**UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA**
**INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS**
**CURSO DE TURISMO**

Kamila Engenheiro de Abreu Souza

# Uma análise do estágio na Secretaria de Turismo de Juiz de Fora

**Juiz de Fora**

**2026**

Kamila Engenheiro de Abreu Souza

# Uma análise do estágio na Secretaria de Turismo de Juiz de Fora

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Universidade Federal de Juiz de Fora como requisito parcial para obtenção de título de Bacharel em Turismo.

**Orientador:** Prof. Dr. André Barcelos Damasceno Daibert

**Juiz de Fora**

**2026**

## RESUMO

Este trabalho tem como objetivo analisar o estágio em turismo na Secretaria Municipal de Turismo de Juiz de Fora, através de relatórios de estágio dos alunos do Curso de Turismo da Universidade Federal de Juiz de Fora. E, a partir disso, compreender quais as limitações e aptidões adquiridas no desenvolvimento de habilidades profissionais durante esse processo. Para isso, foi realizada uma pesquisa documental em registros oficiais e governamentais, e qualitativa, através do conteúdo de 13 relatórios de estágio, e em sequência, uma análise SWOT para interpretação dos resultados, identificando as principais oportunidades e ameaças enfrentadas. Os relatórios apresentaram pontos negativos e positivos relevantes, revelando que o estágio na Secretaria de Turismo de Juiz de Fora contribui para o processo profissional do aluno, mas ainda carece de alguns aprimoramentos. O trabalho levantou respostas significativas e oportunas ao campo de estágio e secretarias municipais.



**Palavras chave:** Estágio; Secretaria de turismo; Curso de Turismo; Políticas públicas.



## ABSTRACT

This study aims to analyze the tourism internship at the Municipal Secretariat of Tourism of Juiz de Fora, through internship reports from students of the Tourism Course at the Federal University of Juiz de Fora. Based on this, it seeks to understand the limitations and skills acquired in the development of professional skills during this process. To this end, a documentary research was carried out in official and government records, and qualitative research was conducted through the content of 13 internship reports, followed by a SWOT analysis to interpret the results, identifying the main opportunities and threats faced. The reports presented relevant negative and positive points, revealing that the internship at the Juiz de Fora Tourism Secretariat contributes to the student's professional development, but still needs some

improvements. The study provided significant and timely responses to the field of internships and municipal secretariats.

**Keywords:** Internship; Department of tourism; Tourism graduation; Public policies.

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

| | |
|---|---|
| COMTUR | Conselho Municipal de Turismo |
| ICMS | Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços |
| IGR | Instância de Governança Regional |
| MEC | Ministério da Educação |
| PNQT | Política Nacional de Qualificação no Turismo |
| SETUR | Secretaria de Turismo de Juiz de Fora |
| UFJF | Universidade Federal de Juiz de Fora |

**SUMÁRIO**

1 INTRODUÇÃO.....06

2 JUSTIFICATIVA.....08

3 A SECRETARIA DE TURISMO DE JUIZ DE FORA.....10

3.1 Programas e Projetos.....11

4 SOBRE O CURSO DE TURISMO DA UFJF.....16

4.1 Disciplina Fundamentos do Planejamento Turístico.....16

4.2 Disciplina Gestão de Destinos Turísticos.....17

4.3 Disciplina Políticas Públicas em Turismo.....18

5 SOBRE O ESTÁGIO SUPERVISIONADO.....19

5.1 Das Diretrizes do Curso de Turismo.....21

6 METODOLOGIA.....22

7 ANÁLISES E RESULTADOS.....24

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....30

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....32

# 1 INTRODUÇÃO

O presente estudo tem como objetivo principal realizar uma análise sobre o desenvolvimento de habilidades e competências proporcionadas durante o período de estágio na Secretaria de Turismo de Juiz de Fora, através de um estudo dos relatórios de estágio de alunos e ex-alunos. Essa pesquisa tem por finalidade oportunizar a orientação no desenvolvimento de posteriores projetos pedagógicos no curso, além de contribuir para o aprimoramento da formação dos futuros profissionais de turismo. Segundo Bissoli (*apud* REICHERT; CRESCENTE; BAPTISTA, 2023, p.4), "o estágio é o elemento fundamental que transpassará todo o currículo dos cursos de turismo, do primeiro ao último período, possibilitando a formação do aluno e o redimensionamento das propostas do projeto pedagógico do curso".

Condição que pode ser justificada diante do que compreende o caráter profissionalizante do curso, diante de:

> Os Estágios Supervisionados compõem as exigências das Diretrizes Curriculares dos Cursos de Turismo e são situações oportunas para a vivência de atividades teórico/práticas, capazes de favorecer o desenvolvimento de habilidades e competências, suporte imprescindível para o futuro desempenho profissional e posicionamento diante da vida social. (UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA, 2017, p. 53).

Tendo em vista o caráter obrigatório do estágio, pode-se presumir que em alguns casos a atividade é realizada apenas durante as 300 horas previstas no currículo, com objetivo único de cumprir essas horas. E por isso, em alguns momentos, as informações nos relatórios não são condizentes com a realidade, acarretando a omissão de informações relevantes para o progresso do curso, uma vez que os relatórios auxiliam no monitoramento dos estágios dentro do curso, e proporcionam a sua plena manutenção.

Ademais, de acordo Baptista, Crescente e Reichert (2023) ocorrem, dentro da instância do turismo, algumas divergências entre a formação superior e as exigências do mercado, relação essa, que causa desequilíbrio dentro do setor. Portanto o estudo detalhado sobre o estágio, poderá contribuir para investigar e sanar possíveis situações adversas entre o campo teórico e a prática profissionalizante.

É também possível notar a importância dos estudos no campo de estágio, principalmente no turismo, visto sua abrangência e interdisciplinaridade, já que é uma atividade obrigatória,

além de ser a porta de entrada para o mercado e o primeiro contato do aluno com o campo laboral.

Dessa forma, essa preparação proporciona desafios que irão auxiliar no caminho ocupacional, ajudando no seu progresso pessoal e profissional. É o momento de observar e colocar em prática a bagagem proporcionada no curso, auxiliando no aprimoramento dos setores em que prestar atividades, para enriquecer sua experiência profissional e deixar sua contribuição na organização.

Ainda cabe ressaltar que de acordo com Pimentel (2014), os estudos que existem sobre políticas públicas, seguem a linha de abordagem das regulamentações sobre o campo, e não se preocupam muito em levantar questionamentos sobre as ações tomadas pelos governos. Fator que pode ser importante durante o processo do aluno dentro do estágio em uma Secretaria, pois a experiência pode servir de base para reflexões e estudos mais aprofundados sobre as tomadas de decisão dentro da gestão pública.

Portanto, o Projeto Pedagógico do Curso de Turismo da UFJF visa que:

> O Curso de Turismo da UFJF é o único bacharelado de uma instituição pública federal na mesorregião mineira da Zona da Mata. Com isso, o turismólogo graduado pela UFJF possui campo para sua inserção profissional e atuação nos municípios que compõem a Zona da Mata mineira, além de em outras regiões do estado e do país (UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA, 2017, p. 14).

Fato que indica posição estratégica do bacharel em turismo, e o coloca em situação favorável, com menor grau de concorrência, vasto campo de atuação a ampliação da dinâmica de atuação e desenvolvimento em diversos setores do trade turístico regional.

O trabalho está estruturado da seguinte forma: Capítulo 1, que apresenta o tema da pesquisa e seu objetivo, contextualiza a Secretaria Municipal de Turismo de Juiz de Fora, aborda o campo de estágio e as contribuições no campo das políticas públicas. O capítulo 2, aborda as justificativas para o desenvolvimento do estudo, as motivações pessoais da autora, a importância de pesquisas no campo de estágio, experiências na gestão pública, e os impactos do estágio para o Curso de Turismo da UFJF.

O capítulo 3, contextualiza a Secretaria, o momento de sua fundação, sua gestão e a divisão de setores. Aponta algumas ações relevantes, a participação dos estagiários, iniciativas voltadas aos estagiários e aborda noções de política pública. O capítulo 4 discorre sobre a temática turismo e educação, aspectos importantes do projeto pedagógico do Curso de Turismo da UFJF, algumas disciplinas da grade curricular obrigatória, que dialogam com a pesquisa e que possuem uma base teórica e discussões que complementam e contribuem na prática de estágio. O capítulo 5, Estágio Supervisionado, complementar ao capítulo anterior, cita ferramentas de governo voltadas a regularização e classificação do estágio em turismo, e o papel da UFJF durante o processo.

A metodologia da pesquisa se encontra no capítulo 6, e aponta que se trata de uma pesquisa documental e qualitativa, e explica como se deu os processos de desenvolvimento do trabalho. Ela traz o processo de coleta dos relatórios, as contribuições da Comissão Organizadora de Estágio, o desenvolvimento de uma Análise SWOT, e sua interpretação através dos resultados encontrados.

Análise e Resultados, capítulo 7, levanta os resultados obtidos, através dos relatos dos alunos, quais são os temas positivos e negativos mais recorrentes, e consequentemente, seus impactos no desenvolvimento das características profissionais dos estudantes durante o contato com o estágio. Além disso, apresenta uma Análise SWOT, diante das forças e fraquezas em relação ao estágio na Secretaria, e em decorrência quais são as oportunidades e ameaças enfrentadas.

O capítulo 8, traz as considerações finais, que sintetiza o trabalho, retomando os principais pontos e discussões, a resposta ao objetivo principal, os resultados mais relevantes e quais contribuições poderão ser feitas a partir dessa pesquisa.

## 2 JUSTIFICATIVA

O trabalho se justifica pelo interesse da autora no campo das políticas públicas, e o objetivo de se capacitar profissionalmente para ocupar cargos públicos, que se fundamenta na capacidade de inclusão da comunidade, e oportunidade de contribuir com ações de mudanças sociais significativas.

A mesma realizou o estágio na Secretaria Municipal de Turismo de Juiz de Fora, e pensou ser oportuno a contribuição no campo, devido a experiência própria, o que torna a análise mais criteriosa e verdadeira, o que permite perpetuar a visão superficial de possíveis relatos, uma vez que a autora já passou por situação parecida e esteve diante de fatores semelhantes. Permitindo também analisar e destacar semelhanças e diferenças a partir de cada experiência, que apesar de parecida é também única.

Além do mais, a pesquisa é uma contribuição para os estudos de gestão pública no Brasil, visto que para Pimentel (2014), os estudos no âmbito da gestão pública de turismo são poucos, devido aos recentes processos de institucionalização, ligados à criação de órgãos em níveis federal, estaduais e municipais.

Além disso, compreende-se que em alguns casos, o estágio não é aproveitado pelo próprio aluno, que se utiliza dele apenas para cumprir as horas obrigatórias previstas na grade curricular. Portanto, nessas situações, sua atuação não possui impacto relevante dentro da organização que concede o estágio, inviabilizando prováveis progressos dentro dos setores que o discente operar. Visto que o relatório é um documento importante para a gestão do curso, contribuindo para minimizar problemas e maximizar avanços no sistema curricular, fortalecendo o vínculo entre a universidade e a concedente, o modelo padrão de sua estrutura, estabelecido pela Comissão Orientadora de Estágio (COE), permite que o aluno detalhe as atividades e ocorrências dentro da empresa, o que pode auxiliar o professor responsável pela orientação do estágio, e a própria COE, e a instituição em que ocorreu o estágio.

Outrossim, pode-se destacar a importância dos estudos no campo de estágio, principalmente no turismo, visto sua abrangência e interdisciplinaridade, uma vez que se caracteriza atividade obrigatória no curso, além de ser a porta de entrada para o mercado e o primeiro contato do aluno com a prática profissionalizante. A Lei do Estágio, de 25 de setembro de 2008, ressalta a regularização do estágio profissionalizante de acordo com sua classificação. De acordo com a lei, “o estágio visa ao aprendizado de competências próprias da atividade profissional e à contextualização curricular, objetivando o desenvolvimento do educando para a vida cidadã e para o trabalho” (BRASIL, 2008, art. 1º).

A autora acredita que a oportunidade de atuar dentro da Secretaria trouxe a oportunidade de resgatar as reflexões obtidas durante o estudo de gestão e patrimônio, perpassando sua visão para um olhar mais crítico dentro dos setores e dos processos de desenvolvimento do turismo

dentro de um município, ressaltando a importância da capacitação proporcionada pelo estágio aos alunos do Curso de Turismo.

## 3 A SECRETARIA DE TURISMO DE JUIZ DE FORA

A Secretaria Municipal de Turismo de Juiz de Fora (SETUR) está localizada na Avenida Barão do Rio Branco, área central da cidade de Juiz de Fora. Foi fundada em 2019, através da LEI Nº 13.830, de 31 de janeiro de 2019, durante a gestão do então prefeito Antônio Almas, mas só passou a ser reconhecida como Secretária em 2021, através do Decreto nº 14.353 de 19 de fevereiro de 2021. Atualmente o cargo de Secretário Municipal de Turismo é exercido por Eduardo José Crochet, graduado em História pela Universidade Federal de Juiz de Fora, e mestre em História Social pela Universidade Federal Fluminense. A Secretaria é organizada em diferentes departamentos, dentre eles, está o Departamento de Gestão, Qualificação e Marketing de Experiências e Produtos Turísticos, Departamento de Articulação, Captação, Parcerias e Investimentos no Turismo, e Departamento de Promoção de Eventos, Regionalização e Programas Turísticos, com gerência de Mayara Cristina de Souza Paiva, também supervisora de estágio.

A Prefeitura de Juiz de Fora, hoje, é uma das principais instituições a oferecer vagas de estágio em gestão pública, para o Curso de Turismo. No decorrer dos últimos dois anos, aproximadamente 60 discentes do Curso de Turismo da UFJF, realizaram o estágio obrigatório na Secretaria.

Cabe a Secretaria Municipal de Turismo coordenar e implementar ações de fomento e desenvolvimento do turismo regional, a partir de projetos de capacitação de profissionais, em parceria com o setor privado e o terceiro setor, programas de incentivo à cultura e democratização dos espaços de lazer de juiz de fora, seus aparelhos e equipamentos turísticos, e diversos projetos voltados à promoção do turismo, impulsionando a economia local, reforçando o sentimento de pertencimento e identidade.

A Secretaria é a principal responsável pela elaboração e execução do Plano Municipal de Turismo, ação realizada em conjunto com o Conselho Municipal de Turismo (COMTUR). Recentemente, em 2024, o Plano foi revisado, em parceria com professores do Departamento de Turismo da Universidade de Juiz de Fora. O documento é revisado a cada quatro anos, com

o objetivo de manter as demandas atualizadas, e adequar as ações aos recursos disponíveis. Após a revisão, o Plano é disponibilizado no site da prefeitura. O objetivo do Plano de Turismo é elaborar estratégias para ações futuras que buscam a qualificação e o fortalecimento de atividades e produtos turísticos de Juiz de Fora e região, desenvolvendo e fortalecendo o trade turístico.

Juiz de Fora faz parte da Instância de Governança Regional (IGR) Caminho Novo, com a presidência da atual gerente de Relações Públicas, Institucionais e de Regionalização do Turismo, da Secretaria de Turismo de Juiz de Fora (SETUR), Mayara Cristina de Souza Paiva, reeleita para o período de 2024/2026. Os Circuitos Turísticos reforçam a integração entre os municípios de uma mesma região, com afinidades culturais e históricas, em que cada cidade busca desenvolver sua potencialidade, em que objetiva a formação de uma rota turística, passando por cada um dos municípios, fortalecendo a economia regional e a participação social.

> **VI -** regionalização do trabalho: o conjunto dos municípios de uma região para a estruturação e promoção do turismo, em que cada peculiaridade local pode ser contemplada, valorizada e integrada num mercado mais abrangente, tendo por referência o Programa de Regionalização do Turismo do Ministério do Turismo, que trabalha a convergência e a interação de todas as suas ações com estados, regiões e municípios brasileiros, com o objetivo de apoiar a estruturação dos destinos, a gestão e a promoção do turismo no país; (JUIZ DE FORA, 2022).

Recentemente, Juiz de Fora foi habilitada a receber o ICMS Turístico (Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços), programa do governo do estado de Minas Gerais que outorga recursos do ICMS a cidades que investem no turismo local, com o objetivo de impulsionar a criação de programas e projetos relacionados a atividades ligadas ao turismo. Para que o destino se adeque a receber os tributos, são necessários alguns critérios, como manter uma Política Municipal de Turismo, presença no Programa de Regionalização do Turismo de Minas Gerais, funcionamento do Conselho Municipal de Turismo, e Fundo Municipal de Turismo em ativa.

## 3.1 PROGRAMAS E PROJETOS

A Secretaria conta com o Edital de Fomento ao Turismo, que consiste em um edital anual, com a proposta de incentivar organizações sem fins lucrativos, a submeter projetos próprios, e concorrer a recursos de diferentes valores, que incentivem o lazer e a cultura em Juiz de Fora, através de eventos, capacitações e programas.

O Programa Caminhando pela História é gerido pela Secretaria de Turismo, celebra datas importantes, levando moradores e visitantes a atrativos turísticos, em uma visita mediada, para que conheçam sua história, promovendo uma experiência que reforça o sentimento de pertencimento, e evidencia a riqueza multicultural presente. Essa atividade inclui a participação de alguns estagiários da secretaria, como suporte a equipe de funcionários, além de contribuir para a sua inclusão nos programas.

No que diz a Lei 14.499, de 9 de agosto de 2022, da Câmara Municipal de Juiz de Fora:

> **VII -** "turismo de experiência": uma nova forma de comercialização de serviços e produtos turísticos mais emocional, diferenciada pelo estímulo a vivências e ao engajamento com produtos, serviços, espaços ou comunidades capazes de gerar aprendizados significativos e experiências memoráveis para o consumidor. (JUIZ DE FORA, 2022).

Outro Programa desenvolvido é o EDUCATUR, com o objetivo de educar sobre turismo, dispõe da forte atuação dos estagiários, na elaboração e implantação das ações. O programa promove oficinas em Escolas Municipais e Centros de Convivência, com o objetivo de ensinar sobre o turismo a crianças, jovens e adultos, através de rodas de conversa e atividades lúdicas e interativas sobre os atrativos da cidade. Além disso, o programa também proporciona a visita a esses espaços, através da organização de passeios mediados.

Ocorreu durante os meses de novembro e dezembro de 2025, uma capacitação dos estagiários nos espaços públicos de lazer da cidade. Durante a ação, visitaram o Museu Ferroviário, Memorial da República Itamar Franco e Fórum da Cultura, assim como outros locais histórico-culturais da cidade estão previstos para próximas visitas. O objetivo da iniciativa é manusear o conhecimento adquirido por meio dos passeios, utilizando deles para oficinas do programa Educatur, e a possibilidade de prepará-los para assistência ao Caminhando pela História, onde os estagiários adquirem maior autonomia e segurança nas atividades educativas sobre a cidade, levando curiosidades sobre os equipamentos turísticos.

Além disso, também foi desenvolvida uma Cartilha sobre os Patrimônios de Juiz de Fora, está segmentada entre textos informativos, acompanhado de uma imagem do atrativo e atividades baseadas neles. O intuito é usá-la como ferramenta didática e lúdica, pois permite que o estagiário utilize desse conhecimento, durante suas visitas aos patrimônios, funcionando como um passaporte turístico, pois em todas as páginas de patrimônio, há um espaço para carimbo, que o estudante coleciona, com a finalidade de ganhar um certificado oficial de turista.

Cabe aqui, destacar as Diretrizes do Curso de Turismo, propostas pelo MEC, inciso XIII, que propõe a "utilização de recursos turísticos como forma de educar, orientar, assessorar, planejar e administrar a satisfação das necessidades dos turistas e das empresas, instituições públicas ou privadas, e dos demais segmentos populacionais;" (MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO, 2006).

Os Programas são essenciais para que, em teoria, a Secretaria monitore o funcionamento dos atrativos oferecidos aos cidadãos, bem como sua forma de comunicação, acesso a informações, ferramentas utilizadas, narrativas construídas e priorizadas e as diferentes limitações existentes. Além disso, propõe a tentativa de permitir o acesso da população a lugares pouco visitados, ou espaços privados com histórias interessantes e enriquecedoras ao imaginário popular.

Porém, pode-se destacar, o baixo alcance das divulgações de ações desenvolvidas pela Secretaria, pois não existem muitas redes sociais ligadas a ela diretamente, se limitando ao site da própria prefeitura, pois a SETUR não possui o próprio, o que torna o público alvo limitado.

A palavra política pode abarcar diversos significados, do dicionário da língua portuguesa: A arte ou ciência de governar, e se constitui público o que é de domínio de um grupo ou coletividade. Portanto, as políticas públicas de um Estado, são as atividades elaboradas e exercidas pela gestão pública, que é o órgão administrativo do Estado, responsável por gerenciar as ações de interesse público, possuindo um papel central de organizar o modo de vida de um grupo, neste caso um país.

No seguinte trabalho serão discutidas algumas teorias, dentro do campo das políticas públicas, que servem de eixo para discussões tanto no que tange a graduação quanto a prática profissional, nos setores de turismo e gestão pública.

Para o processo de estruturação das políticas públicas, são necessários alguns estágios, sendo o primeiro o diagnóstico, ou seja, a análise do contexto geral e a identificação das prioridades e ameaças internas e externas, uma vez que os problemas na sociedade são diversos, e os recursos para comedi-los são escassos.

Porém, para Carvalho e Pimentel (2014) urge que a gestão de turismo equilibre os aspectos internos e externos do turismo, para um melhor desenvolvimento da atividade. Ou seja, muitas vezes o planejamento se apoia no sistema geral de turismo, não levando em conta as necessidades e limitações do destino turístico específico, deixando de desenvolver a potencialidade local. É necessário, em um primeiro momento, a análise global das regulamentações do turismo no âmbito social e econômico, e a partir disso, realizar uma análise das qualificações e demandas daquele destino turístico. E ainda, de acordo com Dias e Matos (2012, p. 22), "para ser eficaz, o planejamento deve ser um processo dinâmico e permanente que incorpore, o mais próximo possível, a complexa realidade que pretende organizar".

Quando se fala em gestão de destinos, Franch & Martini (*apud* BIZ, PAVAN & THOMAZ, 2015; RAPOSO & ROQUE, 2015), entendem a gestão de destino como o gerenciamento de decisões estratégicas, organizacionais e operacionais.

Para Pearce et al. *apud* Cordeiro; Holanda; Körössy:

> [...] a gestão de destinos trata-se de uma estratégia de coordenação não apenas dos elementos que compõem o destino, mas também dos interesses existentes entre os stakeholders (sejam eles atores públicos ou privados) envolvidos com a atividade turística, Nesse sentido, expectativas, experiências e satisfação dos turistas tornam-se fatores essenciais para a gestão de destino. (PEARCE ET AL. *apud* CORDEIRO; HOLANDA; KÖRÖSSY, 2022, p.3).

Temos as 3 lógicas por Cordeiro; Holanda; Körössy (2022, p. 4), em que um destino turístico é traçado, sendo elas: (1) a lógica territorial, (2) a lógica de negócios, e (3) a lógica experiencial. No contexto do processo de planejamento não é somente a metodologia de pesquisa da oferta turística que deve ser adequadamente desenvolvida, mas também o profissional que dela fará uso. Conforme citado por Fratucci e Moraes:

> Este terá que possuir formação específica, advindo dessa necessidade, a presença de um bacharel em turismo com uma visão (o "olhar do turismólogo") de todo o processo para coordená-lo, sendo apoiado por outros profissionaisque possam dar segurança aos seus diagnósticos, como geó grafos, historiadores, antropólogos, biólogos, arquitetos, entre outros, formando uma equipe multidisciplinar. (FRATUCCI e MORAES, 2020, p. 5).

Portanto, levando em conta a multidisciplinaridade das disciplinas do curso de turismo, é esperado que a formação seja capaz de capacitar o profissional de turismo para diversos setores. Visão essa, que pode ser percebida nos processos de contratação atuais, reforçando a lógica mercadológica de caráter multidisciplinar do profissional, que cabe aqui problematizar limitando-se a esfera do estágio, em que se pode indagar quais as atividades delegadas aos graduandos e se estas auxiliam na aquisição de habilidades e nos processos futuros de contratação, uma vez que a Secretaria é um órgão que agrega diversas áreas.

Juntamente, para Dias e Matos (2015), o processo de planejamento deve considerar a relevância da participação social, portanto com o acesso integral aos recursos, e em equidade. Para além disso, deve-se também, ter em vista a necessidade de a população obter o acesso integrado às informações sobre os recursos e serviços que estão prestados, permitindo sua avaliação, e além disso, possibilitando que usem de seu poder social para constituir mudanças acerca de determinados instrumentos.

Por outro lado, é defendido por Carvalho (2000) que exista a colaboração e equilíbrio entre a comunidade local, reforçada pela identidade, e as políticas públicas, criando-se um processo estruturado de forças atuantes que, unidas, orientam as estratégias de desenvolvimento do turismo.

Diante dessas reflexões, e da consulta ao projeto pedagógico, pode-se analisar a necessidade de discussões de aspectos específicos de Juiz de Fora, no que tange às políticas públicas. Portanto, a teoria instruída no curso de turismo, dentro da disciplina de Fundamentos do Planejamento Turístico, sobre a participação social, além das discussões que a cercam, traz um leque de possibilidade para um olhar mais crítico diante da inclusão da comunidade local durante os processos de aplicação das regulações, perpassando a teoria sobre a aplicação e se aprofundando no entendimento da aplicabilidade dos planos, projetos e programas propostos pela instituição pública, para se desenvolver a potencialidade local e construir a identidade do destino. Segundo Batinni (*apud* DIAS; MATOS, 2014, p. 31), a participação confirma o

exercício do direito de cidadania, que deduz as adversidades dos meios de conquista de seus objetivos, devido a sua amplitude de ideias e interesses.

## 4 SOBRE O CURSO DE TURISMO DA UFJF

O Curso de Turismo da UFJF, que recentemente, passou por uma renovação de seu Projeto Pedagógico, possui caráter fundamental de moldar a visão crítica através dos aspectos sociológicos enfrentados no âmbito do turismo, para que se permita desenvolver novas formas e ferramentas sociais que pense a relação espaço x população, com o foco no turismo e suas atividades correlacionadas, através de iniciativa pública e privada.

Permite formar profissionais aptos ao desenvolvimento de ações e estratégias, que perpetuem o desenvolvimento econômico e social, através do turismo e de acordo com leis e diretrizes do turismo no país.

No que diz o Projeto Pedagógico 2017, em relação a ênfase Patrimônio e Gestão de Destinos Turísticos:

> […] esta ênfase pretende preparar o Bacharel em Turismo para atuar no planejamento, implementação, monitoramento e intermediação de políticas, planos, programas e projetos de desenvolvimento turístico em localidades, com foco nos interesses sociais, históricos, culturais, políticos, econômicos e ambientais; assim como muni-lo de competências para a atuação em organizações públicas, privadas e civis que visem o desenvolvimento turístico alternativo e complementar aos moldes mercadológicos convencionais, privilegiando iniciativas turísticas de interesse social e público. (UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA, 2017, pág.38)

### 4.1 DISCIPLINA FUNDAMENTOS DO PLANEJAMENTO TURÍSTICO

Ainda dentro do ciclo das disciplinas básicas que integra o projeto pedagógico, encontra-se a disciplina Fundamentos do Planejamento Turístico, que incorpora em seu conteúdo programático o planejamento público do turismo e teorias sobre o planejamento, e

com isso, de acordo com a sua ementa, “é fundamental o conhecimento teórico a respeito de seus conceitos, princípios, tipologia, etapas e instrumentos, como o plano, o programa e o projeto” (UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA, 2017). A disciplina abarca, além da teoria de planejamento turístico, uma série de conceitos preparatórios da política pública, como teorias de participação social e relações de poder dentro da sociedade, servindo como suporte para a consciência do papel da administração pública dentro das relações de poder na sociedade, e o uso do poder público.

Suas abordagens e conceitos sobre poder público, poder social e relações de poder, são imprescindíveis ao contato com o setor público. Essas atribuições moldam a visão de mundo, refletem sobre o papel da gestão pública, seus caminhos e ações. Colocam o indivíduo como principal foco de transformações sociais e análise os usos de poder dentro da sociedade. Toda essa noção de sociedade possui papel formador básico na graduação, que se concretizam e solidificam à medida do avanço da formação.

Em complemento a ela, existe a disciplina que compõe o ciclo profissionalizante, Gestão de Destinos Turísticos. E, por conseguinte, tem-se a disciplina de Políticas Públicas, seu objetivo é orientar os alunos sobre a linha de pensamento das políticas públicas no Brasil, o Estado e poder.

## 4.2 DISCIPLINA GESTÃO DE DESTINOS TURÍSTICOS

A disciplina Gestão de Destinos Turísticos faz parte do ciclo profissionalizante, e seu conteúdo dá continuidade aos Fundamentos do Planejamento Turístico. Possui como objetivo a qualificação profissional em gestão de destinos, a partir de um maior aprofundamento de teorias de planejamento turístico, em junção com a prática aplicada a um destino específico. Esse destino, na maioria das vezes é um município, algo que pode ser aplicado durante processos de estágios dentro de secretarias municipais, abarcando teorias e reflexões alcançadas a partir da disciplina, usando em sua experiência profissional. Possibilita ao aluno realizar acessos a discussões vistas anteriormente dentro da sala de aula, e mostra que a teoria perpassa a sala em escala aplicada à prática.

A visão adquirida pela disciplina, auxilia no momento de estágio, onde o aluno aprende a desenvolver as potencialidades de um local, unindo comunidade, atrativos naturais e culturais e qualificação profissional em gerir municípios. Ao fim da disciplina a turma realiza uma viagem de campo, a um município com potenciais atrativos, do professor, com características e potenciais turísticos.

Após a visita, é solicitado aos alunos, a elaboração de um projeto que vise abarcar pelo menos uma das potencialidades do local, transformando-o em um possível destino que atraia visitantes. Devido a essa experiência, o discente compreende a relação entre gestão e turismo. Serve também, para se pensar nessas localidades, através desse olhar mercadológico, e olhar com a visão social do espaço, a construção, história e memória do lugar, tudo que ele guarda, qual o papel da gestão pública na preservação cultural e memorial, e como usar a riqueza local como forma de desenvolver o lugar, medindo os impactos possíveis em decorrência do turismo, como potencializar esse desenvolvimento com o máximo de sustentabilidade possível, sem afetar negativamente esses ambientes.

A disciplina proporciona uma visão sensível aos espaços e suas construções materiais e imateriais, atribuição considerável ao setor público, uma vez que este se liga a atividades e ações de guiamento pelos equipamentos turísticos da cidade, desenvolvimento de diversas ações e eventos culturais e a constante interação com público. Além de estar ligado à promoção e divulgação dessas ocorrências, o conteúdo disciplinar também pode ser útil, uma vez que a atividade final da disciplina está relacionada com a venda do produto final, criado a partir de especificidades exclusivas daquele lugar. O conhecimento do discente acerca da percepção das oportunidades presentes nos municípios, pode promover ideias de divulgação e materiais focados nas atribuições e especificidades de cada local, assim atingindo maior público.

Permite que o estagiário realize um Inventário Turístico, a partir do monitoramento da infraestrutura existente, e possa participar de reuniões com o Conselho Municipal de Turismo, contribuindo com conteúdo para políticas públicas e desenvolvimento do turismo municipal.

A participação assídua ao processo de desenvolvimento de programas e projetos, permitiu o contato anteriormente com suas diferenças e interligações, meios e ferramentas de governo, contribuir com a criação de novos programas e projetos, aprimoramento dos existentes, como o Educatur e Caminhando pela História.

## 4.3 DISCIPLINA POLÍTICAS PÚBLICAS EM TURISMO

Essa disciplina, de caráter obrigatório, visa ampliar a compreensão acerca da gestão e decisão política, e discute as relações de poder e política dentro da sociedade. Essas teorias são orientadas a partir do contexto do turismo, inserido no cenário brasileiro. Sua base teórica conta com o estudo da administração pública, políticas públicas, e políticas públicas de turismo no Brasil.

A disciplina contribui significativamente ao estágio, uma vez que o aluno entra em contato com planos de governo, políticas em âmbito federal, e diferentes formas de governo. Uma vez que, já houve um contato prévio, mesmo de forma mais abrangente, as possibilidades de integração e contribuições são maiores. Tendo estudado um longo período político do Brasil, o discente traz bagagens de discussões anteriores e estratégias atingíveis e inatingíveis, medidas possíveis a curto e/ou longo prazo.

# 5 SOBRE O ESTÁGIO SUPERVISIONADO

É obrigatório ao discente o cumprimento de 300 horas de estágio supervisionado.

> E. Estágio Supervisionado: por meio das disciplinas Estágio Supervisionado I, II e III, o discente obtém experiências práticas, aliadas às teorias aprendidas nas disciplinas do curso, desenvolvendo habilidades, técnicas e competências, inerente à profissão e se familiarizando com ferramentas de gestão, importantes ao bom desempenho profissional e empresarial (UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA, 2017, pg. 33).

Ainda de acordo com Delors (2010), ele destaca o aprender a fazer, que torna o estudante capaz de tomar decisões mais racionais e estratégicas diante de problemas enfrentados em todos os aspectos do cotidiano, bem como a habilidade de lidar com relações interpessoais.

Ainda, no que se segue,

> A PNQT é um importante documento orientador para o setor. É a materialização da necessidade de se ter serviços e mão-de-obra qualificados no Turismo do Brasil. A Política de Qualificação busca atingir cidadãos com

> mais de 16 anos, gerando assim inclusão social e desenvolvimento econômico no país, com a geração de trabalho e renda. (BRASIL, 2020, pg. 11).

Os cursos de formação inicial e continuada, ou de qualificação profissional, são ações que devem abranger de forma integrada: conhecimentos básicos, técnicos e de gestão, para, assim, assegurarem não apenas o domínio técnico, teórico e prático de uma profissão, mas também o desenvolvimento da autonomia intelectual, ética e estética do trabalhador em turismo (BRASIL, 2020).

A Lei nº 11.788, 25 de setembro de 2008, dispõe sobre o estágio e prevê que o estudante obtenha competências e habilidades profissionais, de acordo com seu currículo escolar (Brasil, 2008). A Lei assegura que o estudante realize o estágio, de forma regularizada e se mantenham assegurados seus direitos, enquanto situação de estagiário dentro de instituições. É também previsto, pelo capítulo II, que dispõe sobre as instituições de ensino, a adequação às normas previstas em relação à documentação que regularize o vínculo entre o estudante e a instituição concedente de estágio (Brasil, 2008). Bem como o Plano de Atividades, Termo de Compromisso, e fica por responsabilidade da instituição de ensino, a supervisão do cumprimento das atividades, e avaliação a adequação da infraestrutura da concedente disposta para fins de atividades de estágio, assistência acadêmica ao discente, e a requisição periódica, com período menor que 6 meses, de relatórios de atividades (Brasil, 2008).

Do capítulo III, da parte concedente, o cumprimento do plano de atividades, a oferta de estrutura adequada para a realização das atividades, espaço de aprendizado e contribuição para a formação social e profissional, devida supervisão ao discente, através da disponibilidade de um funcionário de seu quadro, e a disponibilidade de todos os documentos de respeito a tramitação por parte da concedente, assegurar a saúde e segurança do trabalho ao estudante (Brasil, 2008).

Ainda no que diz as Normas de Estágio e princípios da Comissão Orientadora de Estágio (COE) do Curso de Turismo da UFJF, de setembro de 2023, que dispõe sobre as normas de estágio obrigatório e não obrigatório, seguindo a Lei de Estágio. O Capítulo II compreende a composição da Comissão Orientadora, sendo obrigatório a ocupação dos cargos de presidente e vice-presidente por docentes do Departamento de Turismo.

No que compete a COE do Curso de Turismo, o fornecimento das orientações devidos em relação a todo o processo de tramitação de documentos para a regularização de seus processos de estágio obrigatório e não obrigatório, realizar o quantitativo de estágios do curso, anualmente, a fim de se manter o controle da oferta de estágios no Curso de Turismo, e a

realização de reuniões com os docentes do departamento, para o devido alinhamento das políticas de orientação de estágio do curso (Universidade Federal de Juiz de Fora, 2023).

Cabe ao professor orientador, a orientação acerca do Plano de Atividades desenvolvido pela concedente, para fins de análise as adequações das atividades incumbidas ao discente, além de reuniões graduais, durante o período de estagio, para o alinhamento do andamento das atividades, e a comunicação com o supervisor da concedente.

Ao discente matriculado no Estágio Supervisionado, é de sua responsabilidade o cumprimento do horário estipulado pela mesmo em acordo com a concedente, a realização das atividades previstas no Plano de Atividades, assim como o cumprimento das 300 horas obrigatórias, e a elaboração do relatório de estágio, como requisito a formação, seguir tanto as normas do Estágio do Curso de Turismo, quanto a normas da instituição que realizará o estágio, a prática de boas maneiras ao ambiente de trabalho. Faz-se seu direito, o acionamento da COE, sobre qualquer situação que considere relevante, relacionado ao estágio.

Do capitulo IV, o Art. 14º compreende o estágio como a prática pré-profissional, realizadas em instituições conveniadas a UFJF, em que o discente manipula a teoria adquirida (Universidade Federal de Juiz de Fora, 2023). Visa o caráter complementar de ensino do estágio, a integração entre Universidade e mercado de trabalho, o objetivo de formação do discente em relação a práticas profissionais e o fortalecimento do relacionamento humano (Universidade Federal de Juiz de Fora, 2023). No Art. 27º, o professor orientador deverá avaliar os seguintes aspectos, em relação ao estagiário: Participação e envolvimento; Correção Ética: Criatividade; Relacionamento; Responsabilidade; Assiduidade e pontualidade; Adequação teórico-prática (Universidade Federal de Juiz de Fora, 2023).

Segundo a Lei Orgânica de Juiz de Fora, seção X, que dispõe sobre o turismo no município, Art. 114, inciso VIII, propõe o incentivo à formação de profissionais aptos a atividades turísticas, para informações, atendimento e prestação de serviços (Juiz de Fora, 2022).

## 5.1 DAS DIRETRIZES DO CURSO DE TURISMO

De acordo com o Ministério da Educação (MEC) através da Resolução Nº 13, de 24 de novembro de 2006, no que diz respeito as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de

Graduação em Turismo, o profissional deverá se habilitar em algumas competências, dentre elas vale-se destacar:

> - II - Utilização de metodologia adequada para o planejamento das ações turísticas, abrangendo projetos, planos e programas, com os eventos locais, regionais, nacionais e internacionais;
> - III - Positiva contribuição na elaboração dos planos municipais e estaduais de turismo; (BRASIL, 2006).

Conforme abordado no parágrafo da disciplina política públicas, que de acordo com sua grade e bibliografia básica, onde é abordado o que são e os usos dos planos, programas e projetos no contexto do turismo.

> - IV - Domínio das técnicas indispensáveis ao planejamento e à operacionalização do Inventário Turístico, detectando áreas de novos negócios e de novos campos turísticos e de permutas culturais;
> - VII - Planejamento e execução de projetos e programas estratégicos relacionados com empreendimentos turísticos e seu gerenciamento; (BRASIL, 2006).

Aqui pode-se destacar a disciplina de Fundamentos do Planejamento Turístico, onde há discussões de relação de poder na sociedade, estratégias de curto, médio e longo prazo, além do estudo de uma Análise SWOT, usando a cidade de juiz de fora, onde é possível cruzar os dados e obter resultados sobre as suas principais ameaças enfrentadas e oportunidades futuras;

> - X - Domínios de técnicas relacionadas com a seleção e avaliação de informações geográficas, históricas, artísticas, esportivas, recreativas e de entretenimento, folclóricas, artesanais, gastronômicas, religiosas, políticas e outros traços culturais, como diversas formas de manifestação da comunidade humana;
> - XII - Comunicação interpessoal, intercultural e expressão correta e precisa sobre aspectos técnicos específicos e da interpretação da realidade das organizações e dos traços culturais de cada comunidade ou segmento social;
> - XVIII - Profunda vivência e conhecimento das relações humanas, de relações públicas, das articulações interpessoais, com posturas estratégicas do êxito de qualquer evento turístico;
> - XIX - Conhecimentos específicos e adequado desempenho técnico-profissional, com humanismo, simplicidade, segurança, empatia e ética. (BRASIL, 2006).

O Projeto Pedagógico 2017, do Curso de Turismo da UFJF conta com um currículo diversificado e interdisciplinar, onde o discente permanece em contato com os diversos temas culturais, sociais, econômicos e políticos, em que os assuntos e discussões se entrecruzam, abrindo espaço para reflexões aprofundadas dentre os diversos aspectos que envolvem o turismo.

Política Nacional de Qualificação no Turismo,

> [...] a formação profissional torna-se prioridade, uma vez que jovens e adultos com formação técnica e com capacidade de se identificarem como sujeitos sociais responsáveis pelo sucesso de seu destino promoveram o aumento da competitividade não apenas entre os empreendimentos locais, mas também entre os municípios com vocação semelhante. (BRASIL, 2020, pg. 16).

Trata-se de uma política pública elaborada para fins de qualificação do profissional da área do turismo, através de estratégias mais elaboradas, que reúnam, não somente conhecimentos técnicos, mas também sociais e de cidadania.

## 6 METODOLOGIA

O presente estudo se caracteriza como uma pesquisa descritiva, qualitativa, que possui caráter metodológico de análise de relatórios de estágio obrigatórios elaborados por discentes do Curso de Turismo da UFJF, que estagiaram dentro da Secretaria Municipal de Turismo da Prefeitura de Juiz de Fora, no período entre 2023.1 e 2025.1. Possui o objetivo de compreender seu progresso profissional e sua visão pós estágio acerca das políticas públicas e dos processos de planejamento, desenvolvimento e execução de projetos, buscando entender se houve uma compreensão mais objetiva e pertinente do conteúdo instruído na graduação em turismo.

Partindo de uma análise documental dos relatos, foram identificados, dentro de uma tabela, os principais aspectos, subdivididos entre pontos positivos; pontos negativos e análise SWOT.

A análise documental consiste no estudo de materiais diversos, para a compreensão de certo contexto ou se obter respostas para alguma pergunta ou pesquisa. No presente trabalho, a análise documental foi realizada a partir de relatórios de alunos do Curso de Turismo da UFJF, a fim de se compreender o ambiente de estágio na Secretaria de Turismo de Juiz de Fora, buscando responder perguntas acerca do processo de profissionalização do discente.

Também foi realizada uma pesquisa no Projeto Pedagógico de 2017, em relação ao processo de preparação profissional dos discentes, especificamente algumas disciplinas de caráter obrigatório, que possuem embasamento teórico nas políticas públicas. Ademais, também foram realizadas pesquisas documentais em leis e documentos oficiais, que descrevem métodos e normas de qualificação do estudante dentro da graduação. Os principais documentos

deste estudo foram a Lei do Estágio, Política de Qualificação em Turismo e as Diretrizes do Curso de Turismo.

O processo de coleta dos relatórios ocorreu através do fornecimento de uma tabela, elaborada pela COE, contendo os dados dos alunos que estagiaram na Secretaria de Turismo, entre 2023.1 e 2025.1, a quantidade e seus orientadores. A partir disso, foi enviado um e-mail aos 46 alunos indicados na tabela e seus orientadores, solicitando seu apoio à pesquisa através do fornecimento de seus relatórios de estágio obrigatório. Dentre os 46 alunos solicitados, obteve-se resposta de 13, representando uma amostra de ≅ 28%, em relação ao seu universo.

Para além disso, foi elaborada uma Análise SWOT, para compreender as principais oportunidades e ameaças enfrentadas no cenário atual de estágio na Secretaria, pontuando suas maiores forças e fraquezas, partindo dos pontos positivos e negativos encontrados anteriormente, em conjunto às informações sobre a formação do discente.

A Análise SWOT é uma ferramenta utilizada para cruzamento de dados sobre um projeto ou contexto, a partir do cenário interno tem-se as forças e fraquezas, e no cenário externo tem-se oportunidades e ameaças. A identificação desses fatores auxilia na compreensão dos principais riscos e vantagens do cenário, para uma tomada de decisão mais eficiente.

Tendo em vista a diversidade de conceitos e discussões acerca das políticas públicas dentro do processo de formação dos graduandos, pretende-se obter um enfoque dentro das ideias abordadas no referencial teórico do presente estudo, para se obter uma linha de pensamento e análise melhor direcionado, adquirindo, assim, resultados mais precisos e sucintos. Diante de suas observações, análises e compreensões sobre a estrutura que se institui a gestão pública, suas divisões, e todos os processos que direcionam ao desenvolvimento do turismo, e os desafios que o abarcam.

É esclarecido, que em nenhum momento desta pesquisa foi divulgado nenhum dado pessoal de qualquer aluno que tenha participado indiretamente, através de seus relatórios. Assim como também nenhuma informação específica, que possibilite a identificação de algum discente.

## 7 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A partir dos 13 relatórios analisados, tabelas com os principais temas abordados relevantes para a pesquisa.

**Tabela 1:** tabela indicando os principais pontos positivos abordados nos relatórios.

| Principais Temas | Nº de Relatórios que citam |
|---|---|
| Contato com a gestão pública e políticas de turismo | 11 |
| Participação em projetos | 10 |
| Desenvolvimento de habilidades profissionais | 12 |
| Contato com cultura local e participação em eventos | 9 |

**Fonte:** Elaborado pela autora (2025).

Foi identificado que o desenvolvimento de habilidades profissionais foi citado em 12 relatórios, o que indica certo nível de satisfação pelos alunos quanto ao grau de competência adquirido no estágio. Em sequência tem-se o contato com a gestão pública e as políticas de turismo, citado em 11 documentos analisados, apontando a experiência direta com leis e projetos de ordem pública no cotidiano de tarefas.

Outro eixo foi a participação em projetos, abordados em 10 relatórios, o que mostra a integração por parte dos estagiários quanto à atuação nessa atividade, em específico, no programa Educatur, e no projeto Caminhando pela História, indicando interdisciplinaridade e desenvolvimento de habilidades de educação patrimonial e turismo pedagógico.

Citado em 9 relatórios, consta a integração com cultural local e a participação em eventos, este também contribui para o caráter multidisciplinar da formação, assim como a comunicação com a comunidade, e o contato com o planejamento estratégico e remanejamento de recursos.

**Tabela 2:** tabela indicando os principais pontos negativos abordados nos relatórios.

| Principais Temas | Nº de Relatórios que citam |
|---|---|
| Falta de comunicação interna | 7 |
| Falta de rotatividade entre os setores | 8 |
| Falta de planejamento e organização | 6 |
| Falta de integração dos estagiários no processo de elaboração dos projetos | 7 |

**Fonte:** Elaborado pela autora (2025).

A falta de rotatividade é aqui representada pela soma de 8 relatórios, levando em conta a escassez de funcionários dentro dos departamentos, fator que dificulta a possibilidade muitos com o tempo limitado a tarefas burocráticas, não havendo tempo para atividades de elaboração e criação, pois demandam tempo. Por muitas vezes, devido ao excesso de demandas por parte dos departamentos, possíveis projetos elaborados pelos estagiários não são viabilizados, muitas vezes não há nem uma atenção a essas questões.

A comunicação interna é citada como ponto negativo, 7 vezes, indicando que os setores ainda não estão alinhados entre si, ocasionando perda de informações importantes e pouca integração de atividades, apesar de uma secretaria funcionar como uma administração conjunta.

O tema integração em projetos, aqui citado em 7 documentos, se repete propositalmente, referindo -se a falta de manejo do corpo de estagiários apontando uma falha da delegação de tarefas, que em alguns períodos parece haver mais do que em outros, indicando falta de organização dessa parte. Porém, também demonstra que foram apontados em um mesmo relatório, aqui se referindo ao processo total dos projetos, desde seu processo a execução.

A falta de planejamento e organização, aqui citados em 6 relatórios, pode indicar a falta de procedimentos padronizados, tornando as atividades mais práticas alguns métodos obsoletos, podendo causar perdas de recursos, podendo indicar a necessidade de reuniões periódicas e normas estabelecidas de comunicação interna através de canais institucionais de comunicação.

A partir dos relatórios, foi possível identificar as principais forças e fraquezas, em seguida elaborou-se uma análise SWOT, cruzando os dados, foi possível identificar as principais oportunidades e ameaças

**Quadro 1:** quadro indicando as forças e fraquezas a partir da análise dos relatórios.

| Forças | Fraquezas |
|---|---|
| Contato direto com a gestão pública do turismo, ampliando a compreensão sobre política pública, articulação institucional e processos administrativos. | Comunicação interna falha, com ausência de repasse de informações e falta de diálogo entre setores. |
| Participação no programa Educatur e no projeto Caminhando pela História, incentivando a educação patrimonial e turística. | Pouca integração dos estagiários em processos estratégicos, como elaboração de projetos, fomento, planejamento turístico e ações da IGR. |
| Desenvolvimento de competências profissionais: contato com público, comunicação, guiamento, pesquisa. | Ausência de planejamento prévio, especialmente em eventos, escalas de finais de semana e organização de atividades. |
| Alta oferta de vagas de estágio e contato com o setor público. | Dependência de demandas operacionais, limitando o desenvolvimento de competências técnicas e estratégicas. |
| Vivência interdisciplinar, envolvendo cultura, educação patrimonial, turismo pedagógico, planejamento e eventos. | |

**Fonte:** Elaborado pela autora (2025).

O contato com os processos de administração pública, é a primeira força identificada, indicando o estágio em uma secretaria municipal como uma possibilidade de aprendizado sobre os processos de gerência em que o turismo está ligado.

Em seguida, pode-se observar a participação nos projetos e programas sociais ofertados pela secretaria, o que traz um conhecimento cultural, melhoria na comunicação e, muitas das vezes, se faz possível perceber alguns problemas sociais recorrentes.

Na sequência, tem-se o desenvolvimento de competência profissional, como a comunicação, pesquisa, guiamento, contato com o público, adquiridos pelo conjunto de atividades realizadas ao longo do estágio.

A alta oferta de vagas de estágio na secretaria representa um aspecto forte. O número representa que muitos alunos passam pela secretaria e indica uma vasta oportunidade de contato com o setor público.

A secretaria proporciona a educação multidisciplinar através da vivência nos projetos e programas e assistência em eventos, conforme citados anteriormente, o que possibilita a articulação teórico-prática.

As fraquezas identificadas foram a falta de diálogo entre setores, podendo ocasionar falhas nas ações, já que a tomada de decisão depende de todas as partes. Foi observado que os estagiários não estão integrados aos processos estratégicos, como participação na elaboração de projetos, planejamento turístico e contribuições em ações da IGR. Essa lacuna pode contribuir para um processo profissional enfraquecido, uma vez que algumas abordagens, ligadas a esses processos, não puderam ser potencialmente exploradas.

Um tópico apontado como fraco foi a ausência de planejamento prévio, especialmente em eventos, escala extras dos funcionários, e organização de atividades. Indicando a ausência de procedimentos padronizados, que garantem maior qualidade e praticidade a atividades repetitivas e importantes, além de gerar frustrações e conflitos no ambiente de trabalho. Em relação a esse tópico, também foi citado a dependência de demandas operacionais, fator que limita processos criativos, os estagiários dependem das atividades supervisionadas, portanto não há muito tempo dedicado a processos desse caráter, limitando a secretaria ao desenvolvimento de ações apenas mais administrativas e burocráticas, e por consequência o estagiário também.

**Quadro 2:** quadro indicando as oportunidades e ameaças, a partir da análise dos relatórios.

| Oportunidades | Ameaças |
|---|---|
| Expansão de programas e projetos educativos (Educatur, Caminhando pela História) para outros públicos. | Pouca integração dos estagiários nos processo ligados a IGR, diminuindo a articulação com disciplinas do curso, que discutem o assunto (ex: Gestão de Destinos Turísticos) |

| | |
|---|---|
| Fortalecimento da presença digital da SETUR, incluindo criação de site, redes sociais oficiais e campanhas de promoção turística. | Pouco tempo investido na elaboração de inventários, pesquisas e articulação de rede. |
| Ampliação de parcerias no setor público e privado (escolas, secretarias, universidades, agências, hotéis, transporte, etc). | Descontinuidade de projetos e falta de supervisão |
| Possibilidade de maior integração dos estagiários em editais e ações. | Dependência de agendas políticas e orçamentárias, que afeta a execução de eventos e políticas de turismo. |
| Criação de uma política de contratação de estagiários. | Ausência de política de contratação de estagiários |
| Pesquisas (podendo ser feitas pelos estagiários, visto que estão em contato direto com o meio acadêmico e com as inovações do setor) sobre as tendências no turismo. | Falta de um padrão dos processos, comprometendo a qualidade do serviço. |

**Fonte:** Elaborado pela autora (2025).

Dentro das oportunidades, encontra-se a expansão dos programas e projetos educativos para outros públicos, como forma de integrar aos eventos da secretaria, outras partes da comunidade.

Fortalecimento digital da SETUR, representa uma oportunidade de estratégias de comunicação e aumento da visibilidade e divulgação de ações da secretaria, em vista do crescente era digital.

Após, encontra-se a oportunidade de parcerias com instituições públicas e privadas, ampliando a integração entre elas, e fortalecimento da cadeia turística. É apontado a chance de inclusão dos estagiários dentro das decisões e ações relacionadas aos editais manejados pela secretaria. Foi levantada a oportunidade de contratação de estagiários, através da criação de uma política de contratação. Uma solução proveitosa aos estagiários seria a realização de pesquisas periódicas, sobre as tendências de mercado no turismo, mantendo a secretaria atualizada e permitindo que o estagiário aprimore sua bagagem acadêmica.

Representado a primeira ameaça está a escassez de atividades relacionados a IGR, tema recorrente na disciplina Gestão de Destinos Turísticos. Em razão disso, cria-se barreiras no entendimento de articulações regionais, ações conjuntas, coordenação e preservação de recursos, gerenciamento de riscos e relações políticas.

O pouco tempo dedicado para pesquisas, inventários e articulação de redes representa a falta de organização de informações que poderiam ser armazenadas e consultadas em alguns processos, gerando praticidade e rapidez, e proporcionando posições estratégicas em decisões. Também pode-se destacar a descontinuidade de projetos e a falta de supervisão dos mesmos, indicando que alguns projetos são iniciados, com investimentos de recursos e tempo, porém nem todos são finalizados e contínuos, ou supervisionados, correndo riscos de se tornarem obsoletos e sem manutenção, prejudicando o andamento de políticas e ações previstas para o progresso do turismo no município.

A dependência de agendas políticas e orçamentárias também afeta consideravelmente o avanço dos processos, e é um problema que o setor público enfrenta recorrentemente. Portanto diante das limitações, as secretarias municipais necessitam de estratégias e planejamentos flexíveis as questões em que estão suscetíveis.

Representando uma ameaça está a falta de política de contratação dos estagiários. Observa-se a lacuna existente, entre a grande oferta de estágio, fornecendo a oportunidade de profissionalização, mas em contrapartida não garante contratação. Algo a ser discutido, uma vez que conforme previsto na Lei Nº 14.499, Seção I, Artigo 5, um dos objetivos da Política Municipal de Turismo é:

> **III -** promover a inclusão social por meio do crescimento da oferta de trabalho no setor turístico municipal e regional, contribuindo com a geração e incremento de renda e com o desenvolvimento dos “destinos turísticos”; (Juiz de Fora, 2022)

Uma vez que a Secretaria fornece a oportunidade de estágio, porém sem a possibilidade de contratação, mediante as poucas vagas disponíveis e o grande número de discentes que passam pela Secretaria. Alguns permanecem por 2 anos, e o que foi construído ou iniciado nesse tempo, muitas vezes se perde, são potenciais inexplorados e perdidos todas as vezes, conforme apontado como ameaça, a perda de talentos.

E, tem-se a falta de padrões dos processos, comprometendo a qualidade do serviço, conforme problematizado anteriormente. Impede fluxos contínuos e corretos dos serviços e procedimentos. A criação de um Procedimento Operacional Padrão (POP), no ambiente administrativo, pode ser produtivo para a equipe.

## 8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em suma, a pesquisa apresentou o objetivo de analisar o desenvolvimento de habilidades proporcionadas durante o processo de estágio na Secretaria de Turismo de Juiz de Fora. Concluiu-se que o estágio se faz satisfatório, em partes, porém é necessário o aprimoramento de estratégias ligadas à sua gestão e desenvolvimento.

Foi possível identificar que o estágio na secretaria proporciona ao discente o desenvolvimento de habilidades profissionais, conforme citados em 12 relatórios. Em contrapartida, foi visto que o processo deixa a desejar em alguns aspectos, como os processos de projetos e programas, em que a atuação do estagiário é solicitada após o avanço do projeto, em seu processo de execução, como o Caminhando pela História. Porém a atuação juntamente com o Educatur, é forte, trazendo noções de conhecimento cultural e turístico e educação turística.

Assim como a falta de rotatividade entre os setores, citado em 8 dos relatórios, aponta a necessidade de mudança no manejo dos estagiários, para que todos passem pelos 3 setores concretizados, abrindo oportunidades para elaborarem possíveis projetos e programas, fortalecendo as habilidades e competências profissionais.

O contato com a gestão pública foi tema recorrente nos relatórios, então entende-se que o contato com leis e políticas é satisfatório, para alguns, perpetuando conteúdos teorizados pela disciplina de políticas públicas.

Porém, um dos resultados obtidos foi a falta de comunicação interna adequada, e falta de repasse de informações aos estagiários, segregando os setores e causando alienação em relação a pautas discutidas. A partir disso, urge pensar métodos mais ágeis e eficientes de comunicação, estabelecer normas de reuniões periódicas incluindo todos os setores e estagiários, levantando as principais questões atuais e incentivando a troca de informações.

Outro tema problematizado foi a falta de contratação, o que pode levar ao desinteresse por parte do discente na procura por estágio na secretaria, buscando outras alternativas mais seguras. Esse fator pode afetar significativamente o setor público a longo prazo, podendo haver a escassez de mão de obra qualificada. A pouca oportunidade no setor público também pode acarretar na baixa procura pela graduação em turismo.

Foi possível levantar informações relevantes para o campo do estágio em turismo, o trabalho proporcionou possíveis caminhos de estudo a partir do processo de estágio dentro de secretarias municipais, auxiliando na otimização de estratégias formativas do profissional de turismo.

A pesquisa permitiu a identificação de lacunas diante do processo de gestão do estágio e levanta a possibilidade de auxílio no aprimoramento do mesmo, uma vez que algumas questões abordadas são suscetíveis de soluções palpáveis, algumas mais rápidas que outras, porém é entendível que a maioria das limitações possuem soluções, e acredita-se que pode alterar a qualidade da experiência de estágio, trazendo maiores benefícios mútuos e significativos.

O trabalho proporcionou a análise a partir de 13 relatórios, em determinado período de tempo, um número que apesar de limitado, pôde ser explorado, devido a qualidade dos documentos e a finalidade da pesquisa. Deixa lacunas para posteriores pesquisas e contribuições acerca do tema, podendo-se ampliar para uma pesquisa mais aprofundada, e específica a partir da abordagem de um dos tópicos identificados. É válido a obtenção de um maior número de relatórios, em períodos diferentes, ou através de outro meio de coleta de informações, como questionários, para se buscar responder a outras perguntas pertinentes ao campo do estágio, ao curso de turismo, ou a abordagem de pesquisa quantitativa, com a coleta por meio de entrevistas com ex-estagiários, buscando respostas específicas ao problema discutido.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Lei de Estágio, nº 11.788, de 25 de setembro de 2008. Dispõe sobre o estágio de estudantes. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 26 set. 2008. Disponível em:https://www.jusbrasil.com.br/legislacao/93117/lei-do-estagio-lei-11788-08 Acesso em: 19 set. 2025.

BRASIL. **Política Nacional de Qualificação no Turismo**. Brasília, DF: Ministério do Turismo, 2020. 68 pgs. Disponível em: https://www.gov.br/turismo/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/qualificacao/politica-nacional-de-qualificacao-no-turismo/PoliticaNacionaldeQualificacaonoTurismoPNQTset2020.pdf. Acesso em: 22 de outubro de 2025.

BENI, Mário Carlos. **Política e planejamento de turismo no Brasil.** São Paulo: Aleph, 2006.

BITTENCOURT, Flora Thamiris Rodrigues; SILVA, Renan Ribeiro da; ZOUAIN, Deborah Moraes. Estágio Profissional em Turismo: Um Estudo com Discentes de Instituições de Ensino Superior Atuantes no Estado do Rio de Janeiro. **Revista de Turismo Contemporâneo**, Natal, v. 12, n. 1, p. 61-84, jan/abr.2024. Disponível em: https://doi.org/10.21680/2357-8211.2024v12n1ID29525. Acesso em: 25 de junho de 2025.

CARVALHO, Alan Francisco de. Políticas públicas em turismo no Brasil. **Sociedade e Cultura**, v.3, n. 1 e 2, jan/dez 2000, , p. 97-109. Disponível em: https://doi.org/10.5216/sec.v3i1.458. Acesso em: 15 de junho de 2025.

CARVALHO, Fabíola Cristina Costa de; PIMENTEL, Thiago Duarte. Fatores condicionantes do planejamento e da gestão em destinos turísticos: um quadro teórico de análise. In: PIMENTEL, Thiago Duarte; EMMENDOERFER, Magnus Luiz; TOMAZZONI, Edegar Luis (org.). **Gestão Pública do Turismo no Brasil: teorias, metodologias e aplicações**. Caxias do Sul:, 2014, p.151-189.

DIAS, Reinaldo. **Planejamento do Turismo: política e desenvolvimento do turismo no Brasil.** São Paulo: Atlas, 2003.

DIAS, Reinaldo; MATOS, Fernanda. **Políticas Públicas: princípios, propósitos e processos.** [S.l.]: Atlas, [2012].

FRATUCCI, Aguinaldo César; MORAES, Claudia Corrêa de Almeida. Inventário da oferta turística: reflexões teóricas para o planejamento e ordenamento do espaço turístico. **Caderno Virtual De Turismo**, v. 20, n.1, jul. 2022. Disponível em: https://doi.org/10.18472/cvt.20n1.2020.1783. Acesso em: 10 de junho de 2025.

JUIZ DE FORA. Lei nº 14.499, de 9 de agosto de 2022. Dispõe sobre a Política Municipal de Turismo e dá outras providências. **Câmara Municipal de Juiz de Fora,** Juiz de Fora, MG, 9 ago. 2022. Disponível em: https://www.camarajf.mg.gov.br/sal/norma.php?njt=LEI&njn=14499&njc=. Acesso em: 26 set. 2025.

KOROSSY, Nathália; HOLANDA, Luciana Araújo de; DIAS E CORDEIRO, Itamar. Gestão de destinos turísticos: aspectos conceituais. **Revista Brasileira De Pesquisa Em Turismo**, v.16, set. 2022. Disponível em: https://doi.org/10.7784/rbtur.v16.2609. Acesso em: 12 de junho de 2025.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. Resolução nº 13, 24 de novembro de 2006. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Turismo e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 24 nov. 2006, seção 1, pg. 96. Disponível em: https://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces13_06.pdf. Acesso em: 17 out. 2025.

NASCIMENTO, Anderson Rafael; GRIN, Eduardo José. Poder local e gestão pública dimensões para análises da governança municipal. **Revista Brasileira de Políticas Públicas e Internacionais**, v. 6, n. 3, dez/2021, pp. 3-20. Disponível em: https://doi.org/10.22478/ufpb.2525-5584.2021v6n3.62726. Acesso em: 25 de junho de 2025.

PIMENTEL, Mariana Pereira Chaves. Uma discussão teórico-metodológica para a análise das políticas de turismo no Brasil. In: PIMENTEL, Thiago Duarte; EMMENDOERFER, Magnus Luiz; TOMAZZONI, Edegar Luis (org.). **Gestão Pública do Turismo no Brasil: teorias, metodologias e aplicações.** Caxias do Sul: EDUCS, 2014. p.15-38.

REICHERT, Leonardo; CRESCENTE, Claudio Luis; BAPTISTA, Maria Luiza Cardinale. TURISMO E EDUCAÇÃO TRANSFORMADORA: análise das publicações em periódicos

científicos de turismo. **Revista Turismo e Cidades**, São Luís, v. 5, n. 11, p. 108-131, jan/jun. 2023. Disponível em: https://doi.org/10.18764/2674-6972v5n11.2023.6. Acesso em: 06 de junho de 2025.

SEBRAE MG. **Políticas Públicas: conceitos e práticas, série políticas públicas**, v. 7. Belo Horizonte: Sebrae/MG, 2008.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. Novas Normas de Estágio e princípios da Comissão Orientadora de Estágio (COE) do Curso de Turismo/UFJF. Graduação em Turismo. Disponível em: https://www2.ufjf.br/turismo/wp-content/uploads/sites/550/2023/09/NORMAS-EST%C3%81GIO-OBRIGAT%C3%93RIO.pdf . Acesso em: 21 out. 2025.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. Projeto Pedagógico do Curso de Turismo de 2017. Graduação em Turismo. Disponível em: https://www2.ufjf.br/turismo/files/2015/03/PROJETO-PEDAG%C3%95GICO-DO-CURSO-DE-TURISMO-2017.pdf. Acesso em: 25 de junho de 2025.