

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
SETOR DE CIÊNCIAS HUMANAS
DEPARTAMENTO DE TURISMO
PEDRO AFONSO RIBEIRO DA SILVA

**COMPARTILHE: UM NOVO FORMATO DE DIVULGAÇÃO DE ESTÁGIOS PARA O
CURSO DE TURISMO/UFPR**

CURITIBA

2024

PEDRO AFONSO RIBEIRO DA SILVA

**COMPARTILHE: UM NOVO FORMATO DE DIVULGAÇÃO DE ESTÁGIOS PARA O
CURSO DE TURISMO/UFPR**

Projeto de Planejamento e Gestão em Turismo II,
apresentado ao Curso de Turismo, Setor de Ciências
Humanas, Universidade Federal do Paraná, como
requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em
Turismo.

Orientadora: Prof.a Marcia S. M. Nakatani

CURITIBA

2024

AGRADECIMENTOS

Durante a vida passamos por várias fases de mudanças, sejam elas físicas ou psicológicas, nos seres humanos temos como nossa grande capacidade o pensamento, e nesse momento essa capacidade transborda trazendo emoção e memórias de períodos da minha vida que aconteceram antes mesmo de entrar na faculdade, com isso não poderia estar mais emotivo nesse momento e não existe possibilidade de começar a agradecer sem ser pelos meus pais, Ediomar e Terezinha, que com amor e esperança de uma vida melhor decidiram compartilhar a vida e seus feitos, hoje posso dizer que vocês se saíram muito bem e espero que leiam isso sentindo meu amor e admiração, pois sem vocês nada disso seria possível, alem é claro do meu irmão João que me mostra todos os dias o que é o amor incondicional e a confiança de poder acreditar que tenho todo o suporte necessário para ser quem eu quiser, só não posso esquecer o caminho de casa, com vocês tres tenho a base, o solo, a força motriz de ser um bom ser humano.

Agradeço também a mim mesmo, como conselho da minha professora orientadora que também merece toda visibilidade aqui pela paciência e compreensão da minha pessoa nesse processo que passamos juntos, Obrigado Professora Marcia.

Dentro disso meus familiares também estarão presentes nesse agradecimento, pois com a energia que meus pais puseram na minha educação, aprendi que amizade e família são coisas diferentes mas quando encontramos as duas coisas juntas nas pessoas, somos fortes, é aquilo a união faz a força e minha força vem de vocês, Maria Fernanda, Lucas, Gabriel.

A família vai além do sangue e isso aprendi com a minha grande amiga Sofia e sua mãe Juliana, que apareceram na minha vida no começo da faculdade e nunca mais foram embora, apesar das distâncias físicas, sei que sempre estarão por perto me mandando energia positiva e apoio nos momentos bons e ruins da vivência humana.

Por último, agradeço a Bruna, pelo apoio incondicional durante esse processo e também pelo aprendizado pessoal de que mesmo que pareça difícil, tudo é possível e que nem tudo está perdido se você se ama e sabe onde quer chegar.

RESUMO

Este projeto visa criar um programa de divulgação de experiências vividas pelos estagiários do curso de Turismo da UFPR denominado Compartilhe. O projeto justifica-se por possibilitar ampliar a compreensão sobre as vagas de estágio, destacando como a descrição das funções e as habilidades técnicas e pessoais podem ajudar os alunos a se posicionarem melhor no mercado. Ao abordar a importância de habilidades técnicas específicas para diferentes setores do turismo e habilidades pessoais que fomentam ambientes de trabalho mais humanos e seguros, o projeto busca não apenas facilitar o ingresso dos estudantes nos estágios, mas também transformar essas experiências em alicerces sólidos para suas carreiras. Além disso, promove um turismo mais consciente, humano e sustentável, conectando a formação acadêmica às demandas reais do mercado de forma clara e integrada. A coleta de dados foi realizada por meio de um formulário contendo perguntas fechadas. O objetivo foi identificar as habilidades exigidas, as dificuldades enfrentadas no ambiente de trabalho e os motivos para o encerramento antecipado do contrato de estágio. Os resultados mostram que a maioria dos participantes indicou o ambiente de trabalho como o principal motivo para o término antecipado do estágio. Além disso, foi destacada a falta de informações claras nas descrições das vagas e uma dificuldade de comunicação entre os concedentes e os estagiários em potencial. Esse cenário sugere que a comunicação falha pode levar ao encerramento precoce dos estágios, além de causar experiências negativas, como dificuldades no ambiente de trabalho e frustração profissional decorrente da desconexão entre as vagas oferecidas e as habilidades necessárias para desempenhá-las.

Palavras-chaves: turismo, estágio, habilidades técnicas, habilidades pessoais.

ABSTRACT

This project aims to create a program for sharing the experiences of Tourism students from UFPR during their internships, with the goal of enhancing understanding of internship opportunities and how the description of roles and the required hard and soft skills can help students better position themselves in the job market. By addressing the importance of hard skills specific to various sectors of tourism and soft skills that foster more human and supportive work environments, the project seeks not only to facilitate students' entry into internships but also to transform these experiences into solid foundations for their careers. Additionally, it promotes a more conscious, human, and sustainable approach to tourism, bridging academic training with real market demands in a clear and integrated way. Data collection was conducted through a questionnaire with closed-ended questions. The goal was to identify the required skills, challenges faced in the workplace, and the reasons behind the early termination of internship contracts. The results indicate that most participants pointed to the work environment as the main reason for prematurely ending their internships. Additionally, the lack of clear information in job descriptions and communication difficulties between employers and potential interns were highlighted. This scenario suggests that poor communication can lead to early termination of internships, as well as negative experiences such as workplace challenges and professional frustration caused by a mismatch between the job requirements and the necessary skills.

Keywords: tourism, internship, soft skills, hard skills.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	1
1.1 PROBLEMA DE PESQUISA.....	3
1.2 HIPÓTESE DE PESQUISA.....	3
1.3 OBJETIVOS GERAL E ESPECÍFICOS.....	3
1.4 JUSTIFICATIVAS DA PESQUISA.....	3
1.5 APRESENTAÇÃO DA SEQUÊNCIA LÓGICA DOS CAPÍTULOS.....	4
2. REVISÃO DE LITERATURA.....	5
2.1 OS ESTÁGIOS EM TURISMO.....	5
2.2 HABILIDADES PARA O/A PROFISSIONAL DE TURISMO.....	8
3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	13
3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	13
3.2 APRESENTAÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO.....	14
3.3 COLETA E ANÁLISE DE DADOS.....	14
3.4 CRONOGRAMA.....	16
4. ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA.....	17
4.1 DESCRIPTIVO DAS SOFT E HARDS SKILLS NA OFERTA DE VAGAS DE ESTÁGIO EM TURISMO.....	18
4.2 AS SOFT E HARD SKILLS IDENTIFICADAS PELOS PARTICIPANTES.....	24
4.3 A EXPERIÊNCIA DE TRABALHO NO ESTÁGIO EM TURISMO.....	28
5. PROJETO DE TURISMO.....	29
5.1 DESCRIÇÃO DO PROJETO.....	29
5.2 ETAPAS PARA EXECUÇÃO DO PROJETO.....	30
5.2.1 Descrição das Etapas para a Execução do Projeto (com cronograma).....	30
5.2.2 Descrição dos Recursos Humanos envolvidos em cada etapa.....	31
5.2.3 Descrição do Orçamento e dos desembolsos por etapa.....	32
5.2.4 Avaliação do retorno do investimento.....	32
5.2.5 Exemplo de postagem do projeto.....	32
6. CONCLUSÕES.....	34
REFERÊNCIAS.....	38
APÊNDICE 1 - EXEMPLO DE DESTAQUE NO INSTAGRAM - EXPERIÊNCIA EM HOTELARIA.....	41
APÊNDICE 2 - EXEMPLO DE DESTAQUE NO INSTAGRAM - EXPERIÊNCIA EM AGÊNCIA DE TURISMO.....	42
APÊNDICE 3 - EXEMPLO DE DESTAQUE NO INSTAGRAM - EXPERIÊNCIA NO SETOR PÚBLICO.....	43

1. INTRODUÇÃO

A formação do aluno que ingressa em cursos de bacharelado em turismo vai além das matérias dedicadas que estão no currículo. De acordo com o Projeto Pedagógico do Curso de Turismo da Universidade Federal do Paraná (Turismo UFPR, 2022) a formação superior em turismo considera como objetivos do curso, fornecer aos discentes conhecimentos teórico e técnico-científico para análise e compreensão do Turismo e viabilizar o intercâmbio de conhecimentos com outras instituições educacionais, com a sociedade e com os diversos segmentos do mercado.

Adicionalmente, tais matérias tem como impacto formar profissionais capazes de direcionar técnicas de desenvolvimento econômico, de forma apropriada, respeitando diretamente a cultura de cada localidade com o conhecimento das leis, com o objetivo de que essa influência seja construtiva, com as questões da sociedade de modo geral, com uso de conhecimentos adquiridos durante a graduação.

Sabendo que todo o planejamento e desenvolvimento do turismo depende de uma grande experiência em se colocar como um profissional que, com seus feitos irá auxiliar a sociedade para um desenvolvimento humano e sustentável, conclui-se que planejamentos dessa área são feitos para perpetuar como peça do desenvolvimento da economia de forma justa.

Durante o processo de formação, o estudante de turismo pode encontrar inicialmente dificuldades em se posicionar. Isso mostra a importância das atividades de estágio e extensão, que servem para direcionar atenção de habilidades distintas em certas atividades, e auxiliar no entendimento de habilidades individuais. Fleury (2000) pontuou que competência individual é entendida como a capacidade da pessoa em transformar os seus conhecimentos e habilidades em resultados práticos favoráveis ao seu desempenho e posição no mercado de trabalho.

A realização de estágio permite que as habilidades do estudante sejam identificadas com a ajuda do professor orientador, que auxilia a moldar um novo profissional a cada estágio iniciado (Martins, 2019). Isso pode não necessariamente ocorrer na primeira experiência, mas no decorrer dos estágios, em áreas distintas, que irão ajudar a entender onde suas habilidades mais funcionam.

Depois da pandemia do Covid-19 as perspectivas profissionais no turismo mudaram muito. Viu-se ali a importância de um planejamento com novas obrigatoriedades sanitárias e de transporte, mas também como o turismo importa em áreas que vão além da sua alçada. Como por exemplo o transporte de pessoas e o planejamento estratégico de logística, que ficaram à prova, além do sentimento durante o lockdown de que nunca voltaria a ser como antes (Cañada, 2021).

Segundo a Associação Brasileira de Estágios (ABRES), o Brasil tinha cerca de 1 milhão de estagiários no período anterior à pandemia, e em 2021 houve uma redução de mais de 10% deste número. A maioria dos alunos perderam seus estágios considerando a desmotivação que o período trouxe para os estudantes durante a formação, além da necessidade do distanciamento social e fechamento das empresas e instituições, principalmente ligadas ao turismo. Contudo, o período também serviu como alerta e recomendação para uma atenção maior aos estágios. Isto pois, a pandemia pode ser um marco para renovação do entendimento do estágio, considerando que todo aprendizado é um processo de mudança pessoal além de profissional (Alheit, 2006) e a importância do direcionamento e do auxílio para o desenvolvimento das habilidades torna a relação de orientação sobre noções de competência, algo primordial para o aluno desde o início da graduação.

As habilidades técnicas/operacionais que são passadas de forma direta durante o curso são chamadas de hard skills e estão diretamente ligadas às funções que o profissional deve exercer durante o dia a dia, qualquer que seja a área de escolha da carreira, já as habilidades pessoais, são desenvolvidas e são muito importantes para qualquer tipo de relacionamento humano. De acordo com Robles (2012) esse tipo de habilidade se relaciona às conquistas de um currículo, como nível de formação e experiência de trabalho. Somente as hard skills não garantem o sucesso profissional, mas é uma condição necessária para a obtenção de um trabalho na área escolhida.

Esses pontos trazem perspectivas importantes sobre como o processo de ensino-aprendizagem ocorre durante esta graduação, devido à complexidade de se formar para uma área diversa como o turismo. Nesse sentido, o estágio tem papel primordial ao aproximar o aluno ao mercado de trabalho (Rocha; Piccini, 2012).

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

O problema desta pesquisa é: **até que ponto a descrição das vagas de estágio ofertadas, considerando as habilidades técnicas e pessoais, equivale à experiência de trabalho do estagiário?**

1.2 HIPÓTESE DE PESQUISA

Esta pesquisa tem como hipótese **os estagiários de turismo solicitam o encerramento antecipado do estágio.**

1.3 OBJETIVOS GERAL E ESPECÍFICOS

O objetivo geral deste projeto é **elaborar um novo formato de compartilhamento de experiências de vagas de estágio distintas dentro do turismo**. A proposta é criar uma aba no Instagram (no perfil @turismoufpr) para apresentar as experiências de alunos que já fizeram estágio na hotelaria, em agências e no setor público. Os objetivos específicos são três:

- Compreender as soft e hard skills para o estágio e para os estagiários de turismo.
- Identificar nas ofertas de vagas de estágios as soft e hard skills exigidas.
- Identificar a experiência de trabalho no estágio em turismo.

1.4 JUSTIFICATIVAS DA PESQUISA

O objetivo é entender as motivações dos alunos para finalizar o estágio, coletando dados que esclareçam essas razões. Para isso, será realizado um levantamento por meio de um relatório, com o intuito de identificar se o estágio foi concluído dentro do prazo estipulado pelo contrato ou se foi encerrado fora da data prevista.

O estudo busca entender de que forma os estágios são oferecidos aos alunos, traz uma visão do que o mercado entende como habilidades necessárias para o estagiário realizar as demandas que será imposta. Também com essa coleta, poderemos entender quais habilidades seriam importantes para cada tipo de área de

estágio, ramo do turismo como agência, hotelaria e setor público. Entendendo que em cada uma delas, existem diferentes atividades e áreas como na hotelaria as áreas administrativas ou os serviços e o agenciamento as vendas, os serviços financeiros e até o pós venda, na área do setor público o atendimento. A área mais comum para o estágio é aquela em que o estudante inicia sua carreira, mas também existem vagas em setores como planejamento, o que torna as oportunidades de estágio bastante variadas e amplas no mercado. Como as vagas são descritas para os alunos também foi analisado com a intenção de relacionar as exigências das vagas com as habilidades técnicas e pessoais e atividades que são realizadas pelos estagiários levantadas em formulário aplicado a egressos e estudantes de turismo.

Outro ponto de discussão quando se pesquisa sobre estágios, é a falta de parceria entre mercado e academia, o que no turismo tem como uma consequência a migração de profissionais para outras áreas. Segundo um estudo de Santos e Isayama (2020), a ocupação profissional para cerca de 52% dos bacharéis segue sendo outra sem ligação com o turismo. Com isso o setor perde profissionais, entendendo que muitos dos que evadem não veem o turismo como expectativa de crescimento na carreira (Santos; Isayama, 2020). Nesse ponto, ou qualquer que seja a motivação de abandono, o estágio pode ser um modo de aproximar e fixar o então futuro profissional de turismo no mercado.

1.5 APRESENTAÇÃO DA SEQUÊNCIA LÓGICA DOS CAPÍTULOS

No capítulo um o tema é introduzido e são expostos o problema da pesquisa, objetivos geral e específicos, além da justificativa da pesquisa. No capítulo dois a revisão de literatura é apresentada, com as definições de estágio, sua aplicação no turismo e sobre o desenvolvimento de habilidades e competências. No capítulo três são abordados os procedimentos metodológicos e cronograma para a concepção deste trabalho. No capítulo quatro é apresentada a análise dos resultados por objetivo específico. No capítulo cinco é descrito o projeto Compartilhe. No capítulo seis são as considerações finais. Por fim, são apresentadas as referências e os apêndices.

2. REVISÃO DE LITERATURA

Neste capítulo do trabalho serão apresentados conceitos fundamentais relacionados ao tema da pesquisa - como estágio, estágio no turismo, habilidades e habilidades para o profissional de turismo - que irão ajudar na compreensão da problemática apresentada.

2.1 OS ESTÁGIOS EM TURISMO

A importância do estágio é muito debatida e tem como ponto de destaque as discussões sobre expectativa de vida profissional e colocação no mercado. O estágio é um modo de adentrar em algum setor produtivo, para se iniciar uma carreira ou para ao menos conhecer com mais propriedade as funções e atividades relacionadas ao trabalho naquele setor. A aproximação ao trabalho, seja ela dentro do turismo ou não, auxilia os estudantes a avaliar se isso convém com os estudos e objetivos de cada um (Silva; Oliveira; Pereira, 2024)

No início da faculdade é muito comum buscar realizar estágios para que se entenda melhor as faces do curso, não só de turismo, mas estudantes em geral, na busca por conhecimento prático e também descobrimento de si próprio, já que essa pode ser a primeira experiência profissional.

Com a obrigatoriedade do estágio no currículo, ambas as partes, estudante e empresa, têm neste momento a oportunidade de iniciar um desenvolvimento de carreira e obtenção de experiência desenvolvendo um profissional mais qualificado e para as atividades dentro da empresa. As questões de como o estudante lida com o fim da faculdade, sendo a transição para o mercado um momento de preocupação para aqueles que não juntaram muitas experiências e não se sentem confiantes as suas habilidades para fazer parte, diferente daqueles que aproveitaram as oportunidades das atividades acadêmicas de explorar os limites do curso e encontrar sua área apropriada. (Rodrigues, 2013)

A busca por mão de obra qualificada é sempre um ponto muito importante durante as contratações, com a máxima de que a experiência é algo primordial durante a contratação e o estágio como período de aprendizado por parte do estudante e baixo custo para a empresa, se desenvolve como forte ferramenta de desenvolvimento da carreira profissional (Silva; Oliveira; Pereira, 2024)

Na hotelaria o estágio pode ser feito em vários setores como reservas, alimentos e bebidas, recepções e comercial. A necessidade de profissionais competentes nesses setores é imprescindível em um plano geral que o hotel trabalhe de forma intermitente desde sua abertura. Com poucos espaços para reparar algum setor ou área que necessite de ajustes, o estágio forma um profissional mais alinhado com todas esses setores, ampliando os conhecimentos juntando a prática e a teoria, durante o período de estudo e estágio, o aluno de turismo se vê em funções que conhece, teoricamente, graças aos conhecimentos adquiridos dentro da sala de aula, aumentando o potencial de forma considerável. (Machineski; Machado; Silva, 2011).

Os estágios que não necessitam de experiência anterior, porém são como testes para entender de que modo essa mão de obra - muitas vezes considerada de baixo custo - pode ajudar na lucratividade da empresa de modo geral. Algumas áreas como reservas e eventos necessitam de experiência anterior, não na área mas em hotelaria, mostrando um caminho de aprendizado onde o estagiário passa por setores mais iniciais até chegar em cargos de mais confiança e responsabilidade (Viana; Camargo, 2012).

O estudo de Viana e Camarga (2012) apresentou uma série de entrevistas com estudantes de hotelaria, onde questionam como o estágio auxilia no desenvolvimento profissional, e entre algumas das respostas, os autores indicam: a insatisfação com o sentimento de ser mão de obra barata; e o contato com clientes que causa insatisfação e desmotivação por falta de apoio e importância dentro da instituição.

No agenciamento, os alunos de turismo são expostos a outro tipo de atendimento ao cliente, onde diferente da hotelaria, você analisa e ouve o que o cliente quer no futuro, seja em curto ou longo prazo. O agente trabalha com uma distância espacial de onde seus serviços são prestados, diferente do hotel e sua instantaneidade, aqui o estagiário não lida diretamente com o cliente, com os avanços tecnológicos, tudo pode ser feito de forma remota, que traz uma sensação de segurança, coisa que na hotelaria normalmente o cliente está pessoalmente em sua frente com o problema a ser resolvido.

Apesar disso, atuar como estagiário em agências não torna essa área mais cômoda, juntando o conhecimento técnico com o dia a dia da agência, se pode aprender muito sobre fornecedores, regras tarifárias e destinos em si como

possibilidade de vendas, porém o agenciamento vai muito além disso. O estagiário em agência tratando e alertando seus clientes sobre as necessidades básicas para que a viagem possa acontecer e sendo o elo entre fornecedores e o serviço prestado a esse passageiro que só quer aproveitar o momento com a segurança de uma assessoria profissional.

No setor público as vagas podem ser administrativas ou operacionais, nas administrativas o planejamento de ações e criação de projetos, são as atividades que desenvolvem vagas para estagiários e suas demandas, já no operacional a vaga é diretamente para atendimento ao público como pontos de informações turísticas e auxílio de organização dos espaços destinados a esses pontos como folhetos, mapas e até atividades de locais públicos que podem ser feitas em outras localidades, assim, necessitando de habilidade pessoais como empatia e boa comunicação em suas demandas.

Almeida (2023), em seu relatório final de estágio, coloca algumas funções que exerceu durante o período de estágio em duas agências de turismo em Portugal, dentre elas: a criação de perfil de cliente e a cotação para orçamentos de viagens. A primeira refere-se à coleta de dados e criação de cliente dentro de um sistema, onde os documentos necessários para as viagens sejam seguidos e avaliados, seja validade de passaporte e vistos para cada país. Este processo é muito importante para que durante o processo de compra não surjam empecilhos básicos como validade ou falta de documentos. A segunda função relatada é a busca de valores para as datas em que os passageiros buscam ir para algum destino específico e suas necessidades básicas, check-in aéreo, que dependendo da companhia tem sua especificidade, seja escolha de assentos, compra de bagagem adicional ou entendimento das tarifas de cada bilhete e possibilidade de alteração ou cancelamento (Almeida, 2023).

Almeida (2023) traz também os tópicos que transformaram esses estágios em conhecimento, como o principal em qualquer estágio de turismo o conhecimento da indústria turística de dentro. Por exemplo, além dos documentos necessários aprender as ordens lógicas para criação de roteiros para que os programas de viagens sejam feitos de forma que o cliente não se desgaste com logística dura e evite gastos imprevistos que tornam a viagem um desprazer, se não for bem estudada. Para o estagiário em agências a utilização de ferramentas nesse meio também é muito importante para contato com companhias aéreas, principalmente

para softwares específicos de reserva, base de compra de bilhetes, mas também ferramentas que auxiliam na gestão dos clientes e antecipam necessidades de documentação com o preenchimento correto de suas lacunas.

O estágio no setor público tem uma grande diferença que os outros estágios pela possibilidade de efetivação, trabalhando com um sistema onde a padronização de regras traz a necessidade de normalmente um concurso necessário para a integração dentro do sistema da organização pública efetivada. Segundo Carvalho (2014 apud Santos; Vieira; Barbosa, 2020), mesmo que torne a inovação e novos modelos de trabalho mais difíceis nesse setor, a segurança que o concursado tem, traz uma satisfação com a forma de não ter o medo de acabar perdendo o posto que se está ganho por sua colocação em uma prova que o estado disponibiliza, trazendo esse sistema de padronização como filtro de contratação por pontos.

Com isso as habilidades soft, acabam sendo mais importantes com o segmento dos trabalhos onde os profissionais com trabalho tidos como garantido, desempenham suas demandas com a segurança de um contrato vitalício.

As habilidades técnicas também são muito importantes, muito relacionadas a planos de planejamento e desenvolvimento sustentável para novos planos de turismo que se tornem projetos que tragam recursos e sustentabilidade para áreas que o turismo tem como um dos grandes objetivos, trazer recursos com menor gasto possível e que seja feito de forma responsável (Damas, 2020).

2.2 HABILIDADES PARA O/A PROFISSIONAL DE TURISMO

Durante muito tempo o que capacitava os trabalhadores e suas ocupações foram as habilidades que se desenvolviam durante a carreira. O trabalho manual com fabricação ou manutenção, eram habilidades que se passavam a vida toda desenvolvendo com ou sem o acompanhamento de um mestre para que o aprendiz tivesse confiança para desenvolver sua maestria.

Com o passar do tempo, as exigências para ser inserido no mercado de trabalho foram mudando e se tornando mais palpáveis com certificados e trabalhos anteriores que mostram que as habilidades exigidas por cada vaga está garantida pelos cursos e experiências passadas. Mas hoje as habilidades têm outras formas de classificação, como levantado por Katz (1974 citado por Albuquerque, 2021), que

as nomeia habilidades e divide em três grupos: habilidades técnicas, habilidades humanas e habilidades conceituais.

QUADRO 1 - HABILIDADES TÉCNICAS, HUMANAS E CONCEITUAIS

HABILIDADES	DESCRIÇÃO	EXEMPLOS
Habilidades Técnicas	São mais requisitadas no nível operacional e envolvem o uso de conhecimentos, métodos e equipamentos para a realização de tarefas.	Capacidade de programar, escrever, desenhar, idiomas e softwares específicos.
Habilidades Humanas	São mais requisitadas no nível gerencial/tático e estão relacionadas à interação com pessoas.	Comunicação eficaz, trabalho em equipe, liderança e resolução de conflitos.
Habilidades Conceituais	São mais estratégicas e mais requisitadas em alta direção.	Pensar, raciocinar, diagnosticar situações e formular alternativas de solução para os problemas.

FONTE: Katz (1974)

As habilidades técnicas são, segundo Katz (1974), o que envolve métodos, processos ou técnicas, de uma forma mais mecânica e táticos, mais fácil de compreender como habilidades técnicas, o que depois viria a ser entendido por aqueles que deram sequência a esse estudo, nas *hard skills*.

As habilidades humanas e conceituais juntas estariam no mesmo conceito com algumas ressalvas que fazem dessas soft skills. As habilidades humanas, são direcionadas a gestão de grupos, entendimento de pontos de vista de outras partes, como integrantes da equipe e parceiros de negócios podem trazer bons resultados quando essas habilidades estão apuradas. As habilidades conceituais que também estão englobadas como Soft, é mostrada como reconhecimento da empresa de modo geral, uma visão mais ampla sobre as necessidades e preferências de cada colaborador que com suas habilidades técnicas fazem o todo acontecer (Katz, 1974).

Robles (2012 citado por Albuquerque, 2021) considera as soft skills como intangíveis ou não técnicas, que não podem ser ensinadas mas aprendidas pelas interações e participações em momentos que deveriam ser usadas, já as hard skills, são habilidades técnicas facilitadoras que como um todo, trazem habilidades de manejo e conhecimento sobre funções técnicas específicas.

Na hotelaria, as habilidades, tanto as soft quanto as hard se mostram igualmente necessárias para o desenvolvimento do trabalho e do trabalhador. A hotelaria é uma área onde a proximidade com o cliente é nítida na maior parte dos setores, como por exemplo a recepção e a governança. As habilidades soft e hard são essenciais para atendimento ao cliente ou crescer dentro da própria carreira. O trabalhador deve se mostrar apto a compreender e aperfeiçoar para diminuir as necessidades do local de trabalho e da classe em que trabalha com uma busca pela adaptação de sua rotina às necessidades que variam no dia a dia do hotel.

Além de estar preparado para uma boa conversa com os hóspedes, os colaboradores devem sim estar atentos com o que fazem, pois deve-se sempre lembrar que está ali representando uma organização, seja pequena ou grande, que traz padrão de serviço e consequentemente mostra ao cliente o que ela preza. Deming (1981), mostra que qualidade é definida pelo consumidor, isso traz um longo estudo sobre o que caracteriza a qualidade do serviço, onde o autor encontra 14 pontos que seriam básicos para se ter qualidade.

Em um dos pontos, Deming (1981) ressaltou a necessidade de oferecer e estimular que seus colaboradores sejam treinados de forma técnica (hard), para que consiga se manter sempre atualizado com os padrões da instituição como um todo e também demonstra entendimento durante os afazeres diários. O autor levanta como o orgulho da mão de obra pode tornar as habilidades interpessoais, como conversa, trabalho em equipe e liderança sejam lapidados e a equipe como uma peça só possa se estabelecer com muito mais confiança entre os empregados, na intenção de promover e estabelecer o comprometimento de todos como parte de algo que não funciona sem cada peça, o desenvolvimento pessoal se torna imprescindível para o sucesso da empresa.

Outro ponto, seria a eliminação do medo (Deming, 1981), isso quer dizer, tratar das ansiedades do ser humano e permitir que as soft, apareçam e sejam desenvolvidas. As questões técnicas tem aprendizado mais elaborado porém também tem uma taxa maior de entendimento, a partir do momento que um sistema é instalado ou modos de operar, acaba sendo mecânica e padronizando as necessidades dessa habilidade. Porém, as habilidades pessoais não são dessa forma, o desenvolvimento dessas se fazem por parte do empregado que se sente confiante e sem impedimentos de se mostrar solidário e preocupado com as necessidades gerais dos clientes.

Por exemplo, em um café da manhã, a mãe está com seu bebê de colo e o garçom percebe uma possibilidade para prestar um serviço específico ao perguntar se essa pessoa precisa de algo. Isso se mostra básico, porém com o dia a dia dentro de um hotel, pode ser que, se as habilidades soft de atenção e empatia com os clientes não estiverem desenvolvidas, situações correlatas passassem despercebidas afetando consideravelmente a qualidade do serviço prestado do hotel como um todo.

Dentro disso, Leal (2004) traz habilidades como necessárias para o profissional de turismo, entre elas estão as hards:

- conhecer novas tecnologias;
- domínio de idiomas;
- e ser empreendedor.

Leal (2004) discute que a última, por mais que seja uma habilidade técnica, acaba também entrando no campo das softs, pois necessita de senso crítico apurado e além do conhecimento de campos como o marketing e economia. O autor também traz habilidades como, boa comunicação e percepção de outras culturas, que por mais que possa ser uma matéria como outras, o entendimento de culturas vai muito além de saber o que cada nação tem como cultura, trata-se de entender como cada ser humano, além de seus costumes, as necessidades de cada ser humano.

Dentro do agenciamento, as habilidades variam pouco comparativamente à hotelaria. As habilidades técnicas (hard) incluem o entendimento técnico de sistemas e as softs podem variar com a capacidade de entendimento do cliente. Mesmo que a hotelaria também a tenha a necessidade instantânea ou em curto prazo de atendimento, na agência o atendimento vem por parte do planejamento da viagem e o que seria as vontades de cada cliente em destino. Com isso, ouvir se torna uma habilidade empática e necessária juntamente com o entendimento técnico que acaba sendo adquirido com a vivência na área (quer como estágio ou trabalho).

Mas quais são as habilidades tão necessárias para o dia a dia do agente de turismo? Santos e Santos (2017) colocam facilidade de comunicação, habilidade em vendas, bom relacionamento com o cliente, capacidade de entender suas necessidades, como habilidade, ou seja, soft skills. Em uma parte técnica, as hard skills necessárias seriam segundo Santos e Santos (2017): conhecimento em turismo, habilidade em línguas estrangeiras, a formação superior e aplicação desse conhecimento. Com isso discute-se que o conhecimento adquirido com o uso

dessas habilidades como obtenção de habilidades por meio de uso delas. Sendo essas grandes formas de trazer um atendimento personalizado e prático para aqueles que buscam usar o turismo como meio de lazer sem precisar desbravar como os antigos faziam, porém sem também se entregar a pacotes padronizados com preços em conta que as agências de pacotes online trazem.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste capítulo serão apresentados os procedimentos metodológicos utilizados para a concepção deste trabalho. Nele são apresentadas a caracterização da pesquisa e as técnicas de coleta de dados utilizadas, os instrumentos de coleta de dados e interpretação dos dados.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Este estudo é uma busca para o entendimento de como o estágio é apresentado para os estudantes de turismo, entendendo o que se é exigido para estar apto a essa, quais habilidades são necessárias e como auxiliam em sua formação acadêmica e de que forma as soft e hard skills, habilidades técnicas e psicológicas formam se desenvolvem dentro de cada estágio o torna esse estagiário um profissional mais qualificado para cada área do turismo em questão, agenciamento, hotelaria e setor público.

QUADRO 2 - CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA SEGUNDO OBJETIVO ESPECÍFICOS

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	FONTES DE DADOS	TÉCNICA DE COLETA DE DADOS	INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS	TÉCNICA DE ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DE DADOS
Compreender as soft e as hard skills para o estágio e para os estagiários de turismo.	Secundárias: artigos, livros, teses, dissertações ... (base de dados Google Scholar - Publicações de Turismo - Scielo)	Pesquisa bibliográfica	Fichamento por tópico (soft e hard skills)	Análise comparativa na revisão de literatura
	Primárias: estudantes de turismo que estagiaram	Pesquisa de campo - Levantamento	Questionário com perguntas abertas/fechadas (Google Forms)	Análise descritiva qualitativa por áreas e atividades x vagas ofertadas
Identificar nas ofertas de vagas de estágios as soft e hard skills exigidas.	Secundárias: e-mails recebidos e portais de estágio (CIEE, INDEED)	Pesquisa documental	Formulário e completar (excel)	Análise descritiva das vagas
Identificar a experiência de trabalho no estágio em turismo.	Primárias: estudantes ou egressos de turismo que estagiaram	Pesquisa de campo - Levantamento	Questionário com perguntas abertas/fechadas (Google Forms)	Análise descritiva qualitativa por áreas e atividades x vagas ofertadas

FONTE: Dados da Pesquisa (2024).

3.2 APRESENTAÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO

O estágio em Turismo é uma componente essencial na formação acadêmica dos cursos de turismo, conforme delineado pelas Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN) de 2006, que enfatizam a importância da integração entre teoria e prática. De acordo com as DCN, o estágio visa proporcionar aos alunos a oportunidade de aplicar conhecimentos teóricos adquiridos durante o curso em situações reais do mercado de trabalho, promovendo uma vivência prática que enriquece o processo educativo.

A Lei do Estágio, regulamentada pela Lei nº 11.788/2008 e adaptada pela Prograd da UFPR, reforça a necessidade de um estágio supervisionado, garantindo direitos e deveres tanto para o estagiário quanto para o concedente do estágio. Essa legislação estabelece normas que visam proteger os estagiários e assegurar que as experiências práticas contribuam de forma significativa para a formação profissional.

Em conjunto, as DCNs e a Lei do Estágio asseguram que o estágio não apenas complemente o aprendizado acadêmico, mas também prepare o estudante para os desafios e demandas do mercado de turismo, promovendo uma formação mais completa e eficaz.

3.3 COLETA E ANÁLISE DE DADOS

A primeira técnica de pesquisa utilizada no estudo é a pesquisa bibliográfica, ela efetua o levantamento de referências teóricas já analisadas, e publicadas por meios escritos e eletrônicos, permitindo ao pesquisador conhecer o que já foi estudado sobre o assunto (Fonseca, 2002).

A segunda técnica de pesquisa é a pesquisa documental, que pode ser considerada semelhante à pesquisa bibliográfica. No entanto, a diferença principal entre ambas reside na natureza das fontes utilizadas (Gil, 2002). A pesquisa documental utiliza materiais que ainda não receberam um tratamento analítico, podendo ser recontextualizados de acordo com os objetos de estudo.

A pesquisa documental foi utilizada para a busca de dados de ofertas de estágio. Foi procurado em plataformas como CIEE¹, base de ofertas de estágio,

¹ site ciee: <https://www.cieepr.org.br/>

assim como o INDEED², além das vagas enviadas diretamente do email do Curso de Turismo³ para os discentes. Estas vagas são enviadas diretamente pelas empresas que querem oferecer vagas e o curso encaminha essas vagas para os emails pessoais dos alunos.

Dentro dessa coleta de dados, feita entre Maio e Julho de 2024, usando plataformas como o CIEE e INDEED, buscando pelo filtro de Turismo, as vagas de estágio ofertadas foram categorizados por áreas do estágio e para que função e quais atividades esse estagiário irá desempenhar e quais as habilidades técnicas e pessoais são exigidas (QUADROS 5, 6 e 7).

Para o objetivo específico de investigar o que desmotiva os estudantes de turismo durante o período de estágio será utilizado o levantamento. Segundo Gil (2002) a pesquisa de levantamento “[...] procede-se à solicitação de informações a um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado para em seguida, mediante análise quantitativa, obter as conclusões correspondentes dos dados coletados.” (Gil, 2008, p. 55). Com essa abordagem direta dos sujeitos pesquisados, a coleta das informações pode ser vista em questionários, entrevistas, por exemplo, em que “[...] suas respostas constituem os dados a serem analisados.” (Fowler Jr, 2011, p. 11). A partir desses dados, é possível estabelecer a direção final do estudo.

O formulário foi aberto dia 19 de Novembro e fechado dia 02 de Dezembro, totalizando 58 respostas, contudo foram 53 formulários válidos para análise. Os resultados do formulário foram tabulados e no próximo capítulo serão relatados e interpretados, primeiramente trazendo as informações dispostas em gráficos e durante a interpretação em forma de texto durante o decorrer da apresentação de dados.

As perguntas que foram usadas para a coleta de dados no formulário para os estudantes de turismo (cursando ou egresso), foram

1. Você fez estágio obrigatório ou não obrigatório em turismo?
2. Em que ano entrou na faculdade?
3. Qual área do turismo foi seu estágio?
4. Quais dessas habilidades TÉCNICAS foram EXIGIDAS para a vaga do estágio?

² site: <https://br.indeed.com/>

³ informação recebida por e-mail: ctur@ufpr.br.

5. Quais dessas habilidades TÉCNICAS você DESENVOLVEU ou APRIMOROU durante o estágio?
6. Quais destas habilidades PESSOAIS você DESENVOLVEU ou APRIMOROU durante o estágio?
7. Você recebeu treinamento de habilidades durante o estágio?
8. Em uma escala de 1 a 5 (1= AJUDOU POUCO e 5 =AJUDOU MUITO) como seus CONHECIMENTOS ACADÊMICOS ajudaram durante o estágio?
9. Você enfrentou desafios com o trabalho em equipe?
10. Você teve que gerenciar sozinho suas prioridades das demandas do estágio?
11. Você enfrentou situações de conflito com a equipe?
12. Você recebeu feedbacks pessoais durante o estágio?
13. Na sua opinião qual dessas habilidades técnicas é a mais necessária nessa área do turismo?
14. Na sua opinião qual dessas habilidades pessoais é a mais necessária nessa área do turismo?
15. Você encerrou o estágio antecipadamente?
16. Qual foi o principal motivo para o encerramento antecipado do estágio?

3.4 CRONOGRAMA

Os quadros 3 e 4 a seguir apresentam os cronogramas com as atividades para a realização do Projeto de Planejamento e Gestão em Turismo

QUADRO 3 - HTT 299 - Projeto de Planejamento e Gestão em Turismo I

ATIVIDADES/MESES	ABRIL 2024	MAIO 2024	JUNHO 2024	JULHO 2024	AGO 2024
Orientações;	X	X	X	X	X
Revisão Bibliográfica; Construção do Marco Teórico;			X	X	
Construção da Introdução, Justificativa, Problemas e Objetivos da pesquisa;	X	X	X		
Estruturação geral do projeto; Metodologia		X	X	X	
Revisão Final			X	X	X
Banca					X

FONTE: O autor (2024)

QUADRO 4 - HTT 300 - Projeto de Planejamento e Gestão em Turismo II

ATIVIDADES/MESES	SETEMBRO 2024	OUTUBRO 2024	NOVEMBRO 2024	DEZEMBRO 2024
Orientações	X	X	X	X
Pesquisa de Levantamento	X			
Análise e Interpretação de Resultados	X	X		
Revisão Final			X	X
Banca				X
Ajustes conforme orientação da banca - Versão Final				X

FONTE: O autor (2024)

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA

Neste capítulo apresenta-se a coleta de oferta de estágio com objetivo em destacar pontos da descrição da vaga, suas aptidões exigidas para se candidatar e se as demandas da função estão bem descritas.

4.1 DESCRIPTIVO DAS SOFT E HARD SKILLS NA OFERTA DE VAGAS DE ESTÁGIO EM TURISMO

Da oferta de 20 vagas de estágio em turismo, disponibilizadas entre Maio de 2024 a Julho de 2024, foram selecionadas 14 vagas enviadas pelos concedentes diretamente ao curso de Turismo (a secretaria do curso encaminha para os emails dos alunos), 3 da plataforma CIEE para o setor de turismo e 3 da plataforma INDEED. As áreas de trabalho com vagas foram: 11 vagas para auxiliar administrativo, vaga comum para qualquer área do turismo, seja em agência, hotelaria ou setor público, é uma função comum para lidar com informática e já se ambientar com a rotina que a empresa funciona.

QUADRO 5 - OFERTA DE VAGAS DE ESTÁGIO EM TURISMO - EMAIL DO CURSO DE TURISMO

Área de trabalho	Vaga	Atividades que irá desempenhar	Exigências Hard	Habilidades Soft
Agência de Turismo	Auxiliar Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> - Auxiliar na emissão de passagens aéreas de acordo com demandas dos clientes; - Acompanhar os grupos de negociações de passagens aéreas diariamente; - Alimentar e elaborar planilhas de controle interno. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cursando Turismo ou Administração - Excel Básico 	<ul style="list-style-type: none"> - Saber sobre vendas - Comunicação

Área de trabalho	Vaga	Atividades que irá desempenhar	Exigências Hard	Habilidades Soft
Agência de Turismo	Auxiliar Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> - Prestar apoio no atendimento às solicitações de viagens dos clientes no setor corporativo; - Atender, efetuar cotações, para reservas terrestres e aéreas com baixa complexidade; - Prestar suporte aos clientes sobre prazos de reservas, política de cancelamentos terrestres, necessidade de vacinas, seguros e demais documentações de viagens, etc; - Preparar documentação essencial referente a venda, além de processar a contabilização das transações realizadas no sistema de Back Office e front-office; - Participar de todos os treinamentos disponíveis na empresa, buscando garantir o aprendizado teórico contínuo para boa realização do seu trabalho diário. 	- Não especifica	- Não especifica
Agência de Eventos	Produção de eventos	<ul style="list-style-type: none"> - Planejamento e execução de eventos - Logística e coordenação de eventos - Relacionamento com Clientes - Contratação de fornecedores - Gestão de orçamentos 	<ul style="list-style-type: none"> -Conhecimento em planejamento ou logística - Excel - Negociação 	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicação - Gerenciamento de Crises
Secretaria de Turismo	Planejamento	<ul style="list-style-type: none"> - Apoio a desenvolvimento de programas e projetos relevantes a oferta turística da região 	- Não especifica	- Não especifica

Área de trabalho	Vaga	Atividades que irá desempenhar	Exigências Hard	Habilidades Soft
Agência de Turismo	Auxiliar Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> - Atendimento Telefônico - Auxiliar em reservas nacionais e internacionais - Suporte com treinamento em GDS, processo de check-in 	<ul style="list-style-type: none"> - Cursando Turismo ou Administração - Excel Básico 	- Não especifica
Ponto de Informação turística	Atendente em ponto turístico	<ul style="list-style-type: none"> - Atendimento aos turistas - Controle de fluxo - Retorno de SAC - Auxílio de atividades do estabelecimento 	<ul style="list-style-type: none"> - Não especifica 	- Não especifica
Centro de Convenções	Produção de eventos	Breve resumo sobre atividades do Conventions Bureau	<ul style="list-style-type: none"> - Não especifica 	- Não especifica
Agência de Motorhomes	Auxiliar Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> - Auxiliar atendimento de clientes - Auxiliar dúvida dos clientes - Auxílio no roteiro de viagens - Auxílio de pós venda 	<ul style="list-style-type: none"> - Não especifica 	- Não especifica
Ponto de Informação turística	Atendente em ponto turístico	<ul style="list-style-type: none"> - Informação ao público - Controle de Fluxos - Recolha de informações 	<ul style="list-style-type: none"> - Cursando Turismo 	- Não especifica
Hotel	Hostess	<ul style="list-style-type: none"> - Recepcionar clientes no restaurante - Organizar filas - Dar suporte no restaurante 	<ul style="list-style-type: none"> - Inglês - Ensino superior 	<ul style="list-style-type: none"> - Agilidade - Organização - Responsabilidade - Proatividade - Comunicação - Relacionamento Interpessoal
Agência de Receptivo	Auxiliar Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar estudos setoriais - Planos de negócios - Pesquisas de leads 	<ul style="list-style-type: none"> - Cursando Hotelaria, Turismo ou Administração - Inglês - Excel - Power Point 	<ul style="list-style-type: none"> - Raciocínio lógico - Comunicação - Proatividade
Instituto Municipal de Turismo	Atendente em ponto turístico	<ul style="list-style-type: none"> - Atendimento aos turistas - Controle de fluxo - Retorno de SAC 	<ul style="list-style-type: none"> - Não especifica 	- Não especifica
Agência de RH	Atendimento	- Atendimento de clientes em Home Office	-Conhecimento Pacote Office	- Não especifica

Área de trabalho	Vaga	Atividades que irá desempenhar	Exigências Hard	Habilidades Soft
Agência do Trabalhador da Cultura	Atendimento ao cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Informação ao público - Controle de Fluxos - Recolha de informações - Apoio na loja - Organização de estoque 	<ul style="list-style-type: none"> - Cursando Turismo - Inglês básico 	<ul style="list-style-type: none"> - Gostar da área - Atendimento ao público

FONTE: Dados da Pesquisa (2024)

Sendo a forma mais direta dos concedentes de divulgarem suas vagas, o e-mail do curso recebe a maior parte dos dados coletados e suas especificidades se mostram como necessidade da boa compreensão de que cada vaga pode representar, das 14 vagas, 6 não especificam nenhum tipo de habilidade técnica exigida, e 7 não descrevem habilidades pessoais, demonstrando apenas as funções de forma simplificada, muitas vezes essas vagas já vem com a descrição padrão que deixa a vaga faltando com informações.

QUADRO 6 - OFERTA DE VAGAS DE ESTÁGIO EM TURISMO - CIEE

Área de trabalho	Vaga	Atividades que irá desempenhar	Exigências Hard	Habilidades Soft
Administrativo	Auxiliar Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> - Organização de Eventos - Auxiliar no planejamento de campanhas - Encaminhar projetos aos clientes - Auxiliar na produção de eventos 	- Cursando turismo	- Não especifica
Agência de turismo	Auxiliar Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> - Auxiliar na reserva de passagens - Planejar roteiros - Reservas de hospedagens, transfers e locações - Elaborar roteiros - Programação e agendamento de viagens 	- Cursando turismo	- Não especifica
Agência de turismo	Auxiliar Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> - Auxílio de reservas de passagens - Organização de atividades turísticas - Auxiliar cotações de viagens - Auxiliar em reservas de hospedagens e transfers 	- Cursando turismo	- Não especifica

FONTE: Dados da Pesquisa (2024)

Destaca-se nas vagas ofertadas não exigir habilidades pessoais e além disso, na área de habilidades técnicas, é destacada a necessidade de estar cursando Turismo, porém essa categorização não conta com uma habilidade como fator de decisão, sendo uma capacitação, torna a descrição falha e genérica, com pouco entendimento das habilidades requisitadas pela função

QUADRO 7 - OFERTA DE VAGAS DE ESTÁGIO EM TURISMO - INDEED

Área de trabalho	Vaga	Atividades que irá desempenhar	Exigências Hard	Habilidades Soft
Administrativo hoteleiro	Auxiliar Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar perfil em sistema - Reservas em sistema - Auxiliar integração de dados 	<ul style="list-style-type: none"> - Cursando turismo - Excel intermediário 	<ul style="list-style-type: none"> - Organização - Proatividade
Agência de Eventos	Auxiliar Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> - Organização de Eventos - Auxiliar no planejamento de campanhas - Encaminhar projetos aos clientes - Auxiliar na produção de eventos - Negociação - Cotação de serviços 	<ul style="list-style-type: none"> - Cursando turismo 	<ul style="list-style-type: none"> - Criatividade - Inovação - Motivação - Proatividade - Trabalho em equipe - Comunicação
Agência de Relações Públicas	Auxiliar Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> - Atualizações de cadastro - Contato com clientes - Auxílio da rotina de eventos 	<ul style="list-style-type: none"> - Cursando turismo - Excel 	<ul style="list-style-type: none"> - Proatividade - Organização - Bom relacionamento interpessoal - Trabalho em equipe

FONTE: Dados da Pesquisa (2024)

As principais habilidades soft foram, organização, em 2 vagas, proatividade foi exigida nas três, nas habilidades pessoais, relacionamento interpessoal e trabalho em equipe são relacionadas em duas delas e comunicação e motivação em uma, essa plataforma se mostra mais dedicada a detalhes, porém também coloca estar cursando Turismo como habilidade e não exigência básica, sendo as três vagas para auxiliar administrativo porém uma em cada setor, a função pode estar descrita a mesma porém as demandas serão diferentes como negociação e cotação de serviços serem necessárias no agenciamento, porém na hotelaria, preencher

perfil de hóspede e especificidades da reserva são funções desse que nas duas funções ganha cargo de auxiliar administrativo.

GRÁFICO 1 - Habilidades indicadas pelos participantes do formulário.



FONTE: Dados da Pesquisa, 2024

Muitas vagas exigem estar cursando Turismo, mas não descrevem quais habilidades técnicas exigem para a vaga. Parece haver uma confusão entre habilidade técnica como por exemplo, idiomas ou softwares específicos, para preencher a vaga com uma exigência para concorrer à vaga estar cursando turismo, porém essa confusão da descrição das vagas, acaba tirando oportunidade de quem seria bem compatível com a vaga pela falha comunicação e também levando a outros participantes que não compreendem corretamente a vaga mas mesmo assim acabam se candidatando é muito possível que tenha problemas de ambientação e demandas.

A descrição é proveniente das necessidades ou visões do mercado de trabalho, os concedentes não vêm a importância de uma boa descrição da vaga, com isso, como é visto nas ofertas relacionadas para o projeto, muitas não são claras com as necessidades reais das vagas e acabam divulgando um espaço vago na empresa porém não inclui as reais experiências e habilidades dos estagiários que serão necessárias nesses locais de trabalho.

4.2 AS SOFT E HARD SKILLS IDENTIFICADAS PELOS PARTICIPANTES

Sobre o ano em que os participantes entraram na faculdade, 24% das respostas foram de alunos do ano de 2018, seguido por alunos de 2019 com 20% das respostas. Considerando que muitos desses alunos já concluíram o curso, se tem uma visão de como o estágio é importante mesmo que já tenha acabado a graduação. O compartilhamento de informações não precisam ser feitas apenas por alunos que estão ativos na faculdade, mas sim, de todos os que já percorreram esse caminho e também podem trazer reflexões sobre mudanças nos estágios e no mercado de trabalho.

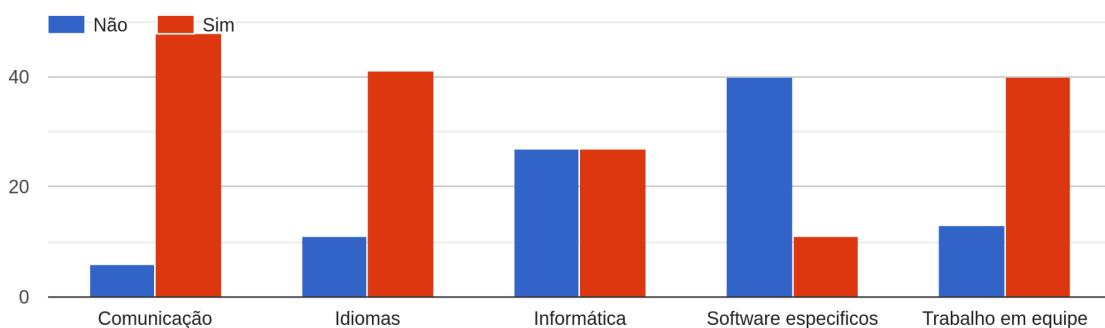
Das formas de estágio obrigatório e não obrigatório, 38 participantes responderam que fizeram estágio não obrigatório, já o obrigatório foi marcado como feito por 44. Isso mostra que a exigência de carga horária para finalizar o curso acaba influenciando a experiência do estagiário. Mesmo que existam outras possibilidades para preencher essas horas o estagiário se coloca em uma posição com ambiente de trabalho marcado por dificuldades e sem pensamento de futuro, porém com a finalização das horas ele se desprende do compromisso do estágio marcando como um período de possível alta rotatividade.

De acordo com o resultado da pesquisa, 41,5% dos alunos fizeram estágio na hotelaria, sendo uma área que dispõe da escala 6x1. Mesmo que durante o estágio essa escala não seja ativa, os alunos têm o contato com colegas de trabalho que vivem esse tipo de rotina e acabam se adequando a essa forma de trabalho. O estágio em agências foi feito por 32,1% dos respondentes, no setor público foi assinalado por 18,9% dos participantes e outras áreas foram marcadas por 7,5%.

Para a pergunta sobre as habilidades pessoais que foram exigidas para a vaga de estágio, o grande ponto foi a **comunicação**. Em todas as áreas, a comunicação parece ser requisito básico para ser hábil para desenvolver as demandas exigidas no estágio. Foram 48 participantes que indicaram a comunicação e o trabalho em equipe por 40. Na sequência foram citados as habilidades técnicas exigidas: idiomas por 41 participantes e informática (27).

GRÁFICO 2 - Habilidade exigidas no processo seletivo das vagas exercidas.

5. Quais destas habilidades TÉCNICAS foram EXIGIDAS para a vaga do estágio?



FONTE: Dados da Pesquisa (2024)

Para a pergunta sobre quais habilidades foram desenvolvidas durante o estágio, idiomas se mostraram a mais contemplada com 44 marcações positivas sendo os estagiários da hotelaria (21) os que mais responderam essa habilidade como a mais desenvolvida. Acredita-se que o desenvolvimento dessa habilidade esteja vinculada pelo contato com os hóspedes e a possibilidade de ter um contato direto com pessoas estrangeiras

O uso de softwares específicos é a habilidade técnica mais respondida por aqueles que fizeram estágio em agenciamento 17, visto que o uso desses programas os estagiários desenvolvem a compreensão de cada plataforma diferente como fornecedores específicos de serviço aéreo, hospedagem e seguradoras, que com suas plataformas específicas trazem necessidade de entendimento complexo entre cada uma delas. Os que responderam sobre hotelaria 21, desenvolvem também habilidades com software, porém atuam com poucos softwares que se restringem a reservas e organização de especificidades.

O planejamento, como habilidade desenvolvida durante o estágio, foi marcado por 39 participantes demonstrando que com o dia a dia, o planejamento se lapida com as demandas que o estagiário recebe. Além disso, 73,6% dos participantes responderam que tinham que organizar suas demandas sozinhos. Informática demarcada como desenvolvida por 34 participantes, demonstram como mesmo sendo exigido em 50% das vagas, como visto na questão de habilidade

exigidas para as vagas, são desenvolvidas mesmo sem treinamento pelo uso contínuo dessa ferramenta.

Sobre habilidades pessoais, quase todos os 53⁴, os participantes destacaram a comunicação (48) e o trabalho em equipe (45) como os principais marcos de aprendizado durante os estágios. Isso demonstra que, ao entrar no mercado de trabalho, os estagiários desenvolvem habilidades pessoais que carregam para a vida, independentemente da área, seja no turismo ou em qualquer outra. A empatia, mencionada por 40 participantes, e a liderança, citada por 27, mostram como a pressão do trabalho e a motivação de fazer parte de uma equipe influenciam no desenvolvimento dessas habilidades.

O treinamento de habilidades que foram prestados durante o estágio, desenvolve uma reflexão sobre como as ofertas de treinamento dentro do estágio estão voltadas para as específicas funções do trabalho, comunicação e software específicos foram marcados por 32 e 31 dos participantes respectivamente, demonstrando que mesmo não sendo exigidas, elas serão fomentadas e especificamente melhoradas por cursos e treinamentos dentro do próprio ambiente de trabalho. Contudo, são poucos os treinamentos que focam habilidades como liderança (41 participantes indicaram não ter treinamento para essa habilidade), planejamento (34) e inteligência emocional (37). Este dado indica que as habilidades pessoais que desenvolvem segurança psicológica e comportamental são pouco trabalhadas na visão da empresa concedente de estágio que tem suas necessidades do dia a dia e andamento dos trabalhos mais relevantes em relação a saúde dos funcionários efetivos.

Para a questão de relacionar os conhecimentos acadêmicos e como ajudaram durante o período do estágio teve um resultado (média de concordância) de 4,17, considerando uma escala de 1 ajudou pouco e 5 ajudou muito, e 45% das respostas indicaram o valor máximo 5. Levando em consideração que para muitos, é apenas esse conhecimento que se tem sobre o mercado de trabalho e as ações dentro do estágio específico, muitos concordam que os conhecimentos adquiridos somente na graduação auxiliam a realizar o estágio.

Chegando nas questões sobre o ambiente de trabalho e suas dificuldades, 77,4% dos participantes afirmaram ter desafios com o trabalho em equipe, 73,6% tiveram que gerenciar sozinhos suas prioridades de demanda e 66% enfrentaram

⁴ 53=100% das respostas validadas.

conflito com a equipe. Voltando um pouco na seção de habilidades que foram treinadas durante o estágio, a pouca assessoria ou apoio aos estágios no sentido pessoal e emocional, podem ter relação com este resultado, em que grande parte dos respondentes apontam aspectos negativos sobre essas questões.

Com a questão sobre feedbacks positivos e negativos, ficou nítido de identificar também, como as críticas negativas são muito mais presentes e ativas dentro do ambiente de trabalho, com 42 dos 58 participantes relataram terem recebido feedback negativos e 30 positivos. Esse tipo de comportamento traz insegurança para o estagiário que busca se posicionar mas muitas vezes o apoio de que o trabalho está sendo bem feito não vem, porém quando é o contrário isso não demora a acontecer, muito pelo andamento da rotina da organização se deixa de trazer essa aprovação aos funcionários podem levar a dificuldade de se sentirem seguro.

Como habilidades que se identificam como mais necessárias nas áreas de turismo identificadas na amostra, os idiomas se destacam. Com a globalização, a comunicação com os clientes se tornou um grande desafio em diversas áreas do turismo. Mais de 75% dos participantes (42 pessoas) indicaram essa dificuldade, sendo 12 da área de agenciamento e 20 da hotelaria. A habilidade de usar conhecimentos de informática foi mencionada por apenas 7,5% dos participantes, o que reflete o nível de familiaridade com a tecnologia no contexto atual. Embora nem todos dominem a informática, há um entendimento básico de como esses sistemas funcionam, independentemente da área. Por outro lado, apenas 7 participantes destacaram softwares específicos como uma habilidade importante. Desses, 6 são estagiários na área de agenciamento, o que sugere que essa área exige mais habilidades técnicas especializadas, com necessidade de treinamento dedicado.

Já nas habilidades pessoais, houve destaque para comunicação, totalizando mais de 90,6% dos participantes demarcando a necessidade da comunicação em qualquer setor do turismo, totalizando 48 respostas nessa opção, delas 9 do setor público, 21 de hotelaria, 15 de agenciamento e 3 de outras áreas, pensando sobre os treinamentos que foram mostrados como disponibilizados por empresas durante o estágio, a comunicação não ganha destaque, isso vem muito de como o mercado de trabalho é moldado em foco total a produção, porém isso vem mudando com a importância da comunicação no dia a dia para que exista inteligência emocional e segurança dos funcionários, sejam eles estagiários ou não.

4.3 A EXPERIÊNCIA DE TRABALHO NO ESTÁGIO EM TURISMO

Por fim, as questões sobre finalizar o estágio antecipadamente e os motivos disso, é interessante notar como ficou bem dividido os que finalizaram e os que o fizeram antecipadamente 60,4% dos participantes, porém os motivos disso se destacam com 44,2% dos participantes relatando que o ambiente de trabalho os fizeram encerrar o estágio, esses respondentes são destaque da área de hotelaria e agenciamento, tendo 10 de agenciamento e 9 de hotelaria. Muitos desses pontos relatados, demonstram que muitos dos estagiários que acabam finalizando seu estágio de forma antecipada, tem problemas com o ambiente de trabalho e dentro dessa rotina é muito comum que a atenção a treinamentos seja diretamente relacionada a habilidades técnicas para que a máquina não pare, porém o estresse de não ter feedbacks positivos e se sentir visto como importante no processo da empresa, pode acabar frustrando e tirando da área pessoas que se identificam com a área, porém acaba a deixando por conta do relacionamento com colegas.

O projeto é obter informações de alunos que encerraram seus estágios e com isso desenvolver uma base de dados onde alunos mais novos possam recolher informações sobre como o estágio funciona na visão de um aluno que já a presenciou tem como objetivo diminuir a possibilidade de encerramento antecipado de acordo com a rotatividade de estagiários auxiliando na produção de profissionais que se dedicam em áreas específicas em busca de uma carreira.

A divulgação de experiências tem como qualidade a informação sendo divulgada, tanto para os alunos que estão entrando na área, mas também pode ser um termômetro para o setor de turismo como um todo na projeção de entender como anda o mercado e como uma descrição de vaga simples e pouco objetiva pode frustrar e trazer estágios de curto período pela dificuldade de ambientação e falta de entendimento da função nas vagas ofertadas aos estagiários.

Tornando uma possível vitrine de como o mercado oferece suas vagas e como os concedentes veem os estagiários e sua mão de obra, se a questão é apenas preencher uma vaga que está disponível para o processo funcionar ou se a busca é de habilidades e habilidades distintas que podem trazer novidades e atualizações que o setor acadêmico sempre procura solucionar, formando novos trabalhadores competentes.

5. PROJETO DE TURISMO

Neste capítulo apresento a descrição e as etapas para execução do projeto COMPARTILHE, uma nova forma de divulgação de estágios para o curso de Turismo/UFPR.

Com a expectativa de disseminar experiências vividas por outros estudantes e com isso ajudar os novos a se colocarem no mercado de trabalho, o projeto se volta para a criação de uma base de dados aberta aos estudantes de turismo e que nessa, possam encontrar experiências vividas por colegas e a partir disso facilitar a identificação de área desejada e habilidades necessárias para esse setor.

Primeiramente, a criação de abas no instagram do curso (@turismoufpr), que é administrado pelo Centro Acadêmico de Turismo colocando em destaque as áreas do turismo que serão ressaltadas: setores de agenciamento, hotelaria e o setor público. Ainda que haja o entendimento de que existem outras áreas, a possibilidade e facilidade para criação de outros destaque nesse mesmo padrão.

Com esses destaque, os alunos que terminarem seus estágios podem compartilhar suas experiências anonimamente, colocando pontos positivos e negativos do estágio e também dicas. O intuito é, previamente, trazer a cultura de compartilhar experiências nos estágios, para que de um modo desenvolver o entendimento de que cada área exerce com as experiências vividas por colegas anteriores.

Com isso, aumentar a segurança e entendimento desse aluno que muitas vezes não havia entrado no mercado de trabalho antes a se preparar e também para os que já tem experiência entender as especificidades de cada área de acordo com alunos que já a exerceram.

5.1 DESCRIÇÃO DO PROJETO

Como resultado da pesquisa mostrando as experiências de alunos que já fizeram estágio, poderia ajudar outros colegas a escolher uma área sem ter tido experiência própria em diferentes áreas do turismo.

Este projeto é voltado para alunos da graduação em Turismo. O projeto consiste em uma aba no Instagram oficial do curso, com o intuito de recolher comentários e até entrevistas caso aqueles que já tem experiência no estágio

pudessem compartilhar seu ponto de vista de acordo com a experiência que vivenciaram durante o período de estágio.

Sendo um ponto para coleta de dados e a organização desses, é previsto que os órgãos estudantis como o CAT (Centro Acadêmico de Turismo), possam fazer esse manejo de informações para a divulgação de experiências no estágio.

O CAT é o centro acadêmico de turismo, sendo uma entidade estudantil que representa os interesses dos alunos de um curso ou departamento em uma instituição de ensino superior. O CAT é formado por estudantes voluntários que são eleitos pelos seus colegas para liderar e gerenciar a organização.

Acreditando que com isso, novos alunos que nunca atuaram na área ou já atuaram em algum campo do turismo e querem explorar outros, podem ter um banco de dados com comentários de colegas que já passaram pelas possíveis experiências que esse novo aluno busca desbravar, porém, com um pouco mais de transparência sobre o que realmente será exigido dele dentro desse campo específico do turismo, seja ele agenciamento, hotelaria ou setor público, mas também outras experiências como setor de eventos e alimentos e bebidas.

Sendo um projeto na área da rede social o custo seja apenas o tempo para organização dos dados e divulgação por meio da rede social talvez com alguma bonificação de notas de horas complementares possa ser uma forma de gratificar os alunos que procederem com o andamento do projeto, não teria custo monetário nem extrema manutenção já que mesmo com as mudanças no setor, todo tipo de informação prévia para o estágio e suas exigências podem ajudar novos alunos que muitas vezes tem nessa experiência o primeiro contato com o mercado de trabalho.

5.2 ETAPAS PARA EXECUÇÃO DO PROJETO

Nos tópicos seguintes são apresentadas as etapas, os recursos necessários, o orçamento e retorno do investimento do projeto, finalizando com exemplos de postagens.

5.2.1 Descrição das Etapas para a Execução do Projeto (com cronograma).

Para as atividades necessárias para a execução do projeto, é preciso de uma semana para coleta de dados desde a divulgação por salas e postagens lembrando

da existência do projeto. A ideia de um projeto recorrente que sejam feitas pelo menos duas vezes por ano, demonstra que durante o processo de coleta de dados, uma vez por semana esses sejam tabulados e padronizados, levando aos participantes a desenvolver um padrão de questionário que levaria mais uma semana e a postagem desses resultados uma terceira semana, levando de 3 semanas a um mês para cada período de divulgação seja feita.

Com a ideia de trazer informações de cada setor a divulgação pode ser feita por setores a cada mês a partir da organização em fomentar os destaques e os manterem atualizados, mesmo que essas informações não percam a veracidade com o tempo é importante que haja uma qualificação para que não sejam muito antiquados.

Com a criação de um questionário, desenvolvido para obter informações como a área de estágio, os pontos positivos e negativos e dicas, o primeiro passo para a execução seria a divulgação desse projeto seja por rede social ou passando nas salas para lembrar pessoalmente os alunos sobre essa ação, o CAT, traria a oportunidade de recolher informações de alunos que já finalizaram o estágio expressar sua opinião e compartilhar como se sentiram na decorrência do estágio.

Como existe o setor de comunicação dentro da grade do Centro Acadêmico, um aluno que exerça essa função pode dedicar suas horas na divulgação do projeto, criação e desenvolvimento do formulário e padronização para a criação dos destaques e organização de setores de cada experiência.

Assim, o projeto poderia ser administrado pelos próprios alunos com a intenção de expandir a rede de informação e além de catalogar, criar uma forma de comunicação hábil para essa amplitude de experiências.

5.2.2 Descrição dos Recursos Humanos envolvidos em cada etapa

Com a existência do CAT (Centro acadêmico de Turismo), a função de organizar e divulgar o projeto seria indicado para o setor de comunicação, colocando uma ou duas pessoas para a divulgação, recolhimento de informação e padronização das respostas, levando em consideração as 6 horas previstas de carga horária para desenvolver a atividade. Esse projeto não necessita de parcerias externas, mas o Curso de Turismo pode atuar no apoio à divulgação do projeto e na captação de egressos para a produção dos conteúdos das postagens. O

Departamento de Turismo seria o apoio para a cessão de espaço para o CAT e infraestrutura informática (computador/internet) para produção dos conteúdos.

5.2.3 Descrição do Orçamento e dos desembolsos por etapa

Com a possibilidade do projeto ser administrado pela entidade interna da graduação, o CAT, o orçamento seria previsto pelas horas trabalhadas pelos alunos que fazem parte da organização. Assim o custo seria zero, com ferramentas necessárias para o desenvolvimento o próprio Instagram, gratuito, para a criação do formulário para obtenção de dados o Google Forms, outra plataforma gratuita e o post do destaque podendo ser feito no próprio Instagram ou pela plataforma Canva, outra que também é gratuita e de fácil acesso a um computador, ferramenta disponibilizada de forma gratuita dentro do Campus Rebouças, local base do curso de Turismo, com acesso a internet, também gratuita.

5.2.4 Avaliação do retorno do investimento

Sendo um projeto sem fins lucrativos, o objetivo de retorno do projeto é de criação e ampliação de uma base de dados com experiências reunidas em um só lugar com fácil acesso para todos os estudantes, buscando diminuir a finalização do estágio de forma antecipada e frustração dos alunos em não se adequarem a áreas diferentes do mercado de trabalho que envolve o turismo.

5.2.5 Exemplo de postagem do projeto

A postagem seria feita em formato postagem de destaque, ficando na parte inicial da página [@TurismoUFPR](#), com questionário preparado com as seguintes perguntas: Que tipo de estágio foi feito? Quais experiências boas viveu no estágio? Quais experiências ruins viveu no estágio? Quais dicas daria para alguém que está entrando na área? Com isso, os resultados seriam organizados em uma única página para alimentar a base de dados separados por pastas de cada setor do mercado de trabalho do turismo.

FIGURA 1 - EXEMPLO DE DESTAQUE DE ESTÁGIO PARA INSTAGRAM



FONTE: O autor (2024)

6. CONCLUSÕES

Hoje temos exigências diferentes, normas diferentes e experiências que a muito nossa sociedade não atravessava, a importância do senso crítico nas áreas de planejamento devem ser muito mais apuradas hoje com a expectativa de prever todo e qualquer tipo de dificuldade que poderia dificultar nosso ramo economicamente mas mais importante para que não se torne insustentável. O suporte do professor nesse processo de desenvolvimento de habilidades e entendimento delas, pode acrescentar muito em uma carreira de um bom profissional do turismo que deve ser também uma boa pessoa que pense no bem social.

Porém isso acaba ficando diferente, já que na agência as necessidades do cliente estão à mostra, porém nem sempre são levantadas pelo mesmo e exige do trabalhador um conhecimento técnico, para sanar todas as necessidades sem que elas realmente aconteçam, isso se junta com a qualidade de serviço que foi falado sobre a hotelaria, porém, sem deixar isso ser um pedido e sim uma forma inteligente de prever e não permitir que aconteça empecilhos e estresse durante a viagem, que como sabemos pode ser muito cara e desgastante, como por exemplo ter toda a viagem comprada e chegar em uma fronteira e descobrir que falta algum tipo de documento, com o agenciamento o cliente busca não ter esse tipo de problema, tendo um profissional que o acompanha, não *in loco*, porém está ali disposto para acabar com as inseguranças e problemas do viajante.

Entendendo a importância do estágio como muitas vezes sendo a primeira experiência profissional do aluno, as experiências nesse período são muito importantes e se tornam momentos de escolhas dependendo das vivências que presencia e expectativas que seriam criadas antes de iniciar ou quebradas quando se começa a de fato trabalhar com o turismo.

Com isso, a busca por informações sobre como o estágio é divulgado, as habilidades exigidas e funções que serão desempenhadas deveriam estar muito bem explicadas sabendo que esse pode ser o primeiro contato com o mercado de trabalho, uma boa introdução pode estar relacionada ao período que o estágio é desempenhado, a continuidade ser completa até o fim das datas estipuladas ou se finaliza e por que isso acontece, seja de forma construtiva, como uma efetivação em uma área onde o aluno se encontra e inicia sua carreira, ou de forma ruim onde a

expectativa foi quebrada e a frustração traz uma descontinuidade e finalização antecipada de contrato.

Com o levantamento desses dados, o objetivo é criar uma “aba” do *instagram*, onde alunos que estão fazendo ou já finalizaram seus períodos de estágio podem compartilhar suas experiências levando em conta relações entre o que seus estágios exigiam quando informaram as atividades que seriam realizadas com as que de fato o faziam, assim como as habilidades técnicas (hard), que exigidas como primordiais são de fato necessárias para desempenhar as demandas do trabalho. Já as atividades psicológicas (soft), normalmente não são relatadas como necessárias durante o processo de contratação por serem entendidas como desenvolvidas fora dos aprendizados acadêmicos, trabalho em grupo e boa comunicação são exemplos dessas habilidades que acabam sendo desenvolvidas durante a experiência de trabalho, mas como isso realmente ajuda na rotina e na formação de carreira desse estudante.

Relacionando as habilidades relatadas, as atividades em que essas são desempenhadas se tornaram mais visíveis, também teremos que tipo de habilidades pessoais são relacionadas com os estágios nas áreas estudadas, hotelaria, agenciamento e setor público, tornando mais assertivos aos alunos compreender em quais vagas suas habilidades se encaixam e quais vagas terão possibilidade de trazer as habilidade que está direcionado seus interesses.

Durante o processo de entendimento do formulário do objetivo específico 3, que é compreender a motivação de encerramento antecipado dos estágios, foram coletados informações sobre habilidades técnicas e pessoais que são exigidas, desenvolvidas e necessárias, pois cada área do turismo tem suas especificidades, como softwares específicos que muitas vezes não são exigidos na oferta da vaga, porém em comparação exigida e treinada é a que mais se destaca, pelo alto uso diário dentro das agências, mas como existem variedades de plataformas, o entendimento dessas necessidades podem diferenciar a motivação do estagiário de se candidatar.

O entendimento de que o turismo tem muitas diferenças mesmo que esteja, no mesmo leque de possibilidade, tem muitas diferenças de rotina que podem não ser visualizadas durante a busca de estágio, com isso voltamos a demarcações de motivo de terem encerrado o estágio, com 23 respostas nesta opção, marcando 44,2% de indicadores de motivação, traz mais dificuldade em se sentir seguro no

ambiente de trabalho, se sentir visto e importante, mais relevante do que a própria identificação com a área, muitas vezes a visão de que a mão de obra barata seja a motivação de abrir vagas de estágio, acaba colocando os estagiários em posição de desconforto e se sentem obrigados a permanecer para poderem concluir as horas exigidas pela graduação.

O estágio além de ser bom para a empresa, deve ser recompensante para o aluno também, se colocando no mercado de trabalho e estabelecendo firmeza de em que área gostaria de se manter, criar carreira e se tornar referência, outro ponto importante para ser visto pelos empregadores é na questão dos feedbacks, onde a parte negativa se mostra apontada com muito mais frequência do que os positivos, claramente isso traz uma insegurança no estagiário que não comprehende em que posição se encontra e qual a sua real importância para o processo do andamento do trabalho como um todo.

Ambiente de trabalho pode ser tenso e o estagiário é onde acabam caindo as demandas que outro funcionário acaba se desprendendo, colocando uma responsabilidade de resolver grandes demandas sem o treinamento correto e o apoio emocional para poder negar a demanda que vai além das suas capacidades, lembrando sobre a pergunta sobre conflitos, demarcado como existente por 66% encara as situações que vão desde o feedback positivo até suas demandas serem organizadas pelo próprio estagiário, que durante o aprendizado no setor do turismo que se encontra, o coloca em posição de sentimento de pouca importância e ainda assim se errar, terá o feedback negativo ser presente e além disso se sentir completamente substituído e assim perder a motivação de permanecer na área.

Chegando a uma finalização de todo o processo desse projeto, desde a oferta de emprego divulgada em plataformas e até mesmo com contato direto da empresa com a faculdade, demonstra pouca informação sobre quais serão as demandas desse estagiário, seja no obrigatório ou não obrigatório tem importância imprescindível já que são etapas que devem ser completadas para poder finalizar o curso.

A importância do Compartilhe, foi se elaborando durante o processo de entender primeiramente a hipótese de que os alunos encerram o estágio antecipadamente e com esse recorte isso se confirma em 60,4%, mas de que forma esse encerramento antecipado se motiva e na coleta de dados ser o ambiente de trabalho o maior ponto dessa finalização antecipada, confirma a hipótese inicial e

traz reflexão de como diminuir esse tipo de situação. Compartilhe é uma ferramenta de disseminação de experiências, que mesmo sendo individuais traz uma coisa em comum, serem estudantes de turismo, o que entra em um grupo de pessoas que mesmo com suas especificidades, tem muitos pontos em comum em relação a intenção de entrar nessa área de trabalho.

Muitas vezes andando pelos corredores da faculdade podemos encontrar pessoas que já estiveram na posição de estagiário no mesmo setor em que todos os anos, muitos alunos que nunca se desafiaram no mercado de trabalho, se encontram descobrindo suas habilidades e como melhorar essas habilidades e mais, encontrar meios de adquirir novas com base em experiências que outros colegas já vivenciaram e podem diminuir a motivação de não se frustrar com áreas específicas que não combinam com suas habilidades técnicas e pessoais, mas também possam se desafiar entendendo os desafios específicos que irão enfrentar, já iniciam o estágio com menos chance de uma surpresa com o ambiente de trabalho.

Pois como a hipótese do projeto acabou se confirmado, o ambiente de trabalho é o maior fator nessa amostra de encerramentos antecipados de estágio, e não a não identificação com a área, muitas habilidades podem ser melhoradas, porém o ambiente de trabalho influencia altamente o desenvolvimento dessas habilidades e a permanência desse trabalhador para a criação de uma carreira.

Além do desenvolvimento específico de habilidades tanto físicas como pessoais em foco com as opções de vida de cada pessoa, e com isso as escolhas de desenvolvimento se tornam mais claras e com um apontamento mais correto, também demonstram a possibilidade de que o participante que esteja querendo a vaga descrita possa se preparar e entender o que deveria ser aprendido antes de se candidatar, assim tornando as contratações mais seguras tanto para os concedentes quanto aos alunos e também aumentando a qualidade da mão de obra para cada setor específico do turismo, compartilhar é aumentar o conhecimento e disseminar a informação traz mais certeza de que tipo de local de trabalho cada um deseja se inserir.

REFERÊNCIAS

ABRES. Associação Brasileira de Estágios. Disponível em: <https://abres.org.br/estatisticas> Acesso em: julho, 2024.

ALHEIT, P. **Processo de formação e aprendizagens ao longo da vida.** Educação e Pesquisa, São Paulo, v.32, n.1, p. 177-197, jan./abr. 2006.

ALMEIDA, M. C. F. **Relatório de estágio na GeoStar e Top Atlântico: a avaliação da qualidade de serviço – uma abordagem teórica.** 2023. Relatório de estágio (Mestrado em Turismo e Desenvolvimento de Produtos Turísticos) – Instituto Superior de Ciências Empresariais e do Turismo, Porto, 2023.

CAÑADA E. Perspectivas do trabalho turístico pós-covid-19. **Revista do Centro de Pesquisa e Formação.** Junho, 2021.

DAMAS, Marcos Tonet. **Turismo Sustentável: reflexões, avanços e perspectivas.** Revista Brasileira de Ecoturismo (RBEcotur), [S. I.], v. 13, n. 2, 2020. DOI: 10.34024/rbecotur.2020.v13.9578. Disponível em: <https://periodicos.unifesp.br/index.php/ecoturismo/article/view/9578>. Acesso em: 5 ago. 2024.

DEMING, W. E. **Qualidade:** a revolução da administração. Rio de Janeiro: Marques Saraiva, 1981.

D'ONOFRÉ, D. G.; GOMES, L. R.; LÓPEZ, M. P. V. Estágio Curricular Supervisionado Obrigatório em Hotelaria: Análises junto a egressos da UFRRJ de 2010 a 2017. **CULTUR - Revista de Cultura e Turismo**, v. 17, n. 02, 8 nov. 2023.

EVANGELISTA, Camila Lorensato. **Relatório Técnico Científico de Estágio: a atuação profissional em uma agência de turismo virtual.** Instituto de Ciências Humanas - ICH. Universidade Federal de Juiz de Fora (MG), 2023.

FLEURY, A. C. C; FLEURY, M. T. L. **Estratégias empresariais e formação de habilidades.** São Paulo: Atlas, 2000.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica.** Fortaleza: UEC, 2002.

FOWLER JR., Floyd J. **Pesquisa de levantamento.** 4. ed. Porto Alegre: Penso, 2011. p. 11-29.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** São Paulo: Atlas, 2008.

MACHINESKI, R.; MACHADO, A. C.; SILVA, R. a importância do estágio e do programa de iniciação científica na formação profissional e científica. **Enciclopédia Biosfera**, [S. I.], v. 7, n. 13, 2011. Disponível em: <https://conhecer.org.br/ojs/index.php/biosfera/article/view/4243>. Acesso em: 1 ago. 2024.

MARTINS, B. L. **A qualidade das experiências adquiridas com a prática de estágios no curso de Turismo da UFPR Curitiba.** Universidade Federal do Paraná. Curitiba, 2019.

ROBLES, M. M. Executive Perceptions of the Top 10 Soft Skills needed in Today's Workplace. **Business Communication Quarterly**, USA, September, 2012.

ROCHA, S.; PICCININI, C. **Uma análise sobre a inserção profissional de estudantes de Administração no Brasil.** RAM, Rev. Adm. Mackenzie, São Paulo, v. 13, n. 2, p. 44-75, 2012.

RODRIGUES, Micaías Andrade. Quatro diferentes visões sobre o estágio supervisionado. **Revista Brasileira de Educação**, [S.L.], v. 18, n. 55, p. 1009-1034, dez. 2013. FapUNIFESP (SciELO).
<http://dx.doi.org/10.1590/s1413-24782013000400011>.

SCHARDONG, Aline; RAMOS, Michele Adalgiza; ANTONELLO, Nádyia Regina Bilibio; KLIDZIO, Regiane. **habilidades e habilidades do profissional do turismo. Vivências: Revista Eletrônica de Extensão da URI**, v. 10, n. 19, p. 29-41, out. 2014.

SANTOS, C. A. L.; ISAYAMA, H. F. Formação e atuação profissional: egressos do curso de Lazer e Turismo – USP. **PODIUM Sport, Leisure and Tourism Review**, [S. l.], v. 9, n. 3, p. 337–369, 2020.

SANTOS, T.; SANTOS, A. **habilidades são importantes para agentes de viagem? um estudo exploratório em agências de Porto Alegre.** Turismo - Visão e Ação, v.20, n. 29, 10.14210/rtva.v20n1.p29-50, 2017.

SANTOS, Danilo da Silva; VIEIRA, Gabriela dos Santos; BARBOSA, Gustavo Henrique. **Motivações entre o estagiário do setor público e do setor privado e impactos dessa força de trabalho na comunidade.** Orientação de Paulo Hayashi Junior. Limeira, SP: [s.n.], 2020. TCC. (1 recurso online (54 p.)), il., digital, arquivo PDF. Disponível em: <https://hdl.handle.net/20.500.12733/4206>. Acesso em: 5 ago. 2024.

SILVA, João; PEREIRA, Maria; OLIVEIRA, Carla. **Estágio profissional em turismo: um estudo com discentes de instituições de ensino superior atuantes no estado do Rio de Janeiro.** *Revista de Turismo Contemporâneo*, Natal, v. 12, n. 1, p. 61-84, jan./abr. 2024.

TRIGO, L. G. A importância da educação para o turismo. In: LAGE, B. H. G.; MILONE, P. C. (Orgs). **Turismo teoria e prática.** São Paulo: Atlas, 2000, p. 243-255.

TURISMO UFPR. **Projeto Pedagógico de Curso 2022.** Disponível em: <http://www.turismo.ufpr.br/wp-content/uploads/2023/01/PPC-Versao-Siga.pdf>. Acesso em junho, 2024.

VIANA, D. G.; CAMARGO, L. O. L. O Estágio Curricular como Desenvolvimento Profissional na Perspectiva dos Alunos de Hotelaria. **Turismo e Análise**, v. 23, n. 1, p. 85-103, 2012.

APÊNDICE 1 - EXEMPLO DE DESTAQUE NO INSTAGRAM - EXPERIÊNCIA EM HOTELARIA

Que tipo de estágio você fez?:

Hotelaria

Quais experiencias boas você viveu nesse estágio?

Possibilidade de usar o Inglês com pessoas de fora do Brasil, melhorei minha percepção de tempo e espaço e também tive oportunidade de me tornar uma pessoa mais empática.

Quais experiencias ruins você viveu nesse estágio?

Muitos hóspedes grosseiros e também colegas de trabalho muito cansados pela carga horária completa.

Quais dicas você daria pra alguém que está entrando nessa área?

Tenha paciencia e empatia por todas as pessoas, hóspedes e funcionários e não leve tudo para o pessoal, algumas coisas não devem ser absorvidas.

APÊNDICE 2 - EXEMPLO DE DESTAQUE NO INSTAGRAM - EXPERIÊNCIA EM AGÊNCIA DE TURISMO

Que tipo de estágio você fez:?

Agencia de Turismo

Quais experiencias boas você viveu nesse estágio?

Com o uso diário de plataformas de viagens, há um grande aprendizado sobre destinos e de como o turismo acontece, ligando fornecedores e clientes.

Quais experiencias ruins você viveu nesse estágio?

A área de venda é pra quem tem sua personalidade voltada pra isso, é um desafio oferecer produtos e fazer eles serem chamativos.

Quais dicas você daria pra alguém que está entrando nessa área?

Busque conhecer os destinos em videos e esteja preparado para lidar com colegas de trabalho ansiosos e tensos com as metas.

APÊNDICE 3 - EXEMPLO DE DESTAQUE NO INSTAGRAM - EXPERIÊNCIA NO SETOR PÚBLICO

Que tipo de estágio você fez?:

Setor Público

Quais experiencias boas você viveu
nesse estágio?

O atendimento ao publico foi muito empolgante, ver varias pessoas diferentes e trazer algumas informações curiosa faz o período de trabalho recompensante.

Quais experiencias ruins você viveu
nesse estágio?

Trabalhar com muitas pessoas pode ser uma dificuldade pela diferença das pessoas e como anda o dia delas, pode ser que seja tratado com grosseria sem entender o porque.

Quais dicas você daria pra alguém que está entrando nessa área?

A empatia é muito importante e a forma mais leve de reconhecer os sentimentos das pessoas pode ser grande aliado no dia a dia do atendimento ao público.