

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO BACHARELADO EM HOTELARIA

RELATÓRIO DE ESTÁGIO / TCC

TASSIANI SILVA NASCIMENTO

SEROPÉDICA-RJ
2021

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO BACHARELADO EM HOTELARIA

**VIVÊNCIA DE ESTÁGIO EM UM HOTEL DE MÉDIO PORTE NA ZONA OESTE
DO RIO DE JANEIRO**

TASSIANI SILVA NASCIMENTO

ORIENTADORA: Ma. MARIA LÚCIA ALMEIDA MARTINS

SEROPÉDICA-RJ
2021

TASSIANI SILVA NASCIMENTO

**VIVÊNCIA DE ESTÁGIO EM UM HOTEL DE MÉDIO PORTE NA ZONA OESTE
DO RIO DE JANEIRO**

Relatório apresentado ao Curso de Bacharelado em Hotelaria da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ – Campus Seropédica) como pré-requisito para a obtenção do grau de Bacharelado em Hotelaria.

Orientadora: Prof^a. Ma. Maria Lúcia Almeida Martins.

TASSIANI SILVA NASCIMENTO

**VIVÊNCIA DE ESTÁGIO EM UM HOTEL DE MÉDIO PORTE NA ZONA OESTE
DO RIO DE JANEIRO**

Relatório apresentado ao Curso de Bacharelado em Hotelaria da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ – Campus Seropédica) como pré-requisito para a obtenção do grau de Bacharelado em Hotelaria.

Aprovada em: __ / __ / __

BANCA EXAMINADORA:

Prof^ª Ma. Maria Lúcia Almeida Martins
Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Orientadora

Prof^ª Me. Osvaldo do Nascimento Veras
Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Examinador

Prof^ª Ma Débora Anízio Rios
Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Examinadora

Dedico este trabalho primeiramente a Deus, criador da minha história. Aquele que esteve comigo durante todo o caminho da minha vida, esteve presente nos momentos de medo e tristeza. Dedico também aos meus pais, Maristela Silva Nascimento e Carlos Augusto Marçal Nascimento, grandes incentivadores do meu crescimento intelectual e minha fonte de motivação, por todo amor que recebi mediante os momentos de cansaço e angústia.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, por toda proteção, cuidado e amor durante o trajeto de volta para casa ao longo da graduação. Aos meus pais por todo amor e dedicação em cada momento da minha vida acadêmica, pelo incentivo e suporte para concluir mais uma graduação. A minha avó Maria Trindade por todo zelo na minha criação, pelos conselhos, aconchego e olhar de afeto que foram muito além do que os olhos podem ver.

Agradeço também a todo corpo docente do curso de hotelaria da Universidade Federal Rural Rio de Janeiro que contribuiu na minha formação acadêmica, em especial, a professora Maria Lúcia responsável pela orientação deste relatório. Obrigada por ter me socorrido no momento de indecisão, por ter acreditado no meu comprometimento e na minha capacidade de desenvolver este trabalho, gratidão por ter separado um pouco seu vasto conhecimento para agregar na minha vida acadêmica, saiba que você foi luz no meu caminho.

Agradeço aos meus amigos de graduação e de vida, incluindo aqueles que pude compartilhar um quarto e muitos momentos no alojamento feminino, muito obrigado pelo incentivo, pela paciência e parceria no decorrer dessa história.

E por fim, deixo meus agradecimentos aos colaboradores da empresa Américas Barra Hotel e Eventos, gratidão pela oportunidade de fazer parte desse quadro de talentos, em especial, as coordenadoras de evento Carolinne Andrades por confiar tanto em mim, por me permitir compartilhar os meus aprendizados e me encher de conhecimentos e por me apresentar a real hotelaria, e também a Adriana Carvalho por toda orientação, por compartilhar seus dias e por transmitir essa confiança e informações que vou levar para vida.

A todos que, direta ou indiretamente fizeram parte dessa minha formação, deixo a minha eterna gratidão.

“Talvez não tenha conseguido fazer o melhor, mas lutei para que o melhor fosse feito. Não sou o que deveria ser, mas Graças a Deus, não sou o que era antes”.

Marthin Luther King

RESUMO

NASCIMENTO, T. S. **Vivência de estágio em um hotel de médio porte na zona oeste do Rio de Janeiro.** Relatório de estágio/TCC. Curso de Hotelaria, UFRRJ. 2021. P. 83.

Este relatório teve como objetivo mostrar as atividades realizadas durante o estágio supervisionado obrigatório do curso de hotelaria da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro. O estágio ocorreu no empreendimento Américas Barra Hotel & Eventos nos três setores, recepção, eventos e restaurante. Foi de grande valia ressaltar a importância do estágio na vida acadêmica, sendo visto atualmente como um complemento para a vida profissional, capacitando este com experiências. Este relatório teve como método a pesquisa exploratória, explicativa e a observação participante. Os métodos utilizados permitiram identificar deficiências no processo de trabalho no do hotel. O estudo contou com propostas para sanar tais dificuldades que a empresa enfrentava, dentre essas propostas foram sugeridas contratação de novos profissionais e treinamento para o quadro de funcionários. Como possível resultado, o aumento da motivação dos colaboradores, domínio das suas atividades e consequentemente melhoria nos processos das áreas de recepção, restaurante e eventos.

PALAVRAS CHAVES: Estágio supervisionado. Eventos. Recepção. Restaurante. Treinamento e contratação.

ABSTRACT

NASCIMENTO, T. S. Internship experience in a medium-sized hotel in the west zone of Rio de Janeiro. Internship/TCC report. Hospitality Course, UFRRJ. 2021. p. 83.

This report aimed to show how activities performed during the mandatory supervision internship of the hotel management course at the Federal Rural University of Rio de Janeiro. The internship takes place at Américas Barra Hotel & Eventos in the three sectors, reception, events and restaurant. It was of great value to emphasize the importance of the internship in academic life, being currently seen as a complement to professional life, empowering this with experiences. This report used exploratory, explanatory research and participant observation as a method. The methods used allowed to identify deficiencies in the hotel work process. The study included proposals to solve such difficulties that the company was facing, among these proposals suggested hiring new professionals and training for the workforce. As a result of increased employee motivation, mastering their activities and consequently improving processes in the reception, restaurant and events areas.

KEYWORD: Events. Reception. Restaurant. Supervised internship. Training and hiring.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1. Missão, Visão e Valores do Américas Barra Hotel & Eventos.....	17
Quadro 2. Número de colaboradores da área de A&B	20
Quadro 3. Número de colaboradores da Recepção.....	20
Quadro 4. Cargos e atribuições de colaboradores do setor de Eventos.....	21
Quadro 5. Cargos e atribuições de colaboradores da Recepção.....	21
Quadro 6. Cargos e atribuições dos colaboradores da área de A&B.....	22
Quadro 7. Aluguel de equipamentos e serviços extras.....	23
Quadro 8. Carta de bebidas.....	26
Quadro 9. Preço de venda das UHs.....	27
Quadro 10. Cronograma do plano de atividades do estágio.....	32
Quadro 11. Função de acordo com o plano de atividades de estágio.....	37
Quadro 12. Atividades extras exercidas durante o estágio.....	37
Quadro 13. Cronograma de treinamento para os colaboradores da recepção.....	47
Quadro 14. Cronograma de treinamento para os colaboradores da cozinha e do restaurante.....	47
Quadro 15. Custo das apostilas para os colaboradores da cozinha.....	48
Quadro 16. Custo das apostilas para os colaboradores do restaurante.....	49
Quadro 17. Custo das apostilas para os colaboradores da recepção.....	49
Quadro 18. Custo da mudança da sala de eventos	50
Quadro 19. Quadro salarial anual dos profissionais.....	50

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Organograma setorial do período de estágio.....	18
Figura 2. Organograma setorial atual.....	19
Figura 3. Tabela de preço dos salões do Américas Barra Hotel & Eventos.....	24
Figura 4. Novo cardápio do Américas Barra Hotel & Eventos.....	25
Figura 5. Serviço monte seu prato (novo cardápio)	25
Figura 6. Atividade extra, embalar alimentos de acordo com o manual da covid-19.....	38
Figura 7. Atividade extra, montagem de mesa posta.....	38
Figura 8. Modelo de propostas enviadas para os clientes.....	39
Figura 9. Primeiro evento negociado.....	39
Figura 10. Petisco elaborado para o serviço de coquetel.....	40
Figura 11. <i>Dashboard</i> para o setor de eventos.....	40

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	14
2. CARACTERIZAÇÃO DA CONCEDENTE DO ESTÁGIO.....	16
2.1. Dados gerais da empresa.....	16
2.1.1. Nome da empresa e CNPJ.....	16
2.1.2. Endereço completo da empresa.....	16
2.1.3. Telefone/fax da empresa.....	16
2.1.4. O Site da empresa.....	16
2.1.5. Classificação.....	16
2.1.6. Histórico da empresa.....	17
2.1.7. Missão, Visão e Valores Organizacionais.....	17
2.2. Recursos Humanos.....	18
2.2.1. Organograma organizacional setorial e funcional da empresa.....	18
2.2.2. Número de empregados da empresa.....	19
2.2.3. Perfis profissionais dos colaboradores que atuam nos setores de evento, recepção e restaurante (A&B).....	20
2.2.3.1. Setor de Eventos.....	20
2.2.3.2. Setor de Recepção – Área de Hospedagem.....	20
2.2.3.3. Setor Restaurante – Área de A&B.....	20
2.2.4. Divisão técnica de trabalho dos setores do estágio.....	21
2.2.5. Tipo de capacitação, treinamento, desenvolvimento oferecido na empresa.....	22
2.3. Estratégias de Marketing.....	22
2.3.1. Produtos ou serviços desenvolvidos no setor.....	22
2.3.1.1. Serviço de Eventos.....	23
2.3.1.2. Serviço de Restaurante.....	24
2.3.2. Preço praticado para a venda de unidades habitacionais.....	27
2.3.3. Distribuição.....	28
2.3.4. Comunicação.....	28
2.4. Práticas de Sustentabilidade.....	28
2.4.1 Dimensão ambiental.....	28
2.4.2 Dimensão social.....	29
2.4.3 Dimensão cultural.....	29
2.4.4. Dimensão econômica.....	29

2.4.5. Dimensão política.....	29
3. PLANO DE ESTÁGIO.....	30
3.1 Identificação do estagiário.....	30
3.2 Identificação do supervisor de estágio.....	30
3.3. Especificação da carga horária de estágio.....	30
3.4. Justificativa.....	31
3.5. Objetivos.....	31
3.6. Plano de atividades e plano de ação (cronograma).....	31
4. MARCO TEÓRICO.....	33
5. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO ESTÁGIO.....	36
6. PROCEDIMENTOS E MÉTODOS.....	41
7. ESTRATÉGIAS PARA APRIMORAMENTO.....	43
8. CONCLUSÃO.....	52
9. REFERENCIAL BIBLIOGRAFICO.....	53
10. ANEXO.....	56
Anexo 1- Termo de compromisso de estágio Curricular obrigatório.....	56
Anexo 2 - Atestado de Estágio Supervisionado Obrigatório.....	62
Anexo 3. Declaração de Orientação de Estágio.....	63
Anexo 4. Ficha de Avaliação do Orientador Externo.....	64
Anexo 5. Declaração Comprobatória de Carga Horária Desenvolvida no Estágio.	65
Anexo 6. Carta de aceite de orientação.....	66
Anexo 7. Medidas de Prevenção e Controle da Infecção por Vírus Respiratórios em Hotéis e Similares.....	67
Anexo 8. Salões do andar térreo.....	82
Anexo 9. Salões do 2º pavimento.....	82
Anexo 10. Salões do 3º pavimento.....	83
Anexo 11. Espaços Rooftop e Bistrô.....	83

INTRODUÇÃO

Os empreendimentos hoteleiros vêm crescendo cada vez mais em aspecto de visibilidade de mercado e com isso têm surgido pessoas que buscam especializar-se em diferentes áreas dentro de um meio de hospedagem. Entende-se que, para obter experiência e um amplo conhecimento na profissão escolhida pelo aluno é necessário fazer uso dos ensinamentos teóricos aplicados no ambiente acadêmico, ou seja, é necessário que o discente exerça a função de estagiário. Este cargo no âmbito acadêmico torna-se um tempo de enriquecimento, complementando o aprendizado de sala de aula, mas, ele por si só não é o suficiente para a formação do discente, ele deve ser vivido juntamente com o aprendizado teórico. Dessa forma, o aluno obtém conhecimento suficiente para tornar-se um profissional eficiente.

O interesse em vivenciar o estágio surgiu a partir do 5º período de graduação, a princípio sem encantamento específico por algum setor. O Anexo 1 mostra o termo de contratação para estágio não obrigatório o qual posteriormente se tornou estágio curricular obrigatório para cumprir a carga horária das Atividades Acadêmicas de Estágio I e II para integralização do curso de Hotelaria que exige 300 horas em ambiente da área. Após a entrevista e aprovação para uma vaga de estágio no empreendimento hoteleiro Américas Barra Hotel & Eventos, o responsável indicou o setor de eventos. Neste setor tive a oportunidade de observar demandas e implantar serviços que não se aplicava. Este setor era conduzido por duas coordenadoras e poucos auxiliares. Após sete meses de apoio ao setor, a pandemia pelo coronavírus SARS-CoV-2 que causa a doença Covid-19 pegou o setor de hotelaria de surpresa e infelizmente os eventos foram suspensos e o hotel sofreu grandes ajustes no quadro de talentos. Entretanto, os estagiários foram mantidos com a função rotatória, com isso, precisei me adaptar a novo plano de trabalho de estágio, atendendo a outros setores também como o financeiro, restaurante, recepção e reservas.

Para desenvolver o estágio no setor de eventos, as atividades foram planejadas pela coordenadora a partir das necessidades do espaço e do estagiário obter conhecimentos básicos iniciais. Nos primeiros contatos foi feito a apresentação do hotel, do sistema de e-mails e um treinamento de apresentação do setor para as visitas técnicas.

Já no setor de recepção, havia a necessidade também do aprendizado do seu funcionamento e este ocorreu com a prática. Inicialmente foi preciso compreender os processos com a ajuda de outros colaboradores do setor.

Além dos dois setores atuados (eventos e recepção), passei por mais um setor, por longo tempo, no restaurante onde desempenhei a função de *hostess*. Inicialmente ocorreu uma orientação sobre os temas cardápio, comunicação e sistemas, por alguns dias.

A empresa Américas Barra Hotel & Eventos está situada no bairro Barra da Tijuca, zona oeste da cidade do Rio de Janeiro, próximo ao Américas Shopping, precisamente na Avenida das Américas, 10.500. O hotel conta com uma boa infraestrutura, tanto no ambiente de eventos quanto em hospedagem, são 12 centros de convenções, 309 unidades habitacionais, 1 restaurante e 1 bar. O hotel Américas possui 13 andares, sendo o último uma área de lazer com piscina, academia, bar e banheiros. O empreendimento é muito procurado por clientes com perfil de negócios e famílias para lazer.

A finalidade do estágio, seja ele não obrigatório ou supervisionado obrigatório é enriquecer o aluno e esclarecer as dificuldades e realidade da área escolhida, fazendo com que o discente presencie as funções. Além de; fazer com que ele aproveite a oportunidade e adquira a certeza do que deseja. De acordo com Marran e Lima (2011, p. 8-9)

O estágio como espaço de inserção à constituição do profissional pode aclarar sobre a certeza ou não da opção do indivíduo quanto à área do conhecimento escolhida, sobre os pontos de tensão e os encaminhamentos para suas resoluções no *savoir-faire* epistemológico e com o coletivo no campo de trabalho, sobre a maturação da intervenção que pode constituir-se no crivo da ação-reflexão-ação e sobre uma concepção emancipadora de trabalho produtivo.

Sendo assim, é possível caracterizar o estágio não só como uma atividade de obrigação para o estudante, mas também um meio que o leva a desenvolver habilidades técnicas essenciais para a profissão escolhida e também como uma forma de afirmação de escolha. O estágio tem a função de desenvolver o discente, mostrar a realidade, descobrir habilidades e aprender novas funções e posturas que o profissional necessita. Entretanto, cabe somente ao aluno aproveitar tal vivência, fazendo a experiência desse tempo ser aproveitada para a sua carreira longa.

Este trabalho, de pesquisa qualitativa foi desenvolvido sob metodologia explorativa explicativa utilizando-se da observação participante o que possibilitou o olhar apurado para definir diretrizes de melhorias para o hotel, podendo ser considerada uma proposta de treinamento para novos e antigos funcionários e captação de novos talentos visando melhorar o desempenho dos processos de trabalho, além de propor novos ajustes para o bem-estar e motivação dos funcionários dos setores do estágio.

2. CARACTERIZAÇÃO DA CONCEDENTE DO ESTÁGIO

2.1. Dados gerais da empresa

2.1.1. Nome da empresa e CNPJ

Meio de hospedagem Américas Barra Hotel & Eventos, de razão social Hotel Américas Barra LTDA e CNPJ 21.092.533/0001-10, atualmente pertence a 3 (três) sócios José Antônio Landeira Fernandez, Maria de Las Mercedes Fernandez Antelo e Elizabeth Fidalgo Espasandin, sendo dirigido e administrado pelo S.r. Landeira Fernandez.

2.1.2. Endereço completo da empresa

A empresa Américas Barra Hotel & Eventos está localizada no bairro Barra da Tijuca, zona oeste da cidade do Rio de Janeiro, na Avenida das Américas, 10500, CEP 22640-100.

2.1.3. Telefone/fax da empresa

A empresa Américas Barra Hotel & Eventos faz uso do número de telefone comercial: (21) 3622-9900.

2.1.4. O Site da empresa

A empresa Américas Barra Hotel & Eventos disponibiliza um *site* para informações gerais, como: gastronomia, acomodação, comodidade, galeria com imagens do ambiente, eventos, promoções e contato, disponível no *site* Américas , além de obter páginas em redes sociais para interação com os hóspedes, como: *Facebook* e *Instagram*

2.1.5. Classificação

A empresa Américas Barra Hotel obtém registro junto ao CADASTUR sob o número 21.092.533/0001-10, com validade da atividade de 02 de julho de 2020 à 02 julho de 2022, após o vencimento desse período o meio de hospedagem deverá fazer uma renovação passando por uma nova avaliação.

2.1.6. Histórico da empresa

A rede Américas possui mais de 30 anos de experiência em hospedagem e construiu seu primeiro empreendimento em 2015. Desde então, cinco meios de hospedagens em diferentes lugares do Rio de Janeiro, e tiveram como estratégia a seleção da localização das empresas.

A organização busca ofertar o melhor para seus hóspedes, oferecendo um atendimento de excelência e focando nos clientes de negócios e no lazer familiar, disponibilizando conforto.

O Américas Barra Hotel & Eventos localizado na Avenida das Américas, Barra da Tijuca foi inaugurado em uma época de grande demanda no Rio de Janeiro, os jogos olímpicos de 2016. Na época a cidade passava por uma procura muito alta no que tange a hospedagem, sob o relato dos colaboradores o hotel inaugurou ainda inacabado.

2.1.7. Missão, Visão e Valores Organizacionais

O meio de hospedagem possui como missão, visão e valores os tópicos apresentados no quadro 1.

Quadro 1. Missão, Visão e Valores do Américas Barra Hotel & Eventos.

MISSÃO	Superar as expectativas dos nossos clientes oferecendo serviços hoteleiros com excelência no atendimento e no produto; desenvolver colaboradores; promover benefícios à comunidade e gerar resultados aos acionistas.
VISÃO	A rede Américas de Hotéis, pretende até o ano de 2018(de acordo com observação abaixo), prover serviços de administração hoteleira, que excedam as expectativas dos nossos clientes e acionistas; sendo reconhecida no mercado, pela excelência na prestação de serviços; se tornando a primeira opção em hotelaria do Rio de Janeiro.
VALORES	<ul style="list-style-type: none"> - Respeito aos nossos clientes e colaboradores - Responsabilidade social e ambiental - Transparência - Motivação - Honestidade

Fonte: Controladoria da empresa Américas Barra hotel & eventos.

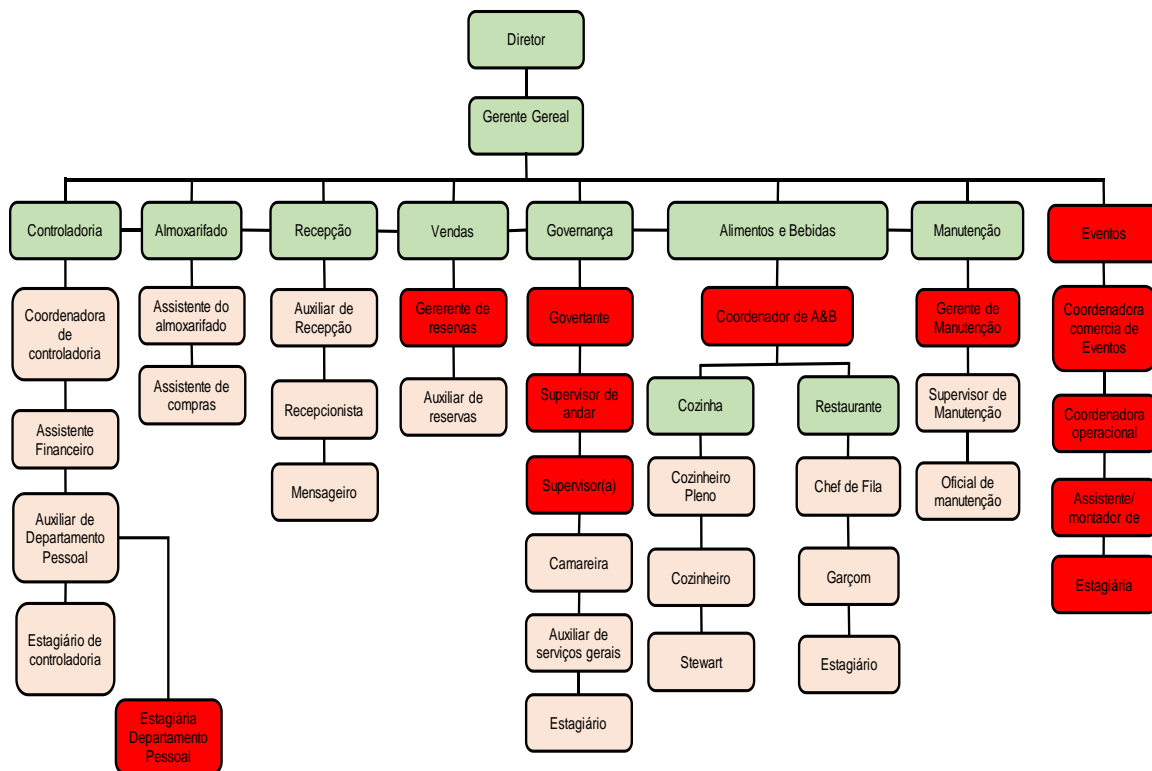
Observa-se que a VISÃO do hotel faz referência ao ano de 2018, no entanto, ainda não foi atualizada até o presente momento.

2.2. Recursos Humanos

2.2.1. Organograma organizacional setorial e funcional da empresa

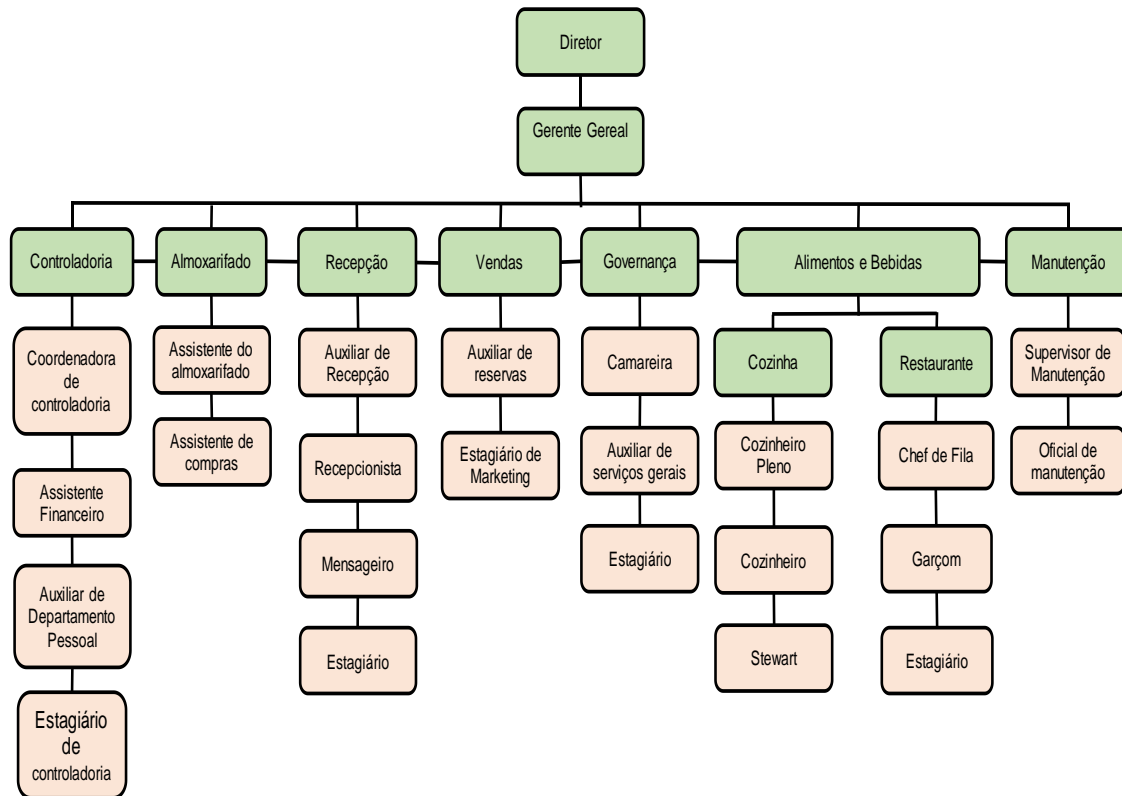
A figura 1 apresenta um organograma de todo o período do estágio na empresa, antes e durante a pandemia. Pode se observar os cargos e departamentos que foram eliminados (em vermelho), devido ao alto corte de funcionários no momento pandêmico. Essa alteração foi realizada de acordo com a atual demanda do Américas Barra Hotel & Eventos.

Figura 1. Organograma setorial do período de estágio.



Fonte: Dados fornecidos pelo setor de controladoria do Américas Barra hotel & Eventos.

Já figura 2 expõe o organograma departamental e funcional da organização atual do Américas Barra Hotel & Eventos, sendo composto pelos seguintes setores: Controladoria, Almoarifado, Recepção, Governança, A&B, Vendas e Manutenção, tal qual as funções que são encontradas na empresa. Este organograma retrata o presente cenário do hotel, durante a pandemia.

Figura 2. Organograma setorial atual.

Fonte: Dados fornecidos pelo setor de controladoria do Américas Barra hotel & Eventos.

Como citado anteriormente, os setores os quais estagiei foram o de eventos, recepção e o restaurante. O setor de eventos era administrado por duas coordenadoras, uma operacional e outra comercial, o setor de recepção por uma gerente geral, e o setor de restaurante pelo coordenador de A&B.

2.2.2. Número de empregados da empresa

O empreendimento hoteleiro Américas Barra Hotel & Eventos possui um total de 45 colaboradores, destes 10 (dez) são estagiários. Durante o período pandêmico o hotel realizou alguns ajustes e hoje ele conta com 10 colaboradores no setor de recepção, sendo 3 recepcionistas, 02 mensageiros e 1 auxiliar de recepção, além de 4 estagiários.

Quanto ao setor de eventos, devido ao grande impacto da Covid19, todos os funcionários foram demitidos e uma pessoa do setor de reservas assumiu a baixa demanda do setor. Já a área de A&B conta com 13 funcionários, sendo 7 na cozinha, 5 no restaurante, sendo 1 estagiário no restaurante. Os quadros 2 e 3 detalham a função e a quantidade de funcionários por cargo nos dois setores do estágio. Os dados referentes a quantidade de funcionários, são de 2021, pois não há arquivo com o número de

funcionários que o empreendimento possuía no período em que ocorreu o estágio na empresa.

Quadro 2. Número de colaboradores da área de A&B.

FUNÇÃO	N.º POR FUNÇÃO
Cozinheiro Pleno	1
Chefe de fila	1
Cozinheiro I	1
Cozinheiro II	2
Auxiliares de cozinha	1
Stewart	2
Garçom	4
Estagiário (a) de Restaurante	1

Fonte: Dados disponibilizados pelo setor controladoria da empresa.

Quadro 3. Número de colaboradores da Recepção.

FUNÇÃO	N.º POR FUNÇÃO
Recepcionista	3
Mensageiro	2
Auxiliar de recepção	1
Estagiário(a)	4

Fonte: Dados disponibilizados pelo setor controladoria da empresa.

2.2.3. Perfis profissionais dos colaboradores que atuam nos setores de evento, recepção e restaurante

2.2.3.1. Setor de Eventos

Os profissionais que atuam no setor de eventos de meios de hospedagem devem ser íntegros, possuir habilidade de comunicação fácil, raciocínio rápido, empático, flexível, atencioso, boa comunicação como já citado anteriormente. Os colaboradores desse setor devem ser treinados para conseguir vender um evento de sucesso, que sejam capazes de superar as expectativas dos clientes.

2.2.3.2. Setor de Recepção – Área de Hospedagem

Os perfis vinculados a esse setor são de funcionário que tenham facilidade de comunicação, atenção e carisma. Além de possuir habilidade de atendimento ao público, atenção ao movimentar dinheiro, e transmitir informações em diferentes formas de comunicação.

2.2.3.3. Setor Restaurante – Área de A&B

As características dos colaboradores do setor de restaurante dentro do meio de hospedagem não são diferentes de um recepcionista, este profissional além de possuir todas as características citadas a cima, deve ser atento aos protocolos de higienização por se tratar de um setor que lida com alimentação, deve ser solícito e deve transmitir segurança aos seus clientes.

2.2.4. Divisão técnica de trabalho dos setores do estágio

Os quadros 4, 5 e 6 apresentam a divisão de trabalho dos talentos no setor de eventos, recepção e do restaurante, e suas atribuições no turno comercial, no qual ocorreu o estágio.

Quadro 4. Cargos e atribuições de colaboradores do setor de Eventos.

CARGOS	ATRIBUIÇÕES
Coordenador comercial	Analisa estratégias de vendas, acompanha concorrência, identifica e aponta tendências mercadológicas, estuda projeções e quadros comparativos e elabora relatórios gerenciais, para subsidiar informações à gerência na tomada de decisão e atender os resultados previstos.
Coordenadora Operacional / Coordenador de eventos	Coordena eventos, acompanha sua execução, formaliza propostas, realiza follow-up dos fechamentos dos negócios e avalia resultados, para assegurar satisfação de clientes e manutenção do padrão de qualidade.
Montador	Realiza montagem e desmontagem de estruturas, móveis, painéis, máquinas e demais equipamentos, conforme projeto, normas e procedimentos técnicos.
Estagiário(a)	Ajuda na realização de eventos, realizando a pesquisa e recomendação de locais, validação e execução junto à gerência e diretoria, além de planejar e controlar o orçamento.

Fonte: Site Catho¹.

O quadro 5 apresenta a descrição das atividades dos trabalhadores no setor de recepção e suas atribuições no turno comercial, o qual o estágio foi vivenciado.

Quadro 5. Cargos e atribuições de colaboradores da Recepção.

CARGOS	ATRIBUIÇÕES
Recepcionista	O recepcionista é responsável por atender o público, tanto pessoalmente quanto por telefone ou e-mail. Esse profissional faz agendamentos, dá informações e orienta a circulação das pessoas e visitantes. Ainda pode gerenciar a compra de materiais de escritório, cuidar das correspondências, da agenda da diretoria, bem como marcar reuniões, arquivar documentos e controlar as chaves e acessos, e registrar informações.
Mensageiro	Acompanha a chegada e saída dos hóspedes, organiza bagagens e orienta quanto às áreas públicas do hotel. Controla as solicitações de clientes, entrega correspondências e realiza pedido de táxi, transportes turísticos e reserva em restaurantes.

¹ <https://www.catho.com.br/profissoes>

Estagiário(a)	Faz atendimento telefônico e pessoal ao cliente, elaboração de planilhas para controle de gastos, organização de arquivos e pagamentos, cumprindo todo o procedimento necessário e garantindo o controle das informações.
---------------	---

Fonte: Site Catho²

O quadro 6 apresenta a descrição das atividades dos trabalhadores no setor de restaurante e suas principais atribuições.

Quadro 6. Cargos e atribuições dos colaboradores da área de A&B.

CARGOS	ATRIBUIÇÕES
Coordenador de restaurante	Coordena os funcionários na elaboração de refeições, administra e controla a reposição e abastecimento de alimentos e acompanha os recursos financeiros do restaurante.
Cozinheiro	Prepara pratos, atentando para as especificações da comanda ou cardápio. Manipula e tempera alimentos e verifica o estado de conservação dos ingredientes utilizados, para atender as exigências dos pedidos e assegurar o padrão de qualidade.
Chefe de fila	Recepciona clientes em restaurantes e encaminha até a mesa adequada, de acordo com as preferências ou reserva. Controla os serviços de garçons, cumins e copeiros, a fim de assegurar a qualidade no atendimento aos clientes.
Garçom	Serve alimentos e bebidas aos clientes, anota os pedidos e organiza e limpa mesas e cadeiras em restaurantes, bares, hotéis e eventos.
Steward	Limpa, higieniza e organiza utensílios, equipamentos e louças de cozinha, em conformidade com as normas e procedimentos operacionais.
Estagiário(a)	Atua em toda a área de Alimentos e Bebidas, fazendo contato com clientes e fornecedores, auxiliando no planejamento e controle de orçamento do departamento. Atende em restaurantes, auxiliando na aprovação de cardápios e negociação com fornecedores e clientes, além de acompanhar o índice de satisfação. Acompanha todo processo das boas práticas de manipulação de alimentos e avaliação da equipe.

Fonte: Site Catho³.

2.2.5. Tipo de capacitação, treinamento, desenvolvimento oferecidos no setor do estágio

A empresa não oferta nenhum tipo de treinamento para estagiários. O que é feito no primeiro contato com a função é uma apresentação aos colaboradores de todas as áreas. Em seguida fica a cargo do supervisor responsável pelo estudante passar informações pertinentes a área e que seja importante para o seu desenvolvimento na função.

2.3. Estratégias de Marketing

2.3.1 Produtos ou serviços desenvolvidos no setor

² <https://www.catho.com.br/profissoes>

³ <https://www.catho.com.br/profissoes>

O Américas Barra Hotel & Eventos disponibiliza os seguintes serviços relacionados a eventos, recepção e restaurante (A&B).

- Serviço de Eventos (aluguel dos espaços e aluguel de equipamento)
- Serviço de monte seu prato (Cardápio) no restaurante
- Serviço de *room service* (mesmo cardápio do restaurante)

2.3.1.1 Serviço de Eventos

O Hotel possui o serviço de aluguel dos espaços e dos equipamentos, conforme especificado no quadro 7, e para este serviço conta com 13 salões (anexos 8, 9 e 10) para eventos, distribuídos em 3 andares e com capacidade máxima para 1.000 pessoas em formato auditório, também conta com um Bistrô e o Rooftop com bar (anexo 11). O meio de hospedagem também possui 4 *foyers*⁴ e copas utilizados para banquetes ou pequenos encontros.

Quadro 7. Aluguel de equipamentos e serviços extras.

EQUIPAMENTOS	
01 Tela 150" (3,04 X 2,28)	R\$ 150,00
01 Projetor 3000 Lumens	R\$ 350,00
Sonorização completa para até 100 pessoas (Inclui 01 microfone sem fio)	R\$ 400,00
Sonorização completa para até 200 pessoas (Inclui 01 microfone sem fio)	R\$ 600,00
Sonorização completa para até 300 pessoas (Inclui 01 microfone sem fio)	R\$ 900,00
Sonorização completa de 400 a 500 pessoas (Inclui 01 microfone sem fio)	R\$ 1.400,00
01 Microfone (de mão sem fio ou lapela ou Head Set)	R\$ 140,00
01 Microfone <i>Goosneck</i>	R\$ 170,00
01 Flip Chart com 10 folhas + 03 canetas	R\$ 80,00
01 Régua de energia com filtro de linha	R\$ 35,00
01 Mouse sem fio com laser Pointer	R\$ 90,00
01 Técnico audiovisual mano 2ª a 6ª (horário comercial)	R\$ 370,00
Praticável (cada módulo 2m X 1m – 02 níveis de altura 0,60cm e 0,40cm)	R\$ 200,00
Notebook	R\$ 195,00
Porta Banner	R\$ 55,00

Fonte: Dados fornecidos pelo setor de eventos do Américas Barra Hotel & Eventos.

O setor de eventos possui uma tabela de preços dos salões que varia devido a diferentes fatores, alguns deles são: feriados, tipo do evento (com eventos que envolve

⁴ Área externa dos auditórios, definido por ser o local ideal para pequenas exposições, excelente para realização de coquetéis, apresentações, *coffee breaks*, *vernissage*, além de outros eventos (DICIONÁRIO INFORMAL, 2008).

pet, além de um valor mais elevado era aplicado uma taxa de limpeza), sazonalidade, horário, entre outros.

A figura 3 mostra todos os valores dos espaços, menos o bistrô e o espaço da piscina (Rooftop) que era disponibilizado somente a partir das 21 horas. Os valores eram definidos de acordo com o m² e a sazonalidade. Exemplo: caso estivéssemos em alta procura a tabela aplicada era a tabela de R\$ 18,00 multiplicado pelo m². (Salão Barra 1+2 em formato auditório. R\$ 18,0 x 228 m² = R\$ 4.104,00)

Figura 1. Tabela de preço dos salões do Américas Barra Hotel & Eventos.

NOME DOS SALÕES	M ²	PÉ DIREITO	DIMENSÕES	AUDITÓRIO	VALORES (R\$ 18,00)	VALORES (R\$ 15,00)	VALORES (R\$ 13,00)	VALORES (R\$ 11,00)	VALORES (R\$ 10,00)	VALORES (R\$ 9,00)
TÉRREO										
BARRA 1 + 2	228	5,5	9,00 x 12m	250	R\$ 4.104,00	R\$ 3.420,00	R\$ 2.964,00	R\$2.508,00	R\$2.280,00	R\$2.052,00
BARRA 3	133	5,5	11,10 x 12m	140	R\$ 2.394,00	R\$ 1.995,00	R\$ 1.729,00	R\$1.463,00	R\$1.330,00	R\$1.197,00
BARRA 4	142	5,5	11,90 x 12m	150	R\$ 2.556,00	R\$ 2.130,00	R\$ 1.846,00	R\$1.562,00	R\$1.420,00	R\$1.278,00
BARRA 1 + 2 + foyer	289	5,5	x	300	R\$ 5.202,00	R\$ 4.335,00	R\$ 3.757,00	R\$3.179,00	R\$2.890,00	R\$2.601,00
BARRA 1 + 2 + 3 + FOYER	422	5,5	x	500	R\$ 7.596,00	R\$ 6.330,00	R\$ 5.486,00	R\$4.642,00	R\$4.220,00	R\$3.798,00
BARRA 1 + 2 + 3 + 4 + FOYER	564	5,5	47,10 x 12m	800	R\$10.152,00	R\$ 8.460,00	R\$ 7.332,00	R\$6.204,00	R\$5.640,00	R\$5.076,00
BARRA 3 + 4	275	5,5	x	350	R\$ 4.950,00	R\$ 4.125,00	R\$ 3.575,00	R\$3.025,00	R\$2.750,00	R\$2.475,00
BARRA 3 + 4 + FOYER	336	5,5	x	400	R\$ 6.048,00	R\$ 5.040,00	R\$ 4.368,00	R\$3.696,00	R\$3.360,00	R\$3.024,00
RECREIO 1	60	5,5	6,20 x 9,70m	40	R\$ 1.080,00	R\$ 900,00	R\$ 780,00	R\$ 660,00	R\$ 600,00	R\$ 540,00
RECREIO 2	62	5,5	6,40 x 9,70m	40	R\$ 1.116,00	R\$ 930,00	R\$ 806,00	R\$ 682,00	R\$ 620,00	R\$ 558,00
RECREIO 3	97	5,5	10 x 9,70m	80	R\$ 1.746,00	R\$ 1.455,00	R\$ 1.261,00	R\$1.067,00	R\$ 970,00	R\$ 873,00
RECREIO 1 + 2	122	5,5	x	120	R\$ 2.196,00	R\$ 1.830,00	R\$ 1.586,00	R\$1.342,00	R\$1.220,00	R\$1.098,00
RECREIO 1 + 2 + 3	219	5,5	22,60 x 9,70m	200	R\$ 3.942,00	R\$ 3.285,00	R\$ 2.847,00	R\$2.409,00	R\$2.190,00	R\$1.971,00
RECREIO 2 + 3	159	5,5	x	150	R\$ 2.862,00	R\$ 2.385,00	R\$ 2.067,00	R\$1.749,00	R\$1.590,00	R\$1.431,00
BARRAS + RECREIOS	783	5,5	x	1.000	R\$14.094,00	R\$11.745,00	R\$10.179,00	R\$8.613,00	R\$7.830,00	R\$7.047,00
2º ANDAR										
SÃO CONRADO	156	3,5	11,70 x 16,00m	x	R\$ 2.808,00	R\$ 2.340,00	R\$ 2.028,00	R\$1.716,00	R\$1.560,00	R\$1.404,00
FOYER	63	3,5	5,00 x 12,70m	x	R\$ 1.134,00	R\$ 945,00	R\$ 819,00	R\$ 693,00	R\$ 630,00	R\$ 567,00
SÃO CONRADO + FOYER	219	3,5	x	x	R\$ 3.942,00	R\$ 3.285,00	R\$ 2.847,00	R\$2.409,00	R\$2.190,00	R\$1.971,00
PONTAL	127	3,5	12,00 x 12,80m	x	R\$ 2.286,00	R\$ 1.905,00	R\$ 1.651,00	R\$1.397,00	R\$1.270,00	R\$1.143,00
3º ANDAR										
MARAPENDI 1	65	3,5	6,60 x 9,80m	40	R\$ 1.170,00	R\$ 975,00	R\$ 845,00	R\$ 715,00	R\$ 650,00	R\$ 585,00
MARAPENDI 2	65	3,5	6,60 x 9,80m	40	R\$ 1.170,00	R\$ 975,00	R\$ 845,00	R\$ 715,00	R\$ 650,00	R\$ 585,00
MARAPENDI 3	80	3,5	6,60 x 12,20m	50	R\$ 1.440,00	R\$ 1.200,00	R\$ 1.040,00	R\$ 880,00	R\$ 800,00	R\$ 720,00
MARAPENDI 1 + 2	130	3,5	x	80	R\$ 2.340,00	R\$ 1.950,00	R\$ 1.690,00	R\$1.430,00	R\$1.300,00	R\$1.170,00
MARAPENDI 1 + 2 + 3	210	3,5	19,80 x 12,20m	150	R\$ 3.780,00	R\$ 3.150,00	R\$ 2.730,00	R\$2.310,00	R\$2.100,00	R\$1.890,00
MARAPENDI 2 + 3	145	3,5	x	100	R\$ 2.610,00	R\$ 2.175,00	R\$ 1.885,00	R\$1.595,00	R\$1.450,00	R\$1.305,00
GRUMARI	136	3,5	11,80 x 18,00m	50	R\$ 2.448,00	R\$ 2.040,00	R\$ 1.768,00	R\$1.496,00	R\$1.360,00	R\$1.224,00
FOYER 1	43	3,5	x	x	R\$ 774,00	R\$ 645,00	R\$ 559,00	R\$ 473,00	R\$ 430,00	R\$ 387,00
FOYER 2	57	3,5	x	x	R\$ 1.026,00	R\$ 855,00	R\$ 741,00	R\$ 627,00	R\$ 570,00	R\$ 513,00
FOYER 1 + 2	100	3,5	x	x	R\$ 1.800,00	R\$ 1.500,00	R\$ 1.300,00	R\$1.100,00	R\$1.000,00	R\$ 900,00

Fonte: Dados fornecidos pelo setor de eventos do Américas Barra Hotel & Eventos.

2.3.1.2 Serviço de Restaurante

O empreendimento hoteleiro durante a pandemia alterou seu *menu*, retirou o serviço *à la carte* e inseriu o serviço monte seu prato, no qual conseguia controlar mais a receita e os ingredientes que deveria ter na casa. As figuras 4 e 5 tratam-se do mesmo cardápio, tanto do serviço *room service* quanto dos pratos ofertados no restaurante.

Figura 2. Novo cardápio do Américas Barra Hotel & Eventos.

RESTAURANTE / ROOM SERVICE	
APÓS SUA REFEIÇÃO , SOLICITE A RETIRADA DOS PRATOS E TALHERES POR MEIO DO RAMAL 101 O room service possui atendimento das 11:00 as 23:00.	
Após este horário somente kit conveniência SUCO 200ML, BATATA 25GR, SANDUICHE FRIO DE QUEIJO E PRESUNTO NO PÃO DE FORMA, 1 FRUTA E 1 PEDAÇO DE BOLO	R\$ 60,00
CAFÉ DA MANHÃ - (SERVIDO DAS 05H ÀS 14H)	
CAFÉ DA MANHÃ CONTINENTAL INDIVIDUAL CAFÉ, CHÁ, SUCO DE LARANJA, CESTA DE PÃES VARIADOS, QUEIJO MINAS OU PRATO, PRESUNTO OU PEITO DE PERU, MANTEIGAS, GELEIAS, MEL, IOGURTE, GRANOLA, 02 TIPOS DE FRUTAS LAMINADAS.	
OMELETE ESCOLHA ATÉ 2 INGREDIENTES: PRESUNTO, QUEIJO, TOMATES, QUEIJO MINAS, BACON, PEITO DE PERU. INGREDIENTES A MAIS SERÃO COBRADOS	R\$ 30,00
CANJA BRASILEIRA CREME DE LEGUMES	R\$ 28,00 R\$ 29,00
CAESAR TRADICIONAL FOLHAS DE ALFACE AMERICANO, FILÉ DE PEITO DE FRANGO DESFIADO, RASPAS DE QUEIJO PARMESÃO, CROUTONS, MOLHO CAESAR CREMOSO.	R\$ 34,00
SALADA DO CHEF ALFACE AMERICANO, RÚCULAS, MANGA, TOMATE SECO E QUEIJO MINAS.	R\$ 29,00
MASSAS E RISOTOS	
MASSAS: FETUCCINE, ESPAGUETE, PENNE E NHOQUE	
MOLHOS:	
SALMÃO COM ERVILHAS E CHAMPIGNONS	R\$ 45,00
À BOLONESA	R\$ 42,00
AO ALHO E ÓLEO	R\$ 42,00
AO TOMATE E MANJERICÃO	R\$ 42,00
AO SUGO	R\$ 39,00

Fonte: Dados fornecidos pelo setor de reservas do Américas Barra Hotel & Eventos.

Figura 53. Serviço monte seu prato (novo cardápio).

MONTE SEU PRATO	
TODAS AS PREPARAÇÕES ACOMPANHAM (01) MOLHO E (02) ACOMPANHAMENTOS À SUA ESCOLHA:	
FILÉ MIGNON	R\$ 58,00
FILÉ DE PEIXE	R\$ 56,00
FILÉ DE SALMÃO	R\$ 66,00
FILÉ DE FRANGO	R\$ 52,00
MOLHOS (1) OPÇÃO: MOSTARDA ANCIENNE OU ROTI OU GORGONZOLA OU BELLE MEUNIÈRE	
ACOMPANHAMENTOS (2) OPÇÕES: BATATINHAS CALABRESAS ASSADAS, RISOTO DE QUEIJO, LEGUMES SALTEADOS EM AZEITE EXTRA VIRGEM, PURÊ DE BATATA, BATATA FRITA, FAROFA, ARROZ E FEIJÃO.	
HAMBURGUERS E SANDUÍCHES	
CLÁSSICO HAMBURGUER DE 50gr, MAIONESE, QUEIJO CHEDDAR, ALFACE E TOMATE.	R\$ 39,00
AMÉRICAS BURGUER ANGUS DE PICANHA HAMBURGUER DE CARNE DE PICANHA 150gr SELECIONADA ANGUS BEEF VJP, MOLHO BARBECUE, MUSSARELA, ALFACE, TOMATE E BATATAS FRITAS.	R\$ 45,00
MISTO QUENTE PÃO DE FORMA, QUEIJO, PRESUNTO E FRITAS	R\$ 24,00
PS.: TODOS OS NOSSOS SANDUÍCHES SÃO SERVIDOS COM FRITAS E MOLHO BARBECUE.	
PIZZAS TAMANHO 20 CM	
MARGUERITA (MUSSARELLA, MOLHO DE TOMATE, TOMATE EM RODELAS, MANJERICÃO E ORÉGANO.)	R\$ 36,00
CALABRESA (MUSSARELLA, MOLHO DE TOMATE, LINGUIÇA CALABRESA E CEBOLAS)	R\$ 39,00
SOBREMESAS	
PUDIM DE LEITE	R\$ 20,00
SORVETES 2 BOLAS FRUTAS DA ESTAÇÃO	R\$ 20,00
BROWNIE OU PETIT GATEAU COM SORVETE	B R\$ 32,00
SABORES A SUA ESCOLHA: CHOCOLATE, MORANGO, VANILLA, FLOCOS	
Não cobramos taxa de serviço / no additional charge service.	

Fonte: Dados fornecidos pelo setor de reservas do Américas Barra Hotel & Eventos.

O quadro 8 mostra a carta de bebidas do restaurante e do *room service* com os respectivos valores dos drinks que são disponibilizados no bar da piscina.

Quadro 8. Carta de bebidas.

Bebidas não alcoólicas	Valor
Refrigerantes (variados e zero)	R\$ 9,00
Água mineral rofis sem gás.....	R\$ 7,00
Ice tea limão ou pêssego.....	R\$ 9,00
Energético red bull.....	R\$ 20,00
Suco de frutas.....	R\$ 9,50
Cerveja	Valor
Heineken.....	R\$ 11,50
Bohemia.....	R\$ 11,00
Budweiser	R\$ 11,50
Theresópolis gold, rofi e dunk.....	R\$ 23,00
Drinks	Valor
Estação de caipirinhas (limão, lima da pérsia, abacaxi, uva, morango, maracujá, caju e frutas vermelhas)	
Caipirinha (cachaça velho barreiro)	R\$ 19,00
Caipirinha américas (cachaça santo grau)	R\$ 20,00
Caipvodka (Smirnoff)	R\$ 21,00
Caipvodka (Absolut)	R\$ 24,00
Caipiríssima (Rum Bacardi prata ou ouro)	R\$ 22,00
Destilados e aperitivos (doses)	Valor
Cachaça santo grau	R\$ 17,00
Tequila josé cuervo prata ou ouro	R\$ 18,00
Gin seagers	R\$ 18,00
Gin tanqueray	R\$ 24,00
Vodka tanqueray.....	R\$ 16,00
Vodka absolut	R\$ 18,00
Bitter campari	R\$ 18,00
Rum bacardi carta ouro ou prata	R\$ 18,00
Whiskies (doses)	Valor
Johnnie walker red label (08 anos)	R\$ 21,00
Johnnie walker black label (12 anos)	R\$ 38,00
Chivas regal (12 anos)	R\$ 40,00
Drinks curtos (dose)	Valor
Americano	R\$ 20,00
Alexander	R\$ 20,00
Dry martini	R\$ 20,00
Daiquiri	R\$ 20,00
Negroni	R\$ 20,00

Mai tai	R\$ 20,00
Margarita	R\$ 22,00
Cosmopolitan	R\$ 22,00
Drinks longos	Valor
Bloody mary.....	R\$ 15,00
Mojito	R\$ 23,00
Cocktail de frutas	R\$ 20,00
Piña colada	R\$ 23,00
Campari tônica	R\$ 20,00
Gin tônica	R\$ 20,00
Gin tônica/tanqueray	R\$ 28,00
Suco de tomate temperado	R\$ 20,00
Sex on the beach	R\$ 23,00
Licores	Valor
Licores	R\$ 16,00
Tia maria	R\$ 18,00
Frangélico	R\$ 18,00
Gramanier	R\$ 18,00
Cafeteria	Valor
Café expresso	R\$ 7,00
Café machiato	R\$ 8,00
Café expresso duplo	R\$ 11,00
Cappuccino	R\$ 11,00
Chás variados	R\$ 8,00

Fonte: Dados fornecidos pelo setor de reservas do Américas Barra Hotel & Eventos.

2.3.2. Preço praticado para a venda de unidades habitacionais

A hospedagem é o ponto forte de qualquer meio de hospedagem, Devido a sua inaugurado no período da Olimpíada, a alta procura por hospedagem refletiu nos preços elevados a serem cobrados, no entanto, com o passar dos anos a procura diminuiu e o hotel teve que reavaliar seus valores e seu público alvo. Atualmente os funcionários se utilizam dos valores do site do hotel que hoje é atualizado e modificado pelo diretor do meio de hospedagem. O quadro 9 mostra os tipos de Unidades Habitacionais (UH), quantidade e os valores.

Quadro 9. Preço de venda das Uhs.

Tipo de apartamentos (UH)	Quantidade	Valores (R\$)
Apartamento <i>Standard</i>	52	R\$ 202,50 + 5% de ISS
Apartamento <i>Standard Twin</i>	29	R\$ 216,00 + 5% de ISS
<i>Standard PDC</i> ⁵	10	R\$ 217,00 + 5% de ISS

⁵ PDC: Pessoa com deficiência.

Suíte Executiva	29	R\$ 252,00 + 5% de ISS
Apartamento <i>Standard Triplo</i>	12	R\$ 288,00 + 5% de ISS
Suíte executiva – PDC	5	R\$ 351,00 + 5% de ISS
Apartamento Superior Twin	18	R\$ 222,30 + 5% de ISS
Apartamento Superior	78	R\$ 222,30 + 5% de ISS
Apartamento Superior Triplo	18	R\$ 222,30 + 5% de ISS
Suíte Master <i>Twin</i>	5	*valor indisponível
Suíte Master	39	*valor indisponível
Suíte Master Triplo	10	*valor indisponível
Suíte Presidencial	4	R\$ 432,00 + 5% de ISS
Total	309 Uhs	

Fonte: Site do Américas Barra Hotel & Eventos⁶

2.3.3. Distribuição

A distribuição é realizada por diferentes canais, podendo considerá-los diretos e indiretos.

- Distribuição direta- Via telefone, recepção do hotel, e-mail e site da empresa.
- Distribuição indireta- Canais de venda, como: *Trip.com*, *Booking.com*, *Hoteis.com*, *Hurb*, *Decolar* dentre outros.

2.3.4. Comunicação

Os existem diferentes meios de comunicação dentre eles o site da empresa, revistas do bairro, propaganda boca a boca, telefones, e-mails e folhetos. Todos esses canais são utilizados não só para comunicar-se com o cliente, mas como também para fazer propaganda dos serviços que o hotel oferta. Atualmente o hotel também movimentas suas redes sociais como estratégia de captação de cliente.

2.4. Práticas de Sustentabilidade

O hotel faz uso de algumas medidas sustentáveis como forma de proteção ao meio ambiente e economia no empreendimento, buscando aumentar a conscientização dos clientes sobre consumo consciente de energia e água.

2.4.1 Dimensão ambiental

O Américas Barra possui preocupação com a dimensão ambiental, sendo assim o hotel adotou as seguintes atitudes:

⁶ <https://redeamericashoteis.com.br/americanasbarrahotel/pt/>

- Reutilização da água nos sanitários coletivos;
- Sensores em torneiras;
- Implementação de cartões magnéticos para ativação da energia nas unidades habitacionais, permitindo a desativação da energia caso o hospede não esteja presente no apartamento;
- Utilização de sensores de luz e de movimentos em locais poucos usados como escadas de emergência;
- Distribuição de alimentos que não foram consumidos no almoço dos funcionários;
- Utilização de luz natural em alguns pontos do hotel, além de fazer uso de lâmpadas fluorescentes;
- Reutilização de papéis que não possuem informações confidenciais;
- Descarte de óleo utilizado na cozinha para empresas especializadas.

2.4.2 Dimensão social

A empresa adotou como projeto a contratação de pessoas com baixo grau de escolaridade, fornecendo oportunidade de emprego e treinamento na função destinada, além de, ofertar emprego a pessoas que nunca trabalharam de carteira assinada.

2.4.3 Dimensão cultural

O hotel apoia o turismo e os empreendimentos locais, de maneira a incentivar as empresas parceiras. Para além, a empresa dispõe de passeios em grupos e guiados, com objetivo de fazer com que os hóspedes aproveite melhor os pontos turísticos da cidade.

2.4.4. Dimensão econômica

Referente a essa dimensão não foi possível identificar ações que o hotel realize.

2.4.5. Dimensão política

Quanto a dimensão política, os funcionários do Américas Barra Hotel & Eventos não sabem informar se o empreendimento hoteleiro pratica alguma atividade que contribua com essa dimensão.

3. PLANO DE ESTÁGIO

3.1. Identificação do estagiário

Nome: Tassiani Silva Nascimento

Documento de Identificação (CPF): 151.908.997-05

Instituição de ensino: Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro

Curso: Bacharelado em Hotelaria

Matrícula: 201748527-4

Instituto: Ciências Sociais Aplicadas

Departamento: Economia Doméstica e Hotelaria

Local de realização do estágio: Américas Barra Hotel & Eventos

Período: 16/09/2019 à 28/10/2020

3.2. Identificação do supervisor de estágio

Conforme informado durante o trabalho, foram três os setores nos quais ocorreu o estágio sob a supervisão de diferentes supervisores dentre eles, Carolinne Andrades (coordenadora comercial do setor de eventos), Ana Cristina Nogueira (gerente geral e responsável pela recepção) e o Senhor Ribas (coordenador de alimentos e bebidas).

A coordenadora comercial Carolinne Andrades iniciou sua trajetória profissional como recepcionista, depois de dois anos subiu de cargo onde atuou por 3 anos como coordenadora de grupos. Ela é formada em turismo e hotelaria pela Universidade Estácio de Sá, possui curso de guia de turismo e realizou intercâmbio. Neste ano completou 16 anos de hotelaria, possui vasta experiência na área de eventos, operação e grupos.

A gerente geral Ana Cristina Nogueira formou-se em administração e no ano de 1997 conheceu a hotelaria e apaixonou-se pela área, logo buscou se especializar, fez pós-graduação em marketing e serviços e mestrado em administração de empresas. A Senhora Ana possui mais de vinte anos como gerente geral.

O Senhor Ribas possui vasta experiência na área de alimento e bebidas, atua no Américas Barra Hotel e Eventos como coordenador de A&B, coordena a equipe, e procura sempre levar melhorias para a empresa.

3.3. Especificação da carga horária de estágio

Para comprimento da carga horária obrigatória de acordo com a Minuta do Regulamento de Estágio, do curso de Hotelaria, do Instituto de Ciências Sociais

Aplicadas, da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro é no total de 300 (trezentas) horas de estágio supervisionado, distribuídas em 150 horas em Atividade Acadêmica de estágio supervisionado I e 150 horas para Atividade Acadêmica de estágio supervisionado II. A carga horária total do estágio foi cumprida nos 3 setores, trabalhando em escala 6 por 1, com folga às terças-feiras. Para o atendimento do estágio dedicou-se 6 horas diárias, totalizando 30 horas semanais.

3.4 Justificativa

É inegável a relevância do período do estágio na vida do discente, além de obter experiências o aluno consegue enxergar a teoria que aprende em âmbito acadêmico e aplica os ensinamentos. Neste período o estagiário inicia sua jornada trabalhista e conhece a profissão que escolheu, muitas vezes é através desses primeiros contatos que o discente consegue definir o setor e a área que mais lhe chama atenção.

3.5. Objetivos

3.5.1. Objetivo geral

Adquirir habilidades técnicas e operacionais em diversos setores, entendendo o funcionamento e deficiência de cada área de atuação, promovendo melhorias.

3.5.2 Objetivos Específicos

- Desenvolver habilidades técnicas e operacionais
- Obter holística apurada para entender o fluxo de funcionamento da área
- Enxergar as dificuldades de cada departamento
- Promover propostas de melhorias

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

O estágio foi desenvolvido entre 16 de setembro de 2019 à 28 de outubro de 2020, nos setores citados no decorrer do relatório. No termo de compromisso (Anexo 1) consta apenas um local onde seria desenvolvido a atividade, no setor de eventos, no entanto, durante o período de estágio foi desenvolvido atividades extras adicionadas de acordo como cronograma apresentado no quadro 10.

Quadro 10. Cronograma do plano de atividades do estágio.

Atividades	10) Elaboração de propostas simples. (Setor eventos)	2) Comunicação com o cliente via e-mail e telefone. (Setor eventos)	3) Negociação, planejamento operacional e montagem de eventos.	4) Atendimento ao cliente e atendimento telefônico, <i>check-in</i> e <i>check-out</i> . (Setor de recepção)	5) Atividades de atendimento e serviços no restaurante.
2019					
Set.					
Out.					
Nov.					
Dez.					
2020					
Jan.					
Fev.					
Mar.					
Abr.					
Mai.					
Jun.					
Jul.					
Ago.					
Set.	Férias				
Out.					

Fonte: Cronograma construído pela discente, com base no termo de estágio e nas atividades desenvolvidas.

Observa-se no quadro 10 que a partir do mês de junho a discente deixou de fazer atividades no setor de eventos, isso se deu pela pandemia da Covid-19. Houve baixa demandas neste setor, com isso não foi necessário continuar com estagiária. De julho a outubro o estágio ocorreu em dois setores ao mesmo tempo (recepção e restaurante).

4. MARCO TEÓRICO

É possível afirmar que a área/departamento de alimentos e bebidas além de ser responsável por produzir a alimentação dos hóspedes, têm como atividade atendê-los no restaurante, atuar na cozinha, nas salas de eventos e nos serviços de quarto (*room service*). Esse setor também está conectado com todo processo de produção de alimentos, como: café da manhã, almoço, jantar e ainda administra os bares do meio de hospedagem (ALDRIGUI, 2007). A área é considerada essencial dentro do hotel, para Martins e Bahia (2011, p. 15) “um hotel deve ser constituído por pelo menos dois departamentos: o de hospedagem e o de alimentos & bebidas (também denominado de A&B)”.

Adentrando no contexto histórico de tal setor, a autora Câmara (2012) relata que foi por volta de 1.400, os primeiros registros de hospedagens que começaram a servir alimentos e bebidas em seu cotidiano. Eram ofertado refeição acompanhado de vinhos, assim, foi iniciando o que chamamos hoje de serviço de restaurante. Já no século XIX com a inserção de mais maquinários inovadores de viagem prolongada, como o trem a vapor e outras tecnologias, os meios de hospedagem cresceram, sendo assim, os hóspedes começaram a ter mais critérios para hospedar-se.

Todavia, os autores Mattos, Pontes e Marietto (2016) refletem sobre a gestão de alimentos e bebidas como um importante pilar de hospitalidade, reiterando a relevância de se estudar tal departamento. Câmara também abrange tal tópico deixando claro que:

[...] tem-se observado que a área de A&B é um negócio rentável, representando 40%, ou mais, da receita do hotel. Isso acontece na medida em que ela for dotada de excelente organização e controle, sob o comando de um excelente administrador (CÂMARA, 2012, p. 17).

Para além de rentabilidade e receita, tal setor é de grande relevância dentro do empreendimento hoteleiro, pois oferece aos seus clientes conforto ao realizar suas refeições, sem ser preciso locomover-se para encontrar alimentação. Por se tratar de alimentos o departamento se torna um pouco complexo, sendo necessário cuidado e controle (BARBOSA; SILVA; FARIAS, 2018).

No que tange o setor de eventos dentro do meio hoteleiro (ALDRIGUI, 2007) afirma que esse setor/departamento tem a função de controlar os aluguéis de salões para grupos com diferentes finalidades, como: reunião, comemoração entre outras ocasiões. O autor complementa que, tal setor está em constante contato e coordenação com outros departamentos dentre eles podemos citar reservas e alimentos e bebidas.

É possível definir eventos como, encontros não habituais de pessoas com diversas finalidades. Duarte (2001, *apud* ANNANHAS; SANTOS, 2011, [n.p.]) afirma que o conceito “evento” deriva do latim *eventu* e significa “sucesso, acontecimento”. Andrades (2002, p. 41 *apud* ALBUQUERQUE, 2004, [n.p]) vai além, diz que “Os eventos constituem parte significativa na composição do produto turístico, atendendo intrinsecamente as exigências de mercado em matéria de entretenimento [...]”

Historicamente, os eventos iniciaram na antiguidade e foram crescendo com o passar dos anos, os primeiros eventos foram os jogos Olímpicos, sendo uns dos grandes motivadores do deslocamento dos peregrinos e também pelo desenvolvimento dos transportes (REJOWSKI, 2002; ALBUQUERQUE, 2004, *apud* ZUANNAZZI, 2019).

Hoje, eventos reduzem a sazonalidade local, movimentam os prestadores de serviços e criam oportunidade a muitos trabalhadores (COUTINHO; COUTINHO, 2007, p.7), além de serem considerados geradores de riquezas tangíveis e intangíveis e atraírem muitos turistas para cidade (TOMAZZONI, 2003 *apud* ALBUQUERQUE, 2004). Dentro do meio de hospedagem, eventos é considerado um dos motivos dos clientes se deslocarem e a permanecerem em hotéis, também ajudam o empreendimento hoteleiro a fazer receita.

Para atender a demanda o profissional de eventos deve ter características indispensáveis, como: pensamentos rápidos, boa comunicação e saber ouvir o cliente. De acordo com Britto & Fontes (2002, *apud* FELISBERTO; COSTA; SOUSA; BEZERRA, 2018, p.101 e 102):

O profissional de eventos, entre outras qualidades, deve ser seguro, gerando confiança para o cliente e para os funcionários; disciplinado, respeitando prazos, verbas, reuniões; ter flexibilidade, aceitando sugestões, adequando propostas, mudando etapas de trabalho; ter raciocínio rápido, entendendo a capacidade, os anseios e as expectativas dos clientes e funcionários; ter preparo físico, disposição e saúde; ser realista, percebendo os limites, as opções e saber usá-los sabiamente; ter paciência infinita, exercendo o auto controle e a serenidade.

No que diz respeito ao setor de recepção no ambiente hoteleiro, é possível conceituá-lo como o “coração do hotel”. A recepção se relaciona diretamente com os hóspedes e é através desse departamento que o cliente obtém a imagem do hotel (SOUSA; MAMEDE; CARNEIRO, 2010, p. 30). Ainda, é considerado um dos setores responsáveis por fidelizar os clientes, quem atua nesse departamento deve possuir cordialidade, respeito, paciência dentre outras habilidades comunicativas (MURILLO; PIO; SOUZA, 2013). Para além desses conceitos, Vieira e Cândido (2002, p. 53) entendem o setor como o local onde os hóspedes tomam decisões importantes, onde o

pós-venda é efetivo, sendo avaliado como uma estadia que detém ou não, o mérito de ter suas possíveis retomadas.

Fica a cargo da recepção o processo de *check-in* e o *check-out* do cliente, sendo através desse contato os primeiros contatos com os hóspedes, caso haja atrasos de atendimento ou mínimos detalhes negativos, o cliente fica com má impressão, por isso é necessário que todo o processo ocorra com eficiência, desse a agilidade, à boa comunicação (SOUSA; MAMEDE; CARNEIRO, 2010). Para Simoni (2012, p. 3):

A recepção e o *guest attendant* são os principais responsáveis pelo bom atendimento aos hóspedes, e trabalhando dentro da hotelaria esses setores lidam com pessoas diferentes o tempo todo, o maior desafio, porém, é estabelecer padrões que atendam a todos os consumidores de maneira diferente.

“Para o hóspede a maneira como os funcionários lhes prestam atendimento seja recepcionista, camareira ou qualquer outro representa a imagem do hotel e definem a qualidade do serviço” (BRANDÃO; PINTO; MACIEL, 2012 p. 4). Sendo a recepção um importante elo de comunicação, é de grande valia que haja uma boa interação entre a governança e a recepção, pois muitas vezes o sucesso da prestação de serviço do meio hoteleiro depende dessa interligação eficiente. Que torna os setores ágeis para tomar algumas decisões importantes.

“Treinar profissionais para atuarem dentro dos parâmetros da empresa é uma das formas mais eficazes que se pode oferecer em capacitação” (MURILLO; PIO; SOUZA, 2013, p. 10). Pois para Vieira, Pereira e Lima, (2007 p. 80).

[...] é quase senso comum que a RH de hotelaria deve ter um cuidado extra ao selecionar e treinar a equipe de trabalhadores, pois dificilmente uma pessoa expressará uma atitude hospitaleira se não possuir inclinação e até mesmo vocação para servir.

Dessa maneira, Aldrigui (2007) reitera que, a estrutura física não é o único tópico que define a experiência dos hóspedes no hotel, as pessoas que trabalham nesse seguimento têm grande importância nesse momento, sendo preciso treiná-los constantemente. Para o autor a empatia não pode ser aprendida, no entanto, consegue-se ensinar no ambiente de treinamento, o profissionalismo, mostrando definições de qualidade.

5. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO ESTÁGIO

A área de atuação no período do estágio na empresa Américas Barra Hotel & Eventos foi em diferentes setores, entretanto, os períodos mais longos de atuação foram nos setores de eventos, recepção e restaurante. Inicialmente atuei no setor de eventos, entretanto com a chegada da pandemia em março de 2020 houve mudanças no quadro de funcionários, sendo assim, todos os estagiários da unidade foram distribuídos para atuar em diversos setores.

O estágio no setor de eventos a princípio o horário foi das 8h às 14h, realizando as atividades de visitação pelo hotel, tanto das áreas de eventos quanto nas unidades habitacionais, negociação por e-mail, organização de impressões, atendimento telefônico e alimentação de planilhas. A equipe de eventos era composta por duas coordenadoras, um montador assistente e um estagiário. Nesta função faz-se necessário que o estagiário obtenha uma boa comunicação, paciência, conhecimento prévio de *outlook*, planilhas e organização. Os resultados do setor eram supervisionados pelo diretor do hotel semanalmente, através de planilhas de captação de cliente, além de fiscalização mensal do e-mail para observar se estavam sendo respondidos conforme o padrão de formalidade.

Posteriormente, no setor de recepção, o horário foi das 7h às 12h com escala de 6x1 (folga terça-feira), o time era formado por três funcionários, um em cada turno, registrados em carteira profissional e 01 estagiário. A função exigia concentração, compreensão e boa comunicação. As atividades desempenhadas pelo estagiário era o *check-in* e *check-out*, atendimentos telefônicos, lançamentos de consumos simples e atendimento ao cliente sendo sempre com acompanhamento de um funcionário.

Por fim, o estágio no setor de restaurante detinha o mesmo horário da recepção, mas o diretor solicitava o estagiário sempre em momento de muito movimento. A função de hostess tinha como atividades, recepcionar os hóspedes no restaurante alertá-los dos procedimentos adotados na pandemia, informar a obrigatoriedade e importância do uso da máscara, além de, em tempos de alta demanda auxiliar no horário do café da manhã.

Sob as funções em que a presente autora atuou no cargo de estagiária, o quadro 11 mostra a principal atribuição que estava proposta pelo plano de atividades de estágio, inicialmente, no setor de eventos.

Quadro 11. Função de acordo com o plano de atividades de estágio.

Atribuições
Atender toda a rotina do setor de eventos do hotel.

Fonte: Tabela elaborada pela autora.

Com a instalação da pandemia no Brasil, não foi mais possível atender durante o estágio somente o setor de eventos, pela baixa procura, logo, o diretor do hotel solicitou que remanejasse os estagiários para os setores que ainda possuía demanda. Neste caso, fui enviada para outros dois setores, o de recepção e de restaurante. Mediante novo cenário, obtive um acréscimo de atribuições, estas estão descritas no quadro 12, e as figuras 6 e 7 mostram algumas das atividades desenvolvidas.

Quadro 12. Atividades extras exercidas durante o estágio.

Atribuições
Realizar o atendimento do hospede e fazer todo processo de <i>check-in</i> e <i>check-out</i> ;
Orientar futuros clientes através do atendimento telefônico;
Fazer lançamentos de consumos dos hospedes;
Recebimento de pagamento;
Auxiliar os hospedes sobre informações referente ao meio de hospedagem;
Atuar com informações sobre o cuidado com os alimentos no restaurante;
Servir alimentos no café da manhã;
Embalar alimentos, de acordo com os manuais da covid-19 (figura 6);
Atender os clientes via telefone para serviço de <i>room service</i> e anotar seus pedidos;
Receber e acomodar o hóspede no restaurante e lobby;
Apresentar o cardápio, sugerir alimentação ou bebida, esclarecer dúvidas e anotar os pedidos no Restaurante;
Operar o sistema, lançamento de notas de consumo no restaurante e <i>room servisse</i> e o caixa do setor;
Montagem de mesa posta para eventos (figura 7);
Orientar a importância do uso de máscara no serviço de café da manhã.

Fonte: Tabela elaborada pela autora.

A figura 6 mostra o registro de produtos final após embalar preparações

culinárias para um evento onde seguiu as recomendações que constam no Manual, Medidas de Prevenção e Controle da Infecção por Vírus Respiratório em Hotéis e Similares (anexo 7).

Figura 4. Atividade extra, embalar alimentos de acordo com o manual da covid-19.



Fonte: imagem disponibilizada pelo setor de restaurante.

Figura 7. Atividade extra, montagem de mesa posta.



Fonte: imagem disponibilizada pelo setor de restaurante.

Com relação às atividades elaboradas no ambiente de eventos, umas das primeiras atividades que aprendi desenvolvendo, foi a criação de uma proposta simples de um evento, conforme a figura 8 mostra. Logo as responsabilidades foram aumentando, sendo assim, foi possível realizar atendimentos telefônicos, participar de montagem de eventos, sugerir melhorias até chegar ao ponto de me sentir segura para negociar e realizar o primeiro evento para 300 pessoas (figura 9), no qual participei de todo o processo desde a apresentação do espaço para o cliente, até a elaboração da

ordem de serviço (OS), mas com todas as orientações. Para esse evento foi planejado também o serviço de coquetel (A&B) que foi fornecido, conforme mostra a figura 10, petiscos elaborados para o serviço de coquetel.

Figura 8. Modelo de proposta simples enviada para os clientes.



AMÉRICAS
BARRA HOTEL & EVENTOS

CARTA PROPOSTA EVENTOS
Convênio Exclusivo e Confidencial

Rio de Janeiro, 13 de fevereiro 2020.

Referência	Contatos
Nome:	Telefone: -
Empresa: -	E-MAIL: -

Evento: **TREINAMENTO**
 Data: **04 E 05/04/2020**
15, 16 E 17/05/2020
 Horário: **08:00 à 18:00**
 Número de Participantes: **15/ 40 PESSOAS**
 Formato: **AUDITORIO**

Prezada **Marilise Santos**,
 Agradecemos o contato e a preferência pela Rede Américas de Hotéis, uma Rede com mais de 30 anos de experiência em hospitalidade no Rio de Janeiro.

Conforme solicitado, segue proposta para realização do evento em referência. *Cotação sem bloqueio (Favor consultar disponibilidade, caso exista interesse).* **Esta proposta é válida até 20/02/2020.**

RESUMO SALA DE EVENTOS						
SERVIÇO	PERÍODO	VALOR UNITÁRIO	DIÁRIAS	QUANT.	ISS	VALOR TOTAL
BARRA 1	10/10/2020	R\$ 1.000,00	2	1	5%	R\$ 2.100,00
HOSPEDAGEM	10/10/2020	R\$ 181,29	4	10	5%	R\$ 7.614,18
COFFE BREAK	10/10/2020	R\$ 26,00	1	45		R\$ 1.170,00
VALOR TOTAL:						R\$ 10.884,18

Fonte: Arquivo disponibilizado pelo setor de reservas.

Figura 5. Primeiro evento negociado.



Fonte: Arquivo pessoal.

Figura 10. Petisco elaborado para o serviço de coquetel.

Fonte: Arquivo pessoal.

No que se refere a melhorias, no setor de eventos, obtive liberdade para dar sugestões para facilitar o processo diário da coordenadora. Por possuir conhecimento intermediário de programa *Excel*, foi possível identificar formas rápidas de contabilizar o rendimento do setor, caso fechasse todas as propostas realizadas, essa planilha era entregue toda sexta-feira para o diretor, para ele ter ideia do desempenho mensal. Para otimizar o processo foi criada uma planilha que calculava automaticamente todos os orçamentos cotados, eventos não fechados e cotações abertas. A figura 11 apresenta um modelo de *dashboard* realizado.

A automatização da planilha fez com que o trabalho de fazer contas manuais deixasse de ser utilizado, se tornando ultrapassado. Com o novo processo se agilizou o tempo que a coordenadora disponibilizava para somar todas as cotações e reafirmar as contas.

Figura 11. *Dashboard* para o setor de eventos.

Janeiro			Maio		
	Número de Cotações:	Valor:		Número de Cotações:	Valor:
Cotações do Mês:	50	R\$ 512.157,35	Cotações do Mês:	81	R\$ 1.070.590,86
Fechados:	9	R\$ 218.549,90	Fechados:	9	R\$ 36.291,10
Não fechados:	41	R\$ 293.607,45	Não fechados:	72	R\$ 1.034.299,76
Em andamento:	0	R\$ -	Em andamento:	0	R\$ -
Fevereiro			Junho		
	Número de Cotações:	Valor:		Número de Cotações:	Valor:
Cotações do Mês:	45	R\$ 366.112,90	Cotações do Mês:	61	R\$ 475.273,50
Fechados:	6	R\$ 19.809,80	Fechados:	13	R\$ 115.711,70
Não fechados:	39	R\$ 346.303,10	Não fechados:	48	R\$ 359.561,80
Em andamento:	0	R\$ -	Em andamento:	0	R\$ -

Fonte: Arquivo disponibilizado pelo setor de eventos.

6. PROCEDIMENTOS E MÉTODOS

Este trabalho foi desenvolvido sob as perspectivas de uma pesquisa qualitativa de caráter exploratório, explicativo e foi usado como técnicas de coletas de dados a observação participante e a pesquisa bibliográfica.

O método qualitativo busca o entendimento do problema que a pesquisa apresenta e é aplicado a ciências humanas e sociais, tem o intuito de analisar as condições, acontecimentos e situações. Segundo Diehel e Tatim (2004):

Os estudos qualitativos podem descrever a complexidade de determinado problema e a interação de certas variáveis, compreender e classificar os processos dinâmicos vividos por grupos sociais, contribuir no processo de mudança de dado grupo e possibilitar, em maior nível de profundidade, o entendimento das particularidades do comportamento dos indivíduos (p. 52).

Para Dencker (1998, p. 97) pesquisa qualitativa permite que o estudioso tenha uma observação mais ordenada, podendo compreender melhor o problema levantado para o estudo, se atentando nas “análises das causas, condições, frequência de determinadas situações sociais”. A autora discorre sobre o planejamento da pesquisa qualitativa afirmando ser complexo por não existir regras.

O tipo da pesquisa foi escolhido por considerar que foram feitas análises sobre o processo das áreas onde ocorreu o estágio sendo realizada averiguação dos procedimentos realizados no hotel. Neste estudo foi relevante saber como os procedimentos desempenhados no hotel são parecidos com o que a bibliografia indica, na questão da função do estagiário no ambiente trabalhista.

Foi definida como exploratório e explicativo, pois de acordo com Gil (2002) pesquisas exploratórias tem a finalidade de trazer mais familiaridade ao problema apontado no estudo dando ao explorador um melhor desenvolvimento da ideia. E a pesquisa explicativa tem por objetivo falar da razão de tal tema, e desvendando os porquês.

Já a pesquisa bibliográfica foi escolhida por fazer uso de estudos já publicados e por se tratar de uma fonte muito próxima dos conceitos aplicados dentro de sala de aula. Gil (2002, p.43) conceitua tal tipo de pesquisa como:

A pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. Embora em quase todos os estudos seja exigido algum tipo de trabalho dessa natureza, há pesquisas desenvolvidas exclusivamente a partir de fontes bibliográficas. Boa parte dos estudos exploratórios pode ser definida como pesquisas bibliográficas. As pesquisas sobre ideologias, bem como aquelas que se propõem a uma análise das diversas posições acerca de um problema,

também costumam ser desenvolvidas quase exclusivamente mediante fontes bibliográficas.

A observação participante consiste em integrar-se ao meio estudado, e sob a holística do processo de estágio, é exatamente o que o estudante faz, interage e torna-se parte da equipe. Tal maneira de observação “consiste na participação real do pesquisador com a comunidade ou grupo. “Ele se incorpora ao grupo, confunde-se com ele. Fica tão próximo quanto um membro do grupo que está estudando e participa das atividades normais deste” (LAKATOS, 2003, p. 194).

Para o atual trabalho buscou-se conceitos e revisões desenvolvidas e aplicadas dentro do ambiente acadêmico. Tais referências corroboraram com conceitos, dúvidas e ideias que surgiram durante o processo. Neste trabalho foi feito o uso de autores que abordam a relevância dos treinamentos aplicados aos profissionais da hotelaria.

Os treinamentos trás para a equipe segurança ao realizar um procedimento, além de benefícios para o próprio hotel, um dos benefícios é a fidelização do hóspede, fazendo-os retornar para se hospedar mais vezes.

7. ESTRATÉGIAS PARA APRIMORAMENTO

No decorrer de um ano e um mês que estive no meio de hospedagem Américas Barra Hotel & Eventos, atuando como estagiária de três setores e percorrendo o hotel, foi possível identificar o desconforto de muitos funcionários em relação a empresa, além de obter uma holística carregada de ensinamentos referente ao que os autores falam sobre hotelaria e o que o Américas aplica no seu dia a dia. Sendo assim, fui capaz de captar tópicos que seria relevante fazer reajustes para torna-se um empreendimento que não só esteja preparado para clientes externos, mas que também fosse agradável para quem faz o serviço ser excelente, os colaboradores.

7.1. O setor de Eventos

No setor de eventos foi possível observar que é necessário pelo menos 3 perspectivas fundamentais, que são:

- Cuidar do ambiente em que os funcionários atuam, se preocupando com a ergonomia do mobiliário, ponto negativo detectado. É preciso investir em mobiliário apropriado como mesas, cadeiras, e armários para organizar a documentação. Um local específico só para o setor de eventos. Também foi identificada a presença de mofo nas paredes devido a umidade.
- Contratar mais colaboradores para o setor, por exemplo, mais 2 montadores).
- Criar o cargo de auxiliar de eventos, observado como necessário.

Neste ambiente de eventos enquanto estive atuando, era um aglomerado de móveis e materiais quebrados, poucos equipamentos funcionavam e a sala era úmida e com goteiras, o que causava mofos. No que tange a parte operacional, não existia um dia específico para conversar sobre metas e repassar um evento que aconteceria, nem mesmo para entender as necessidades de manutenção dos espaços para o evento, o que inviabilizava o sucesso de um grande evento.

Além da falta de mão de obra, muitas das atividades que um auxiliar poderia realizar, o montador parava suas tarefas e auxiliava em algumas funções, tornando sobrecarregado para a quantidade de pessoas que atuava no setor. A empresa possui potencial para realizar eventos grandiosos, entretanto, falta organização e pessoas para fazer acontecer.

Sendo assim, os temas para as melhorias no setor de eventos, se baseia em duas propostas:

- 1) Repaginar o ambiente, deixando-o agradável para quem está trabalhando sentir-se bem acomodado e confortável. Esta proposta utilizar-se-á da mão de obra existente no hotel para a manutenção, consertando móveis, tomadas, paredes, goteiras e mofos. Adotando esses procedimentos, consegue-se motivar o funcionário, pois o ambiente conta muito, para que o funcionário se sinta motivado para alcançar bons rendimentos.
- 2) Em relação à segunda proposta, trata-se de três contratações, um, para o cargo de auxiliar de eventos e duas contratações para montador (assistente de eventos). Atuava-se com eventos de 600 pessoas e só existia uma pessoa para montar o evento, que nos deixava presa por uma semana com a montagem do evento. Com essa proposta consegue-se ter mais rendimento durante o mês.

7.2. O setor de recepção

Já no setor de recepção há poucos reajustes, entretanto necessários, dentre eles:

- Treinamento de atendimento;
- Contratar mão de obra (um gerente de recepção e um recepcionista).

Quando se fala de recepção, o tema atendimento e comunicação se destaca, no entanto, ao colocar um profissional para recepcionar sem ao menos ter contato com o sistema, com o hotel e com os serviços em que a empresa disponibiliza o atendimento não funciona, por falta de conhecimento e de informações. O Américas não disponibiliza treinamento para recepcionista e não dispõe tempo para eles conhecerem o sistema quando os contratam. Isso acaba sendo desmotivador para os novatos e os deixam perdidos sem informação.

O treinamento proposto deverá ser aplicado pelo profissional de recursos humanos e uma pessoa que já tenha vivência na área. Pode ser feito através de uma apresentação no computador que fica atrás da recepção, sendo três dias de treinamento é suficiente. No primeiro momento, o RH pode abordar detalhes como quantidade de quartos, categorias, departamentos, ramais, missão, visão e valores e organograma. No segundo dia fazer um treinamento de sistema, espera-se que recepcionista já tenha um certo conhecimento sobre sistemas, nesse momento seria apenas para agregar. O terceiro dia trabalhar padrões de atendimento, formas de pagamento e informações adjacentes.

Esse treinamento poderá ser aplicado para novos funcionários e também servir de reciclagem para recepcionistas que não se sentem completamente seguros em seu atendimento, pode ser decisão do gestor, aplicar ou não ao funcionário mais antigo. Tal proposta servirá para dar suporte ao profissional, o tornando seguro no que faz e também um espaço de relatar suas ideias para o setor. A finalidade é preparar o profissional para diferentes atendimentos, para que o cliente se sinta satisfeito com o serviço prestado.

Outro ponto negativo observado é a falta de mão de obra em horário de muito movimento, a empresa dispõe de apenas um recepcionista no horário de *check-in* e *check-out*, o que não permite este ter uma hora de almoço, fazendo com que o estagiário atue sozinho na recepção, cobrindo o horário de almoço.

Em virtude dos pontos negativos apontados neste setor, apresento propostas para a resolução:

- 1) A primeira proposta, trata-se de aplicação de um treinamento para novos e antigos funcionários, o que vai trazer segurança na hora do atendimento, gerando benefícios para a empresa e para os clientes, como: segurança no atendimento, satisfação, agilidade e clientes satisfeitos.
- 2) Para implantar a proposta, esta deve vir acompanhada da contratação de pelo menos um recepcionista e um gerente de recepção, minimizando a demora no atendimento, não sobrecarregando demais os colaboradores do setor.

7.3. A área de Alimentos e bebidas

Com relação a área de alimentos e bebidas, os tópicos observados negativos e que pontuam pertencem ao restaurante, ao bar da piscina e a cozinha:

- Falta de treinamento;
- Contratar mão de obra (*barman*, gerente de alimento e bebidas e Cumim).

O setor de alimentos e bebidas não possui uma reunião, para troca de turno, muito menos treinamento de Boas Práticas de manipulação de Alimentos. Foi observado que possui o manual de Boas Práticas, entretanto este fica engavetado, com isso, o funcionário não tem acesso às informações.

O treinamento pode ser aplicado por um gerente de alimentos e bebidas contratado, aproveitando todo conhecimento que ele já possui, juntamente com o RH. O processo pode ocorrer em dois dias, no primeiro momento o RH entraria com todas as informações, como: informações do hotel, informações setoriais gerais. No segundo dia consiste no treinamento será a cargo do gerente da área, ele irá transmitir todas as

informações para o funcionário, apresentando-o ao manual de Boas Práticas de manipulação de alimentos, relatando a sua importância e falando da sua aplicabilidade. Pode-se também elaborar apostilas com as informações fundamentais.

O intuito desse treinamento é fazer com que todos os profissionais da cozinha tenham uma visão ampla do hotel onde trabalha, além de conhecer o manual de boas práticas. Já para os colaboradores do restaurante que possa através do treinamento ter consciência do hotel em que trabalha e conheça melhor sobre a importância de atender bem. No geral, o treinamento servirá como um ambiente de encontro com os colegas de trabalho, onde todos terão liberdade de passar ideias e comunicar suas dificuldades. Tal interação poderá ser aplicada para novos funcionários e funcionar como uma reciclagem para antigos funcionários, entretanto no primeiro momento deverá ser aplicado a todos. Sendo assim, apresentei duas propostas para atender os três setores da área de alimentos e bebidas:

- 1) Treinamento sobre Boas Práticas de manipulação de Alimentos, tal tópico pode tirar algumas deficiências que a área possui, contribuindo para melhorar o desempenho dos colaboradores, o rendimento, e a oferta de alimento seguro livre de contaminação física, química e biológica para os hóspedes e clientes.
- 2) A segunda proposta do setor é a implementação do cargo do *barman* e do *cumim*, pois atualmente o diretor solicita que um garçom saia do restaurante para atuar no bar da piscina. Tal proposta dará mais eficiência para a área do bar quanto ao fluxo do restaurante.

Todas as propostas buscam não só preparar o funcionário para atuar na área solicitada, mas também melhorar o funcionamento das áreas.

No setor de eventos, para além, vai proporcionar um lugar agradável de trabalhar, digno, para não prejudicar a saúde do colaborador.

7.4. Os treinamentos nas empresas

O treinamento é um investimento aplicado ao capital humano que remete ao prestador de serviço qualidade no atendimento. Para Silva e Alves (2012, p. 5),

A qualidade dos serviços prestados ao cliente parece também estar relacionada à qualidade dos recursos humanos que a organização apresenta, ou seja, pessoas bem selecionadas, treinadas e satisfeitas com o seu trabalho na empresa. As empresas prestadoras de serviços devem ter em mente a qualidade de seus serviços, a qual é adquirida através da capacitação e treinamentos.

No que tange condições de trabalho é importante salientar que boas condições trazem ao funcionário motivação para realizar suas atividades. Os fatores higiênicos estão no ambiente de trabalho e não são os geradores da motivação, porém causam insatisfação, impedindo a motivação. Já os fatores motivacionais são os que realmente provocam o sentimento de motivação (GIL, 2001 *apud* SANTOS, 2017, p.17).

Sendo assim, foi vista a importância de investir em talentos, “o capital humano constitui então um aspecto estratégico de competitividade no setor de turismo e hotelaria, sendo imprescindível recursos humanos qualificados e motivados para promover uma prestação de serviços de qualidade” (PIMENTEL, 2016 p. 86).

Ainda durante o estágio foi elaborado um plano de ação com propostas de melhoria, para os colaboradores da área de alimentos e bebidas e para o setor de recepção. Um cronograma de treinamento foi elaborado conforme mostra os quadros 13 e 14, com base na observação dos pontos negativos. Caso o plano fosse aprovado pelo RH seria aplicado por uma equipe formada também por este setor, posteriormente.

Quadro 13. Cronograma de treinamento para os colaboradores da recepção.

TREINAMENTO PARA RECEPÇÃO			
MÊS/ANO	DIAS	HORÁRIOS	ATIVIDADES
Nov./20	09-10	9h às 10h 19h às 20h	Conhecendo o empreendimento onde estou inserido e seu objetivo.
Nov./20	11-12	9h às 10h 19h às 20h	Conhecendo os sistemas e suas funções
Nov./20	13-14	9h às 9h:30min 15h:30min às 16h 19h:30min às 20h	Comunicações e suas facetas: interagindo com hóspedes e colegas de trabalho, conhecendo informações sobressalentes da recepção, dificuldades do atendimento, como resolver conflitos e postura do recepcionista.

Fonte: Arquivo criado pela autora.

Quadro 14. Cronograma de treinamento para os colaboradores da cozinha e do restaurante.

TREINAMENTO PARA COZINHA			
MÊS/ANO	DIAS	HORÁRIOS	ATIVIDADES
Nov./20	22-24	10h às 11h 15h às 16h	Conhecendo o empreendimento onde estou inserido e seu objetivo.
Nov./20	25-27	10h às 11h 15h às 16h	Boas Práticas de Manipulação de Alimentos.
Nov./20	29-30	10h às 10h:30min 15h às 15h:30min 18h às 18h:30min	Interagindo: Desenvolver o ato de se comunicar e expressar ideias e dificuldades.
TREINAMENTO PARA RESTAURANTE			
Nov./20	22-24	11h às 12h 16h às 17h	Conhecendo o empreendimento onde estou inserido e seu objetivo.
Nov./20	25-27	11h às 12h 16h às 17h	A Arte de servir: o saber ouvir, atender com atenção, a excelência no atendimento e como lidar com conflitos.

Nov./20	29-30	11h às 11h:30min 16h às 16h:30min 19h às 19h:30min	Interagindo: Desenvolver o ato de se comunicar e expressar minhas ideias e dificuldades.
---------	-------	--	--

Fonte: Arquivo criado pela autora

Ao realizar a tabela de custo para o investimento no treinamento, a autora pensou em contabilizar todo valor que será utilizado com papel, encadernação e impressão, mesmo que o hotel já possua alguns itens para que essa apostila seja elaborada. O valor de uma apostila ficou em R\$ 54,00, sendo elaborado uma apostila para cada treinamento, totalizando 3 unidades (quadros 15, 16 e 17). O material didático da cozinha, do restaurante e da recepção foi dividido em três temas centrais com o objetivo de sanar a deficiência, sendo aplicado para os funcionários dos 3 turnos, podendo também realizar uma troca de escala com aqueles que trabalham no turno da noite para que todos consigam aproveitar o treinamento.

Quadro 15. Custo das apostilas para os colaboradores da cozinha.

CUSTO DO MATERIAL EMPREGADO NO TREINAMENTO DA COZINHA			
MATERIAIS	QUANTIDADE (UNIDADES)	CUSTO UNITÁRIO (R\$)	TOTAL (R\$)
Apostila 1- Conhecendo o empreendimento onde estou inserido e seu objetivo.	5	54,00	270,00
Apostila 2- Boas Práticas de Manipulação de Alimentos.	5	54,00	270,00
Apostila 3- Interagindo: Desenvolver o ato de se comunicar e expressar ideias e dificuldades.	5	54,00	270,00
MATERIAL PARA 1 APOSTILA			
PRODUTO	QUANTIDADE (UNIDADES)	CUSTO UNITÁRIO (R\$)	TOTAL (R\$)
Papel sulfite (A4)	30	0,25	7,50
Encadernação	1	1,50	1,50
Impressão	30	1,50	45,00
Valor total por apostila:			54,00
Valor total de 15 apostilas:			810,00

Fonte: Arquivo criado pela autora.

Quadro 16. Custo das apostilas para os colaboradores do restaurante.

CUSTO DO MATERIAL EMPREGADO NO TREINAMENTO DO RESTAURANTE			
MATERIAIS	QUANTIDADE (UNIDADES)	CUSTO UNITÁRIO (R\$)	TOTAL (R\$)
Apostila 1- Conhecendo o empreendimento onde estou inserido e seu objetivo.	5	54,00	270,00
Apostila 2- A Arte de servir: o saber ouvir, atender com atenção, a excelência no atendimento e como lidar com conflitos	5	54,00	270,00
Apostila 3- Interagindo: Desenvolver o ato de se comunicar e expressar ideias e dificuldades.	3	54,00	162,00
MATERIAL PARA 1 APOSTILA			
PRODUTO	QUANTIDADE (UNIDADES)	CUSTO UNITÁRIO (R\$)	TOTAL (R\$)
Papel sulfite (A4)	30	0,25	7,50
Encadernação	1	1,50	1,50
Impressão	30	1,50	45,00
Valor total por apostila:			54,00
Valor total de 13 apostilas:			702,00

Fonte: Arquivo criado pela autora.

Quadro 17. Custo das apostilas para os colaboradores da recepção.

CUSTO DO MATERIAL EMPREGADO NO TREINAMENTO			
MATERIAIS	QUANTIDADE (UNIDADES)	CUSTO UNITÁRIO (R\$)	TOTAL (R\$)
Apostila 1- Conhecendo o empreendimento onde estou inserido e seu objetivo.	Não será necessário elaborar mais apostilas, serão elaboradas dez para os setores de cozinha e restaurante e poderá ser utilizado os mesmos para recepção.		
Apostila 2- Conhecendo os sistemas e suas funções	3	54,00	162,00
Apostila 3- Comunicações e suas facetas: interagindo com hospedes e colegas de trabalho, conhecendo informações sobressalentes da recepção, dificuldades do atendimento, como resolver conflitos e postura do recepcionista.	3	54,00	162,00
MATERIAL PARA 1 APOSTILA			
PRODUTO	QUANTIDADE (UNIDADES)	CUSTO UNITÁRIO (R\$)	TOTAL (R\$)
Papel sulfite (A4)	30	0,25	7,50
Encadernação	1	1,50	1,50
Impressão	30	1,50	45,00
Valor total por apostila:			54,00
Valor total de 6 apostilas:			324,00

Fonte: Arquivo criado pela autora.

O total gasto para implantação de apostilas de treinamento é de R\$ 1.836,00. Estas podem também ser utilizadas digitalmente, fazendo apresentação através de slides. Esse material ao final do treinamento deve ficar em posse da empresa para ser utilizadas em novos treinamentos e atualizadas. Tais apostilas poderiam ser utilizadas de modo online, assim o empreendimento teria um custo menor com apostilas.

Sobre a proposta de contratação e repaginada de ambiente o custo para o ambiente do setor de evento fica em R\$ 3.212,00 (quadro 18). Sobre a contratação, o custo total ficaria em R\$ 196.545,72 (quadro 19), valor anual, para os setores de eventos, recepção e alimentos e bebidas. Algumas dessas contratações poderiam ser feitas como *freelance* em momentos em que o hotel estiver com alta taxa de ocupação.

Quadro 18. Custo da mudança da sala de eventos.

MUDANÇAS NO SETOR DE EVENTO			
MATERIAL	QUANTIDADE	VALOR UNITARIO (R\$)	
Tinta	1	160,00	160,00
Cola de madeira	4	13,00	52,00
Cadeiras ergométricas	5	600,00	3.000,00
Total			3.212,00

Fonte: Arquivo confeccionado pelo autor

Quadro 19. Quadro salarial anual dos profissionais.

QUADRO DE MÉDIA SALARIAL/ GASTO ANUAL					
Função/ Quantitativo	SITES			Média	Gasto salarial por ano sem as taxas adicionais ⁷
	Trabalha Brasil ⁸	Catho ⁹	Vagas ¹⁰		
Auxiliar de Eventos (1)	R\$ 1.431,60	R\$ 1.710,53	R\$ 1.494,00	R\$ 1.545,38	R\$ 18.544,52
Montador (assistente de eventos) (2)	R\$ 1.759,18	R\$ 1.710,53	R\$ 2.093,00	R\$ 1.854,24	R\$ 44.501,68
Gerente de Recepção (chefe)	R\$ 2.670,75	R\$ 2.853,81	R\$ 1.615,00	R\$ 2.379,85	R\$ 28.558,24
Recepcionista (1)	R\$ 1.460,60	R\$ 1.118,20	R\$ 2.054,00	R\$ 1.544,27	R\$ 18.531,20
Gerente de A e B (1)	R\$ 4.502,57	R\$ 3.445,10	R\$ 5.655,00	R\$ 4.534,22	R\$ 54.410,68
Barman (1)	R\$ 1.336,37	R\$ 1.554,27	R\$ 1.354,00	R\$ 1.414,88	R\$ 16.978,56
Cumim (1)	R\$ 1.224,85	R\$ 1.332,36	R\$ 1.198,00	R\$ 1.251,74	R\$ 15.020,84

⁷ 8% FGTS (Fundo de Garantia do Tempo de Serviço), 29% INSS (Instituto Nacional do Seguro Social) e encargos trabalhistas, como: décimo-terceiro salário, adicional de remuneração, Salário Família, Repouso Remunerado, dentre outros benéficos.

⁸ <https://www.trabalhabrasil.com.br/>

⁹ <https://www.catho.com.br/profissoes/>

¹⁰ <https://www.vagas.com.br/cargo>

TOTAL	R\$ 196.545,72
-------	----------------

Fonte: Sites trabalha Brasil, Catho e Vagas.

Tal plano de melhoria foi pensado após a saída da estagiária da unidade, foi desenvolvido conforme as dificuldades vividas e observadas durante o tempo em que ela atuava no empreendimento.

O plano de ação não foi possível de ser implantado pela estagiária devido ao encerramento do contrato de estágio ao final do mês de outubro de 2020. Em contato com os responsáveis pelos setores de recepção, e da área de A&B, solicitei que fosse feito uma análise com carinho da proposta e avaliassem o custo-benefício para os setores e colaboradores.

8. CONCLUSÃO

No decorrer do curso de bacharelado em Hotelaria na Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro obtemos muitos contatos com meios de hospedagens de diferentes modelos e categorias, o que faz os discentes enriquecerem seus conhecimentos e terem uma visão de funcionalidade de um meio de hospedagem. Além disso, em de sala de aula os docentes conseguem transmitir algumas dificuldades e formas de gestão de hotel, desde o setor de lavanderia à gerência geral, assim, o aluno consegue não só enxergar possíveis caminhos para solução frente a dificuldade, mas também conseguem prevenir possíveis conflitos. Ou seja, o curso agrega muito conhecimento teórico.

No entanto, quando o aluno adquire a oportunidade de estagiar com profissionais que vivem a hotelaria, ele consegue aprimorar o aprendizado, enxergar os desafios nos empreendimentos e aplicam técnicas adquiridas no ambiente acadêmico.

O estágio em diferentes áreas me fez entender que cada setor tem suas barreiras e para chegar o serviço ao cliente, o trabalho em conjunto faz toda diferença, pois a hotelaria é direcionada para pessoas e construída por pessoas que tem em comum um objetivo, servir. Então, o capital humano é de grande relevância para a hotelaria, no entanto, ele se torna de excelência quando se obtém de informações, conhecimentos e vontade de servir.

A hotelaria é um trabalho em conjunto, árduo, cansativo e ao final satisfatório. Esse olhar só se deu pela oportunidade de viver o dia a dia no hotel, quando pude adquirir uma visão mais apurada das áreas nas quais atuei, observando a importância da comunicação, da hospitalidade, da paciência de ouvir o outro, das diferentes formas de atendimento e de como resolver conflitos. Essa postura que obtive no ambiente trabalhista, só se deu pelo conhecimento adquirido e nas trocas de experiências em sala de aula.

Concluo com segurança, citando que o cumprimento do estágio curricular supervisionado atrelado a todos os ensinamentos adquiridos no ambiente acadêmico, agregado às viagens técnicas, visitas, palestras e *workshops* fez-me obter uma bagagem que considero primordial, tornando-me uma futura profissional de sensibilidade e empatia. Sendo assim, agradeço aos docentes e profissionais que disponibilizaram seu tempo para me tornar uma aluna e profissional melhor.

9. REFERENCIAL BIBLIOGRAFICO

ALBUQUERQUE, Soraya Sousa de. Turismo de eventos: a importância dos eventos para o desenvolvimento do turismo. 2004.

ALDRIGUI, Mariana. **Meios de hospedagem**. Aleph, 2007.

ANNANHAS, D. A. L.; SANTOS, GC de. Captação de eventos na hotelaria em relação à taxa de ocupação. V **Fórum Internacional de Turismo do Iguassu 16 a 18 de junho de 2011**, 2011.

BARBOSA, Elizabeth Cristina Gonçalves; SILVA, Flávia Yonara Vieira da; FARIAS, Mayara Ferreira de. O setor de alimentos e bebidas nos meios de hospedagem: um estudo de caso realizado em um hotel da capital do sol. **REVISTA QUERUBIM: Letras – Ciências Humanas – Ciências Sociais**, Rio de Janeiro, ano 14, v. Especial 1, n. 34, p. 28-34, 2018. Disponível em: http://sta.sites.uff.br/wp-content/uploads/sites/428/2018/08/zzz_vol_esp_1.pdf#page=28. Acesso em: 28.jul.2021.

BRANDÃO, J. M. F.; PINTO, R. F.; MACIEL, S. E. V. **As Práticas de Gestão de Pessoas na Hotelaria: Um Estudo no Verdegreen Hotel**. In: SEMINÁRIO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO, 9., 2012. São Paulo. Anais... São Paulo: [s.n.], 2012. P. 1-13.

CÂMARA, Cristiane da Silva. Alimentos e Bebidas. 2012.

CATHO. [S. l.], 2021. Disponível em: <https://www.catho.com.br/profissoes>. Acesso em: 01.jul.2021.

COUTINHO, Hevellyn Pérola Menezes; COUTINHO, Helen Rita Menezes. Turismo de eventos como alternativa para o problema da sazonalidade turística. **Revista Eletrônica Aboré**. Publicação da Escola Superior de Artes e Turismo. Edição, v. 3, 2007.

DE MATTOS, Carlos Eduardo; DE MOURA PONTES, Mara Lucia; MARIETTO, Marcio Luiz. Gestão em alimentos e bebidas: indicadores para um novo campo de estudos no Brasil. **PODIUM Sport, Leisure and Tourism Review**, v. 5, n. 2, p. 99-119, 2016.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. Métodos e técnicas de pesquisa em turismo. São Paulo: Futura, 1998.

DICIONÁRIO INFORMAL. **Foyer**. [S. l.], 3 ago. 2009. Disponível em: <https://www.dicionarioinformal.com.br/significado/foyer/1602/>. Acesso em: 27.jul.2021.

DIEHEL, Astor Antônio; TATIM, Denise Carvalho. **Pesquisa em ciências sociais aplicadas: métodos e técnicas**. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

FELISBERTO, André Luiz *et al.* A habilidade do profissional de eventos frente à crise do mercado brasileiro. **Revista Campo do Saber**, [s. l.], v. 4, n. 2, p. 95-107, jul/dez

2018. Disponível em:

<https://periodicos.iesp.edu.br/index.php/campodosaber/article/view/235>. Acesso em: 8.jul.2021.

GASTAL, S. de A.; MACHIAVELLI, MARIANA SCHWAAB. Um pouco da história dos eventos: A Festa Nacional do Champanhe., v. 15, 2011. **Anais do XXVI Simpósio Nacional de História. São Paulo: Associação Nacional de História.** Disponível em: <http://www.snh2011.anpuh.org/site/anaiscomplementares>. Acesso em: 27.jul.2021

GIL, Antônio Carlos. Como classificar as pesquisas. In: Gil AC. Como elaborar projetos de pesquisa. 4ª ed. São Paulo: Atlas; 2002. P. 41-57

GUIA de profissões e salários 2021: Catho. [S. l.], 2021. Disponível em:

<https://www.catho.com.br/profissoes/>. Acesso em: 12.jul.2021.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARRAN, Ana Lúcia; LIMA, Paulo Gomes. Estágio curricular supervisionado no ensino superior brasileiro: algumas reflexões. **Revista e-curriculum**, [s. l.], ano 2011, v. 7, ed. 2, agosto 2011. Disponível em:

<https://revistas.pucsp.br/index.php/curriculum/issue/view/468>. Acesso em: 12.jul.2021.

MARTINS, Cláudia Araújo de Menezes Gonçalves; BAHIA, Lorena Regina Gondim. **Gestão hoteleira**. 2011.

MURILLO, Jean Fray Ortiz; PIO, Karoline Petillo Neves; SOUZA, Saulo Correia de. O PAPEL DA RECEPÇÃO HOTELEIRA NA FIDELIZAÇÃO DE CLIENTES ATRAVÉS DO ATENDIMENTO. **IV Encontro Semintur Jr.**, [s. l.], p. 1-15, 8 nov. 2013. Disponível em: https://www.ucs.br/site/midia/arquivos/o_papel_da_recepcao.pdf. Acesso em: 16.ago.2021.

OLIVEIRA, Maria. **A influência dos eventos na taxa de ocupação hoteleira: study case-Montebelo Viseu Hotel & Spa**. 2014. Tese de Doutorado. Disponível em: <https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/8757>. Acesso em: 27.jul.2021.

PIMENTEL, Helena. O papel da Gestão de Pessoas no Turismo. **Revista Lusófona de Economia e Gestão das Organizações**, [s.l.], n. 4, p. 86, nov. 2016. ISSN 2183-5845. Disponível em: <http://revistas.ulusofona.pt/index.php/r-lego/article/view/5650>. Acesso em: 30.julho.2021.

SANTOS, Karen Adriane Oliveira dos. **Motivação: uma pesquisa sobre a satisfação dos funcionários do hotel Recanto do Imperador**. 2017.

SILVA, Márcia Danielly Cavalcanti; ALVES, Kerley dos Santos. **Hospitalidade e os processos de gestão de pessoas e serviços em meios de hospedagem**: Estudo de caso de um Hotel de Ouro Preto-MG. Caixas do sul: Rio Grande do Sul, 2012.

SOUSA, Ariane de Queiroz, MAMEDE, Maria Isabel de Barros e CARNEIRO, Rute Rocha. A Relação da Governança com a Recepção e as possíveis falhas de comunicação: um estudo de caso no Hotel Gran Marquise. **Faculdades Cearenses em Revista**, Fortaleza, v.2, n.2, p. 24-42, jan./jun. 2010.

TRABALHA Brasil. [S. l.], 2021. Disponível em:
<https://www.trabalhabrasil.com.br/media-salarial-para-cumim>. Acesso em: 1.ago.2021.

VAGAS. [S. l.], 2021. Disponível em: <https://www.vagas.com.br/cargo/cumim>. Acesso em: 1.ago.2021.

VIEIRA, Adriane; PEREIRA, Gilberto Braga; LIMA, Cássia Helena Pereira. Tradição e modernidade nas práticas de recrutamento e seleção e contratação de pessoas em meios de hospedagem. **Revista Gestão e Planejamento**. Salvador, v. 8, n. 2, p. 79- 95, jul./dez. 2007.

VIEIRA, Elenara e CÂNDIDO, Índio. **Recepção hoteleira**. Caxias do Sul – RS: Editora da Universidade de Caxias do Sul, 2002.

ZUANNAZZI, Larissa. TURISMO E EVENTOS PARA O DESENVOLVIMENTO DO FLUXO TURISTICO EM DESTINOS. **UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE-FURG INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS E DA INFORMAÇÃO/ICHI**, p. 53-56, 2019. Disponível em:
https://memoriasape.furg.br/images/anais/_ANAIIS_2019.pdf#page=53. Acesso em: 27.jul.2021

Anexo 1. Termo de Compromisso de Estágio e Plano de Atividades

TERMO DE COMPROMISSO DE ESTÁGIO NÃO OBRIGATÓRIO

TERMO DE COMPROMISSO DE ESTÁGIO NÃO OBRIGATÓRIO CELEBRADO ENTRE A **CONCEDENTE** HOTEL AMERICAS BARRA LTDAE O(A) **ESTAGIÁRIO(A)**TASSIANI SILVA NASCIMENTO COM A INTERVENIÊNCIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO DISPONDO SOBRE A REALIZAÇÃO DE ESTÁGIO NA EMPRESA NOS TERMOS DA LEI N.º 11.788/2008 DE 25/09/08.

O(a)HOTEL AMERICAS BARRA LTDA(Concedente) inscrito(a) no CNPJ nº 21.092.533/0001-10doravante denominado(a) **CONCEDENTE** e o(a)Estudante TASSIANI SILVA NASCIMENTOregularmente matriculado(a) no 5º período do Curso de HOTELARIA da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, sob o nº 201748527-4_ (matricula), portador(a) da Carteira de Identidade nº 27.987.998-5 expedida pelo DETRAN/RJ (órgão) e inscrito(a) no CPF nº 151.908.997-05 residente e domiciliado(a) na RUA GENERAL PEDRO DE ALMEIDA, 03 - SANTA CRUZ – RIO DE JANEIRO/RJ CEP: 23525-040, doravante denominado(a) **ESTAGIÁRIO(A)**, com a interveniência da **UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO**, Autarquia Federal, situada na BR 465, Km 07, Campus Universitário, Seropédica, Estado do Rio de Janeiro, inscrita no CNPJ sob o nº 29.427.465/0001-05, doravante denominada **INSTITUIÇÃO DE ENSINO**, neste ato representada pela Divisão de Estágios/DEST, vinculada à Pró-Reitoria de Graduação, através de sua Diretora **Clarinete Regina de Oliveira**, resolvem celebrar este **TERMO DE COMPROMISSO** na forma da Lei n.º 11.788/2008 de 25 de setembro de 2008.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1 Este Termo de Compromisso de **ESTÁGIO NÃO OBRIGATÓRIO** visa proporcionar ao **ESTAGIÁRIO** o aprendizado de competências próprias da atividade profissional, a contextualização curricular, assim como favorecer o seu desenvolvimento para a vida cidadã e para o trabalho.

1.2 Para os efeitos deste Termo de Compromisso, **ESTÁGIO NÃO OBRIGATÓRIO** é aquele definido como tal no curso ao qual o **ESTAGIÁRIO** está matriculado, cuja carga horária é requisito para aprovação e obtenção do diploma.



1.3 O estágio realizado não cria vínculo empregatício de qualquer natureza, conforme consta nos termos do artigo 3º, caput, da Lei nº: 11.788/2008.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO HORÁRIO

2.1 Fica comprometido entre as partes que:

As atividades em estágio a serem cumpridas pelo ESTAGIÁRIO serão desenvolvidas no horário compreendido entre 8h00 às 14h00 horas, com intervalo de 15min hora (s) de almoço totalizando 30 horas semanais, horário este que poderá ser alterado de acordo com a conveniência das partes, não podendo em qualquer hipótese ultrapassar 06 horas diárias e 30 horas semanais.

2.2 A jornada de atividades em estágio deverá compatibilizar-se com o horário escolar do ESTAGIÁRIO e com o horário da CONCEDENTE.

2.3 É assegurado ao ESTAGIÁRIO sempre que o estágio tenha duração igual ou superior a um ano, período de recesso de trinta dias, a ser gozado preferencialmente durante as férias escolares.

2.4 Os dias de recesso previstos nesta cláusula serão concedidos de maneira proporcional, no caso de o estágio ter duração inferior a um ano.

CLÁUSULA TERCEIRA - DA VIGÊNCIA

3.1 Este termo de compromisso de estágio terá vigência de 16/09/2019 a 16/03/2020 podendo ser rescindido a qualquer tempo, mediante justificada manifestação das partes, e devendo tal manifestação, se unilateral, ser comunicada às outras partes com antecedência, de no mínimo, cinco dias.

3.2 Este Termo de Compromisso poderá ser prorrogado, mediante a realização de Termo Aditivo.

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES

4.1 DA UNIDADE CONCEDENTE:

4.1.1 Ofertar instalações que tenham condições de proporcionar ao ESTAGIÁRIO atividades de aprendizagem social, profissional e cultural.

4.1.2 Indicar funcionário de seu quadro de pessoal, com formação ou experiência profissional na área de conhecimento desenvolvida no curso do ESTAGIÁRIO, para orientar e supervisionar até dez estagiários simultaneamente.

4.1.3 Por ocasião do desligamento do ESTAGIÁRIO, entregar termo de realização do estágio com indicação resumida das atividades desenvolvidas, dos períodos e da avaliação de desempenho;

4.1.4 Manter à disposição da fiscalização documentos que comprovem a relação de estágio;

4.1.5 Enviar à instituição de ensino, com periodicidade mínima de seis meses, relatório de atividades, com vista obrigatória ao ESTAGIÁRIO;



4.1.6 Sempre que necessário, proporcionar à DEST (Divisão de Estágios) subsídios que possibilitem o acompanhamento, a supervisão e avaliação do estágio.

4.1.7 Comunicar, obrigatoriamente, à DEST a interrupção ou as eventuais modificações do disposto neste instrumento.

4.1.8 Proporcionar, durante e ao final o estágio, avaliação do estagiário, feita pelo supervisor estágio, devendo ser encaminhada à DEST.

4.2 DO ESTAGIÁRIO

4.2.1 Apresentar na assinatura deste Termo de Compromisso exame médico que comprove a aptidão para a realização do estágio.

4.2.2 Cumprir, com empenho e interesse, toda a programação estabelecida para seu estágio;

4.2.3 Comunicar à DEST, por escrito, qualquer fato relevante sobre o estágio.

4.3 DA DEST

4.3.1 Avaliar as instalações da **CONCEDENTE** do estágio e sua adequação à formação cultural e profissional do educando;

4.3.2 Indicar professor orientador para acompanhar e avaliar as atividades do ESTAGIÁRIO. Este docente deverá ser da área em que será desenvolvido o estágio;

4.3.3 Exigir do ESTAGIÁRIO a apresentação periódica, em prazo não superior a seis meses, de relatório de atividades;

4.3.4 Zelar pelo cumprimento do Termo de Compromisso, reorientando o ESTAGIÁRIO para outro local em caso de descumprimento de suas normas;

4.3.5 Comunicar à parte **CONCEDENTE** do estágio, no início do período letivo, as datas de realização de avaliações escolares ou acadêmicas

4.3.6 Atuar como intermediário entre a **CONCEDENTE** e o **ESTAGIÁRIO**.

4.3.7 Coordenar as atividades administrativas relativas ao estágio **EXTERNO**, de forma a padronizar os procedimentos, visando racionalizar e agilizar as rotinas desenvolvidas.

4.3.8 Cumprir as normas complementares e instrumentos de avaliação dos estágios, expedidos pelo Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão da U.F.R.R.J.

CLÁUSULA QUINTA - DO DESLIGAMENTO DO ESTAGIÁRIO

5.1 Ocorrerá o desligamento do **ESTAGIÁRIO**:

a) automaticamente, ao término de estágio;

b) a qualquer tempo no interesse e conveniência da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro;

c) a pedido do **ESTAGIÁRIO**;

d) depois de decorrida a terça parte do tempo previsto para a duração do estágio, se comprovada a insuficiência na avaliação de desempenho;

e) em decorrência de descumprimento de qualquer compromisso assumido na oportunidade da assinatura deste Termo de Compromisso;

f) pelo não comparecimento, sem motivo justificado, por mais de cinco dias, consecutivos ou não, no período de um mês, ou por trinta dias durante todo o período de estágio;

- g) pela interrupção do curso na instituição de ensino a que pertença o **ESTAGIÁRIO**;
- h) por conduta incompatível com a exigida pela **CONCEDENTE**.

CLÁUSULA SEXTA - DA BOLSA DE ESTÁGIO

6.1 O **ESTAGIÁRIO** perceberá bolsa de estágio no valor de R\$650,00(Seiscentos e cinquenta reais), paga mensalmente, em dinheiro, até o quinto dia útil subsequente ao mês de estágio.

6.2 Será considerada, para efeito de cálculo do pagamento da bolsa, a frequência mensal do estagiário, deduzindo-se os dias de faltas não justificadas, salvo na hipótese de compensação de horário.

CLÁUSULA SÉTIMA - DO AUXÍLIO TRANSPORTE

7.1 O **ESTAGIÁRIO** receberá um auxílio transporte em pecúnia, no valor de R\$178,20(cento e setenta e oito reais e vinte centavos) por mês, proporcionalmente aos dias efetivamente estagiados.

7.2 O pagamento do auxílio-transporte será efetuado no mês anterior ao de sua utilização.

7.3 É vedado o desconto de qualquer valor para que o estagiário receba o auxílio-transporte.

CLÁUSULA OITAVA - DO SEGURO

8.1 Na vigência deste Termo de Compromisso, o Estagiário será protegido contra Acidentes Pessoais, providenciado pela NOVA VISÃO CORRETORA DE SEGUROS e representado pela Apólice nº 7-4808822da Seguradora PORTO SEGURO.



NOVA VISÃO CORRETORA DE SEGUROS
Assessoria e Corretora
121.002.533 / 5094
CAROLINE ARAÚJO DE ALMEIDA ANDRADE
CORRETORA DE SEGUROS
CORRETORA DE SEGUROS
CORRETORA DE SEGUROS

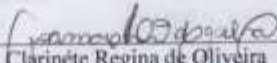
Assinatura do Responsável
de parte

CLÁUSULA NONA - DO FORO

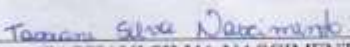
9.1 Nos termos do Art. 109, Inciso I, da Constituição Federal, é competente o Foro da Justiça Federal - Seção Judiciária do Rio de Janeiro, para resolver as questões que não puderem ser resolvidas administrativamente.


E, por assim estarem justas e contratadas, lavra-se o presente em 4 (quatro) vias de igual teor e forma, que lido e achado conforme, vai assinado pelas partes.

Seropédica, 16 de Setembro de 2019.


Clarinete Regina de Oliveira
Diretora da Divisão de Estágios

Sumara H. Quintão da Silva
Diretora Subst. Divisão de Estágios
SAJPE 2820490


TASSIANI SILVA NASCIMENTO
Estagiário(a)


Professor Orientador/UFRRJ
Assinatura e Carimbo

Prof. Dan Gabriel D'Onofre
UFRRJ - SAJPE 249325

21.092.533 / 0001
HOTEL AMERICAS BARRA
CAROLINNE ARAUJO DE ALMEIDA ANDRADES
Av. das Americas,
COORDENADOR COMERCIAL - CEP: 22640-111
Concedente (Assinatura e Carimbo)

Assinatura do Responsável
(Se menor)

PLANO DE ATIVIDADES DE ESTÁGIO

<p style="text-align: center;">Estagiário(a)</p> <p>Nome: TASSIANI SILVA NASCIMENTO</p> <p>Matrícula: 201748527-4</p>	<p style="text-align: center;">Curso</p> <p>Bacharelado em Hotelaria</p>
<p style="text-align: center;">Instituição de Ensino</p> <p>Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro</p>	<p style="text-align: center;">Concedente</p> <p>AMERICAS BARRA HOTEL LTDA</p>
<p style="text-align: center;">Professor Orientador/UFRRJ</p> <p>Nome: <u>Prof. Gabriel D'Oliveira</u></p> <p>Função: <u>Prof. Assuntos</u></p>	<p style="text-align: center;">Supervisor local do estágio</p> <p>Nome: CAROLINNE ARAÚJO DE ALMEIDA ANDRADES</p> <p>Função: COORDENADOR COMERCIAL</p>
<p>Pró-Reitoria de Graduação/Divisão de Estágios</p> <p>Nome: Clarinete Regina de Oliveira</p> <p>Função: Diretora da Divisão de Estágios</p>	
<p>Descrição das Atividades Previstas</p> <p>TODA A ROTINA DO SETOR DE EVENTOS DO HOTEL</p>	
<p style="text-align: center;">Estagiário(a)</p> <p><u>Tassiani Silva Nascimento</u></p> <p style="text-align: center;"><small>Assinatura</small></p>	<p style="text-align: center;">Professor Orientador da UFRRJ</p> <p><u>[Assinatura]</u></p> <p style="text-align: center;"><small>Assinatura e Carimbo</small></p>
<p style="text-align: center;">DEST</p> <p><u>[Assinatura]</u></p> <p style="text-align: center;"><small>Assinatura</small></p> <p><small>Samara H. ... Diretora ... SIAPE 2620400</small></p>	<p style="text-align: center;">Supervisor do Estágio</p> <p>21.092.533 / 0001-101</p> <p>HOTEL AMERICAS BARRA</p> <p>AMERICAS BARRA LTDA</p> <p style="text-align: center;"><small>Assinatura e Carimbo</small></p> <p><small>Av. das Américas, 10.500</small></p> <p>BARRA DA TIJUCA - CEP 22640-100</p> <p>RIO DE JANEIRO - RJ</p>

Anexo 2. Atestado de Estágio Supervisionado Obrigatório

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE ECONOMIA DOMÉSTICA E HOTELARIA
CURSO DE BACHARELADO EM HOTELARIA

Atesto para fins acadêmicos que a discente TASSIANI SILVA NASCIMENTO, CPF 151.908.997-05, apresenta matrícula ativa 2017485274 e status formando no curso de Bacharelado em Hotelaria/ICSA/UFRRJ. De acordo com o histórico anexo, atesto que a discente esteve matriculada em 2020-1 na disciplina IH813 - INTRODUÇÃO AO ESTÁGIO SUPERVISIONADO EM HOTELARIA – com carga horária de 15h sob o designio do Prof. Dr. RODRIGO AMADO DOS SANTOS, tendo sido aprovada com nota máxima naquele período.

Atenciosamente,

Seropédica, em 08 de outubro de 2021.

Profa. Dra. Sueli Aparecida Moreira

Coordenação do Curso de Hotelaria


Anexo 3. Declaração de Orientação de Estágio

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE BACHARELADO EM HOTELARIA

DECLARAÇÃO DE ORIENTAÇÃO DE ESTÁGIO

Eu, **María Lúcia Almeida Martins**, declaro que, de acordo com o **REGULAMENTO DO ESTÁGIO CURRICULAR SUPERVISIONADO DO CURSO DE BACHARELADO EM HOTELARIA**, prestei o acompanhamento e a devida orientação à estagiária **Tassiani Silva Nascimento**, aluna do Curso de Hotelaria, a qual realizou seu estágio na empresa **Américas Barra, Hotel**, regido por Termo de Compromisso firmado para este fim.

Seropédica, 02 de agosto de 2021


Prof. Me. **María Lúcia Almeida Martins**
(Orientadora)



Anexo 4. Ficha de Avaliação do Orientador Externo



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE BACHARELADO EM HOTELARIA

AVALIAÇÃO DO ESTAGIÁRIO	
ESTAGIÁRIO:	TASSIANI SILVA NASCIMENTO
MATRÍCULA:	201748527-4
PERÍODO:	16/09/2019 a 28/10/2020
TOTAL DE HORAS:	2400 horas
MODALIDADE:	<input type="checkbox"/> OBRIGATORIO/CURRICULAR <input checked="" type="checkbox"/> NÃO OBRIGATORIO / EXTRACURRICULAR
EMPRESA:	HOTEL AMERICAS BARRA LTDA
ENDEREÇO:	AV DAS AMÉRICAS, 10500, BARRA DA TIJUCA, RIO DE JANEIRO/RJ CEP: 22.793-082
RESPONSÁVEL (Supervisor no Estágio):	AMANDA GOMES ROCHA
CARGO DO RESPONSÁVEL:	COORDENADORA DE CONTROLADORIA
ITENS	NOTA
Avaliar o Estagiário, com notas de 0 (zero) a 10 (dez) para os itens abaixo, onde o valor total será dividido por 10 (dez) para se obter a média final.	
CONHECIMENTOS TEÓRICOS E PRÁTICOS PRÉVIOS	10,00
ORGANIZAÇÃO NO TRABALHO	10,00
DEDICAÇÃO E INTERESSE	10,00
RESPONSABILIDADE	10,00
PONTUALIDADE E ASSIDUIDADE	10,00
INICIATIVA EM SOLUCIONAR PROBLEMAS	10,00
DISCIPLINA E COOPERAÇÃO	10,00
SOCIABILIDADE E COMUNICABILIDADE	10,00
APRESENTAÇÃO PESSOAL	10,00
OBSERVAÇÃO DAS NÓRMAS DA EMPRESA E ÉTICA PROFISSIONAL	10,00
TOTAL	
MÉDIA FINAL: 10,00	

OBSERVAÇÕES:

Observação: Esta Avaliação somente será válida, se devidamente preenchida e assinada. Obrigatoriamente, o Estagiário deverá entregá-la na Coordenação de Estágio, em envelope lacrado, para arquivo em pasta individual.

Rio de Janeiro, 08 de Agosto 2021.

Amanda Gomes Rocha
Assinatura do responsável pelo estágio
na empresa concedente

Carimbo da empresa

21.092.533/0001-10

HOTEL AMERICAS BARRA LTDA

Av. das Américas, 10500

Barra da Tijuca - CEP 22.640-100

RIO DE JANEIRO - RJ

Coordenação de Estágio Curso de Hotelaria - UFRRJ - ICSA - BR 465, km 7, Seropédica
Tel: (21) 2682-7500 - E-mail: coorhotelaria@ufrrj.br


Anexo 5. Declaração Comprobatória de Carga Horária Desenvolvida no Estágio

DECLARAÇÃO COMPROBATÓRIA DE CARGA HORÁRIA
DESENVOLVIDA NO ESTÁGIO NÃO OBRIGATÓRIO

- 3 ATESTO, para os devidos fins de comprovação de Estágio Curricular, que TASSIANI SILVA NASCIMENTO, aluno(a) regularmente matriculado no 201748527-4 período do Curso de Bacharelado em Hotelaria da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, concluiu com aproveitamento o Estágio na área de EVENTOS, no período de 16/09/2019 a 28/10/2020, sob a supervisão do Responsável pelo Estágio AMANDA GOMES ROCHA, perfazendo uma carga horária total de 2400 horas, conforme relatório final apresentado e a Ficha de Avaliação devidamente preenchida.

Rio de Janeiro, 08 de Agosto 2021.

21.092.533/0001-10
HOTEL AMERICAS BARRA LTDA
Av. das Américas, 10.500
Barra da Tijuca - CEP 22.640-100
RIO DE JANEIRO - RJ


AMÉRICAS BARRA HOTEL
21.092.533/0001-10

Anexo 6. Carta de aceite de orientação

Ministério da Educação
Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
- Instituto de Ciências Sociais Aplicadas
Departamento de Economia Doméstica e Hotelaria
Curso de Bacharelado em Hotelaria

CARTA DE ACEITE DE ORIENTAÇÃO

Eu, Profa Me. Maria Lúcia Almeida Martins, docente do Departamento de Economia Doméstica e Hotelaria, da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro – UFRRJ, declaro que aceito orientar o Trabalho de Conclusão de Curso, modalidade relatório/TCC da aluna **TASSIANI SILVA NASCIMENTO** do curso de Bacharelado em Hotelaria, sob o título **“VIVÊNCIA DE ESTÁGIO EM UM HOTEL DE MÉDIO PORTE NA ZONA OESTE DO RIO DE JANEIRO.”** no semestre letivo do ano de 2021-1.

Scrapédica, 30 de setembro de 2021.

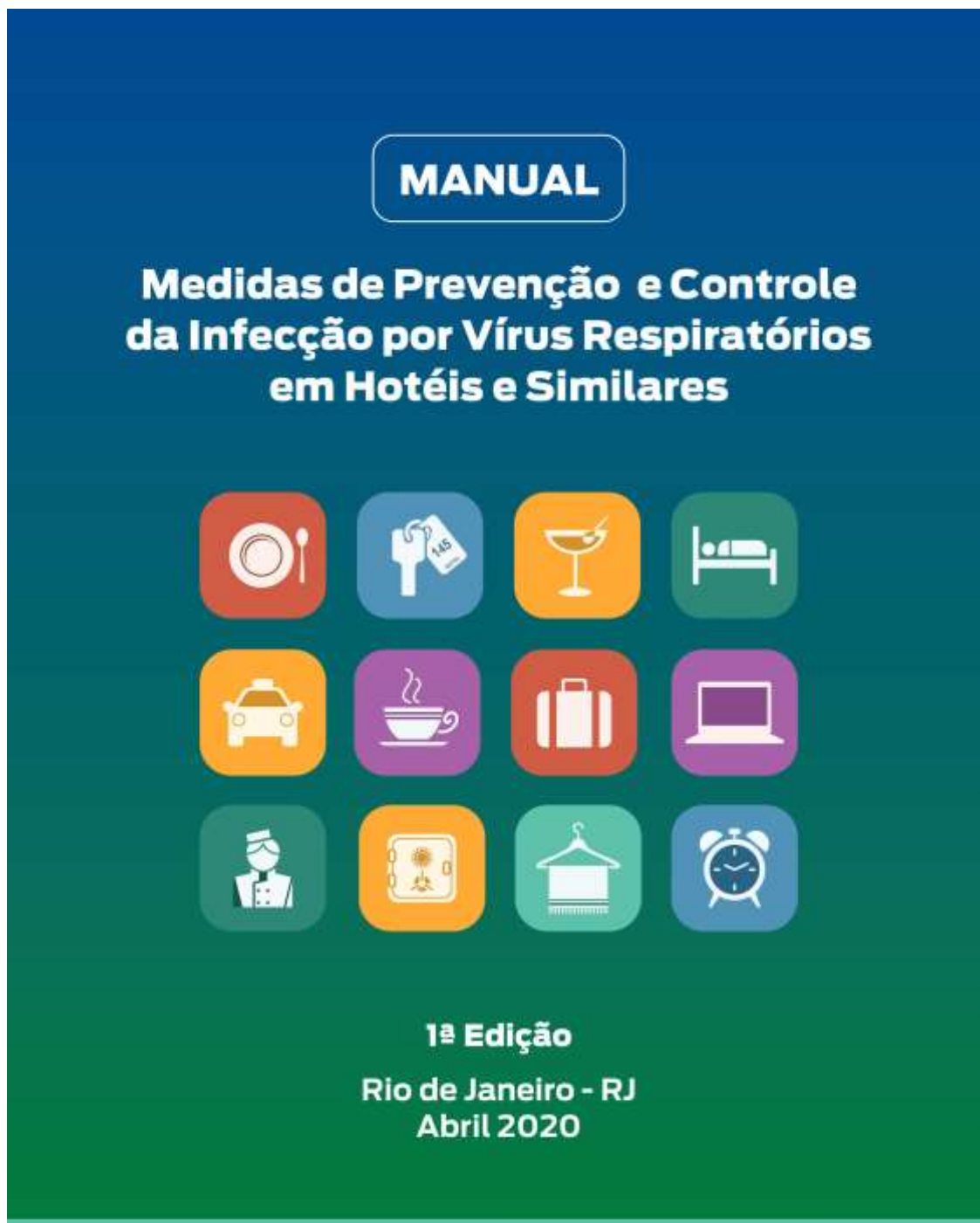
Maria Lúcia Almeida Martins

Prof(a) Me. Maria Lúcia Almeida Martins

SIAPE 2282849

Docente Me. Maria Lúcia Almeida Martins
Departamento de Economia Doméstica e Hotelaria
UFRRJ - Campus Maricá
SIAPE 2282849

Anexo 7. Medidas de Prevenção e Controle da Infecção por Vírus Respiratórios em Hotéis e Similares



Subsecretaria de
Vigilância em Saúde

Secretaria de
Saúde



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Copyright © 2020

Todos os direitos reservados. É permitida a reprodução parcial ou total dessa obra, desde que citada a fonte e que não seja para venda ou qualquer fim comercial.

A responsabilidade pelos direitos autorais de textos e imagens dessa obra é da área técnica.

A SUVISA, igualmente, não se responsabiliza pelas ideias contidas nessa publicação.

Elaboração, distribuição e informações:

Secretaria de Estado de Saúde do Rio de Janeiro - SES/RJ

Edmar José Alves dos Santos

Subsecretaria de Vigilância em Saúde - SVS

Cláudia Maria Braga de Mello

Superintendência de Vigilância Sanitária - SUVISA

Adna dos Santos Sá Spasojevic

Rua México, 128 - Centro / Rio de Janeiro - RJ

Home page: www.ses.rj.gov.br

Redação:

Coordenação de Vigilância e Fiscalização de Serviços de Saúde - CVFS

Carlos Alberto Dias Pinto

Coordenação de Vigilância e Fiscalização de Alimentos - CVFA

Werner Moura Ewald

Divisão de Vigilância de Indústrias de Alimentos e Congêneres - DVIAC

Alessandra Geórgia Carrazedo Torres

Revisão Técnica:

Subsecretaria de Vigilância em Saúde - SVS

Cláudia Maria Braga de Mello

Superintendência de Vigilância Sanitária - SUVISA

Adna dos Santos Sá Spasojevic

Sumário

APRESENTAÇÃO	4
INTRODUÇÃO	5
ORIENTAÇÕES AO RESPONSÁVEL PELO ESTABELECIMENTO	5
ORIENTAÇÕES AOS HÓSPEDES	7
ORIENTAÇÕES AOS FUNCIONÁRIOS	7
HIGIENIZAÇÃO DAS INSTALAÇÕES	9
ELEVADORES	9
EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL (EPI) A SEREM UTILIZADOS PELOS FUNCIONÁRIOS	10
Uso de máscaras:	10
Uso de luvas:	10
CUIDADOS A SEREM ADOTADOS DURANTE A PREPARAÇÃO DE ALIMENTOS	11
ORIENTAÇÕES AOS MANIPULADORES DE ALIMENTOS	11
LAVAGEM DE MÃOS	12
HIGIENIZAÇÃO E DESINFECÇÃO DA COZINHA	12
ORIENTAÇÕES PARA RECEBIMENTO DE MATÉRIAS-PRIMAS	13
DISTRIBUIÇÃO DE REFEIÇÕES NOS QUARTOS	13
RESTAURANTE	13
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	15

APRESENTAÇÃO

A Superintendência de Vigilância Sanitária (SVS) da Secretaria de Estado de Saúde do Rio de Janeiro (SES-RJ), no uso de suas atribuições que lhe conferem o art. 8º, do Decreto-Lei nº 214, de 17 de julho de 1975.

Considerando a declaração de emergência em saúde pública de importância internacional pela Organização Mundial de Saúde (OMS), em 30 de janeiro de 2020, em decorrência da infecção humana pelo novo coronavírus (SARS-Cov-2);

Considerando a necessidade de atender às recomendações da OMS para prevenir a propagação do SARS-Cov-2;

Considerando a portaria nº 188 do Ministério da Saúde, 4 de fevereiro de 2020, que declara Emergência em Saúde Pública de importância Nacional (ESPIN), em decorrência da infecção humana pelo SARS-Cov-2;

Considerando as recomendações da OMS, divulgadas em 27 de fevereiro de 2020, para prevenir a propagação do SARS-Cov-2 no ambiente de trabalho;

Considerando a classificação pela OMS, dia 11 de março de 2020, como pandemia do novo coronavírus;

Considerando que a situação demanda o emprego urgente de medidas de prevenção, controle e contenção de riscos, danos e agravos à saúde pública, a fim de evitar a disseminação da doença no estado do Rio de Janeiro;

Considerando o pedido da OMS para que os países redobrem o comprometimento contra a pandemia do novo coronavírus;

Considerando a publicação do o Decreto nº 46.973, de 16 de março de 2020, que "reconhece a situação de emergência na saúde pública do estado do Rio de Janeiro em razão do contágio e adota medidas enfrentamento da propagação decorrente do novo coronavírus e dá outras providências";

Tendo em vista a resolução da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) RDC nº 216, de 15 de setembro de 2004, que «dispõe sobre o Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação»;

Fortalece os procedimentos a serem adotados pelas Vigilâncias Sanitárias Municipais, por ocasião da Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional (ESPII) relacionada ao SARS-CoV-2 e demais vírus respiratórios.

Adna dos Santos Sá Spasojevic
Superintendente de Vigilância Sanitária
Id. nº4215074-4

INTRODUÇÃO

A fim de evitar ou reduzir, ao máximo, a transmissão pelo novo coronavírus (SARS-Cov-2) e demais vírus respiratórios durante o tempo em que as pessoas estiverem hospedadas, as medidas de prevenção e controle de infecções devem ser implementadas nos estabelecimentos hoteleiros (hotéis, pousadas, hostels e similares) pelos responsáveis e funcionários, juntamente com as medidas de limpeza já comumente realizadas e reguladas por meio da legislação e da vigilância sanitária municipal.

Os estabelecimentos de acomodação de turismo coletivo, como hotéis e estabelecimentos similares, outras acomodações de curta duração e parques de campismo não são mais suscetíveis ao contágio do SARS-Cov-2 e demais vírus respiratórios do que outros estabelecimentos públicos visitados por um grande número de pessoas que interagem entre si e com os funcionários. Entretanto, são lugares onde os hóspedes ficam temporariamente em estreita convivência e onde há um alto grau de interação entre convidados e trabalhadores.

As medidas de prevenção e controle da infecção pelo SARS-Cov-2 e demais vírus respiratórios devem ser implementadas pelos responsáveis técnicos e todos funcionários a fim de evitar ou reduzir, ao máximo, a transmissão de vírus durante o tempo em que as pessoas estiverem expostas nas áreas comuns, áreas de serviço e quartos de hóspedes.

Portanto, as equipes gerenciais desses estabelecimentos, em consulta com as autoridades locais de saúde, devem estabelecer as seguintes medidas adequadas e atualizadas à situação, com o objetivo de prevenir, gerenciar e mitigar o impacto da Covid-19 e de demais infecções respiratórias entre clientes e funcionários, incluindo limpeza e desinfecção de quartos ocupados por pessoas doentes.

ORIENTAÇÕES AO RESPONSÁVEL PELO ESTABELECIMENTO

O estabelecimento deve definir uma política de informações para os hóspedes, bem como fornecer e obter rapidamente informações sobre incidentes que possam surgir no estabelecimento e conhecer o status da situação em todos os momentos.

Todos os funcionários devem ser informados sobre as medidas a serem adotadas para proteção de sua saúde e a de outras pessoas, incluindo a recomendação de ficar em casa e procurar atendimento médico se tiverem sintomas respiratórios sugestivos de Covid-19 e demais vírus respiratórios. Para isso, o estabelecimento deve organizar instruções informativas que cubram todas as medidas básicas de proteção contra a doença e sobre seus sinais e sintomas.

Deve ser garantida a adesão às medidas de distanciamento social: abster-se de abraçar, beijar ou apertar a mão dos convidados e também da equipe, manter distância mínima de 1 metro entre as pessoas e evitar quem estiver tossindo ou espirrando.

Deve ser garantida estrutura para a adequada higiene das mãos, para que profissionais e hóspedes possam limpá-las regularmente e completamente com produtos à base de álcool a 70% ou lavá-las com água e sabão. A desinfecção das mãos é indicada após a troca de objetos (dinheiro, cartões de crédito) com os hóspedes.

Afixar cartazes de orientação, inclusive aos manipuladores de alimentos, sobre a correta lavagem e antissepsia das mãos e demais hábitos de higiene, em locais de fácil visualização, instalações sanitárias e lavatórios.

O estabelecimento deve incluir a instalação de unidades para dispensar solução alcoólica a 70% em suas diferentes áreas, incluindo banheiros públicos usados por hóspedes e funcionários e outras áreas de interesse (por exemplo, entrada no refeitório, restaurantes e bares).

Eliminar ou restringir o uso de itens compartilhados pelos funcionários, como canetas e pranchetas.

O estabelecimento deve possuir uma política de ocupação de quartos distintos para acompanhantes no caso de um caso suspeito de Covid-19 e demais vírus respiratórios.

Devem ser disponibilizados números de telefone das autoridades de saúde, centros médicos, hospitais públicos e privados e centros de assistência, sempre que necessário ou quando houver a possibilidade de um hóspede estar doente.

Devem ser implantados procedimentos especiais de limpeza e desinfecção para situações nas quais hóspedes ou funcionários doentes permaneçam no estabelecimento ou se identifiquem com a Covid-19 e demais infecções respiratórias dentro de alguns dias após deixar o local. As recomendações para limpeza e desinfecção aprimoradas devem descrever, por escrito, os procedimentos operacionais aprimorados para limpeza, gerenciamento de resíduos sólidos e uso de equipamento de proteção individual (EPI), obedecendo aos seguintes princípios:

- As equipes de limpeza devem ser treinadas para o uso correto de EPI e higiene das mãos imediatamente após a remoção do EPI e quando o trabalho de limpeza e desinfecção estiver concluído.
- Não é recomendada a permanência de hóspede doente no estabelecimento. Nesse caso, a pessoa deve ser isolada em uma sala, temporariamente, até a intervenção das autoridades de saúde locais, desde que a sala não seja compartilhada com outros hóspedes. Nenhum visitante deve ter permissão para entrar na sala ocupada pelo hóspede afetado. Dependendo da disponibilidade dos quartos, acompanhantes, se houver, devem ser transferidos para um quarto diferente.

- Se um membro da equipe relatar sintomas respiratórios, o trabalhador deve interromper imediatamente o trabalho e procurar assistência médica. A equipe deve permanecer isolada em uma sala adequada, enquanto os serviços médicos são notificados. O trabalhador sintomático deve receber máscara cirúrgica, que deve ser usada até que ele seja encaminhado ao serviço de saúde.
- Os funcionários em domicílio que relatam estar com sintomas respiratórios, assim como aqueles diagnosticados com SARS-Cov-2 e demais vírus respiratórios, devem permanecer em isolamento no próprio domicílio por tempo determinado pelas autoridades sanitárias, observando a evolução dos sintomas, e a procurar atendimento médico.

ORIENTAÇÕES AOS HÓSPEDES

Ao chegar ao Hotel, não toque em nada antes de higienizar a mão.

Ao entrar no quarto, deixe sapatos, bolsa, carteira e chaves em local perto da porta. Vá direto para as instalações sanitárias, tome banho e coloque as roupas utilizadas em um saco plástico.

Limpe o celular com álcool a 70% e os óculos com água e sabão ou álcool a 70%.

Limpe todas as embalagens vindas de fora, inclusive das refeições servidas no hotel, com álcool a 70%.

ORIENTAÇÕES AOS FUNCIONÁRIOS

A etiqueta respiratória consiste em cobrir a boca e o nariz com cotovelo ou tecido dobrado ao tossir ou espirrar. O tecido usado deve ser descartado imediatamente em uma lixeira com tampa.

Os funcionários da recepção devem ser suficientemente informados sobre o SARS-Cov-2 e demais vírus respiratórios, para que possam executar com segurança as tarefas designadas e impedir a possível propagação de vírus respiratórios dentro do estabelecimento. Eles devem ser capazes de informar os hóspedes que perguntam sobre as medidas preventivas estabelecidas ou outros serviços que os hóspedes possam exigir, como serviços médicos e de farmácia disponíveis na área ou no próprio estabelecimento. Eles também devem aconselhar os hóspedes com sintomas respiratórios a permanecerem em seus quartos até serem atendidos por um médico e fornecer recomendações básicas de higiene, quando solicitadas.

Ao observar os regulamentos em relação à proteção de dados pessoais e ao direito à privacidade, é aconselhável monitorar os hóspedes potencialmente doentes no estabelecimento. A equipe de recepção deve observar todos os incidentes relevantes que tem conhecimento, como solicitações de consultas médicas. Essas informações ajudarão os hóspedes, por meio de conselhos adequados, facilitando a detecção precoce e o gerenciamento rápido de casos suspeitos junto às autoridades de saúde locais.

Embora o SARS-Cov-2 e demais vírus respiratórios sejam transmitidos pelo ar, de pessoa para pessoa por meio de pequenas gotículas do nariz ou da boca quando uma pessoa infectada tosse ou exala, deve-se prestar atenção, como em circunstâncias normais, ao monitoramento das condições dos filtros de ar condicionado e à manutenção das condições adequadas, com higienização diária. Todos os quartos devem ser ventilados diariamente.

Consideração especial deve ser dada à aplicação de medidas de limpeza e desinfecção em áreas comuns (banheiros, corredores, elevadores, entre outras), como medida preventiva geral durante toda a epidemia de Covid-19 e demais vírus respiratórios, com atenção especial aos objetos que são frequentemente tocados, como alças, botões do elevador, corrimãos, interruptores, maçanetas etc. A equipe de limpeza deve ser instruída de acordo.

Quaisquer superfícies que se sujem com secreções respiratórias ou outros fluidos corporais da pessoa doente devem ser limpas com solução desinfetante, contendo hipoclorito de sódio a 0,1%. As superfícies devem ser lavadas com água limpa após 10 minutos de contato com cloro. Quando o uso de alvejante não é adequado, o mesmo pode substituí-lo por solução alcóolica a 70% para limpeza de superfícies fixas.

Sempre que possível, utilizar materiais de limpeza descartáveis. Quando pertinente, desinfete adequadamente os materiais de limpeza não porosos com solução de hipoclorito de sódio a 0,5% ou de acordo com as instruções do fabricante antes de usar em outras salas.

Peças têxteis, roupas de cama e roupas devem ser colocadas em sacos especiais, marcados e manuseados com cuidado para evitar suspensão de material particulado no ar, com a consequente contaminação potencial das superfícies ou pessoas ao redor. Devem ser dadas instruções para lavagem em ciclos quentes (70°C ou mais) com os detergentes habituais. Todos os itens usados devem ser manuseados adequadamente para reduzir o risco de possível transmissão. Itens descartáveis (toalhas de mão, luvas, máscaras, lenços de papel) devem ser colocados em um recipiente com tampa e descartados de acordo com os regulamentos nacionais para gerenciamento de resíduos.

Se um hóspede ou profissional do estabelecimento desenvolver sintomas de infecção respiratória aguda, devem ser adotadas medidas de isolamento de contato da pessoa doente com todos os demais hóspedes e funcionários, assim como a oferta de máscara cirúrgica para o indivíduo com sintomas respiratórios. Se a máscara médica não puder ser tolerada pela pessoa doente, forneça tecidos para cobrir a boca e descarte-os imedia-

tamente em um saco de lixo para descarte de risco biológico. Se não houver sacola para descarte de risco biológico disponível, coloque-o em uma sacola plástica intacta, feche-a e considere-a como "risco biológico". Em seguida, lave as mãos com água e sabão ou com solução alcoólica a 70% .

HIGIENIZAÇÃO DAS INSTALAÇÕES

No momento atual de pandemia pelo novo coronavírus ou na ocorrência de demais vírus respiratórios, devem ser redobrados os cuidados de higiene em todas as instalações, inclusive no serviços de alimentação do(s) restaurante(s) do hotel. A frequência da limpeza das instalações deve ser diária e sempre que precisar, garantindo que estejam constantemente limpos. Todo material e EPI utilizado nas operações de limpeza e desinfecção (baldes, panos etc) e passíveis de reutilização (luvas de segurança, óculos etc) devem ser higienizados e guardados em local apropriado, ao término das atividades.

As piscinas e áreas ou salas de realização de atividade física, na ocorrência de vírus respiratórios, devem estar proibidas de serem utilizadas, assim como as outras áreas comuns (vestiários, saunas, salas de jogos etc), de forma a evitar aglomerações de pessoas.

ELEVADORES

É recomendável, se possível, usar escadas e evitar tocar nos corrimãos. Em caso de contato com os corrimãos, as mãos devem ser higienizadas.

Devem ser colocados dispensadores de álcool a 70% no acesso ao elevador.

Os elevadores devem ser utilizados pelo menor número de pessoas possível, de forma a obedecer a regra de espaçamento mínimo de 1 metro entre as mesmas, que devem evitar se comunicar.

Se houver alguém com sintomas respiratórios, é fundamental que utilize o elevador sozinho, fazendo uso de máscara e, após a sua saída, é necessária a higienização do local, sendo recomendado o uso de água e sabão ou hipoclorito de sódio. A higienização dos elevadores deve ser feita de duas a três vezes ao dia.

Deve-se usar lenços de papel descartáveis para acionar os botões ou tocar em puxadores e evitar encostar nas paredes. Na higienização dos botões de comando e puxadores, usar álcool em gel ou líquido a 70%, embebido em papel toalha ou pano descartável.

EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL (EPI) A SEREM UTILIZADOS PELOS FUNCIONÁRIOS

Uso de máscaras:

Usar máscaras quando não indicado pode gerar custos desnecessários e criar uma falsa sensação de segurança, que pode levar a negligenciar outras medidas, como práticas de higiene das mãos.

No entanto, no atual momento de disseminação do novo coronavírus, ou no caso de demais vírus respiratórios, o uso está indicado, principalmente em locais como a área de recepção e de atendimento do estabelecimento, durante os procedimentos de limpeza dos ambientes, na entrega das refeições nos quartos e nas atividades de manipulação de alguns alimentos, a fim de evitar a contaminação de alimentos e superfícies por gotículas provenientes da boca do manipulador por meio de eventual fala, tosse ou espirro.

Funcionários devem usar máscara ao manipular alimentos de *delivery*, como frios, queijos e pães; alimentos de confeitaria; saladas cruas ou de legumes; dentre outros que estejam prontos para consumo.

A máscara deve estar apropriadamente ajustada à face para garantir sua eficácia e reduzir o risco de transmissão. Todos os profissionais devem ser orientados sobre como usar, remover e descartar o equipamento, com ênfase na ação de higiene das mãos antes e depois o uso.

Uso de luvas:

- a) O uso de luvas não substitui a higiene das mãos;
- b) Nunca toque desnecessariamente em superfícies e materiais, como telefones, maçanetas ou portas, quando estiver com luvas;
- c) Não lavar ou usar novamente o mesmo par de luvas (as luvas não devem ser reutilizadas);
- d) Proceder à higiene das mãos imediatamente após a retirada das luvas;
- e) Observe a técnica correta de remoção de luvas para evitar a contaminação das mãos. Retire as luvas puxando a primeira pelo lado externo do punho, com os dedos da mão oposta. Segure a luva removida com a outra mão enluvada, toque a parte interna do punho da mão enluvada com o dedo indicador oposto (sem luvas) e retire a outra luva.

CUIDADOS A SEREM ADOTADOS DURANTE A PREPARAÇÃO DE ALIMENTOS

Os estabelecimentos relacionados à área de alimentos devem adotar, sob responsabilidade técnica, as suas próprias Boas Práticas de Produção e/ou Prestação de Serviços, seus Programas de Qualidade e atendimento ao Padrão de Identidade e de Qualidade para Produtos e Serviços na Área de Alimentos, incluindo as etapas de controle, monitoramento e correção das irregularidades.

De forma geral, para conservação a quente, os alimentos devem ser submetidos a temperaturas superiores a 60 °C. Para conservação sob refrigeração, as temperaturas devem ser inferiores a 10 °C.

Os alimentos devem ser conservados congelados de acordo com a orientação do fabricante. Os alimentos devem ser descongelados sob refrigeração e não podem ser novamente congelados. Durante a preparação dos alimentos, devem ser adotadas medidas a fim de minimizar o risco de contaminação cruzada.

Os alimentos a serem consumidos crus e ou *in natura* devem ser submetidos a processo de higienização e sanitização adequada, com produtos registrados na Anvisa (hipoclorito de sódio a 1% para utilização em frutas, legumes e verduras crus).

ORIENTAÇÕES AOS MANIPULADORES DE ALIMENTOS

Os funcionários que apresentarem sintomas de enfermidades que possam comprometer a qualidade higiênico-sanitária dos alimentos devem ser afastados da atividade de preparação de alimentos enquanto persistirem essas condições de saúde.

Os manipuladores devem ter asseio pessoal, apresentando-se com uniformes compatíveis à atividade, conservados e limpos. Os uniformes devem ser trocados, no mínimo, diariamente e usados exclusivamente nas dependências internas do estabelecimento. As roupas e os objetos pessoais devem ser guardados em local específico e reservado para esse fim.

Durante a execução das atividades, não é permitido, dentro da cozinha, fumar, falar desnecessariamente, cantar, assobiar, espirrar, cuspir, tossir, comer, manipular dinheiro ou praticar outros atos que possam contaminar o alimento.

Para o colaborador que utilize óculos, sugere-se a implementação de medidas que garantam a sua correta higienização. Celulares não devem ser utilizados na área de manipulação de alimentos.

O uso de luvas, máscaras, óculos ou qualquer outro EPI não substitui os cuidados básicos de higiene a serem adotados, como a lavagem frequente e correta das mãos.

LAVAGEM DE MÃOS

Os manipuladores de alimentos devem proceder à lavagem de mãos com água e sabonete líquido quando:

- a) Chegarem ao trabalho e entrarem no setor;
- b) Antes e após a manipulação de alimentos;
- c) A cada troca de alimentos a serem manipulados (exemplo: entre manipulação de carnes cruas e vegetais);
- d) Antes e após ida ao sanitário;
- e) Após qualquer interrupção do serviço;
- f) Imediatamente após a retirada de luvas, se for necessária a utilização;
- g) Após tocar materiais contaminados;
- h) Após tossir, espirar ou assoar o nariz;
- i) Após manusear lixo ou outro resíduo;
- j) Antes e após manipular alimentos crus;
- k) Antes de manusear alimentos prontos para consumo;
- l) Após manusear dinheiro ou após o uso da máquina de pagamento de cartões;
- m) Sempre que necessário.

Onde não há disponibilidade de pia, é recomendável o uso de preparação alcoólica líquida ou em gel a 70% para a higienização das mãos, embora não se exclua, aqui, a limpeza e lavagem das mãos, sempre que se fizer necessário.

HIGIENIZAÇÃO E DESINFECÇÃO DA COZINHA

Os utensílios utilizados na higienização de instalações devem ser distintos daqueles usados para higienização das partes dos equipamentos e utensílios que entrem em contato com o alimento.

Antes de iniciar a preparação dos alimentos, deve-se proceder à adequada limpeza das embalagens primárias das matérias-primas e dos ingredientes, minimizando o risco de contaminação.

A desinfecção de superfícies deve ser realizada após a sua limpeza.

Os desinfetantes com potencial para desinfecção de superfícies incluem aqueles à base de cloro ou álcool. Preconiza-se a limpeza das superfícies, seguida da desinfecção com

uma dessas duas soluções desinfetantes ou outro desinfetante padronizado, desde que esteja regularizado junto à Anvisa.

Deve-se limpar e desinfetar todas as superfícies frequentemente tocadas pelas pessoas.

Os equipamentos e utensílios devem ser higienizados com água (se possível quente) e detergente líquido sem ser diluído. Depois, devem ser colocados para escorrer e, então, friccionados com álcool a 70% embebido em pano descartável.

ORIENTAÇÕES PARA RECEBIMENTO DE MATÉRIAS-PRIMAS

Entregadores só devem entrar no estabelecimento em caso de extrema necessidade e, se ingressarem, devem fazer a correta higienização das mãos antes de acessarem a unidade. Os mesmos não devem ter nenhum tipo de contato físico com os funcionários da unidade. Após o recebimento das matérias-primas, o funcionário deve lavar as mãos e, em seguida, higienizar as embalagens, antes do armazenamento.

DISTRIBUIÇÃO DE REFEIÇÕES NOS QUARTOS

As refeições devem ser porcionadas na área de produção de alimentos e distribuídas para os quartos em embalagens descartáveis. Os pratos, copos e talheres fornecidos também devem ser descartáveis. Os carrinhos de distribuição utilizados para levar as refeições dos hóspedes aos quartos devem ser higienizados antes e após o uso, com água e detergente líquido e depois friccionados com pano descartável embebido em álcool a 70%. Eles devem ser posicionados do lado de fora do quarto.

As refeições devem ser servidas sem contato humano. A entrega direta no quarto do hóspede é mais recomendada do que a realização das refeições no restaurante do hotel e deve ser estimulada aos hóspedes. O funcionário que entrega as refeições utilizar máscara, assim como o hóspede.

RESTAURANTE

Os hóspedes devem ser lembrados, ao entrar e sair do restaurante, café da manhã ou sala de jantar, sobre a necessidade de desinfetar as mãos com solução alcóolica a 70% ou de lavá-las com água e sabão, de preferência na entrada dessas instalações.

Deve ser fornecido álcool a 70 % na entrada e dentro do restaurante e os hóspedes devem ingressar utilizando máscaras.

A equipe de restaurantes, café da manhã, sala de jantar e bar deve realizar a higiene pessoal (lavagem frequente das mãos) o mais rigorosamente possível.

Os alimentos devem ser fornecidos e porcionados, exclusivamente, pelos funcionários da unidade de alimentação do estabelecimento, devidamente asseados, uniformizados e portando EPI que inclua uso de máscara e luvas descartáveis.

Os equipamentos necessários à distribuição de alimentos devem estar em adequado estado de conservação e limpeza. Deve dispor de barreiras de proteção que previnam a contaminação do mesmo em decorrência da proximidade ou da ação do consumidor e de outras fontes.

Os utensílios utilizados na consumação do alimento, tais como pratos, copos, talheres e guardanapos, devem ser descartáveis, de preferência.

Todos os pratos, talheres e copos não descartáveis devem ser lavados e desinfetados em máquina de lavar louça ou com água quente, incluindo itens que não foram usados, pois podem ter estado em contato com as mãos dos hóspedes ou funcionários. Se, por qualquer motivo, for necessária uma lavagem manual, as etapas usuais devem ser seguidas (lavar, desinfetar, enxaguar), tomando o nível máximo de precaução. A secagem deve ser realizada usando toalhas de papel descartáveis. Deve ser evitado o uso de toalhas de mesa e guardanapos de tecido, dando preferência a materiais que podem ser higienizados com facilidade ou com álcool a 70%.

As máquinas de café, de refrigerantes e outras, em particular as partes com maior contato com as mãos dos usuários, devem ser limpas e desinfetadas pelo menos após cada serviço. Deve-se evitar o uso de recipientes com alimentos que possam ser compartilhados (potes com biscoitos, manteiga, geleias etc.).

Os funcionários que servem bebidas e retiram pratos, copos e outros utensílios das mesas e que, para tanto, precisam falar com os clientes, devem utilizar máscara e manter a distância de pelo menos 1 metro dos clientes.

Deve ser instituída medida de controle do número de clientes dentro do restaurante, de modo que haja distância de 1 metro, pelo menos, entre eles, ao serem servidos e no momento da alimentação. Deve-se evitar filas, mas se ocorrerem, o responsável deve supervisionar a obediência ao distanciamento mínimo entre as pessoas.

As mesas devem estar dispostas de forma que o espaçamento entre a parte traseira da cadeira de uma mesa e o encosto da cadeira da outra mesa tenha uma distância mínima de 1 metro.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANVISA, Resolução RDC nº 216, de 15 de setembro de 2004 . Dispõe sobre Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação.

Portaria SVS/MS nº 326, de 30 de julho de 1997. . Aprova o Regulamento Técnico; “Condições Higiênicas-Sanitárias e de Boas Práticas de Fabricação para Estabelecimentos Produtores/Industrializadores de Alimentos”.

BRASIL, Ministério da Saúde. Divisão Nacional de Vigilância Sanitária de Produtos Saneantes Domissanitários. Portaria nº 15, de 23 de agosto de 1988. Normas para Registro dos Saneantes Domissanitários com Ação Antimicrobiana.

BRASIL, Ministério da Saúde. Secretaria Nacional de Organização e Desenvolvimento de Serviços de Saúde. Programa de Controle de Infecção Hospitalar. LAVAR AS MÃOS: INFORMAÇÕES PARA PROFISSIONAIS DE SAÚDE. 39 páginas na Impressão Original, IL - Série A: Normas e Manuais Técnicos - 11, 1989.

World Health Organization. WHO. Advice on the use of masks the community, during home care and in health care settings in the context of the novel coronavirus (2019-nCoV) outbreak Interim guidance 29 January 2020 WHO/nCov/IPC_Masks/2020.1. Disponível:<https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus2019/technical-guidance>

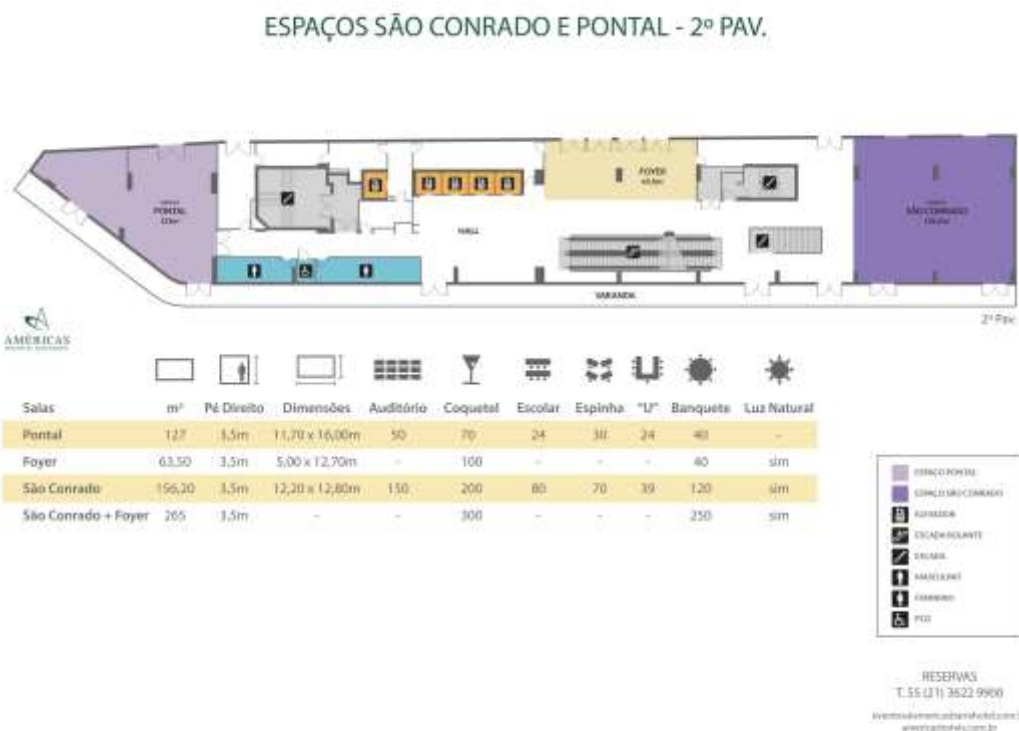
BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. O novo coronavírus pode ser transmitido por alimentos? Disponível em: http://portal.anvisa.gov.br/noticias/-/asset_publisher/FXrpx9qY7FbU/content/o-novo-coronavirus-pode-ser-transmitidopor-alimentos-/219201. Acessado em 06/04/2020.

Anexo 8. Salões do andar térreo.



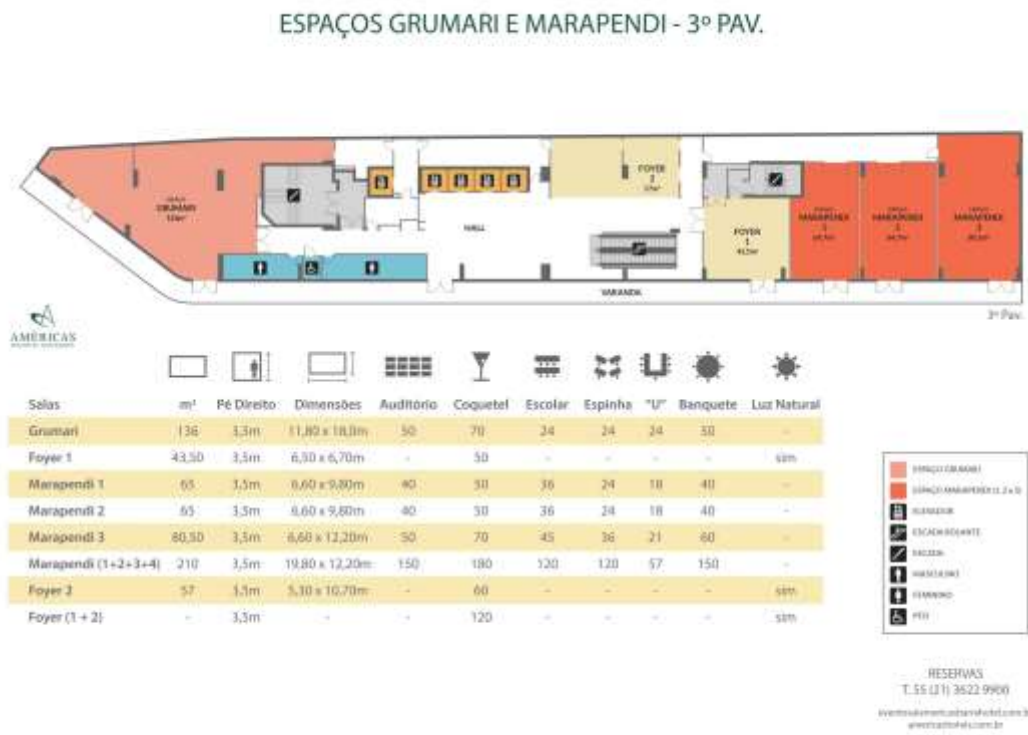
CENTRO DE CONVENÇÕES AMÉRICAS

Anexo 9. Salões do 2º pavimento.



CENTRO DE CONVENÇÕES AMÉRICAS

Anexo 10. Salões do 3º pavimento.



CENTRO DE CONVENÇÕES AMÉRICAS

Anexo 11. Espaços Rooftop e Bistrô.



CENTRO DE CONVENÇÕES AMÉRICAS