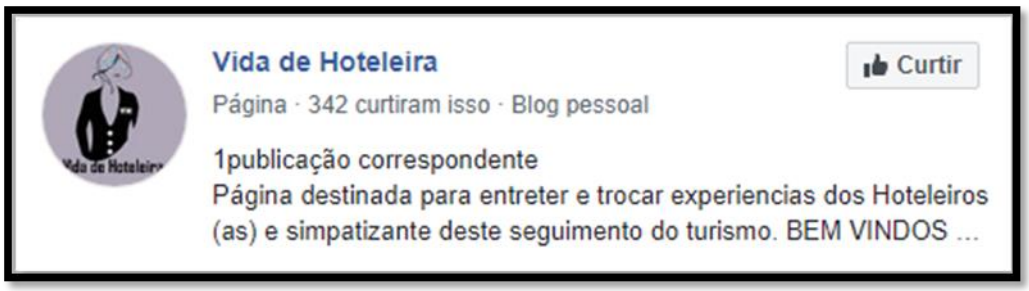
Figura 2: Perfil da página do Facebook "Hotelaria da Depressão"

Fonte: Hotelaria da Depressão[2].

Este é o segundo exemplo de página no Facebook que aborda as ideias de verdades relativas citadas por meio do humor. Esta página contém mais e 2.600 seguidores.

Também existem outras páginas que discorrem sobre a hoteleira e que discutem o tema, como no exemplo abaixo:

Figura 3: Perfil da página do Facebook "Vida de Hoteleira"



Fonte: Vida de Hotelaria[3].

A página "Vida de Hotelaria" é mais uma página que aborda sobre o cotidiano hoteleiro. Diferente dos outros exemplos citados "Escravos da Hotelaria" e "Hotelaria da Depressão", que apenas o nome já espalha a ideia de que o trabalho na hotelaria tem más condições de trabalho e trazer uma visão negativa sobre o mercado, a página "Vida de Hotelaria" traz conteúdos relacionados com o tema, como nos exemplos abaixo:

[2] Hotelaria da depressão. (Maio de 2019). Perfil do facebook que aborda o trabalho hoteleiro por meio do humor. Recuperado em: https://www.facebook.com/hotelariadadepre/.
https://www.bestwestern.com/en_US/about.html.

[3] Vida de hotelaria. (Maio de 2019). Página que aborda o dia a dia hoteleiro por meio do humor. Recuperado em: https://www.facebook.com/vidadehoteleira/.

Figura 4: Publicação da página do Facebook "Vida de Hotelaria" sobre as condições de trabalho.

Fonte: Vida de Hotelaria[4].

A imagem tem a finalidade de relatar por meio do humor a carga horária excessiva e os baixos salários ofertados na hotelaria. Na imagem está um candidato para uma vaga e um recrutador, o candidato tira as dúvidas sobre qual é o salário e qual é a carga horária, o recrutador fala que R$30,00 é o salário e 1.400 são as horas trabalhadas semanais. Na imagem temos uma hipérbole, um exagero. Por isso, se torna engraçada.

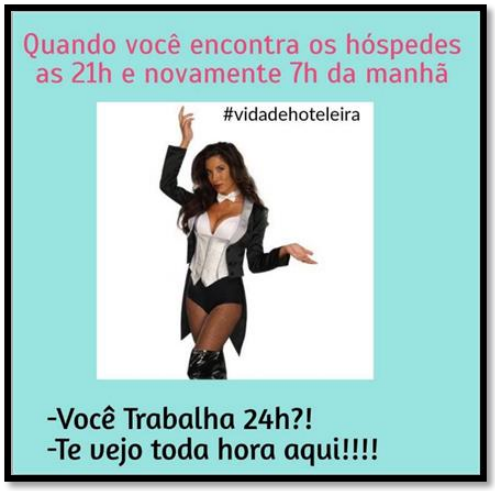
[4] Vida de hotelaria. (Maio de 2019). Página que aborda o dia a dia hoteleiro por meio do humor Recuperado em: https://www.facebook.com/vidadehoteleira/.

Figura 5: Publicação da página do Facebook "Vida de Hotelaria" sobre trabalhar no feriado.

Fonte: Vida de Hotelaria[5].

A publicação discorre sobre os hoteleiros trabalharem nos feriados, o exemplo especifica a Páscoa.

Figura 6: Publicação da página do Facebook "Vida de Hotelaria" sobre carga horária.



Fonte: Vida de Hotelaria[6].

[6] Vida de hotelaria. (Maio de 2019). Página que aborda o dia a dia hoteleiro por meio do humor. Recuperado em: https://www.facebook.com/vidadehoteleira/.

A imagem apresentada trata da escala hoteleira, o motivo de um funcionário estar às 21h e depois ou ainda às 7h no trabalho, permite muitas interpretações. Como a funcionária pode estar fazendo hora extra, a escala pode ter sido feita errada entre outras perspectivas.

4.3 O Rio de Janeiro e a hotelaria

O Rio de Janeiro fica localizado no Sudeste do Brasil, recebe por ano mais de dois milhões de turistas estrangeiros, o que faz desta a cidade mais visitada do país, segundo o Instituto Brasileiro de Turismo (Embratur), com uma participação próxima de 33% do total de turistas estrangeiros. No turismo doméstico recebe mais de cinco milhões de visitantes/ano. Esses dados comprovam o grande potencial turístico, sendo benéfico para a localidade, como vários autores discorrem.

O turismo é a principal atividade de lazer no séc. XXI de acordo com Claver-Cortés, Molina-Azorín, e Pereira-Moliner (2006), ou, como refere Holjevac (2003), o turismo surge como a mais importante indústria de serviços do mundo, quer em número de empregados, quer pelos efeitos no desenvolvimento econômico e social de regiões e países.

Segundo Fayos (1996) e Smeral (1998), o turismo representa igualmente uma das maiores oportunidades para criar riqueza e emprego em todos os países. Ignarra (1999), diz que os impactos econômicos que mais beneficiam uma localidade turística são: aumento das receitas, aumento do recebimento de divisas, geração de empregos, estímulos aos investimentos, redistribuição de renda e geração de impostos.

E fazendo parte da oferta turística do Rio de Janeiro encontra-se a Hotelaria. O Ministério do Turismo define, em seu sítio eletrônico, a conceituação de hotel como sendo meio de hospedagem com serviço de recepção e de alimentação.

De acordo com Castelli (2003), o hotel é dos principais suportes do roteiro turístico, e deve ser considerado um elemento de grande significado dentro da estratégia e política de desenvolvimento turístico de uma região ou país.

No Rio de Janeiro no último ano, a hotelaria não deixou a desejar. Um relatório divulgado pela STR Global – Hotel Market Data & BenchMarking[7], revelou que a ocupação hoteleira do Rio de Janeiro teve média de 51,2% em 2018, quase 10% a mais que

[7] Umas das empresas mais atuantes de pesquisa de hotelaria do mundo

no ano anterior. A diária média subiu (ADR[8]) 0,4%, para R$363,54, enquanto a receita por quarto disponível (Revpar[9]) cresceu 10,4%, chegando a R$186,10.

4.4 As redes hoteleiras presentes no Rio de Janeiro

Com a finalidade de suprir a demanda turística existente, o Rio de Janeiro conta com a presença de grandes redes hoteleiras. A saber:

Segundo a Accor Hotels (2019), a empresa está presente no Rio de Janeiro com 36 hotéis, contém 10 diferentes marcas, classificados como luxo, premium, midscale e econômico. As marcas do Grupo Accor Hotels estão presentes em mais de 100 países pelo mundo e em mais de 3.700 estabelecimentos. Completando 40 anos de trajetória no Brasil.

De acordo com a Marriott International (2019), a rede hoje tem 30 marcas, está presente em 130 países e tem mais de 6.900 propriedades. Conta com quatro hotéis no Rio de Janeiro, JW Marriott Hotel localizado em Copacabana, Sheraton Grand Hotel Rio & Resort situado no Leblon, Courtyard Rio de Janeiro Barra da Tijuca e Residence In Rio de Janeiro Barra da Tijuca.

Conforme a Rede Othon Hotels (2019), a rede atua desde 1943 com seu primeiro hotel no centro no Rio de Janeiro, o Aeroporto Hotel. Hoje atua com os hotéis Savoy Hotel e Rio Othon Palace, ambos em Copacabana e mais oito hotéis pelo Brasil.

Segundo o Clube Med Resorts (2019), a empresa opera no Rio de Janeiro desde 2016 com o Clube Med Rio das Pedras em Mangaratiba. E em mais 25 países opera hoje um total de 71 resorts, além dos serviços de cruzeiros.

De acordo com o Pestana Hotels and Resorts (2019), o empreendimento tem presença consolidada em 15 países com cinco diferentes marcas, 90 unidades e cerca de 10.000 quartos. No Rio de Janeiro se encontra o Pestana Rio Atlântica em Copacabana.

Conforme o Best Western Hotels (2019), a rede contém 4.200 hotéis divididos entre 16 marcas em quase 100 países. Está presente no Rio de Janeiro com o Copacabana Design Hotel, Icarai Design Hotel, Arpoador Fashion Hotel, Multi Suites em Duque de Caxias, Best Western Rio Convention Suites na Barra da Tijuca e Vogue Square Hotel na Barra da Tijuca.

Segundo o Bristol Hotels (2019), a empresa foi fundada em Belo Horizonte em 1987, estendendo-se hoje com mais de 20 hotéis pelas capitais e diversos municípios de Minas Gerais, Espírito Santo, Goiás, Maranhão. E no Rio de Janeiro tem o Bristol Easy Plus localizado na Lapa no centro da cidade.

---

[8] ADR: Average Dayle Rate ou Diária Média. É uma métrica usada na indústria hoteleira para indicar a média paga por quarto ocupado em um determinado período de tempo.

[9] RevPar: Revenue per Available Room ou Receita por Quarto Disponível, é uma métrica de desempenho. A receita total de hospedagem de um hotel pela contagem de quartos e o número de dias no período que está sendo medido.

De acordo com a Intercity Hotels (2019), que pertence ao grupo ICH Administração de Hotéis detém as marcas: Yoo2 by Intercity e Hi!, se encontram no Rio de Janeiro com o Yoo2 localizado em Botafogo e o Intercity Porto Maravilha em Santo Cristo. E mais 27 hotéis pelo Brasil e outros sete países. Dentre desses, hoteís próprios e parceiras com a Deutsche Hospitality, uma empresa alemã de hotéis.

Conforme e Harbor Hotéis (2019), a companhia está no mercado desde 2003 e atualmente conta com a Harbor Self Buriti Suítes Hotel em Campo Grande e mais nove unidades pelo Brasil.

Segundo o Royal Palm Hotel and Resorts (2019), a empresa está presente no Rio de Janeiro com o Royal Rio Palace Hotel em Copacabana e mais seis hotéis pelo Brasil. A marca conta com hotéis, restaurantes e centros de convenções.

De acordo com Bourbon Hotel and Resots (2019), a companhia está no mercado desde 1963, no Rio de Janeiro com a Bourbon Barra da Tijuca Residence e mais 19 hotéis pelo Paraguai e Argentina.

Dentre outras empresas que operam no Rio de Janeiro, que não deixam de ter sua importância para o presente trabalho e para a cidade. Como por exemplo: O Belmond Copacabana Palace, Hotel Emiliano, Hotel Fasano Rio de Janeiro, Grand Hyatt Hotels, Intercontinental Group.

4.5 As Experiências Relatadas

O formulário online ficou disponível durante todo o mês de abril de 2019 com o para alcance dos objetivos citados. Foram obtidas o total de 358 respostas, descritas a seguir:

Com o intuito de traçar o perfil dos respondentes, foi perguntado sobre o gênero, idade e a respeito do curso escolhido. O público feminino por uma pequena diferença é a maioria com o total de 198 pessoas (55,3%) e o masculino 160 pessoas (44,7%). Abaixo estão relacionadas as informações sobre os cursos dos estagiários e quantidade de estudantes.

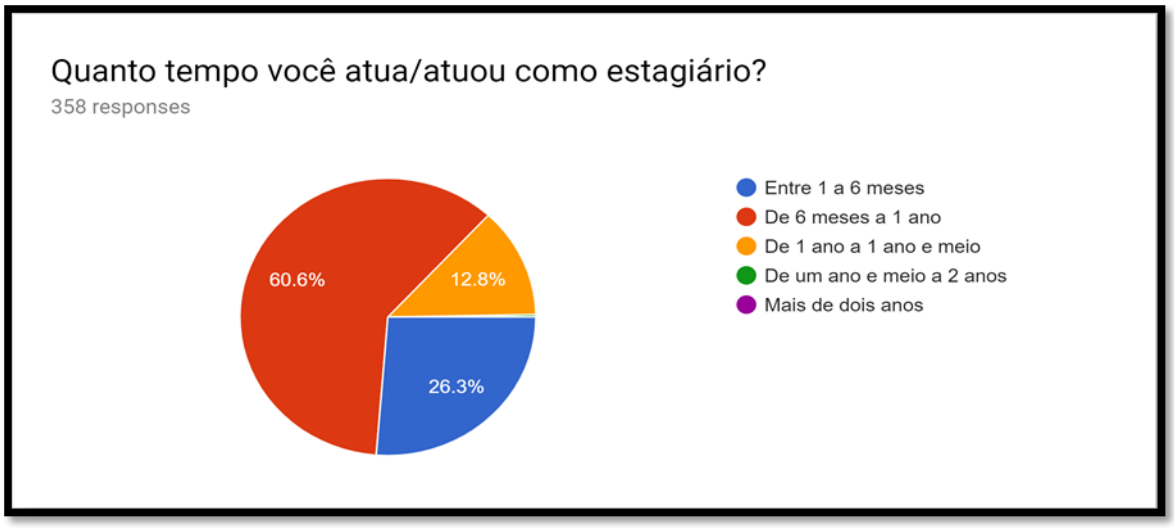
Tabela 1: Áreas de estudos dos estagiários.

CURSO	Nº ESTUDANTES	PORCENTAGEM
Curso Superior Hotelaria	55	15,40%
Curso Superior Turismo	191	53,40%
Curso Técnico Hotelaria	45	12,60%
Curso Técnico Turismo	43	12%
Gastronomia	11	3,10%
Administração	7	2%
Psicologia	2	0,60%
Publicidade e Propaganda	2	0,60%
Engenharia Elétrica	1	0,30%
Engenharia Civil	1	0,30%

Fonte: Elaboração própria.

Foram elaboradas perguntas a respeito da média de tempo em que os estagiários atuam/atuaram e sobre as áreas de trabalho em que os estudantes estão presentes. Representados a seguir.

Figura 1: Percentual do tempo de atuação nos estágios.



Fonte: Elaboração própria.

Com 60,6% de respondentes, a maior parte dos estágios realizados foram entre seis meses a um ano, um total de 217 pessoas. Em seguida entre um e seis meses, com 26,3 % dos votos constitui 94 pessoas. E de e um ano a um ano e meio, 46 respostas equivale a 12,8 %. Nenhum estagiário que respondeu a pesquisa atuou mais de um ano e meio.

As áreas de atuação e a quantidade de estagiários estão relacionadas abaixo.

Tabela 2: Áreas de atuação.

ÁREA	Nº ESTUDANTES	PORCENTAGEM
Recepção	45	12,60%
Reservas	16	4,50%
Restaurante	96	26,80%
Cozinha	11	3,1%
Governança	135	37,70%
Eventos	20	5,6%
Manutenção	3	0,80%
Recursos Humanos	2	0,60%
Segurança	0	0,00%
Marketing e Propaganda	5	1,40%
Contabilidade	11	3,10%
Compras	7	2%
Spa	1	0,30%
Recepção Spa	1	0,30%
Recepção e Governança	1	0,30%
Room Service	1	0,30%
Gastronomia	1	0,30%
Almoxarifado	1	0,30%

Fonte: Elaboração própria.

A fim de avaliar as condições de trabalho, foram realizadas perguntas específicas. Sobre a escala de trabalho, 81% dos estagiários trabalham na escala 6x1[10], um total de 290 pessoas. E 19% operam na escala 5x2[11], que representa a minoria de 68 pessoas.

Todos os 27 alunos que trabalham/trabalhavam nos seguintes setores: recursos humanos, marketing e propaganda, contabilidade e compras. Tem/tinham a escala 5x2.

De 20 pessoas trabalham/trabalhavam na área de eventos 15 também tem/tinha a escala 5x2. Todas as 16 pessoas que trabalham/trabalhavam no setor de reservam também usam a escala 5x2. As três pessoas que trabalham/trabalhavam na manutenção também usam a escala 5x2. As outras sete vagas estão distribuídas entre os outros setores.

[10] Escala de trabalho em que a folga acontece apenas uma vez na semana, após 6 dias trabalhados.
[11] Quando é possibilitado ao trabalhador folgar dois dias na semana, tendo trabalhado 5 dias consecutivos.

Foi perguntado sobre as horas extras, se a pessoa faz/fazia, com que frequência e se era recompensado.

Figura 2: Percentual da frequência e horas extras realizadas.

Fonte: Elaboração própria.

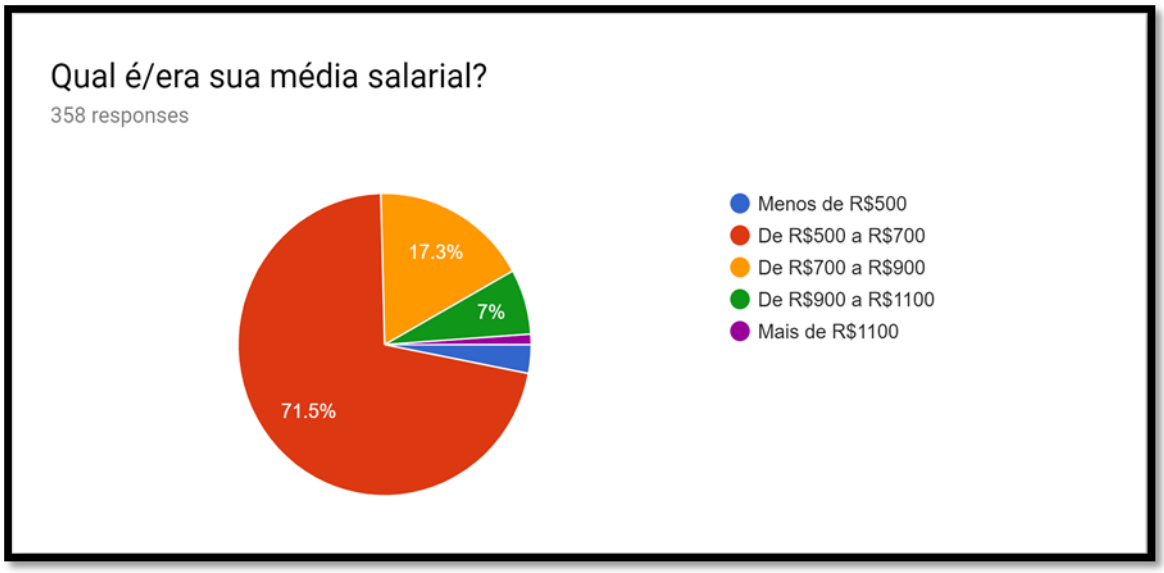
A grande maioria dos estagiários frequentemente faz ou fazia horas extras com 245 votos o total de 69, 2%. Mais 25 alunos sempre fazem/faziam horas extras, sendo 7,1%. Também 20 alunos assinalaram a opção às vezes, 58 raramente e apenas seis estagiários nunca realizaram horas extras.

Em relação à compensação das horas extras realizadas. De 358 estagiários, 126 não são/eram recompensados, sendo 36,3%. Dos que são/eram recompensados, 178 receberam/irão receber folgas, totalizando 51,3%. E 21 pessoas receberam/ irão receber em dinheiro (6,1%). Também 20 pessoas às vezes são e às vezes não são recompensadas (5,8%) e apenas dois respondentes relataram receber em dinheiro e folga (0,6%).

Dos estagiários que votaram que nunca fizeram horas extras, nenhum deles atua ou atuou em um setor não operacional. Todos os estagiários de setores não operacionais relatarm que raramente fazem ou faziam horas extras.

Outro ponto importante é a média salarial.

Figura 3: Média salarial.



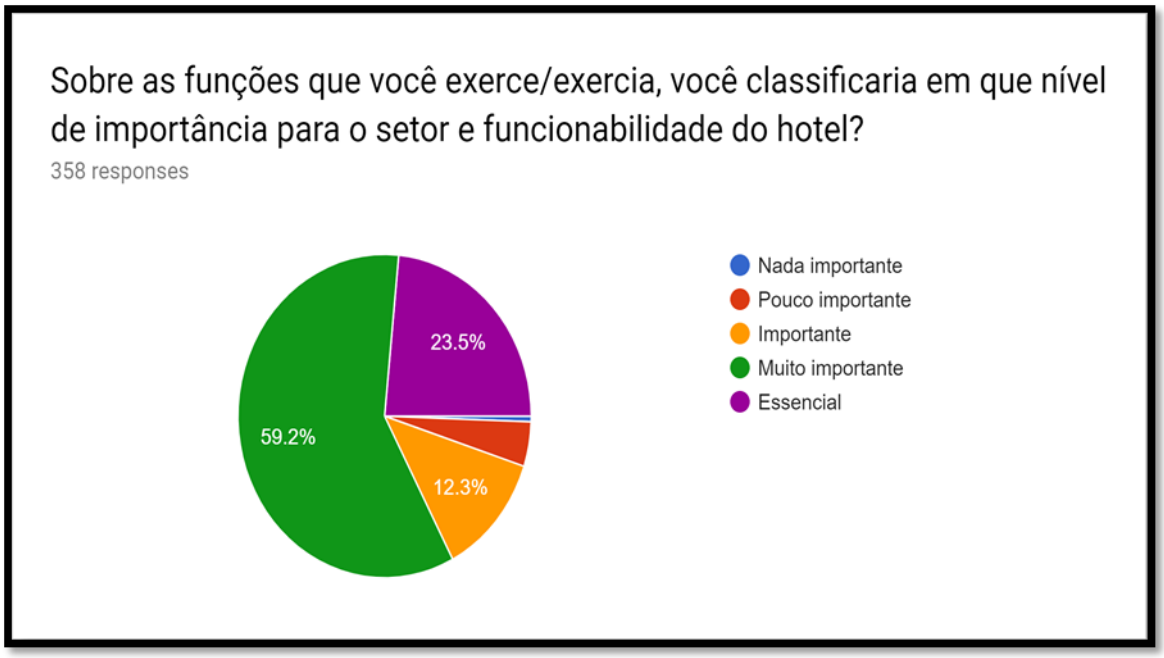
Fonte: Elaboração própria.

A grande maioria dos estagiários recebeu entre R$500,00 e R$700,00, sendo 256 pessoas (71,5%). Em seguida 62 pessoas ganham entre R$700,00 e R$900,00 corresponde a 17,3%. Também 25 pessoas ganham entre R$900,00 e R$1100,00. Mais 11 pessoas ganham menos de R$500,00 e apenas quatro alunos ganham mais de R$1100,00.

As quatro pessoas que ganham acima de R$1100,00 são os dois estudantes de engenharia, um estagiário da contabilidade e um estagiário da recepção.

Com relação à importância das funções exercidas pelos estagiários em suas visões:

Figura 4: Importância das funções realizadas.



Fonte: Elaboração própria.

A grande maioria 59,2 % acha que as funções que exercem são muito importantes, sendo 212 votos. Mais 84 acham que são essenciais, totalizando 23,5% e 44 pessoas acham que é importante, sendo 12,3%. Também 16 pessoas acham pouco importante e nenhuma classificou como nada importante.

Também foi questionado se os estagiários acham que exercem funções coerentes com seu cargo. Dos 385 respondentes, 289 exercem funções como a de um contrato de nível hierárquico maior, corresponde a 80,7%. Também 61 estagiários acham que exercem funções adequadas ao cargo, sendo 17,1%. E oito acham que poderiam exercer maiores funções (2,2%).

O entrevistado A disse “ambas as experiências de estágio foram muito importantes para meu desenvolvimento profissional. A experiência negativa foi em parte por assédio, parte por exercer funções que não competiam ao cargo”.

Dos 29 estagiários de setores não operacionais[12], 25 relataram que exercem funções adequadas para um estagiário. De um total de 61 votantes desta opção, restando apenas 36 votos divididos entre os setores operacionais[13].

[12] Os setores não operacionais são aqueles que não geram retorno financeiro direto para o empreendimento. Exemplo: Restaurante, Lavanderia e Recepção.
[13] Os setores operacionais são aqueles que geram retorno financeiro direto ao empreendimento. Exemplo: Contabilidade, Marketing e Propaganda e Administração.

O entrevistado "B" relatou "eu era estagiária de um setor não operacional, não vivi a realidade hoteleira de correria, de fazer inúmeras horas extras, trabalho absurdo e outras coisas que as pessoas falam. Senti muita diferença quando passei para a recepção, é outra realidade. Bem mais pesado".

A última questão realizada para avaliar as condições de trabalho, foi: como os alunos avaliam estas condições, de maneira geral.

Figura 5: Avaliação do estágio de acordo com as condições de trabalho.

Fonte: Elaboração própria.

A grande maioria 231 pessoas avaliou como ruim, equivale a 64,5%. Em seguida 56 pessoas avaliaram com bom, que corresponde a 15,6%. Também 39 acham julgam regular, 20 muito bom e 12 muito ruim.

Com o propósito de avaliar o processo de ensino aprendizagem foram realizadas questões sobre a supervisão no trabalho, se os estagiários procuram o orientador para sanar dúvidas e esclarecimentos e a opinião deles sobre esse progresso.

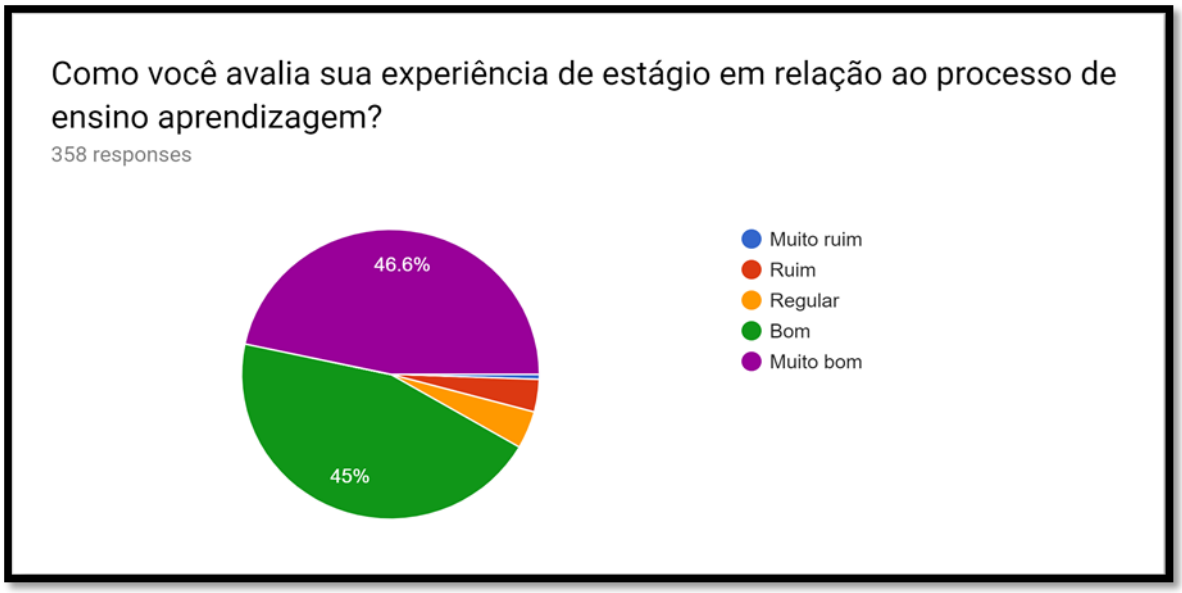
Foi perguntado a frequência que os estagiários tem supervisão no trabalho. A maioria raramente tem supervisão no trabalho, sendo 177 votos equivalendo a 49,4%. E em seguida com 116 votos, correspondendo a 32,4% votaram que frequentemente tem supervisão. E também nove votaram que sempre (2,5%), 48 às vezes (13,4%) e oito nunca (2,2%).

Foi questionado a frequência com que os estagiários procuram o orientador, professor, coordenador ou alguma responsável da faculdade para auxiliar com alguma dúvida ou desafio

ocorrente do estágio. De 358 pessoas 292 nunca procuraram, corresponde 81,6% e também 54 votaram raramente, que equivale a 15,1%. Apenas seis votarem às vezes e seis frequentemente (1,7% cada). Ninguém marcou sempre.

Em relação ao processo de ensino aprendizagem, também foi indagado a opinião dos mesmos.

Figura 6: Avaliação do estágio de acordo com o processo de ensino aprendizagem.



Fonte: Elaboração própria.

A grande maioria avaliou positivamente. Foi 167 votos para muito bom, sendo 46,6%. E houve 161 votos para bom, equivale a 45%. Também teve 15 votos para regular, 13 para ruim e duas para muito ruim.

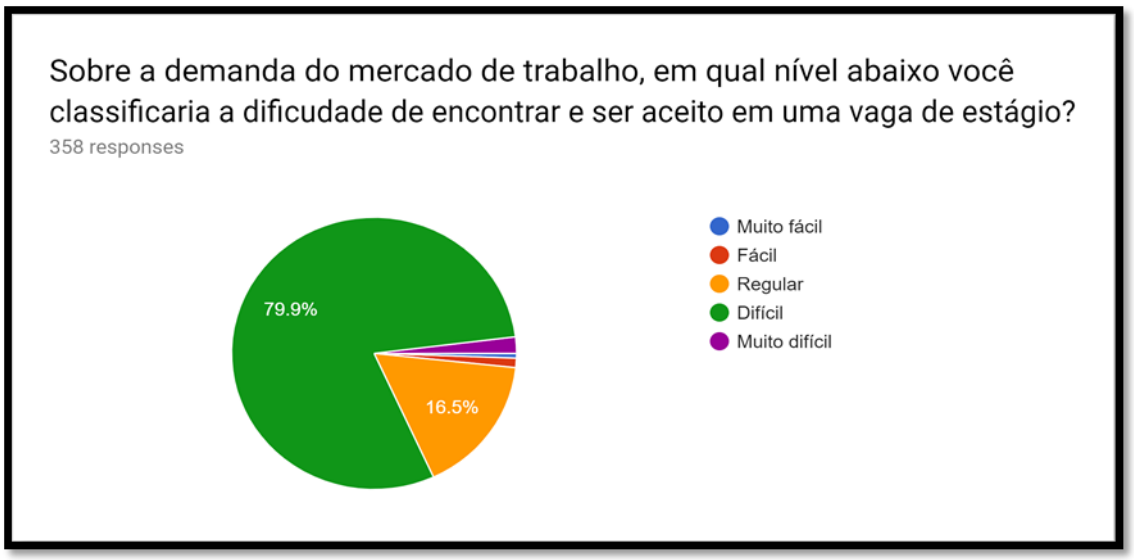
Ainda foi perguntado se a pessoas tiveram ou percebem possibilidade de contratação. Neste quesito, 285 alunos responderam que sim, representando 79,6%, enquanto que 73 pessoas votaram que não, correspondendo a 20,4%.

O entrevistado "C" relatou: "Estagiar mudou minha percepção sobre o meio hoteleiro. [...] odiava a faculdade [...]. Estagiar na recepção de um hotel cheio de problemas, mas cheio de vida fez com que eu me apaixonasse pela área e encontrasse minha vocação".

O questionado "D" disse: "Adorei trabalhar no Hotel Ibis, contribuiu de maneira significativa para minha experiência e aprendizagem". O perguntado "E" declarou ''Eu trabalhei no antigo Ac Marriott Porto Maravilha, o trabalho era duro para um estagiário, mas poder crescer foi compensador!".

Foram realizadas três perguntas sobre o mercado de trabalho, foi questionado sobre a dificuldade de encontrar e ser aceito em uma vaga, se oferta de vagas é suficiente e se eles sabem o que foi relevante em sua contratação. As respostas estão apresentadas a seguir:

Figura 7: Dificuldade para encontrar uma vaga de estágio e ser aceito, na visão dos estagiários.



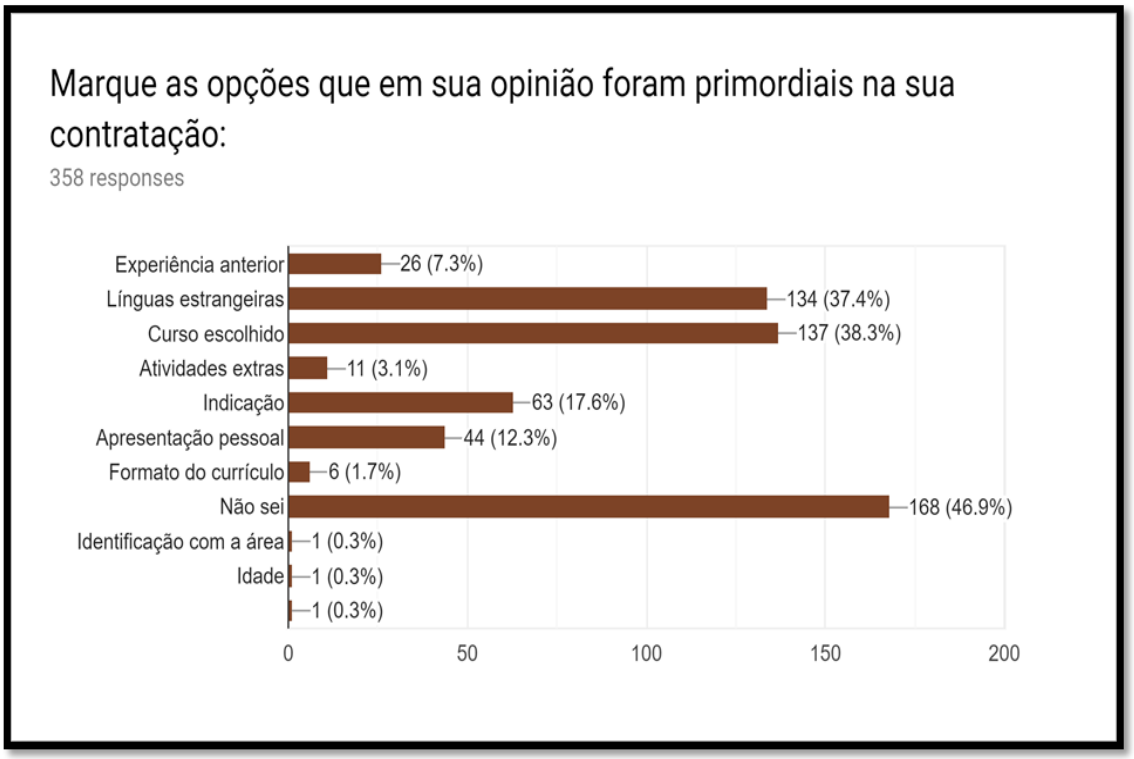
Fonte: Elaboração própria.

Grande parte dos votos foi para difícil, com 286 seleções, sendo 79,9 % e mais sete pessoas votaram em muito difícil (2%), apenas 59, optaram por regular (16,5%), enquanto quatro por fácil (1,1%) e dois, muito fácil (0,6%).

Além disso 315 acham a oferta de estágios no Rio de Janeiro suficiente e 43 insifuciente, equivalendo respectivamente a 88% e 12%.

O gráfico a seguir, mostra as opções que os estagiários votaram que foram importantes ou primordiais em sua contratação.

Figura 8: Pontos primordiais na contratação dos entrevistados.



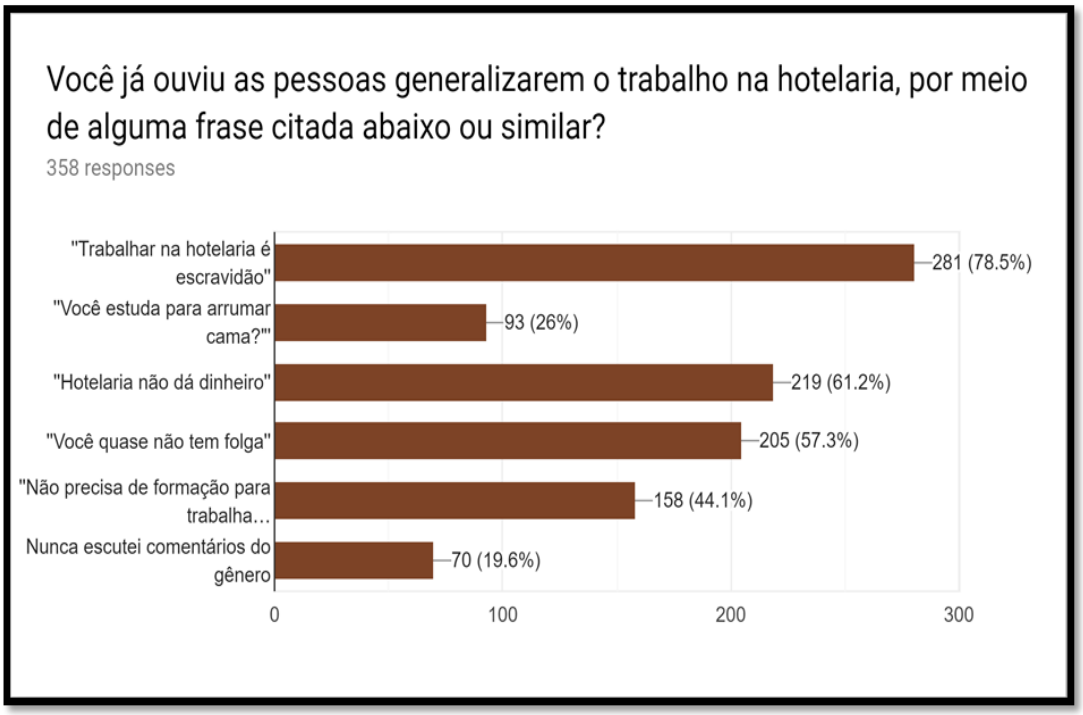
Fonte: Elaboração própria.

Nota-se um grande número de votos para curso escolhido, línguas estrangeiras, apresentação pessoal e indicação. E 46,9% não sabem, equivalente a 168 pessoas.

O entrevistado “F” contou “Achei difícil arrumar um estágio pela minha idade (44 anos). Mas por outro lado, acho que fui contratado na controladoria por causa da minha idade também”.

Com o objetivo de afirmar ou desmentir as “verdades relativas” relacionadas à hotelaria, foi apresentado cinco frases e questionado se os estagiários já as ouviram em algum momento de sua vida; e, se a resposta foi sim, se isso já afetou negativamente a sua inserção no mercado de trabalho.

Figura 9: Percentual de pessoas que já escutaram generalizações sobre área hoteleira.



Fonte: Elaboração própria.

Grande parte das pessoas já ouviram as frases mencionadas, como demostra o gráfico acima. Três das cinco frases tiveram mais de 55% dos votos. As outras duas mais de 25%. E apenas 70 pessoas nunca ouviram comentários do gênero, equivale a 19,6%.

Logo em seguida relato das consequências dessas afirmativas, 221 pessoas votaram que já tiveram receio de entrar no mercado de trabalho por ouvir muitos comentários negativos e 137 votaram que não. Sendo em sequência 61,7% e 38,3%, respectivamente.

Das 24 pessoas que não estudam Turismo ou Hotelaria 20 relataram que nunca escutaram comentários do gênero. Das quatro pessoas desse grupo que votam que já ouviram, são estudantes de gastronomia. Uma das áreas de hotel que constatamos que mais trabalham pesado.

O entrevistado “G” disse:

> Eu faço faculdade de hotelaria, no início tinha vergonha de falar qual curso eu escolhi. Pois sempre tinha comentário negativo, zuação e comparação com outros cursos. É uma pena que as pessoas não tenham maior conhecimento maior sobre a hotelaria e o turismo.

O entrevistado “H” relatou “No meu curso técnico os próprios professores muitas vezes desdenhavam da própria área”. O questionado “I” declarou “no hotel os próprios funcionários brincam uns com os outros falando sobre não ter folga, trabalhar demais, ter

muita tarefa e etc". E o perguntado "J" disse "No meu estágio, sempre perguntam qual faculdade eu faço e eu respondo: Hotelaria. Aí sempre dizem que eu sou maluca e me falam para mudar de curso, fazer Administração". Tais participações e dados confirmam, que as verdades relativas existem e afetam a vida dos graduandos.

Contudo, por meio dos dados coletados e após analise. Pode-se concluir uma série de pontos apresentadas pela vivência dos estagiários no EC. Sobre o perfil, a maioria tem entre 16 e 25 anos, e por pouco a maioria é do público feminino. Embora os estágios sejam realizados em hotéis, os estudantes de Turismo preenchem a maior parte das vagas, do total de participantes 65,36% cursam turismo e apenas 27,93% hotelaria.

Os estagiários das áreas operacionais são a grande maioria governança e restaurante. Isso acontece pelo fato dos setores operacionais serem os maiores departamentos de um hotel de acordo com Castelli (2006). Em relação à escala, 81% dos estagiários trabalham ou trabalhavam no modelo de escala 6x1, das pessoas que atuam/atuavam na escala 5x2 apenas 2% são/eram de um setor operacional. Os trabalhadores dos setores operacionais também são os que mais realizam horas extras e menos são recompensados. E as recompensas, a maioria são/foram com folgas, o que não gera custo adicional para o hotel.

A maioria dos estagiários recebe entre R$500,00 e R$700,00, exatamente 71,5% do total. O que é um salário baixo comparado com o horário de trabalho e funções que exercem. Dos respondentes 59,2 % acham que as funções que exercem são muito importantes e mais 23,4% acham que são essenciais. Além que 80,7% dos estagiários acham que exercem funções como a de um contrato de nível hierárquico maior. Tais circunstâncias levaram 64,5% dos estagiários avaliarem às condições de trabalho de uma maneira geral como ruins.

Entretando, embora a avaliação das condições de trabalho não tenha sido das melhores. O processo de ensino apredizagem teve uma ótima avaliação. A opção muito bom, obteve 46,6% dos votos e para 45%, bom.

Outro fato que também interefere nesse processo, é a supervisão do estágio. Tanto por parte da empresa, quanto pelo das faculdades/cursos. Nos estágios os alunos que raramente tem supervisão no trabalho equivalem a 49,4%. E em seguida correspondendo a 32,4%, votaram que frequentemente. É um número dividido, permite a interpretação de quem tem supevisão tem suficiênte e quem tem pouca, de fato dificilmente tem a presença de algum responsável no trabalho. Mas também, por outro lado 81,6% dos estagiários nunca procuraram por auxílios em suas faculdades ou cursos. Número que monstra o desinteresse por falta dos alunos.

Sobre a oferta de vagas de estágios, os alunos acham a vagas insuficiêntes e difíceis de serem encontradas e seus currículos aceitos. Dos 53,1% que votaram que sabem o que foi relevante para a sua contratação, apenas 7,3% votaram em experiência anterior. O que pode acontecer por vários motivos, levando a acreditar que, de uma maneira geral, não exigem experiência para ser aceito em uma vaga no ramo. Após a entrada no ramo, a maioria obtém

possibilidade de contratação, no estudo 79,6% dos estagiários tiveram ou irão ter essa oportunidade. Este número alto retrata a valorização dos estagiários e da mão de obra qualificada.

Por fim, apenas 19,6% dos respondentes nunca ouviram as verdades relativas citadas no texto. O que comprova que elas existem. E 61,7% das pessoas já tiveram receio de entrar na área por ouvi-las, provando que estas apresentam consequências na vida dos estagiários, embora na maioria das vezes pequenas.

5. Considerações Finais

Portanto, o presente estudo teve como objetivo principal a avaliação dos Estágios que vem sido Realizado nas Grandes Redes Hoteleiras e Hotéis de Grande Porte do Rio de Janeiro nos últimos dez anos. Para isso, foi necessário juntar um referêncial teórico e ir em busca das experiências dos estagiários para conhecer suas versões sobre o tema. Infelizmente, nesse trabalho não foi possível abordar a perspectiva do empregador e o ponto de vista das faculdades e cursos onde os alunos estudam ou estudaram. O que seria de grande valor para o trabalho. Mas, poderá ser realizado em futuras pesquisas.

Contudo podemos concluir que embora os alunos sintam-se insatisfeitos com o mercado de trabalho, pelas ofertas, condições de trabalho, funções exercidas reconhecimento, etc. Os estágios são bem avaliados quando se trata do processo de ensino aprendizagem e possibilidade de contratação. E que essas verdades relativas são mais verdades para os estagiários que trabalham nos setores operacionais do que os que trabalham nos setores não operacionais, como pudemos observar na pesquisa. Embora muitas afirmações dessas verdades ocorram de fato, não deve ser tratada como verdade absoluta, pois geram medo e insegurança. Certamente os estudantes devem conhecer os dois lados da moeda, a parte positiva e negativa na realização de um estágio. Entretanto, devem procurar fontes confiáveis. Por isso, a discussão dessa pesquisa é importante.

Porém, uma das dificuldades deste trabalho consistiu em encontrar literaturas acadêmicas que abordassem a temática. Dificuldade que pode ter sido ou ainda pode ser compartilhada com outros estudantes. Outras limitações para o desenvolvimento do projeto foram: o desafio para obter as respostas no formulário, em vista que foi necessário atingir um público específico e que quanto mais participantes, maior é a eficácia da pesquisa E o curto período para a conclusão do trabalho.

Como sugestão de melhoria na forma do cumprimento dos estágios para as empresas fica registrado que realizar frequentemente a supervisão e treinamento dos estagiários, é importante sob o olhar destes. Também realizar reuniões periódicas com os mesmos, a fim de debater as condições de trabalho, tarefas e melhorias. E como recomendação para os estagiários, salienta-se a importância de tirar dúvidas e procurar as informações, não apenas

esperar que elas cheguem até você. E caso enfrente alguma situação difícil, procurar o supervisor do estágio, o setor de recursos humanos ou o professor orientador para auxiliar a encontrar a melhor solução possível para a situação.

Por fim, vale ressaltar a sugestão do tema para futuras pesquisas acadêmicas. O estudo do mercado de trabalho é importante para os estudantes que são/serão parte dele, além de ter a sua importância social. Especialmente em uma área nova e pouco investigadas como a hotelaria.

6. Referências

Accor hotels (Maio de 2019). Grupo Accor Hotels. Recuperado em: https://www.accorhotels.com/brasil/index.pt-br.shtml.

Alves, Magda (2003). *Como escrever teses e monografias*. Rio de Janeiro: Elsevier.

Ansarah, Marília Gomes dos Reis (2009). *Turismo: Como aprender, como ensinar*, 2. 4. ed. São Paulo: Editora Senac São Paulo.

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.

Barros, Aidil Jesus da Silveira (2000). *Fundamentos de metodologia científica*. 2. ed. Ampliada, São Paulo: Pearson Education do Brasil.

Bestwesten hotels (Maio de 2019). Bestwesten Hotéis e Resorts. Recuperado em: https://www.bestwestern.com/en_US.html.

Bissoli, M. A. M. A (2002). *Estágio em Turismo e Hotelaria*. 3. ed. São Paulo: Aleph.

Bourbon hotels (Maio de 2019). Quem somos nós. Recuperado em: https://www.bourbon.com.br/quem-somos/.

Bristol hotels (Maio de 2019). Bem-vindo à Bristol Hostels. Recuperado em: http://www.bristolhotels.com.br/home.

Castelli, Geraldo (2003). *Administração hoteleira*. Caxias do Sul: EDUCS.

Castelli, Geraldo (2006). *Gestão Hoteleira*. São Paulo: Saraiva.

Claver-cortés, E, Molina-azorín, J, Pereira-moliner, J. (2006). *Strategic groups in the hospitality industry*: intergroup and intragroup performance differences in Alicante, Spain. Tourism Management, 27(6), 1101-1116. doi: 10.1016/j.tourman.2005.11.006.

Club Med Empresarial (Maio de 2019). Recuperado em: http://corporate.clubmed/?lang=en.

Cooper, C. et. al. (2007). *Turismo: princípios e prática*. 3. ed. Porto Alegre: Bookman.

Embratur (Maio de 2019) Informações Gerais. Recuperado em: http://rcvb.com.br/informacoes-gerais/.

Escravos da hotelaria (Maio de 2019). Página que trata sobre o cotidiano hoteleiro com humor. Recuperado em: https://www.facebook.com/Escravos-da-Hotelaria-538774366615267/.

Fayos, E. (1996). *Tourism policy*: *a midsummer night's dream? Tourism Management*, 17(6), 405-412. doi: 10.1016/0261-5177(96)00061-1.

Foucault, Michel (1971) *A Ordem do Discurso.* Retirado em: http://www.unb.br/fe/tef/filoesco/foucault/.

Franco, Simon. (2001). *O profissionauta*. São Paulo: Futura.

Hotelaria da depressão (Maio de 2019). Perfil do facebook que aborda o trabalho hoteleiro por meio do humor. Recuperado em: https://www.facebook.com/hotelariadadepre/.

Ignarra, L. R. (1999). *Fundamentos do turismo*. São Paulo: Pioneira.

Intercity hotels (Maio de 2019). Quem somos. Recuperado em: https://www.intercityhoteis.com.br/quem-somos/.

Intercity hotels. (Maio de 2019). Portal inteligente. Recuperado em: https://www.intercityhoteis.com.br/portal-inteligente/.

Intercontinental group. (Maio de 2019). Site oficial da rede. Recuperado em: https://www.ihgplc.com.

Intercontinental group. (Maio de 2019). Sobre nós. Recuperado em: https://www.ihgplc.com/en/about-us.

Jasinski, R.P. *Estágio curricular***:** análise sobre a ótica da empresa, da universidade e do estagiário e possíveis pontos de melhoria. Curitiba: IARDES, IEL-PR, 199, p.65-80.

Kerlinger, Fred. N. (1988). *Metodologia da pesquisa em ciências sociais*. São Paulo: EPU, p.15.

Lei n.º 11.788. de 25 de setembro de 2008. (2008). Dispõe sobre o estágio de estudantes; altera a redação do art. 428 da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, aprovada pelo Decreto-Lei n o 5.452, de 1o de maio de 1943, e a Lei no 9.394, de 20 de dezembro de 1996; revoga as Leis n os 6.494, de 7 de dezembro de 1977, e 8.859, de 23 de março de 1994, o parágrafo único do art. 82 da Lei no 9.394, de 20 de dezembro de 1996, e o art. 6o da Medida Provisória n o 2.164- 41, de 24 de agosto de 2001; e dá outras providências. Recuperado em 31 de out de 2018: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2008/Lei/L11788.htm.

Malhotra, N. K. (2001). *Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada*. 3. ed. Porto Alegre.

Marriott hotels (Maio de 2019). Site oficial da rede. Recuperado em: https://www.marriott.com.br/default.mi.

Ministério do Trabalho e Emprego (2008). *Cartilha esclarecedora sobre a lei do estágio*: lei nº 11.788/2008. Brasília: MTE, SPPE, DPJ, CGPI, 9 p. 2011.

Ministério do turismo (Maio de 2019). Site oficial do ministério. Recuperado em: http://www.turismo.gov.br.

Nietzsche, F. (2001). *A Gaia ciência*. São Paulo: Companhia das Letras.

Othon hoteís (Maio de 2019). Site oficial da rede. Recuperado em: https://othon.letsbook.com.br/D/Busca.

Pestana hotel group (Maio de 2019). Institucional. Recuperado em: https://www.pestanagroup.com/pt.

Platão (2001). *Crátilo*. Trad. Maria José Figueiredo, Lisboa: Instituto Piaget, 2001. Crátilo. Trad. Maria José Figueiredo, Lisboa: Instituto Piaget.

Royal palm hotels & resorts. (Maio de 2019). Institucional. Recuperado em: https://royalpalm.com.br/.

Smeral, E. (1998). *The impact of globalization on small and medium enterprises*. New challenges for tourism policies in European Countries. *Tourism Management*, 19(4), 371-380. doi: 10.1016/S0261-5177(98)00036-3.

Vida de hotelaria. (Maio de 2019). Página que aborda o dia a dia hoteleiro por meio do humor Recuperado em: https://www.facebook.com/vidadehoteleira/.