



Instituto Politécnico  
de Castelo Branco

**Instituto Politécnico de Castelo Branco**

Simões, Francisco Pereira

## **Torre de Gomariz Wine & Spa Hotel : relatório final de estágio**

<https://minerva.ipcb.pt/handle/123456789/4354>

### **Metadados**

<b>Data de Publicação</b>	2024-07
<b>Resumo</b>	<p>O presente relatório de estágio enquadra-se no estágio realizado no Torre de Gomariz Wine &amp; Spa Hotel para a conclusão da licenciatura de Turismo na Escola Superior de Gestão de Idanha-A-Nova (ESGIN) do Instituto Politécnico de Castelo Branco (IPCB). O estágio foi realizado desde o dia 02 de abril até ao dia 7 de junho de 2024 e foi desempenhado na função de rececionista. Neste relatório, irei relatar a minha experiência no Torre de Gomariz Wine &amp; Spa Hotel, todas as atividades que foram desem...</p> <p>Abstract: The present internship report is based on the internship carried out at the Torre de Gomariz Wine &amp; Spa Hotel for the completion of the Tourism degree at the Escola Superior de Gestão de Idanha-a-Nova (ESGIN) of the Instituto Politécnico de Castelo Branco (IPCB). The internship was conducted from April 2nd to June 01st, 2024, and was performed in the role of receptionist. In this report, I will describe my experience at the Torre de Gomariz Wine &amp; Spa Hotel, all the activities that w...</p>
<b>Editor</b>	Escola Superior de Gestão
<b>Palavras Chave</b>	Turismo, Hotelaria, Receção, Estágio, Hotel, Tourism, Hospitality, Reception, Internship, Hotel
<b>Tipo</b>	report
<b>Revisão de Pares</b>	no
<b>Coleções</b>	ESGIN - Turismo

Esta página foi gerada automaticamente em 2024-08-28T21:43:11Z com informação proveniente do Repositório



## **Relatório Final de Estágio** **Torre de Gomariz Wine & Spa Hotel**

Francisco Pereira Simões  
20210695

### **Supervisor**

Professor Doutor George Manuel de Almeida Ramos

### **Orientador**

Dra. Cristina Antunes

Relatório de Estágio apresentado à Escola Superior de Gestão de Idanha-a-Nova do Instituto Politécnico de Castelo Branco para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Licenciado em Turismo, realizada sob a orientação científica do Professor Adjunto Doutor George Manuel de Almeida Ramos, do Instituto Politécnico de Castelo Branco.

**Julho 2024**

## Resumo

O presente relatório de estágio enquadra-se no estágio realizado no Torre de Gomariz Wine & Spa Hotel para a conclusão da licenciatura de Turismo na Escola Superior de Gestão de Idanha-A-Nova (ESGIN) do Instituto Politécnico de Castelo Branco (IPCB).

O estágio foi realizado desde o dia 02 de abril até ao dia 7 de junho de 2024 e foi desempenhado na função de rececionista.

Neste relatório, irei relatar a minha experiência no Torre de Gomariz Wine & Spa Hotel, todas as atividades que foram desempenhadas, tanto as que foram definidas no pré-estágio como também as que foram feitas por necessidade no estabelecimento que não estariam necessariamente na minha área de desempenho. Irei também explicar e relatar como foi possível aplicar o que me foi ensinado nas tão diversas unidades curriculares que frequentei ao longo da formação académica, como também as que não foram aplicadas, devido à natureza da licenciatura como também pela simples falta de necessidade da prestação dessas específicas qualificações.

**Palavras-Chave:** Turismo, Hotelaria, Receção, Estágio, Hotel

## Abstract

The present internship report is based on the internship carried out at the Torre de Gomariz Wine & Spa Hotel for the completion of the Tourism degree at the Escola Superior de Gestão de Idanha-a-Nova (ESGIN) of the Instituto Politécnico de Castelo Branco (IPCB).

The internship was conducted from April 2nd to June 01st, 2024, and was performed in the role of receptionist.

In this report, I will describe my experience at the Torre de Gomariz Wine & Spa Hotel, all the activities that were carried out, both those defined in the pre-internship phase as well as those that were done out of necessity at the establishment that were not necessarily within my performance area. I will also explain and report how it was possible to apply what I was taught in the various subjects I had throughout my academic training, as well as those that were not applied, due to the nature of the degree and simply because there was no need for those specific qualifications.

**Keywords:** Tourism, Hospitality, Reception, Internship, Hotel

## Agradecimentos

Gostaria de expressar a minha mais profunda gratidão a todos aqueles que me apoiaram e orientaram ao longo do meu estágio.

Em primeiro lugar, agradeço a Deus Nosso Senhor, por me conceder a força, a sabedoria e a perseverança para navegar com sucesso por esta jornada. Estou também profundamente grato a São Miguel Arcanjo pela sua proteção e orientação.

Agradeço à minha querida mãe, Paula, que foi a minha inspiração e o meu ídolo nesta longa jornada. Foi quem me deu vontade e nunca desistiu de mim, a quem eu mais queria mostrar que conseguia.

Agradeço de coração ao meu supervisor de estágio, o Excelentíssimo Professor George Ramos pela sua orientação e apoio inestimáveis, pelas aulas divertidas, pela sua humanidade, e por nunca ter desistido de mim e de nenhum dos meus colegas.

Agradecimentos especiais são dirigidos aos meus colegas no Torre de Gomariz Wine & Spa Hotel, pela sua cooperação, encorajamento, pela paciência para comigo e a amizade, principalmente para a minha orientadora de estágio, a Sra. Cristina Antunes, a chefe de receção no Hotel, que foi quem mais fez por mim e me puxou para cima e para a frente.

Estou profundamente agradecido a todos os meus professores da ESGIN pela sua mentoria e por me proporcionarem os conhecimentos e competências necessárias para ter sucesso.

Finalmente, estou profundamente agradecido ao resto da minha família e amigos, pelo amor e apoio, e por nunca me terem abandonado.

# ÍNDICE GERAL

Resumo .....	ii
Abstract .....	iii
Agradecimentos .....	iv
ÍNDICE GERAL.....	v
INDICE DE FIGURAS .....	vii
INTRODUÇÃO .....	1
1. APRESENTAÇÃO DO ESTÁGIO E DA ENTIDADE ACOLHEDORA.....	3
1.1. Informação sobre o Estágio.....	3
1.2. Apresentação dos Objetivos.....	3
2. FUNDAMENTOS TEÓRICOS DO TRABALHO.....	4
2.1. Turismo - abrangência da sua definição.....	4
2.2. O Hotel - empreendimento turístico.....	5
2.3. Diversidade de oferta - tipologias de hotéis.....	6
2.4. Classificação dos hotéis por estrelas.....	8
2.5. Hotelaria em Espaço Rural e Boutique Hotel.....	9
2.6. Enoturismo.....	9
2.7. Turismo sustentável.....	11
2.8. O turista - quem procura este tipo de alojamento.....	11
3. O LOCAL DE ESTÁGIO - TORRE DE GOMARIZ WINE & SPA HOTEL.....	13
3.1. Breve História.....	13
3.1.1. Hotel Torre de Gomariz - o tradicional e o moderno.....	13
3.2. Missão e Valores.....	15
3.3. A hierarquia.....	16
3.4. Descrição do Hotel.....	18
3.5. Oferta de Serviços do Hotel.....	19

3.5.1. Wine Bar .....	19
3.5.2. Camellia SPA .....	20
3.5.3. Restaurante .....	20
3.5.4. Experiências.....	21
3.5.5. Eventos.....	21
3.6. Perfil do cliente do Hotel.....	22
4. DISCUSSÃO E REFLEXÕES .....	24
4.1 Planificação do Estágio.....	24
4.2 Processo de integração e orientação na instituição acolhedora e esclarecimento de dúvidas .....	25
4.3. Adequabilidade das atividades/tarefas desenvolvidas ao perfil profissional de um gestor ou técnico turístico .....	26
4.4. Nível de proximidade entre os conhecimentos teóricos adquiridos no curso e a prática profissional.....	27
4.4.1. Atendimento ao Cliente: .....	27
4.4.2. Organização do tempo e das tarefas .....	28
4.4.3. Relações interpessoais com os trabalhadores da instituição acolhedora .....	28
Conclusão .....	29
Bibliografia e Webgrafia .....	30
ANEXOS .....	a
ANEXO 1. Parecer Orientador .....	b
Anexo 2. Plano de Estágio .....	c

## INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. IMAGEM DAS VINHAS DA TORRE DE ROMARIZ .....	10
FIGURA 2. VINHOS PRODUZIDOS NO HOTEL .....	10
FIGURA 3. WINE BAR DO HOTEL .....	10
FIGURA 4. CERTIFICAÇÃO BIOSHERE .....	11
FIGURA 5. IMAGENS DO HOTEL ANTES DA INTERVENÇÃO .....	14
FIGURA 6. IMAGENS ATUAIS DO HOTEL.....	14
FIGURA 7. ORGANOGRAMA DO TORRE DE GOMARIZ WINE & SPA HOTEL .....	17
FIGURA 8. IMAGENS DAS UNIDADES DE ALOJAMENTO .....	18
FIGURA 9. IMAGENS DO WINE BAR.....	20
FIGURA 10. IMAGENS DO CAMELLIA SPA.....	20
FIGURA 11. IMAGENS DO RESTAURANTE .....	21
FIGURA 12. IMAGENS DE ALGUMAS EXPERIÊNCIAS DISPONIBILIZADAS .....	21
FIGURA 13. IMAGENS DE EVENTOS NO HOTEL .....	22





# INTRODUÇÃO

No âmbito da Unidade Curricular Estágio da Licenciatura em Turismo, da Escola Superior de Gestão de Idanha-a-Nova pertencente ao Instituto Politécnico de Castelo Branco, foi realizado o estágio curricular na Torre de Gomariz Wine & Spa Hotel.

O estágio, com a duração de 320 horas, decorreu no período compreendido entre 02 de abril e 07 de junho de 2024. O presente relatório pretende resumir alguns aspetos relacionados com as atividades desenvolvidas durante o estágio na Torre de Gomariz Wine & Spa Hotel, situado em Vila Verde, pelo estudante Francisco Pereira Simões, do curso de Licenciatura em Turismo, enquadrado no protocolo celebrado entre a Empresa e a Escola Superior de Gestão de Idanha-a-Nova.

O Estágio é uma oportunidade para aplicar conhecimentos adquiridos ao longo dos três anos de estudo, participar ativamente na realidade operacional de uma Empresa, enquadrada em procedimentos e normas, favorecendo a experiência profissional, criando uma ligação entre a teoria lecionada e o conhecimento prático.

Continuando com o tema da importância do estágio, também considero extremamente importante algo que o Estágio oferece e que as aulas e os três longos anos de licenciatura não costumam oferecer: a realidade do trabalho e a honra e satisfação que se obtém no mesmo. Basicamente, os estágios, sendo a aplicação prática de tudo o que aprendemos durante a licenciatura, acaba por nos trazer à realidade, algo que nós, sentados numa sala de aula, não conseguimos fazer, e, no caso da área do turismo, traz o estagiário à interação com as pessoas, sejam elas colegas de trabalho, clientes, superiores, etc. Importante é igualmente a experiência de colocar o que aprendemos em prática e fazer uma análise a nós mesmos e às nossas habilidades, ou falta das mesmas em alguns casos, e com o Estágio, temos a nossa primeira interação com o mundo do trabalho, e se estamos realmente preparados para o enfrentar de momento ou não.

Outro fator importante nos estágios é exatamente aprender que muitas vezes não é necessário ou não conseguimos sempre pôr a teoria aprendida na sala de aula em prática, e também aprendemos coisas que simplesmente não nos foi ensinado, como a forma de agir, de falar, de se movimentar, de fazer gestos, etc, embora, no caso das empresas privadas, o protocolo não costuma ser igual, por isso verifica-se a necessidade de nos ajustarmos a cada uma das realidades profissionais.

O relatório encontra-se estruturado em conformidade com as recomendações e normas para a Organização e Elaboração de Relatórios de Estágio em uso na Escola Superior de Gestão de Idanha-a-Nova e estrutura-se da forma referida em seguida.

O primeiro capítulo incide na apresentação dos objetivos do estágio e do estagiário, bem como a apresentação da entidade acolhedora.

O segundo capítulo, recai sobre a fundamentação teórica e metodológica do trabalho.

O capítulo terceiro apresenta com maior detalhe a entidade acolhedora e refere as atividades desenvolvidas durante o período de estágio, realizadas no âmbito do plano de estágio definido previamente e procurando a criação de competências no âmbito do previsto no plano de estudos da licenciatura em Turismo. Neste capítulo referem-se ainda os meios utilizados para a realização das atividades, os respetivos objetivos atingidos, as dificuldades encontradas e as propostas de superação.

No quarto capítulo, é desenvolvido um memorando, que procura refletir a avaliação crítica do percurso efetuado, com incidência nos parâmetros indicados no capítulo anterior, e também um corpo propositivo no âmbito das matérias disciplinares abordadas no contexto do referido estágio.

# **1. APRESENTAÇÃO DO ESTÁGIO E DA ENTIDADE ACOLHEDORA**

## **1.1. Informação sobre o Estágio**

De acordo com o Regulamento dos Estágios Curriculares da Escola Superior de Gestão de Idanha-a-Nova, a finalidade da realização do estágio consiste em proporcionar o contato aprofundado com o mercado de trabalho, visando a inserção do estagiário na vida ativa através de atividades a concretizar no posto de trabalho.

O estágio teve a duração de três meses, compreendido entre os dias 2 de abril de 2024 e 07 de junho e foi realizado no Torre de Gomariz Wine & Spa Hotel, situado em Cervães, Vila Verde, distrito de Braga.

A orientadora do estágio foi a Mestre Cristina Rosa Lima Antunes, que desempenha as funções de Chefe de Recepção na Empresa. O supervisor de estágio foi o Professor Adjunto George Manuel de Almeida Ramos, da Unidade Técnico-Científica de Ciências Sociais e Humanas da Escola Superior de Gestão de Idanha-a-Nova.

## **1.2. Apresentação dos Objetivos**

O estágio revela-se uma oportunidade significativamente importante para proporcionar um contacto profundo com a atividade profissional no âmbito da gestão em turismo e promover a perceção e a aprendizagem em contextos socioprofissionais, ao permitir a convivência com os problemas do quotidiano relacionados com o exercício da profissão.

O estagiário tem como objetivos contactar o mundo organizacional e adquirir experiências de trabalho não adquiridas em contexto académico, aplicar e solidificar os conhecimentos relacionados com a sua área de formação, desenvolver competências, atitudes e capacidades no contexto laboral, em que se destacam, a responsabilidade, o espírito crítico, a capacidade de trabalho em equipa, entre outros.

O relatório de estágio tem por objetivo descrever, com o grau de pormenor adequado, as atividades desempenhadas pelo estagiário durante o período de estágio e os principais contributos e conclusões resultantes da sua realização, relacionando-as com os conhecimentos teóricos e práticos apreendidos ao longo do período de formação superior em sala de aula.

## 2. FUNDAMENTOS TEÓRICOS DO TRABALHO

### 2.1. Turismo - abrangência da sua definição

O turismo surge atualmente como um dos principais motores de mobilidade social e como uma das atividades económicas mais importantes com uma dimensão internacional. Segundo a definição dada pela Organização Mundial do Turismo (OMT), o turismo é conjunto de atividades desenvolvidas por pessoas durante as suas viagens fora do seu ambiente habitual por um período consecutivo que não ultrapasse um ano, por motivos de lazer, negócios e outros (Cunha e Abrantes, 2019), embora, muitas outras definições surtem e cada vez mais abrangentes. Tem vindo a assumir cada vez mais importância na medida em que do seu exercício resulta a criação de emprego e a possibilidade de países e zonas que têm potencial histórico e cultural se desenvolverem e trazer mais valias às comunidades.

O impacto que traz às comunidades acolhedoras verifica-se em variadíssimos aspetos sendo os de carácter económico e cultural os mais significativos. De facto, em zonas onde se desenvolve o turismo, verifica-se um aumento significativo de criação de infraestruturas necessárias para acolher os turistas, como é o caso de hotéis, restaurantes, espaços de eventos etc, e também de serviços que acabam por beneficiar indiretamente as populações locais. Em termos de mudanças sociais e culturais “mais do que os benefícios económicos que cada turista leva para os seus destinos, o que ele carrega no seu retorno pode representar um início de uma nova personalidade, no modo como encara a vida e influencia os outros” (Guina e Guina, 2021: 77). Ainda neste pressuposto a OMT referencia o Turismo como um grande facilitador do contacto entre diferentes sociedades, culturas, religiões e tradições. Desta forma, promove a Paz na medida em que potencia o respeito pela diversidade, assim como um enorme desenvolvimento individual e coletivo nos encontros entre turistas e povos diversificados.

O conceito de turismo é muito abrangente e de acordo com Cunha e Abrantes (2019) a percepção do turismo como uma atividade humana geradora de vários efeitos surge na transição do Séc. XIX para o séc.XX. De acordo com os mesmos autores, as suas definições têm-se multiplicado, porque, o turismo está ligado a quase todos os setores da actividade social humana e a relevância do estudo do seu conceito e dos seus efeitos é necessária para que se possa estudar com rigor científico este fenómeno.

Do ponto de vista da mobilidade social e das transformações que possam ocorrer salienta-se que é necessário o envolvimento da comunidade pois “o desenvolvimento do turismo não é só a combinação da oferta de produtos turísticos com a procura turística; o turismo envolve um conjunto de interações entre turistas e residentes” (Quadros, 2017, p. 6). Ainda de acordo com a autora (p. 7), “se a comunidade não for envolvida no processo, pode ter uma percepção negativa do turismo” e não perceber os impactos positivos que daí possam advir.

Outro dos conceitos necessários para entender o fenómeno do Turismo é o desenvolvimento sustentável. Segundo o Código Mundial da Ética do Turismo, no seu artigo 3º, “as atividades turísticas devem contribuir para salvaguardar o meio-ambiente e os recursos naturais do destino e, procurar causar o menor impacto possível” (UNWTO, 1999). Assim, num mundo onde as preocupações ambientais e discussão sobre a sustentabilidade do nosso planeta estão nos discursos políticos e sociais, a procura de hotéis é determinada também pela sua política nesta matéria.

É neste âmbito de mobilidade que surge também a procura de hotéis e locais onde possam descansar durante as viagens ou até mesmo, serem estes, o destino único dos turistas.

## **2.2. O Hotel - empreendimento turístico**

Existem várias tipologias de Hotel e a sua definição abrange não só a questão do alojamento ou restauração, como também a oferta de serviços e eventos. Os estabelecimentos hoteleiros, onde se insere o Hotel Torre de Gomariz, são “os empreendimentos turísticos destinados a proporcionar serviços de alojamento e outros serviços acessórios ou de apoio, com ou sem fornecimento de refeições, e vocacionados a uma locação diária” (Turismo de Portugal, s.d.).

## 2.3. Diversidade de oferta - tipologias de hotéis

De acordo com o Decreto-Lei nº39/2008, que define o Regime jurídico da instalação, exploração e funcionamento dos empreendimentos turísticos, no artigo 4.º, em Portugal, as ofertas hoteleiras podem ser integradas num dos seguintes tipos:

### - Estabelecimentos hoteleiros

No seu artigo 11.º, estão definidos como sendo “*os empreendimentos turísticos destinados a proporcionar alojamento temporário e outros serviços acessórios ou de apoio, com ou sem fornecimento de refeições, e vocacionados a uma locação diária.*” (República, 2008), e podem ser classificados nos seguintes grupos:

- Hotéis

- Hotéis – apartamento (aparthotéis)

- Pousadas – exploradas pela ENATUR ou por terceiros e embora não tenham estrelas, seguem os critérios de 3 ou 4 estrelas consoante o tipo de classificação de edifício onde estão instalados.

### - Aldeamentos turísticos

No seu artigo 13.º, são designados como “*constituídos por um conjunto de instalações funcionalmente interdependentes com expressão arquitetónica coerente, com unidades de alojamento, situadas em espaços com continuidade territorial, com vias de circulação interna que permitam o trânsito de veículos de emergência, ainda que atravessadas por estradas municipais e caminhos municipais já existentes, linhas de água e faixas de terreno afetas a funções de proteção e conservação de recursos naturais, destinados a proporcionar alojamento e serviços complementares de apoio a turistas.*” (República, 2008)

### - Apartamentos turísticos

Estes empreendimentos são “*constituídos por um conjunto coerente de unidades de alojamento, do tipo apartamento, entendendo-se estas como parte de um edifício à qual se acede através de espaços comuns, nomeadamente átrio, corredor, galeria ou patamar de escada, que se destinem a proporcionar alojamento e outros serviços complementares de apoio a turistas.*” (República, 2008)

### **- Conjuntos turísticos (Resort)**

São “*constituídos por núcleos de instalações funcionalmente interdependentes, situados em espaços com continuidade territorial, ainda que atravessados por estradas municipais e caminhos municipais já existentes, linhas de água e faixas de terreno afetas a funções de proteção e conservação de recursos naturais, destinados a proporcionar alojamento e serviços complementares de apoio a turistas, sujeitos a uma administração comum de serviços partilhados e de equipamentos de utilização comum, que integrem pelo menos dois empreendimentos turísticos de um dos tipos previstos no n.º 1 do artigo 4.º, sendo obrigatoriamente um deles um estabelecimento hoteleiro.*” (República, 2008)

### **- Empreendimentos de turismo de habitação**

São “*os estabelecimentos de natureza familiar instalados em imóveis antigos particulares que, pelo seu valor arquitectónico, histórico ou artístico, sejam representativos de uma determinada época, nomeadamente palácios e solares, podendo localizar-se em espaços rurais ou urbanos.*” (República, 2008)

### **- Empreendimentos de turismo no espaço rural**

São “*os estabelecimentos que se destinam a prestar, em espaços rurais, serviços de alojamento a turistas, preservando, recuperando e valorizando o património arquitectónico, histórico, natural e paisagístico dos respetivos locais e regiões onde se situam, através da reconstrução, reabilitação ou ampliação de construções existentes, de modo a ser assegurada a sua integração na envolvente.*” (República, 2008). Podem ser classificados nos seguintes grupos:

- Casa de campo
- Agroturismo
- Hotéis Rurais

### **- Parques de Campismo e caravanismo**

Estes são “*os empreendimentos instalados em terrenos devidamente delimitados e dotados de estruturas destinadas a permitir a instalação de tendas, reboques, caravanas, autocaravanas ou outras instalações de alojamento amovível e demais material e equipamento necessários à prática do campismo e do caravanismo.*” (República, 2008).

A hotelaria é um dos fatores fundamentais do turismo e um subsistema que se articula e influencia tudo o resto. A empresa de alojamento turístico é uma organização constituída por recursos humanos, tecnologias, processos e instalações que tem como



missão prestar um serviço com nível de qualidade adequado, satisfazer os clientes durante a sua estadia e gerar riqueza (Manhique, 2022).

Os estabelecimentos hoteleiros podem ser classificados em diversas categorias, o que demonstra o quão diversificado é este mercado e como procura responder às exigências dos consumidores. Em Portugal é a Portaria nº309/2015, procede à alteração à portaria 327/2008 que define os critérios para a classificação dos hotéis (Diário da República, 2015).

## 2.4. Classificação dos hotéis por estrelas

Os hotéis são classificados através de um sistema de estrelas que pretende informar sobre as *facilities* e o nível de conforto disponível para os clientes, de acordo com a Plataforma SiteMinder, (SiteMinder, 2024). Desta forma, a classificação em vigor em Portugal é a seguinte:

Tipologia	Descrição
<b>Hotéis 1*</b>	É o hotel mais básico, que não tem qualquer serviço associado e por vezes nem casa de banho privada e por norma são propriedades independentes
<b>Hotéis 2*</b>	De dimensão mediana, já costumam possuir casa de banho privativa e por vezes já oferecem comida e bebida de forma muito limitada
<b>Hotéis 3*</b>	Têm maior variedade de quartos e dispõem de várias comodidades dentro do hotel, como ginásio, restaurantes e algum tipo de serviço de quartos. São mais caros pelo que se espera um serviço de maior qualidade
<b>Hotéis 4*</b>	Oferecem uma vasta variedade de quartos, serviços de quarto 24h. Oferecem várias comodidades extras como ginásios, spa, restaurantes, salas de reunião, garagens ou parques com segurança. São considerados hotéis de luxo
<b>Hotéis 5*</b>	Oferecem um serviço de luxo aos seus hóspedes. Oferecem serviços ainda melhores que os hotéis de 4* tais como: Concierge, serviço de lavandaria, porteiro ou mordomo, grande variedade de comodidades e tratamento spas, suites de luxo, piscina, ginásio, sauna, bares e restaurantes de alta gastronomia etc.

## 2.5. Hotelaria em Espaço Rural e Boutique Hotel

O Hotel Torre de Gomariz, pela sua localização geográfica e de acordo com os pressupostos anteriores, orientou a sua ação para se tornar um empreendimento de turismo em espaço rural. Este tipo de empreendimentos que emergem em espaço rural são vocacionados para prestar serviços de alojamento a turistas, mas que tem como característica principal o objetivo de preservar e recuperar património arquitetónico, cultural e histórico assim como, a reabilitação e integração de edifícios no meio envolvente com total respeito pelos costumes e hábitos locais.

Assume-se como um Hotel Boutique pois é um Hotel pequeno, onde o atendimento é personalizado e em pequena escala. Esta designação que inclui a palavra Boutique surge pela primeira vez em 1980 nos Estados Unidos e com o tempo tem-se desenvolvido o conceito de forma muito expressiva. São hotéis que se afastam do turismo de massa e permitem ao hóspede uma experiência bem diferente dos restantes hotéis. Está assim destinado a turistas que procuram a exclusividade, localizando-se me ambientes únicos, muitas vezes antigos edifícios que foram sendo remodelados. São espaços na sua totalidade locais que reivindicam as suas origens, normalmente geridos de forma independente ou familiar (Visit Portugal, s.d.)

Os Boutique Hotéis geralmente têm como características:

- Serem pequenos, geralmente com menos de 100 quartos, com pequenos restaurantes e bares;
- Estão subordinados a um tema, que pode ser histórico, gastronómico, livros, personalidades etc;
- Têm um estilo muito definido pois cada elemento do hotel é cuidadosamente escolhido;
- Distinguem-se pela proximidade e individualização dos serviços prestados.

Por norma, os clientes que procuram este tipo de hotel, são pessoas com grande capacidade financeira, que procura um tratamento especializado, valorizando a boa comida e bebida e procura a excelência.

## 2.6. Enoturismo

De acordo com aos tipos de turismo e o surgimento de novos tipo de turistas, este empreendimento para além da normalizada oferta de serviços direcionados para o bem-estar e o lazer, promove o Enoturismo, colocando o enfase na apreciação do sabor e aroma dos vinhos típicos da área geográfica onde está inserido.

O enoturismo é um produto muito importante para a estratégia do turismo de Portugal, segundo o site *Travel BI*, pois tem uma grande capacidade de promover o desenvolvimento de territórios, valorizando os produtos locais e com grande afluência de mercados mais internacionais. (Travel BI, 2024). De acordo com a mesma fonte, Portugal é o quinto país europeu com maior área de vinha plantada, e ocupou o mesmo lugar na produção de vinhos. No entanto, é o segundo país europeu com maior adesão de turistas para este tipo de turismo.

O Hotel Torre de Gomariz Wine & SPA possui vários terrenos de vinha a partir da qual produz os seus próprios vinhos (cf. Figura 1, 2 e 3).



**Figura 1. Imagem das vinhas da Torre de Romariz**

Fonte: Banco de Imagens do Hotel



**Figura 2. Vinhos produzidos no Hotel**

Fonte: Banco de Imagens do Hotel



**Figura 3. Wine Bar do Hotel**

Fonte: Banco de Imagens do Hotel

## 2.7. Turismo sustentável

O Hotel Torre de Gomariz Wine & SPA assume o compromisso de garantir uma gestão sustentável e eficiente dos recursos, protegendo o meio ambiente e a paisagem envolvente, assim como as pessoas que para a empresa “são um ativo muito valioso...as pessoas que nos visitam, as pessoas que trabalham connosco direta e indiretamente e as que suportam atividades locais e tradicionais.” (Torre de Gomariz Wine & SPA Hotel, s.d.). Na sua política, compromete-se a cumprir os requisitos estabelecidos no referencial Biosphere Hotel (Figura 4).



Formada por um grupo de académicos e especialistas em sustentabilidade e em parceria com a UNESCO têm como missão transmitir as diretrizes das Nações Unidas de forma fácil no objetivo de alcançar estilos de vida e modelos alinhados com os princípios e objetivos globais da sustentabilidade.

**Figura 4. Certificação Biosphere**

Fonte: <https://www.biospheretourism.com/en>

De facto, segundo Sofia Almeida (Almeida, 2022) existem novos caminhos para uma nova definição de turismo como: a preocupação com a sustentabilidade, a utilização de novas tecnologias, a procura de experiências, a inovação, a segurança e a proteção entre outros. Esta procura de experiências e a personalização dos serviços, é também fator determinante no sucesso do Hotel.

## 2.8. O turista - quem procura este tipo de alojamento

Atualmente, o termo turista aplica-se “a todos os utentes da atividade turística, independentemente dos fatores económicos, sociais e culturais que os caracterizam e do tipo de viagem realizada” (Oliveira, 2014, p. 21/22)

O INE enquadra a definição do turista dentro de um conceito mais vasto de visitante. Assim, entende o visitante como “o individuo que se desloca a um local situado fora do seu ambiente habitual, por um periodo inferior a 12 meses, cujo motivo principal é outro que não o exercicio de uma atividade remunerada no local visitado”, sendo que o turista “é o visitante que permanece, pelo menos, uma noite num alojamento coletivo ou particular no lugar visitado” (INE, s.d.)

Já de forma mais específica e referindo-se ao turismo de luxo tem-se verificado um aumento de procura exponencial pois são solicitados por parte de clientes que procuram um alto nível em serviços personalizados, únicos e autênticos. Este tipo de turista sabe exactamente o que quer, procura o luxo discreto mas também a tranquilidade e viagens focadas nas experiências (Lima, 2019). No seu trabalho de pesquisa sobre o perfil do consumidor de luxo, este autor, refere que para além do dinheiro há outros fatores que influenciam a procura por turismo de luxo e com isso distingue 5 perfis:

- Super ativos – procura de experiências ativas e únicas;
- Exploradores – não se importam de gastar muito dinheiro por experiências mais alternativas;
- Candidatos ao luxo – querem usufruir dos níveis máximos de conforto e qualidade, são por norma, muito exigentes e dão muita importância ao estatuto social;
- Urbanos – são geralmente mais novos, viajam fora de épocas altas e procuram os valores mais baixos;
- Turista de luxo standard – viajam para relaxar e abrandar o ritmo do dia-a-dia.

Citando Madeira (2009), este autor refere também aqueles que procuram uma experiência de lazer para passar mais tempo com a família e os amigos, para cuidar da saúde e bem-estar e manifestam interesse por destinos ambiental e socialmente sustentáveis (Lima, 2019).

Na escolha de hotéis de topo, os clientes valorizam o capital humano e dão muita importância à forma como são recebidos e tratados, procurando um tratamento exclusivo e individual. Também procuram hotéis com elevada oferta de serviços complementares e quanto mais se sentirem envolvidos maior é a sua satisfação, o que permite aos hotéis podrem cobrar preços mais elevados.

## 3. O LOCAL DE ESTÁGIO - TORRE DE GOMARIZ WINE & SPA HOTEL

### 3.1. Breve História

#### 3.1.1. Hotel Torre de Gomariz - o tradicional e o moderno

O Hotel Torre de Gomariz está inserido na Casa de Gomariz, onde residiu o Cónego da Sé de Braga e contador do rei D. Dinis, Estevão Durão Esteves, no século XIII.

Adquirida no início do século XX pela família dos atuais proprietários, este conjunto de construções é um dos mais interessantes vestígios medievais e quinhentistas da implantação nobre na zona imediatamente a Norte de Braga.

A importância da Casa de Gomariz no contexto regional, e as continuadas referências ao seu estatuto enquanto propriedade vinculada à capela de Santa Luzia da catedral bracarense são indicadores que permitem supor da existência de uma primitiva habitação nobre.

Na Torre edificada no final do século XV por D. Pedro da Cunha, foram identificadas semelhanças estilísticas entre as gárgulas da torre e as da abside manuelina da Sé de Braga e da torre da colegiada de Guimarães. Apesar de bastante arruinada antes das obras que conduziram a este Hotel, eram ainda muitos os elementos que permitiam caracterizá-la. De secção quadrangular, ergue-se em quatro pisos diferenciados exteriormente por vãos que totalizam cerca de 12 metros de altura, sendo o coroamento efetuado por meio de linha de cornija onde repousa um balcão de ameias composto por merlões pontiagudos. Nos ângulos, conservam-se os matacões e as gárgulas, que ora são em forma de canhão, ora apresentam motivos zoomórficos. Ao nível do penúltimo andar, a janela é ladeada por duas pedras de armas, uma das quais da família Cunha. O derradeiro piso, considerado o mais nobre, é iluminado nas quatro faces por janelas duplas providas de mainel, mas rasgadas num único bloco.

Depois de consumada a reforma quinhentista, ou em simultâneo com esta, anexou-se à torre um edifício longitudinal, de dois pisos, que segue a disposição simétrica dos andares inferiores da torre.

Da campanha barroca do conjunto monumental fez ainda parte a iniciativa de murar a quinta e a construção de uma capela, associada ao portão da propriedade. De planta retangular, com nave única e capela-mor integrada no corpo, é um pequeno templo de



fachada principal de pano único, entre poderosos pilares-cunhais de cantaria, por sua vez encimados por desproporcionados pináculos piramidais.

As figuras seguintes (Figura 5 e 6) apresentam a transformação do espaço original para o hotel que se encontra aberto ao público.



**Figura 5. Imagens do Hotel antes da intervenção**

Fonte: Banco de Imagens do Hotel

**Figura 6. Imagens atuais do Hotel**

Fonte: Banco de Imagens do Hotel

### 3.2. Missão e Valores

Antes de apresentar qual é a missão e os valores da Torre de Gomariz Wine & Spa Hotel, é necessário que se reflita sobre a definição destes dois conceitos, na medida em que são de extrema relevância para orientar o percurso e o rumo da empresa, assim como, junto dos colaboradores, são definidores do que a Gestão pretende e da direção que todos em conjunto devem tomar.

A **missão e os valores** de uma empresa são conceitos fundamentais para a identidade da mesma e para a forma como opera. É o que estabelece a base para as ações, decisões e comportamentos da organização, influenciando todos os aspetos do negócio, desde a cultura interna até a interação com clientes e partes interessadas. Indicam assim, a forma como a empresa se quer posicionar no mundo e ser reconhecida pelos clientes, colaboradores e parceiros (Dicionário Financeiro, s/d)

Os valores de uma empresa são os princípios ou crenças que orientam o comportamento dos funcionários e a cultura da organização. Eles servem como um guia moral e ético para a tomada de decisões e para a forma como a empresa interage com os seus stakeholders. Os valores definem como os funcionários se devem comportar e interagir, tanto dentro como fora da empresa. Eles também contribuem para construir uma identidade única e coesa, ajudando a criar uma cultura corporativa forte. São, portanto, o código de conduta da empresa.

A missão de uma empresa é uma declaração que define o propósito ou razão de existir da mesma, “é a declaração de uma organização da sua razão de ser” (Mira, 2019). De acordo com o autor e citando Bart, deve responder a questões como: “Por que razão existimos?”, “O que estamos a tentar realizar?”. Ela estabelece a direção estratégica da empresa e é um guia para as suas operações diárias e para o planeamento a longo prazo. Uma declaração de missão geralmente aborda questões como o propósito, os objetivos, o público-alvo e os valores. Na missão, também deve estar incluído de que forma a empresa planeia resolver os problemas que irá enfrentar.

Agora, voltando ao Torre de Gomariz, sendo uma empresa privada, tem os seus valores e a missão, que são os seguintes:

**Missão** - “Proporcionar um servido de excelência e experiências inesquecíveis, que satisfaçam as necessidades dos clientes, independentemente do seu motivo de visita.”

**Valores** - são “baseados nas pessoas:



- a) **Clientes** – Promover a hospitalidade e cortesia perante os nossos hóspedes, através da especial atenção aos detalhes e preferência de cada hóspede, criando experiências que ultrapassem as suas expectativas antes, durante e pós-visita.
- b) **Funcionários** – Proporcionar um ambiente de confiança e apoio mútuo, através de uma política de valorização e reconhecimento de produtividade. Incentivar o trabalho em equipa, a responsabilidade pessoal e a iniciativa própria.
- c) **Stakeholders/fornecedores** – Criar relações *win-win*, em que serão garantidos os serviços e fornecimentos de qualidade, com pagamentos justos e atempados. Acolher os parceiros locais de forma a desenvolver a economia e as populações locais.

### 3.3. A hierarquia

Assim como qualquer empresa, pública ou privada, o Torre de Gomariz Wine & Spa Hotel também tem a sua estrutura hierárquica. O organograma de uma empresa é uma ferramenta fundamental na gestão organizacional pois fornece uma representação visual da estrutura hierárquica e funcional das empresas e instituições. O principal objetivo do organograma é “fornecer uma visão clara e compreensível da estrutura organizacional, ajudando a entender quem reporta a quem, quais as linhas de comunicação e onde estão localizados os diferentes setores e áreas de responsabilidade dentro da empresa” (Exame, 2024).

A Hierarquia do Hotel foi expandida e alterada conforme o aumento de trabalhadores desde a sua abertura em 2015, e por isso, como se espera de uma empresa, o organograma também veio a ser alterado (Figura 7).

Começando com o topo da hierarquia, temos a administração do Hotel. O(s) administrador(es) de uma empresa tem a responsabilidade de planejar, organizar, dirigir e controlar os recursos da empresa para alcançar os objetivos de uma maneira eficiente e eficaz. Esses recursos incluem pessoas, finanças, equipamentos, tecnologia, materiais e informações. Neste caso em particular e tal como referido anteriormente como característica de um Boutique Hotel, é uma gestão familiar. No Torre de Gomariz Wine & Spa Hotel, os administradores são o Dr. José Carlos Silva Couto e o Dr. José Manuel Silva Couto.

A seguir aos órgãos da Administração, temos a Direção do Hotel. O administrador do Hotel, o Sr. Nelson Matos, está encarregue de organização de *staff* e recursos,

organização e gestão de eventos, gestão do funcionamento do hotel, e representa a administração na ausência dos mesmos.

Depois, estão os chefes:

- De Recepção – Sra. Cristina Antunes
- Do SPA – Sra. Joana Sousa
- De Sala – Sr. Tiago Maia
- De Cozinha – Sr. Marco Gomes
- De Andares – Sr. Marta Faria
- De Manutenção – Sr. Sérgio Gonçalves

Além das chefias, cada secção é composta pelos seus elementos, neste caso, os colaboradores.

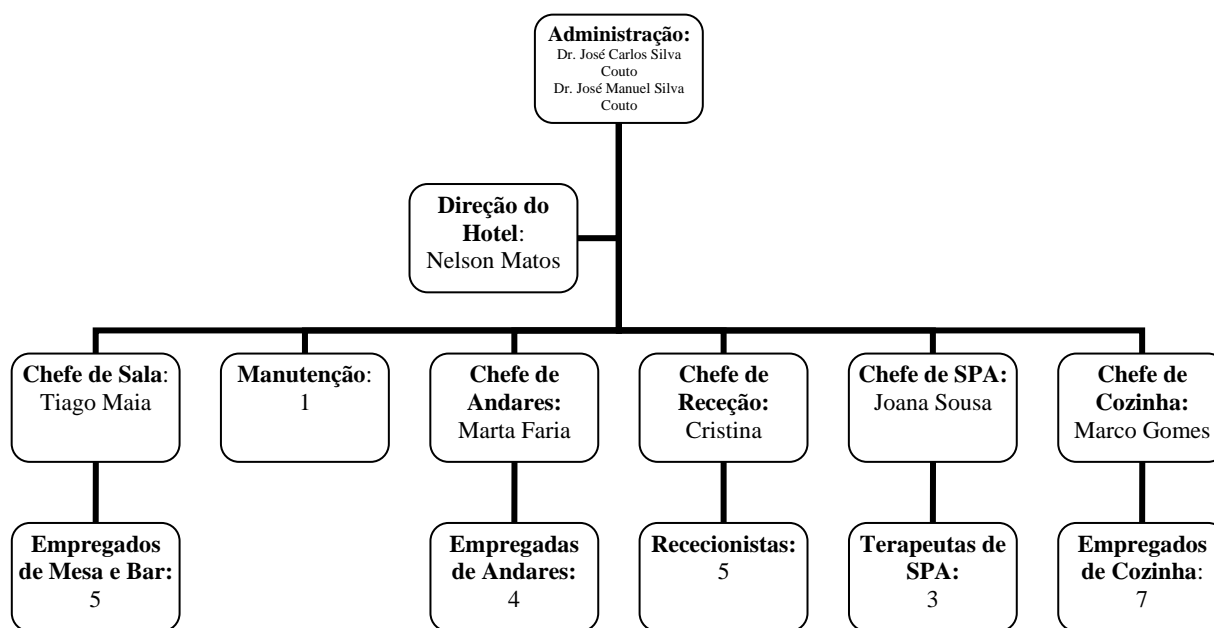


Figura 7. Organograma do Torre de Gomariz Wine & Spa Hotel

Fonte: Manual de acolhimento do Hotel

### 3.4. Descrição do Hotel

O Hotel Torre de Gomariz Wine & SPA, é um boutique hotel de 5 estrelas, situado na freguesia de Cervães, a poucos quilómetros de Braga, Barcelos, Guimarães, Vila Verde, Ponte de Lima, Viana do Castelo e Esposende. Encontra-se inserido numa área rural, o seu edifício histórico, e a área mais moderna oferecem uma estadia relaxante e com qualidade superior.

Desde a sua abertura em 2015, foi galardoado com vários prémios nacionais e internacionais que o distinguem pela qualidade e excelência dos seus serviços, assim como pelo elevado nível que os espaços têm. Em 2019 e 2020 recebeu o prémio na categoria de Melhor Hotel Rural nos prémios de Excelência 2020 da Condé Nast Johansens, venceu a categoria de “Best for Weddings, parties and celebrations”, em 2023 também da Condé Nast Johansens.

Todos os seus quartos, com exceção das Suites da Torre, têm acesso privilegiado à natureza, com portas que abrem diretamente para o jardim exterior e as vinhas. São 24 quartos, com as designações de Quarto Vitis, Quarto Castanea, Suite da Torre e Camellia Suite. Esta última tipologia é mais direcionada para famílias pois são quartos mais espaçosos. Os quartos possuem todas as comodidades modernas como: acesso à Internet, ar condicionado, telefone, limpeza diária, televisão, minibar, máquina expresso, terraço privado, roupão e chinelos e produtos de higiene pessoal (Figura 8).





**Figura 8. Imagens das unidades de alojamento**

Fonte: Banco de Imagens do Hotel

Obviamente que os Hotéis são um investimento como qualquer negócio, logo, dependem da sua capacidade de interação com o meio e em termos empresariais devem refletir sobre o meio envolvente contextual e o meio envolvente transacional. Esta análise permite perceber a capacidade, as estratégias a implementar, os objetivos e os pressupostos que estarão por base na implementação do negócio. Daí, surgem então as opções de financiamento e em termos estratégicos a decisão sobre o tipo de serviços que se enquadrarão e que serão passíveis de criar lucros.

Segundo o proprietário em entrevista ao Jornal de Negócios (Sousa, 2021), a remodelação do espaço e do edifício foi um regresso às origens, com um investimento de cinco milhões de euros, mas que ao mesmo tempo foi uma estratégia de negócios aliada à parte emocional de ser uma casa da família. A venda dos vinhos, sustenta a vinha recuperada ao mesmo tempo que os distingue de outros hotéis da zona.

### **3.5. Oferta de Serviços do Hotel**

O Hotel oferece aos seus clientes uma série de experiências e serviços para além do simples alojamento ou dormidas.

Assim, é constituído por:

#### **3.5.1. Wine Bar**

Neste espaço os hóspedes podem experienciar uma prova de vinhos, para saborear um copo de vinho ou um cocktail (Figura 9). Oferecem experiências requintadas, num espaço sóbrio e calmo. Os bares estão abertos das 11h00 às 18h30m.



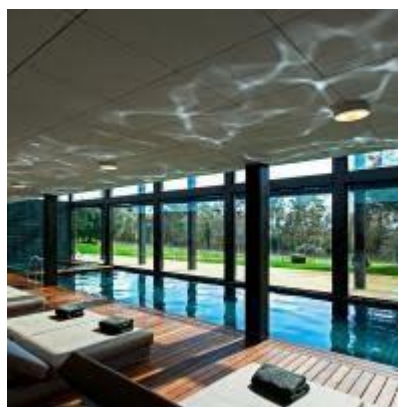
**Figura 9. Imagens do Wine Bar**

Fonte: Banco de Imagens do Hotel

### 3.5.2. Camellia SPA

O Camellia SPA é um espaço dedicado ao relaxamento e à tranquilidade. Tem vista para as vinhas, uma piscina interior aquecida, sauna, jacuzzi e banho turco. Permite também que se possa adquirir experiências sem ser hóspede do Hote, oferecendo programas que se podem realizar (Figura 10).

Funciona das 9h00 às 20h00.



**Figura 10. Imagens do Camellia SPA**

Fonte: Banco de Imagens do Hotel

### 3.5.3. Restaurante

O restaurante do Hotel oferece uma cozinha de identidade focada no sabor e onde os pratos tradicionais são recriados com novas técnicas e novos produtos (Figura 11). Oferece pratos cujos ingredientes e os produtos frescos da terra são o centro. Este serviço está aberto também à comunidade, requerendo marcação prévia.

O seu horário é das 19h00 às 22h00.



**Figura 11. Imagens do Restaurante**

Fonte: Banco de Imagens do Hotel

### 3.5.4. Experiências

Para os hóspedes e não só, a equipa do Hotel elabora experiências e dá sugestões sobre como obter uma estadia rica e inesquecível (Figura 12). Desde provas de vinho, piqueniques, menus de degustação, ténis, passeios de bicicleta e massagens relax, a imaginação não tem limites.



**Figura 12. Imagens de algumas experiências disponibilizadas**

Fonte: Banco de Imagens do Hotel

### 3.5.5. Eventos

No espaço do Hotel existe um salão com capacidade até 220 convidados que está disponível para a realização de eventos. É um salão com vista privilegiada para as vinhas e rodeado por um jardim. É bastante procurado para casamentos pois para além do espaço tem uma equipa que ajuda na organização dos eventos (Figura 13).





Figura 13. Imagens de Eventos no Hotel

Fonte: Banco de Imagens do Hotel

### 3.6. Perfil do cliente do Hotel

Tal como referido na definição dos conceitos, o tipo de turista que procura este Hotel é o turista que procura experiências diferentes, tranquilidade e espaço para estar com a família e os amigos.

De acordo com o dono do hotel numa entrevista dada (Sousa, 2021) o cliente do Hotel Torre de Gomariz não é apenas aquele que procura um hotel familiar, sendo mais diversificados e refere que 40% dos clientes são estrangeiros. Parte dos ocupantes do Hotel durante todo o ano são turistas de outras nacionalidades que compram experiências e organizam as suas viagens através da empresa *Backroads*, especialista em turismo ativo, que neste caso em específico organiza viagens com destino a Santiago de Compostela. São turistas na sua maioria americanos, e alguns de outras nacionalidades que fazem os Caminhos de Santiago de forma ligeira, caminhando apenas de manhã e se quiserem, e depois almoçam e jantam em hotéis de luxo. O pacote de experiências que compram neste caso, chama-se “The way from Portugal to Spain”, e na sua descrição promete uma jornada de transformação pessoal, com roteiros que atravessam Portugal até Santiago de Compostela e onde todos os dias estão preenchidos com experiências diferentes, passando por vilas e cidades. Em Portugal depois e conhecer a cidade do Porto, ficam alojados por duas noites na Torre de Gomariz.

Para além destes grupos, os hóspedes do Hotel são de idades diversas, que procuram o alojamento e as experiências em grupos pequenos e/ou de maior dimensão. Por norma, as suas estadias em época alta são superiores a 7 dias e os motivos são a procura do

descanso e da tranquilidade que o espaço oferece. Em 2023, 51% dos hóspedes eram oriundos de Portugal, 23% USA, 5% Espanha, 3% Reino Unido e também 3% França.



## 4. DISCUSSÃO E REFLEXÕES

Este capítulo, resume a minha experiência pessoal enquanto estagiário no Hotel Torre de Gomariz, as minhas expectativas, receios e dificuldades sentidas e acima de tudo, o processo de aprendizagem que se faz num estágio curricular.

Ao longo da elaboração deste relatório procurei articular alguns conceitos teóricos que entendi fazerem sentido para enquadrar a descrição do estágio, pelo que, neste capítulo mais do que refletir teoricamente sobre os temas, descreverei de forma muito pessoal a minha experiência e as principais aprendizagens realizadas.

### 4.1 Planificação do Estágio

O estágio curricular na formação universitária tem como objetivo principal o desenvolvimento de competências variadas e que aproximem o estagiário da aplicação da teoria à prática. De acordo com Catarina Prado (Prado, 2020) as competências que se pretendem adquirir nestes estágios, são tão mais significativas quanto mais estruturados forem a supervisão, a relevância das tarefas e a cultura organizacional do local de estágio.

Começando com o processo de planificação de estágio, a parte mais importante foi a decisão de me candidatar para um estágio no Torre de Gomariz Wine & Spa Hotel. O Torre de Gomariz não foi a primeira opção durante a planificação sob o acompanhamento do Professor George Ramos. A minha primeira opção foi a possibilidade de estagiar numa companhia de cruzeiros que atravessa o Rio Douro, mas essa opção não foi avançada. O Torre de Gomariz foi escolhido devido à proximidade geográfica à minha área de residência, por ser uma empresa altamente conceituada e com uma reputação distinta, e por ser da área de hotelaria, área esta do curso de Turismo que mais me desperta o interesse.

A segunda parte do processo de planificação envolveu estabelecer as atividades que seriam desenvolvidas. Estagiando na Receção, as atividades que eu iria desenvolver seriam associadas aos deveres e serviços que esta divisão de hotelaria presta.

O cargo de rececionista de um hotel é muito importante na medida em que é a primeira imagem que surge aos hóspedes. É responsável pelo atendimento público e, portanto, o primeiro elo de ligação com os clientes, o que exige qualidade e simpatia, além de outros aspetos de imagem que embora pareçam menos importantes são o espelho da empresa.

No meu caso, as atividades que desenvolvi neste período correspondem a todas as atividades que foram atribuídas:

- *Check-In e Check-Out.*
- Realização e Tratamento de reservas;
- Atendimento presencial, telefónico e digital ao cliente;
- Atendimento, acompanhamento, e prestação de informações ao cliente;
- Ajuda com malas aos clientes;
- Apoio a outras secções quando necessário;

Na minha pesquisa pessoal sobre o que se espera de um rececionista, li o manual de procedimentos de receção que existia no hotel assim como de outros hotéis e em suma todos apontavam para as mesmas características. Assim, de forma resumida, percebi que para além do impacto que temos na imagem do hotel, é necessário trabalhar algumas competências pessoais que a par das específicas inerentes à função são também muito importantes. Espera-se assim que um rececionista tenha disposição para servir, manifestando gosto pelo trabalho, seja organizado, mantendo o local de trabalho limpo e asseado, prudente e adaptável para lidar com a grande variedade de clientes, simpático e delicado no trato, dedicado e respeitador de todos. Claro que, outro dos aspetos fundamentais são a capacidade de resposta que tem de ter perante as solicitações e a pontualidade.

## **4.2 Processo de integração e orientação na instituição acolhedora e esclarecimento de dúvidas**

O processo de integração no Torre de Gomariz foi relativamente curto e bastante adequado. O dia em que eu entrei pela primeira na propriedade foi no dia 30 de março, onde, durante a manhã, esclareci dúvidas e fiz o primeiro contacto com a empresa. Nesse mesmo dia conheci a minha orientadora, a Sra. Cristina Antunes, a Chefe de Receção no hotel, e o Sr. Nelson Matos, o Diretor do hotel. Foi-se discutido o processo de entrada, o meu horário, as minhas funções, a formalização da colaboração entre a universidade e o hotel, e todas as regras que eu teria de cumprir.

O meu primeiro dia de trabalho na empresa foi no dia 2 de abril, uma terça-feira, onde fui introduzido na sua totalidade à propriedade e recebi uma pequena visita guiada

para Sra. Margarida Alves, a sub-chefe de Receção. Nesse mesmo dia, recebi as primeiras instruções básicas de como operar o Protel, o sistema operativo de reservas utilizado pelo hotel, e também fiz o meu primeiro *check-in* e o primeiro *check-out*. Aprendi que tipo de postura e linguagem devemos ter com os clientes e como devemos interagir com as outras secções do hotel. Todo o tipo de dúvidas que me foram surgindo, desde maneiras mais eficazes de como operar os sistemas operativos até mesmo informação básica sobre o hotel ou o meu papel como estagiário na receção, foram esclarecidas com total entusiasmo e profissionalismo vindo da parte dos meus colegas e superiores.

### **4.3. Adequabilidade das atividades/tarefas desenvolvidas ao perfil profissional de um gestor ou técnico turístico**

As atividades/tarefas que foram desenvolvidas no meu estágio, estão de acordo com as aprendizagens e as disciplinas oferecidas pelo plano de estudo da Licenciatura em Turismo, ou pelo menos, eu senti isso. No entanto, e sendo um estágio, obviamente que não me foram atribuídas tarefas mais específicas ou de maior responsabilidade para as quais nós somos preparados. Parece-me importante que em qualquer contexto de trabalho devemos começar por cargos de menos responsabilidade, até mesmo para no futuro, sermos capazes de orientar os colaboradores de forma consciente e com total conhecimento de causa. Sabe-se que o gestor e neste caso em concreto em hotelaria, necessita de estar sempre em cooperação com todos os profissionais e por isso, tem de ser portador de um leque alargado de capacidades e conhecimentos não só na área de gestão, mas também em todos os departamentos (Santos, 2021).

Começando com a primeira tarefa, e a mais importante, que me foi atribuída, os *check-ins* e *check-outs*, que envolve o acolhimento do hóspede e o registo da sua entrada e saída no sistema, introduziu-me ao protocolo e procedimento que um rececionista terá de seguir. A razão para a qual esta primeira atividade é importante é porque colocou-me à frente do cliente/hóspede, o que me obrigou a aprender a comunicar de uma maneira mais natural e profissional, já que, com o nervosismo e a minha natureza um pouco introvertida, eu tinha a tendência de encravar e gaguejar. Sabemos que o ato de comunicar é inato na natureza humana e fundamental para o estabelecimento de relações interpessoais, pois o ser humano é um ser social., no entanto, é mais fácil para uns do que para outros.

Quando como no meu caso, existem algumas inseguranças, é necessário pensar em estratégias e clarificar aquilo que de forma simples se deve trabalhar, assim como, perceber

que a comunicação é muito mais do que uma troca de palavras pois existem outros fatores que também são atos comunicacionais. Dou como exemplo, a comunicação não-verbal que se manifesta pela interpretação de gestos, de silêncios, de imagem e aparência etc.

#### **4.4. Nível de proximidade entre os conhecimentos teóricos adquiridos no curso e a prática profissional**

Os conhecimentos teóricos adquiridos durante o curso, foram fundamentais para a minha prática profissional, embora, sentisse falta de outros saberes também.

Para entendermos esta dupla perspectiva, temos de olhar para o contexto da posição que me foi atribuída no estágio. A minha função no Torre de Gomariz foi de rececionista, o que significa que era eu quem interagia na sua maioria com os clientes. Devido ao facto de que uma percentagem significativa dos clientes e hóspedes que ficam alojados no hotel serem estrangeiros, fez com que fosse necessário dominar algumas línguas. Nesta parte, o conhecimento teórico desenvolvido e adquirido no curso foi posto em prática na sua perfeição, principalmente os conhecimentos na língua espanhola que adquiri. O conhecimento dessa mesma língua era colocado em prática quase diariamente, e, apesar de eu, eventualmente, ter de aprender os termos oficiais de Hotelaria em espanhol e tal facto ser complicado, em geral, pode-se afirmar que estes conhecimentos estavam bastante próximos à prática profissional.

Sendo rececionista e não estando em nenhuma posição de autoridade ou gestão causou um afastamento entre os conhecimentos teóricos que adquiri no curso e a prática profissional. Uma grande parte dos conhecimentos teóricos que eu adquiri no curso de Turismo foi precisamente de Gestão, seja ela de Hotelaria, Empresas, Recursos Humanos, etc., e obviamente que não pude colocar em prática pelos motivos referidos. No entanto, esse referencial teórico fez-me entender muitas das decisões tomadas pelos órgãos superiores e contextualizá-las na política de recursos humanos e política de gestão adotadas.

Perante a possibilidade de realização do estágio tinha objetivos e competências que eu esperava e desejava desenvolver e que me iriam ajudar tanto na minha carreira profissional futura, como também na minha vida pessoal, tais como:

##### **4.4.1. Atendimento ao Cliente:**

Esta foi a mais importante competência que desenvolvi nesta primeira parte do Estágio. Estando na Recepção, eu era sou a primeira pessoa com quem os clientes

interagiam, por isso, eu tive de aprender a fazê-lo com boa postura e educação. Eu aprendi a interagir com hóspedes de várias culturas, etnias e nacionalidades, e como responder às suas perguntas e necessidades. Aprendi que, apesar de ser mais amigável e aberto com o cliente ajudava a que se sentissem confortáveis, existem sempre limites e cuidados de devemos ter para com eles e as suas sensibilidades.

#### **4.4.2. Organização do tempo e das tarefas**

Muito do sucesso ou insucesso pessoal e profissional passa por uma correta gestão de tempo. É fundamental que se tome decisões sobre o que fazer, como e quando fazer, como organizar o trabalho e de que forma se pode ou não delegar se for caso disso. Neste sentido, aprendi a gerir o tempo, a lidar com as constantes interrupções por parte dos clientes e a voltar às tarefas, a priorizar o que era mais urgente e acima de tudo a definir tempo para a sua realização.

No entanto, a única dificuldade foi gerir os tempos de descanso porque eram pré-estabelecidos no nosso horário, não sendo permitido alterações nem com os colegas.

#### **4.4.3. Relações interpessoais com os trabalhadores da instituição acolhedora**

As relações que eu tenho e tive com os outros trabalhadores na instituição acolhedora foi influenciada por vários fatores, incluindo a frequência de interação, as personalidades de cada um, os serviços entre nós, a distinção entre o ambiente de trabalho e dos momentos de relaxamento, etc.

Numa descrição um pouco mais generalizada, a relação que estabeleci com os outros trabalhadores, desde os meus colegas na receção, aos colaboradores dos Andares, à Cozinha, ao Restaurante e Wine Bar, ao SPA e à manutenção foi bastante positiva. O grupo com quem estabeleci uma relação de maior proximidade foi com o grupo de receção, não só com Chefe da Receção como com todos os colegas que trabalhavam neste departamento.

## Conclusão

A empresa Hoteleira Torre de Gomariz foi uma excelente aposta para desenvolver o meu estágio curricular. Encontrei uma empresa de gestão familiar que promove uma cultura de empresa com profundo respeito pelo capital humano e pela valorização dos seus recursos e colaboradores. Foi um período de aprendizagem prática que me mostrou que fiz a escolha acertada para a minha formação e para o meu futuro profissional. Tal como refere (Prado, 2020, p. 19) "O saber aprender e saber aprender a aprender consiste em saber fazer da ação oportunidade de criar novos saberes e experiências".

A equipa que me recebeu e orientou o estágio foi muito dedicada e paciente com as minhas dúvidas e as minhas inseguranças o que transformou todo o processo mais fácil, portanto, devido à cultura organizacional da empresa e ao suporte que tive por parte dos supervisores, a minha aprendizagem foi eficaz.

Relativamente à articulação com os referenciais teóricos do curso e a prática no estágio, tal como referi na discussão anterior, senti que foram uma base segura. Às vezes parece que não sabemos das coisas e de repente tudo surge na nossa mente, ajudando na resolução de problemas e até mesmo na execução da tarefa mais simples. Senti, no entanto, que faltava algum conhecimento sobre protocolos etc., mas tal como refere Moreira & Ferreira (2014, p. 145) "a valorização da prática..., é reflexo das exigências sociais, que ambicionam profissionais que saibam-fazer e, muitas vezes, esse saber fazer acaba por ser confundido apenas com o saber pôr em prática". Assim, o ideal é garantir um equilíbrio entre a teoria e a prática e encará-los como um todo.

O Boutique Hotel Torre de Gomariz, afigura-se como uma referência no setor hoteleiro, garantindo aos hóspedes um atendimento individualizado e de grande qualidade que é garantido por uma equipa dinâmica, motivada e qualificada. Foi notória a identificação que os colaboradores têm com a missão, a visão e os valores do Hotel, partilhado com as chefias, os donos e os Diretores.

Em jeito de conclusão, posso afirmar que pelo que vivenciei no meu período de estágio, esta motivação e valorização das pessoas partem do exemplo dado pelos donos do Hotel, que privam de forma pessoal e humanizada com os colaboradores, e transformam os postos de trabalho em locais de apreço e para onde se vai com satisfação e vontade.

## Bibliografia e Webgrafia

- Almeida, S. (2022). O novo turismo e as novas tendências. Tnews. Disponível em <https://tnews.pt/o-novo-turismo-e-as-novas-tendencias/>
- Cunha, L. e Abrantes, A. (2019). *Introdução ao turismo*. 6ª edição. Lisboa: Lidel.
- Diário da República (2015). *Portaria n.º 309/2015, de 25 de setembro*. Disponível em <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/portaria/309-2015-70386134>.
- Diário da República (2008). *Decreto-Lei n.º 39/2008, de 07 de março*. Disponível em <https://diariodarepublica.pt/dr/legislacao-consolidada/decreto-lei/2008-34454775>
- Dicionário Financeiro (s.d.). Missão, visão e valores de uma empresa. Disponível em <https://www.dicionariofinanceiro.com/missao-visao-valores/>.
- Exame (2024). *Entenda o que é o organograma e como fazer um de qualidade*. Disponível em <https://exame.com/carreira/guia-de-carreira/o-que-e-organograma/>.
- Guina, A. M. P., e Guina, J. A. (2021). Turismo: Um Instrumento de Mudanças Sociais. In Moisés de Lemos Martins e Rosânia da Silva (Eds.), *Culturas e Turismo. Reflexões Sobre o Património, as Artes e a Comunicação Intercultural*, pp. 76-86. Coleção Atas, Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade, UMinho Editora.
- INE (s/d). *Qual a diferença entre visitante, excursionista e turista?* Disponível em [https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine\\_faqs&FAQSfaq\\_boui=242238463&FAQSmodo=1&xlang=pt](https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_faqs&FAQSfaq_boui=242238463&FAQSmodo=1&xlang=pt).
- Lima, E.F.F. (2019). O turismo de luxo: o caso do Hotel Six Senses Douro Valley. Dissertação de Mestrado em Direção Hoteleira - Direção Comercial e Marketing. Porto: Instituto Politecnico do Porto. Disponível em <https://recipp.ipp.pt/handle/10400.22/14607>.
- Manhique, G. M. (2022). O impacto dos serviços complementares ao alojamento hoteleiro - uma abordagem voltada a Restauração. Estudo de Caso: cidade de Maputo. *Dissertação de Mestrado em Gestão Hoteleira*. Estoril: Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril. Disponível em <https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/43994>.
- Mira, N. J. L. (2019). Definição de missão, visão e grandes objetivos da Resitejo através do método de Delphi. *Dissertação de Mestrado em Gestão*, ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa. Disponível em <https://repositorio.iscte-iul.pt/handle/10071/21374>.

Moreira, F. e Ferreira, E. (2014). Teoria, prática e relação na formação inicial na enfermagem e na docência. *Educação, Sociedade & Culturas*, 41, 127-148.

Oliveira, M. (2014). A influência dos eventos na taxa de ocupação hoteleira: study case - Montebelo Viseu Hotel & Spa. *Dissertação de Mestrado em Turismo* com especialização em Gestão Estratégica de Eventos. Estoril: Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril. Disponível em <https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/8757>.

Prado, C. (2020). Formados e informados? O papel dos estágios curriculares no desenvolvimento das competências transversais. *Dissertação de Mestrado em Educação e Formação* (Área de Especialidade em Organização e Gestão da Educação e da Formação). Lisboa: Universidade de Lisboa, Instituto de Educação. Disponível em <https://repositorio.ul.pt/handle/10451/47217>.

Quadros, M. (2017). Percepções dos Residentes sobre o Impacto do turismo na Comunidade Local. *Dissertação de Mestrado em Gestão do Turismo Internacional*. Ponta Delgada: Universidade dos Açores. Disponível em <https://repositorio.uac.pt/handle/10400.3/4088>.

Santos, A. C. (2021). Estudo do perfil dos Gestores Hoteleiros. *Dissertação de Mestrado em Gestão de Empresas*. Porto: Instituto Superior de Administração e Gestão. Disponível em <https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/36966>.

SiteMinder. (11 de junho 2024). Obtido de <https://www.siteminder.com>

Sousa, A. F. (2021). Conversas. *Jornal de negócios*.

Torre de Gomariz Wine & SPA Hotel. (s.d.). *Turismo Responsável*. Disponível em <https://www.torredegomariz.com/turismo-responsavel>.

Travel BI (2024). Enoturismo: dimensão nacional e europeia | 2022. Disponível em <https://travelbi.turismodeportugal.pt/turismo-em-portugal/enoturismo-dimensao-nacional-e-europeia-2022/>.

Turismo de Portugal, IP (s/d). *Empreendimentos turísticos*. Disponível em [https://business.turismodeportugal.pt/pt/Planear\\_Iniciar/Como\\_comecar/Empreendimento\\_Turisticos/Paginas/default.aspx](https://business.turismodeportugal.pt/pt/Planear_Iniciar/Como_comecar/Empreendimento_Turisticos/Paginas/default.aspx).

UNWTO (1999). *Código Mundial da Ética do Turismo*. Disponível em <https://www.hoteis-portugal.pt/content/824/5>.

Visit Portugal (s/d). *Hotéis Rurais de Charme em Portugal*. Disponível em <https://www.visitportugal.com/pt-pt/content/hoteis-rurais-de-charme-em-portugal>.





## ANEXOS

## ANEXO 1. Parecer Orientador

### ANEXO I - PARECER DO SUPERVISOR



Instituto Politécnico de Castelo Branco  
Escola Superior de Gestão

#### PARECER DE ADMISSIBILIDADE A PROVAS PÚBLICAS

(Conforme número 2 do Artigo 15º do Regulamento de Estágios Curriculares)

Após leitura e análise do Relatório Final de Estágio do estagiário Francisco Pereira Simões:

Concordo

Com a sua admissibilidade a provas públicas para efeitos de avaliação final.

Não concordo

Com a sua admissibilidade a provas públicas para efeitos de avaliação final.

Porque:

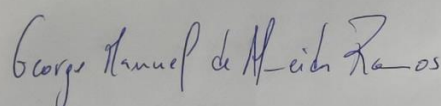
---

---

---

Idanha-a-Nova, 28 de junho de 2024

O Supervisor



---

## Anexo 2. Plano de Estágio



### PLANO E CRONOGRAMA DE ESTÁGIO CURRICULAR

#### TURISMO

#### I - IDENTIFICAÇÃO DO ESTAGIÁRIO

Nome: Francisco Pereira Simões

#### II - ESTÁGIO

Entidade Acolhedora: Torre de Gomariz Wine & Spa Hotel

Contactos da Entidade Acolhedora: +351 253 929 160  
info@torredegomariz.com

Orientador: Cristina Antunes

Supervisor: George Manuel de Almeida Ramos

Data de Início: 02/abril/2024

Data de Conclusão: 28/maio/2024

#### Breve histórico da Entidade Acolhedora:

O Hotel Torre de Gomariz está inserido na Casa de Gomariz, onde residiu o Cônego da Sé de Braga e contador do rei D. Dinis, Estevão Durão Esteves, no século XIII.

Foi adquirida no século XX pela família dos atuais proprietários, o Doutor Silva e Couto e o Doutor Carlos Couto. Este conjunto de construções é um dos mais interessantes vestígios medievais e quinhentistas da implantação nobre na zona imediatamente a Norte de Braga.

**Atividades a desenvolver em Estágio:**

- Check-in e check-outs
- Realização e tratamento de reservas
- Atendimento presencial, telefónico e digital ao cliente
- Atendimento, acompanhamento e prestação de informações aos clientes
- Ajuda com malas aos clientes
- Apoio a outras secções quando necessário

**Cronograma das atividades a desenvolver:**

Atividades a desenvolver (adicionar columnas/linhas, se necessário)	2024			
	ABRIL	MAIO	MÊS	MÊS
- Check-in e check-outs	X	X		
- Realização e tratamento de reservas	X	X		
- Atendimento presencial, telefónico e digital ao cliente	X	X		
- Atendimento, acompanhamento e prestação de informações aos clientes	X	X		
- Ajuda com malas aos clientes	X	X		
- Apoio a outras secções quando necessário	X	X		

Idanha-a-Nova, 22 de abril de 2024

O Estagiário

O Supervisor

O Orientador

Francisco Vieira Lima

George Manoel de Almeida Ramos

Gisliene Fernandes