MANUAL PARA ELABORAÇÃO DE RELATÓRIO DE ESTÁGIO/TCC

1. ELEMENTOS PRÉ-TEXTUAIS

De acordo com a ABNT NBR 14.724 de 2011, os seguintes elementos devem ser obrigatoriamente apresentados: Capa; Contracapa; Folha de Avaliação; Resumo; *Abstract;* e Sumário. Os demais elementos (dedicatória – agradecimento – epígrafe – listagens) são apontados como opcionais. Desse modo, suas inserções precisarão ser acordadas entre orientado(a) e orientador(a).

Adicionalmente, é necessário inserir um título para o relatório de estágio que será apresentado como Trabalho de Conclusão de Curso. Caso haja, também é possível completar esse título com um subtítulo, a exemplo do que é exigido para as demais modalidades de TCC.

2. INTRODUÇÃO (EM NO MÁXIMO 03 PÁGINAS)

Neste item o(a) aluno(a) necessitará expor os seguintes elementos discursos: JUSTIFICATIVA; OBJETIVO; SITUAÇÃO PROBLEMA. Assim, durante sua JUSTIFICATIVA, o(a) discente terá que esclarecer:

- Os motivos que o(a) levaram a escolher a empresa e a sua a área/departamento de estágio. Em sequência, com relação a esta prática, deve-se tentar expor sua relevância e contribuição para a formação do(a) discente. Nesse momento, não há a necessidade de se realizar correlações com a literatura acadêmica. O mais importante é descrever os conhecimentos e experiências adquiridos. No entanto, o(a) discente jamais poderá se esquecer das especificidades da produção de um texto científico.
- Em específico à parte da pesquisa, o(a) aluno(a) deverá indicar qual é o resultado final que seu relatório evidencia. Desse modo, sucintamente precisará narrar a relevância de suas proposições estratégicas (serão evidenciadas, mais detalhadamente, no capítulo "Estratégias") que poderão aprimorar determinado atendimento, serviço, processo, produto, relacionamento ou ambiente organizacional. Seria oportuno que nesse momento o paralelo entre teoria e prática fosse ressaltado, expondo a importância de sua proposta. Desse modo, eis algumas indagações que poderão auxiliar o desenvolvimento desta etapa: Qual é a relevância do meu tema para a contemporaneidade? Que benefícios este ocasionaria ao ambiente estudado? Lembre-se de que as respostas para estes questionamentos devem ser feitas por meio de citações indiretas.

UM ADENDO: Há a possibilidade de que essas propostas sejam originais. No entanto, tal originalidade **não deverá** ser um item cobrado nesta avaliação. Apesar disso, caso o(a) discente insista em categorizar sua proposta como inovadora, torna-se condição *sine qua non* a comprovação mediante estudos bibliométricos ou revisões sistemáticas de literatura (a serem expostos detalhadamente nos capítulos "Procedimentos Metodológicos" e "Estratégias para Aprimoramento"). Sem estes procedimentos, não há como dizer que a proposta é, de fato, inovadora! Nesse contexto, dependendo do tema do seu TCC, uma dica útil é realizar o seu levantamento bibliográfico não apenas em língua portuguesa, mas também em inglês e outros possíveis idiomas que tenham relação com o tema central do trabalho.

Sobre o OBJETIVO, apenas a proposição geral deve ser retratada na introdução. Afinal de contas, no capítulo "Plano de Estágio", os objetivos geral e específicos deverão ser novamente registrados. E por fim, mas não menos importante, a PROBLEMÁTICA da pesquisa deve ser aqui exposta. Para tanto, recorde-se de que uma boa problemática de pesquisa pode ser feita a partir de um questionamento composto por três ou mais variáveis.

3. CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

3.1. Dados gerais da empresa

3.1.1. Nome da empresa e CNPJ

3.1.2. Endereço completo

3.1.3. Telefone/Fax

3.1.4. *Site*

3.1.5. Classificação e ou filiação da empresa junto ao Ministério do Turismo (CADASTUR) – Se porventura o estágio for feito em um hospital, por exemplo, deve-se responder: Não se Aplica.

3.1.6. Histórico da empresa

3.1.7. Missão, visão e valores organizacionais

3.2. Recursos Humanos

3.2.1. Organograma organizacional

3.2.2. Número de empregados da empresa

3.2.3. Perfis profissionais do setor (número de administradores, economistas, engenheiros civis, hoteleiros, turismólogos, etc.)

3.2.4. Divisão de trabalho (breve descrição sobre como são divididas as tarefas do setor de estágio)

3.2.5. Tipos de capacitação, treinamento e desenvolvimento oferecidos no setor de estágio

3.3. Estratégias de Marketing

3.3.1. Produto/Serviço – apresentação e descrição das características do(s) principais serviço(s) ou produto(s) oferecido(s), deixando claro seu(s) diferencial(is)

3.3.2. Preço – estratégia de precificação e política de descontos

3.3.3. Distribuição – canais de venda priorizados e canais secundários, uso de intermediários, parceiros, etc.

3.3.4. Comunicação – estratégia de divulgação, principais canais de comunicação, eventos, patrocínio, etc.

3.4. Práticas de Sustentabilidade[1].

3.4.1. Dimensão ambiental

3.4.2. Dimensão social

3.4.3. Dimensão cultural

3.4.4. Dimensão econômica

3.4.5. Dimensão política

4. PLANO DE ESTÁGIO

4.1. Identificação do estagiário

4.2. Identificação do supervisor de estágio: nome completo, cargo e formação

4.3. Especificação da carga horária

4.4. Justificativa

Descreva as razões que motivaram sua solicitação. Algumas perguntas para consideração: Qual a importância da empresa escolhida para a sua formação? Entre os distintos departamentos desta organização, justifique sua escolha (Por que o departamento X?). Quais tipos de conhecimentos, habilidades, técnicas e posturas o(a) discente espera desenvolver ao longo desta prática?

[1] Caso a empresa concedente não tenha uma política de sustentabilidade, este item perde sua obrigatoriedade.

4.5. Objetivos

4.5.1. Objetivo Geral

4.5.2. Objetivos Específicos

4.6. Plano de atividades e plano de ação (cronograma)

Espera-se que o(a) discente exponha quais práticas organizacionais (em nível operacional, tático ou estratégico) desenvolveu durante seu estágio. Acerca do "plano de ação", o(a) discente necessitará temporalizar – através de um cronograma – os respectivos períodos dessas ações.

5. MARCO TEÓRICO (EM NO MÁXIMO 03 PÁGINAS)

Não se trata de EMBASAMENTO TEÓRICO. Afinal de contas, embasamento teórico é o que você sempre faz quando se apropria de uma análise ou dado – expondo-os por meio de uma citação, seja esta direta ou indireta – para reforçar seu ponto de vista. Dito isso, reforça-se aqui que a proposta de um MARCO TEÓRICO não é a de simplesmente retratar conceitos. Neste tópico, você deverá enaltecer a importância de sua temática. E que isso fique bem claro! Agora, como você poderia fazer isto?

Busque construir um discurso que crave a importância de sua temática na contemporaneidade. Para tanto, aproprie-se – sempre observando os princípios éticos da pesquisa científica – das narrativas e/ou dos resultados e discussões de obras de "peso" (com alto fator de impacto, elevado Qualis ou que estejam vinculadas à programas de pós-graduação renomados) que retratem características, benefícios, especificidades e/ou particularidades de sua temática. A partir disso, tente expor as principais contribuições que estes discursos poderiam trazer para sua área de formação.

DICA DE OURO: para ajudar nesta construção, observe a métrica utilizada, por distintos autores, em revistas de alto impacto e/ou Qualis elevado. Perceba como estes constroem esta narrativa e tente, a medida do possível, estabelecer uma linha diretiva que conduza esta sua proposta.

6. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO ESTÁGIO

Trata-se de descrever detalhadamente as atividades desenvolvidas no decorrer do estágio.

7. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS (EM NO MÁXIMO 02 PÁGINAS)

Independentemente do tipo de pesquisa que você esteja desenvolvendo, há sempre uma "linha de raciocínio" a ser seguida para a construção de uma "boa" e "rigorosa" metodologia.

Ademais, durante a produção de um texto acadêmico, precisamos nos preocupar com a coesão e coerência textual. Além disso, essa narrativa precisa SEMPRE oferecer LINEARIDADE. Desse modo, para se deixar o texto mais fluido, você não pode produzi-lo em formato de tópicos. Isso ocorre quando cada parágrafo expõe um ponto de vista importante, mas que necessariamente não se LIGAM.

DICA DE OURO: Se você construir este texto, apenas atendendo a estes tópicos, você cometerá esse erro! Dito isso, para gerar essa conexão/fluidez, você deve fazer uso de expressões como: para tanto, desse modo, nesse sentido, etc. Extrapole seus usos (e sinônimos) em sua produção acadêmica sempre!!!

Dito isso, nunca se esqueça de que neste tópico, você deverá (com o auxílio, em determinados momentos, de citações indiretas que corroborem seu ponto de vista) discorrer sobre os seguintes pontos:

7.1. Evidenciar sua tipologia

Basicamente, esta se divide em exploratória, descritiva ou explicativa. Aspecto interessante a se destacar: uma pesquisa científica pode assumir duas tipologias, sendo, por exemplo, exploratória-descritiva, descritiva-explicativa. Tudo depende dos seus objetivos de pesquisa, que, por sua vez, refletirão na metodologia da mesma.

7.2. Definição do principal método de pesquisa

Exponha os motivos que o levaram a escolher um determinado método como principal viés analítico. Por exemplo, por que você escolheu a métrica denominada "estudo de caso"? Seria interessante que sua resposta apontasse quais contribuições este método poderá lhe oferecer.

7.3. Apresentação da abordagem da pesquisa

Sucintamente uma abordagem de pesquisa será definida como quantitativa, qualitativa ou mista. A partir do momento em que você a identificar, lembre-se de expor uma citação indireta que evidencie o porquê dessa opção. Isso é fundamental para a credibilidade, legitimidade, coerência e validade de seus resultados e discussões. Desse modo, abaixo são apontadas cada uma dessas abordagens, bem como os pontos obrigatórios que seus discursos deverão ilustrar.

7.3.1. Abordagem mista

Exponha uma narrativa que evidencie: a importância desse discurso. Que contribuições este pode acarretar para o desenvolvimento de sua pesquisa? Ademais, você precisará dizer qual o tipo de abordagem mista desenvolverá. Lembre-se de que esta poderá ser quali-quantitativa ou quanti-qualitativa.

Basicamente, suas diferenças se dão através do peso/relevância de cada métrica. Se um estudo for quali-quantitativo, significa que a abordagem qualitativa tem maior peso. O mesmo raciocínio vale para abordagens quanti-qualitativas. Além disso, logo após estes posicionamentos, você deve construir uma narrativa que aponte todos os pontos explicitados abaixo.

7.3.2. Abordagem qualitativa

Seria interessante que aqui você apresentasse, por meio de uma citação indireta, a principal contribuição dessa análise. Em sequência, exponha qual será o seu instrumento de pesquisa. Normalmente pesquisas qualitativas utilizam a entrevista como seu principal instrumento. Além disso, explique qual é a técnica que utilizará para desenvolver esta entrevista. As principais são entrevistas em profundidade ou grupo focal. No entanto, as abordagens qualitativas também se estruturam a partir de análises documentais, etnografia, observação participante, etc.

Por conseguinte, você descreva o perfil dos prováveis respondentes. Justifique como os mesmos foram escolhidos. Finalize seu discurso apresentando suas questões de pesquisa. Lembre-se de que estas devem ser construídas a partir de seus objetivos específicos!

7.3.3. Abordagem quantitativa

Seria interessante que aqui você apresentasse, por meio de uma citação indireta, a principal contribuição dessa abordagem. Em sequência, aponte qual será o seu instrumento de

pesquisa. Normalmente, as pesquisas quantitativas utilizam o questionário (*survey*) como principal instrumento.

Há a necessidade de se definir a tipologia deste instrumento. Nesse caso, o tipo de instrumento mais comum na abordagem quantitativa é o questionário. Basicamente, este pode ser "estruturado" (quando só questões fechadas (com respostas prontas) são ofertadas) ou "semiestruturado" (este será estruturado através de uma mescla entre perguntas fechadas e abertas).

Por conseguinte, você deverá dizer qual será a escala desse instrumento. Uma das escalas mais comuns é a *Likert*. Ao definir a escala, exponha suas "pontas". Em sequência, descreva o perfil dos prováveis respondentes. Justifique como os mesmos foram escolhidos. Nesse momento, o tipo de amostragem deverá ser definido (posteriormente, durante a apresentação de seus resultados), não se esqueça de que você deverá justificar se a amostra trabalhada é suficiente para prover generalizações.

A vista disso é fundamental que se diga como você atingiria essa amostra. Os questionários, por exemplo, poderiam ser respondidos *online*? E por fim diga qual é a hipótese de sua pesquisa. Lembre-se de que esta é uma frase curta, que será afirmativa ou negativa, e que somente ao final de sua pesquisa esta será validada ou não! Ademais, uma pesquisa quantitativa pode apresentar mais de uma hipótese.

8. ESTRATÉGIAS PARA APRIMORAMENTO

Com base nas experiências adquiridas durante o desenvolvimento do estágio, o(a) discente deve ser capaz de: detectar pontos fracos nas atividades organizacionais; ou propor inovações sobre produtos, processos, estratégias de marketing ou valores da cultura organizacional.

Através dessas percepções – e por meio de dados quantitativos e/ou qualitativos que as corroborem – o(a) discente deverá entregar seu produto final: a criação de estratégias que permitam minimizar determinado(s) ponto(s) fraco(s) da operação hoteleira discutida, ou então promovam sua inovação.

É fundamental que, durante essas proposições, o(a) aluno(a) consiga estabelecer um paralelo entre o seu discurso e a literatura de qualidade vigente. Neste momento, deve-se ressaltar semelhanças ou então justificar possíveis divergências.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Momento em que o(a) discente deve, de fato, externar sua opinião. Desse modo, deve-se ter a preocupação em responder as seguintes indagações: (1) Qual é a sua atual percepção sobre a "situação problema" destacada na introdução deste trabalho? (2) Os objetivos foram alcançados? (3) Se sua abordagem for qualitativa, quais foram as respostas apreendidas em suas questões? (4) Se sua abordagem for quantitativa, sua(s) hipótese(s) foi validada? Se não, justifique o porquê. (5) Se sua abordagem for mista, os itens 3 e 4 deverão aparecer aqui. (6) Quais foram as limitações de sua pesquisa? (7) Quais as possibilidades de avanço?

10. REFERENCIAIS

Estas devem estar, obrigatoriamente, de acordo com a ABNT NBR 6023 de novembro de 2018.

11. ANEXOS

11.1. Termo de Compromisso de Estágio e Plano de Atividades

Para maiores orientações sobre o preenchimento deste documento, o(a) aluno(a) deverá acessar: http://institucional.ufrrj.br/dest/estagio/termo-de-compromisso/

11.2. Atestado de Estágio Supervisionado Obrigatório

Documento a ser preenchido pelo(a) docente responsável pela "AA481 Estágio Supervisionado em Hotelaria I" e "AA482 Estágio Supervisionado em Hotelaria II". Neste atestado, há de se apresentar a quantidade de horas a serem desenvolvidas no estágio supervisionado. Por fim, é obrigatório a menção ao seguinte fato: o(a) discente atende ao artigo 20º do Regimento de Estágio Supervisionado do Curso de Bacharelado em Hotelaria.

11.3. Declaração de Orientação de Estágio

Documento a ser preenchido pelo(a) aluno(a) para que seu/sua orientador(a) registrem o acordo de orientação para esta atividade.

11.4. Ficha de Avaliação do Orientador Externo

Apresenta a avaliação do(a) estagiário(a) por parte de seu/sua supervisor(a) da empresa concedente.

11.5. Declaração Comprobatória de Carga Horária Desenvolvida no Estágio

Declaração, em papel timbrado, que aponta o período em que o estágio foi realizado, sua carga horária total e área de desenvolvimento do estágio.

11.6. Declaração Comprobatória de Carga Horária de Trabalho

Declaração, em papel timbrado, que aponta o período em que o vínculo empregatício foi registrado, sua carga horária total e área de desenvolvimento do estágio.