

Relatório de Estágio

Cas'Amara - Turismo Rural e Eventos

Beatriz Francisco Franco Ricardo Amaral
N.º20220710

Orientador

Rui Fernando de Sousa Santos Soares da Costa
(Diretor Geral)

Supervisor

Professor Ricardo Miguel dos Santos Martins

Relatório de Estágio apresentando 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 Licenciada em Turismo, realizado sobre a orientação científica do Professor Ricardo Miguel dos Santos Martins, do Instituto Politécnico de Castelo Branco.

Julho 2025

Dedicatória

Esta dedicatória vai para todas as pessoas que acreditaram em mim, e até mesmo para as que não acreditaram, tornando-me mais forte!

Para os meus pais que sempre me apoiaram incondicionalmente, que sempre me disseram as palavras certas nos momentos decisivos.

Por serem os meus pilares e os meus patrocinadores nesta jornada.

A minha irmã que sempre esteve para mim mesmo nas horas mais difíceis e de algum aperto.

Aos meus avós que também sempre acreditaram nesta minha etapa.

Aos meus amigos, pela ajuda, pelo companheirismo, pelas noites longas da vida académica, pelas lágrimas e gargalhadas.

Não menos importante, pelos copos que nos ajudaram a ver tudo mais simples e claro quando tudo parecia complicado!

Agradecimentos

Em primeiro lugar, queria agradecer à minha família, por todo o apoio incondicional e o vosso carinho foram fundamentais para me dar força e motivação para nunca desistir dos meus sonhos.

Aos meus amigos, que tornaram esta viagem muito mais leve, divertida e cheia de boas memórias, o meu profundo reconhecimento. Obrigada por todos os momentos, pelas conversas sem fim, pelas gargalhadas e pela vossa companhia constante.

Agradeço a todos os professores que me acompanharam ao longo destes três anos, o vosso contributo foi essencial para o meu crescimento académico e pessoal.

O meu mais sincero obrigado a todos os que, de alguma forma, fizeram parte desta jornada, sem dúvida que levarei comigo cada experiência, cada aprendizagem e cada pessoa que tornou esta etapa tão marcante e especial.

Resumo

O presente relatório final de estágio tem como objetivo analisar os conhecimentos que foram adquiridos ao longo do período em que a estagiária esteve na Cas'Amato, e que teve a duração de dois meses.

O foco principal deste estágio foi a familiarização com o funcionamento do setor do turismo rural e eventos, incluindo o atendimento ao público, a promoção dos serviços oferecidos e também o apoio nas reservas efetuadas e na realização de check-ins.

Este relatório apresenta objetivos gerais e específicos, onde foram aplicados conhecimentos práticos e teóricos que foram adquiridos ao decorrer da licenciatura em Turismo.

De seguida, é elaborada uma apresentação da entidade acolhedora, onde é abordado um resumo da sua história, a sua missão, os seus objetivos e os seus valores.

Na sequência, elaboram-se uma descrição de todas as atividades que foram realizadas e desenvolvidas pela estagiária durante o estágio, onde apresenta as aprendizagens adquiridas.

Depois, é realizada uma reflexão crítica onde são expostas e analisadas características das suas aprendizagens ao longo deste período.

Por último, é elaborada uma conclusão e apresentados algumas referências como a bibliografia, apêndices e anexos.

Em suma, este relatório demonstra o desenvolvimento a nível pessoal da estagiária e profissional e a importância do turismo na sociedade e no mundo.

Palavras-chave

Reservas; Turismo; Sustentabilidade; Atendimento.

Abstract

This final internship report aims to analyse the knowledge acquired during the two-month period in which the inter was at Cas'Amaro.

The main focus of this internship was to become familiar with the functioning of the rural tourism and events sector, including customer service, promotion of the services offered, as well as support with reservations and check-ins.

This report outlines both general and specific objectives, where practical and theoretical knowledge acquired throughout the Tourism degree was applied.

Next, the report presents an introduction to the host organisation, providing a summary of its history, mission, goals, and values.

Following this, a detailed description of all activities carried out and developed by the intern during the internship is provided, highlighting the skills and knowledge gained.

Afterward, a critical reflection is conducted, analysing the characteristics of the intern's learning throughout this period.

Finally, the report concludes with a summary and presents references such as the bibliography, appendices, and attachments.

In summary, this report demonstrates the intern's personal and professional development, as well as the importance of tourism in society and the world.

Keywords

Reservations; Tourism; Sustainability; Customer service.

Índice geral

Introdução -----	2
1. O Estágio-----	4
1.1 Objetivos do estágio -----	4
1.1.1 Objetivos específicos do estágio-----	5
1.1.2 Objetivos gerais do estágio-----	5
2. Enquadramento teórico-----	7
2.1 O turismo rural-----	8
2.2 O turismo rural em Portugal-----	9
3. Enquadramento geográfico -----	10
3.1 Acessos-----	11
3.2 Oferta e procura turística na região de Alenquer -----	13
4. Apresentação da entidade acolhedora-----	15
4.1 Caracterização da Cas'Amato-----	16
4.1.2 Missão, objetivos e valores -----	17
4.1.3 Estrutura organizacional - organograma -----	18
5. Apresentação das atividades desenvolvidas -----	19
6. Análise crítica -----	24
Conclusão-----	26
Referências bibliográficas -----	28
Anexos-----	30

Índice de figuras

Figura 1 - Localização geográfica da região de Alenquer -----	10
Figura 2 - Mapa das freguesias do concelho de Alenquer-----	11
Figura 3 - Mapa de acesso a Alenquer-----	12
Figura 4 - Alenquer - Lisboa (Campo Grande) via A1 Carregado -----	12
Fonte - Moovit-----	12
Figura 5 - Cas'Amaro Wine Shop & Bar -----	15
Figura 6 - Cas'Amaro Wine Villa -----	16
Figura 7 - Organograma da Cas'Amaro-----	18

Índice de tabelas

Tabela 1 - Objetivos do estágio -----	4
Tabela 2 - Objetivos específicos -----	5
Tabela 3 - Objetivos gerais -----	5
Tabela 4 - Atividades realizadas-----	19

Anexos

Anexo A - Documento SIBA (Sistema de Informação de Boletins de Alojamento)-----	30
Anexo B - Cartaz de tabela de preços do evento “Reserva 2025” -----	31
Anexo C - Tabela de preços de vinhos -----	32
Anexo D - Ficha de ordem de serviço -----	33
Anexo E - Tabela de preços (distribuição 2025) -----	34
Anexo F - Email enviado para a empresa “LifeCooler” -----	35

Introdução

No âmbito da Unidade Curricular de Estágio, da Licenciatura de Turismo na Escola Superior de Gestão de Idanha-a-Nova, a qual tem como principais objetivos fornecer aos alunos conhecimentos no contexto prático e profissional, aplicando também os seus conhecimentos que foram adquiridos ao longo da sua licenciatura.

O estágio teve a duração de dez semanas, iniciando-se dia 14 de abril até ao dia 12 de junho. O presente relatório destina-se a identificar, refletir e analisar a experiência realizada na Cas'Amaro.

Durante o estágio foram realizadas atividades sob a orientação da equipa Cas'Amaro, onde houve a contribuição para um desenvolvimento de competências técnicas e profissionais.

A Cas'Amaro é uma empresa e um projeto reconhecido no setor do turismo rural e enoturismo, e destaca-se pelas suas experiências únicas onde é valorizada a cultura local. É localizada num ambiente natural, promove o contacto direto com a terra e o estilo de vida do campo.

Durante o estágio, foram desempenhadas diversas atividades, desde o atendimento ao cliente, a realização de reservas e check-ins, uso de plataformas como o Booking.com, Airbnb, entre outras, o contacto com empresas para possíveis parcerias.

Este relatório está estruturado em várias secções onde são apresentados temas como os objetivos do estágio, as atividades desenvolvidas, aprendizagens adquiridas ao longo deste período, uma análise crítica sobre o meu desempenho ao longo do estágio e por fim, uma conclusão seguida de referências bibliográficas.

1. O Estágio

O Estágio Curricular é uma atividade desenvolvida no Ensino Superior, crucial para a formação académica, neste caso, no Turismo. O seu propósito é oferecer uma experiência prática, proporcionando ao estudante capacidades cruciais para o mercado profissional.

O estágio auxilia não apenas no crescimento profissional, mas também no crescimento pessoal, auxiliando o estudante a ponderar sobre futuras decisões na carreira profissional.

As seguintes tabelas organizam de forma clara os objetivos do estágio, os objetivos específicos e gerais.

Na Tabela 1, são apresentados os objetivos do estágio no âmbito do turismo rural e vínico, onde é destacado o contacto direto com as suas práticas, tal como a importância da sustentabilidade e do desenvolvimento local, são pontos centrados no reforço das competências profissionais e na compreensão do território.

A Tabela 2, evidencia os objetivos específicos, que estão diretamente relacionados com a experiência na Cas'Amaro. Estes objetivos demonstram os conhecimentos adquiridos ao longo da licenciatura em Turismo, desde o atendimento ao público, apoio logístico, e criatividade para a inovação da empresa.

Por fim, a Tabela 3, são referidos os objetivos gerais do estágio, focando mais na compreensão interna da empresa, o aprofundamento de conhecimentos, e desenvolvimento de uma visão crítica sobre o setor.

1.1 Objetivos do estágio

Tabela 1 - Objetivos do estágio

OBJETIVOS
• Compreender o funcionamento de um projeto de turismo rural e vínico;
• Participar em atividades com ligação a eventos, experiências e atendimento ao público;
• Refletir sobre a sustentabilidade no turismo e a valorização do meio rural;
• Contribuir para o desenvolvimento da empresa e do projeto Cas'Amaro;
• Promover o papel turístico no desenvolvimento local.

Fonte - Elaboração própria

1.1.1 Objetivos específicos do estágio

Tabela 2 - Objetivos específicos

OBJETIVOS
• Participar no acolhimento e atendimento dos visitantes da Cas'Amaro Wine Villa;
• Aplicar conhecimentos adquiridos nas unidades curriculares da licenciatura em Turismo;
• Auxiliar na logística do restaurante, e a parte vínica;
• Contribuir com ideias criativas e inovadoras para promover o projeto.

Fonte - Elaboração própria

1.1.2 Objetivos gerais do estágio

Tabela 3 - Objetivos gerais

OBJETIVOS
• Participar e compreender o funcionamento da empresa;
• Aprofundar os conhecimentos sobre o turismo rural;
• Explorar a ligação entre a natureza, turismo e cultura;
• Efetuar uma visão crítica sobre o funcionamento da empresa.

Fonte - Elaboração própria

2. Enquadramento teórico

Atualmente, o turismo é visto como um dos principais fatores que promove a economia a nível mundial, é um fator de aceleração para a globalização.

O turismo é considerado inovador por estar sempre em constante melhoria e inovação, querendo sempre corresponder com as exigências que lhe são atribuídas.

Com isto, os destinos devem ter como objetivo atrair novos visitantes, para dar a conhecer os respetivos locais, mas é essencial reforçar a ideia de preservar os respetivos locais para que seja possível manter a sua identidade cultural e manter um equilíbrio sustentável.

Tem havido um crescimento significativo no número dos turistas que optam por praticar um tipo de turismo mais tradicional e de maiores distâncias, havendo assim mais turistas e visitantes a procurar experiências autênticas e personalizadas, dando mais valor a elementos intangíveis. Este turista acaba por valorizar e optar pela opção de pacotes de viagem e tende a optar por empresas de pequena dimensão, que muitas vezes acabam por passar por despercebidas no mercado (Molina, 2003, p. 26) II.

À medida que o tempo passa, os consumidores vão mudando as suas preferências, o que acaba por tornar o turismo cada vez mais diversificado e orientado para tipo de turismo específicos (Simões, 2021) III.

Em Portugal, por exemplo, tem surgido um aumento da oferta turística por conta da recriação histórica e pela importância e implementação da valorização das tradições locais.

De acordo com Simões (2021) III, o turismo oferece uma variedade de conjuntos de atividades como bens e serviços que ajudam a promover a interação entre culturas e que acabam por gerir um impacto positivo nas economias locais.

Com isto verificamos que o turismo moderno baseia-se na oferta de experiências simbólicas e que sejam transformadoras para o visitante.

2.1 O turismo rural

O turismo rural é um tipo de turismo que é desenvolvido em territórios de baixa densidade de população, geralmente são associados a espaços naturais, agrícolas e tradicionais.

De acordo com Simões (2021) III, o turismo rural representa uma crescente procura por experiências autênticas e diferenciadas. O turismo rural oferece aos visitantes experiências inovadoras em espaços naturais, onde é possível adquirir experiências e conhecimentos sobre a gastronomia local, o património cultural da região, a agricultura, etc., estes fatores acabam por valorizar a hospitalidade e a identidade regional do território (Barbosa, 2015) I.

O turismo rural contribui para a diversificação económica e o desenvolvimento sustentável, promovendo e conservando sempre o património cultural (Molina, 2003, p. 26) II.

Na Cas'Amaro, o turismo rural é complementado pelo enoturismo, onde é reforçada a ideia da agricultura, o vinho e a cultura, criando um produto turístico diferenciado e inovador na região, onde se alinha com as tendências de valorização do património e da sustentabilidade.

De acordo com Correia, Kozak e Reis (2008) I, o turismo rural destaca-se pela oferta de serviços e experiências que estão relacionadas com o meio rural, onde são destacados elementos como a agricultura, a gastronomia local, o artesanato, festividades tradicionais, etc., e acaba por proporcionar aos visitantes um contacto mais próximo com a natureza e oferece uma experiência mais autêntica.

2.2 O turismo rural em Portugal

O turismo rural em Portugal tem vindo a crescer significativamente, e tem vindo a ganhar destaque como uma forma de valorizar regiões menos urbanizadas do país.

Portugal possui uma variedade de cenários rurais, desde aldeias com um grande valor histórico, vinhas, áreas agrícolas e espaços naturais protegidos.

Segundo Pina e Fontes (2017) I, o turismo rural em Portugal desempenha um papel fundamental quando se trata da recuperação de zonas rurais, sendo uma solução viável e sustentável para o desenvolvimento da economia local.

O turismo rural é cada vez mais valorizado pela política nacional de turismo, servindo como um elemento-chave para o desenvolvimento das regiões locais, sendo essas incentivadas a investir em futuros projetos para elevar a qualidade dos serviços oferecidos e incluir a comunidade local nos respetivos projetos (Turismo de Portugal, I.P.).

O turismo rural surgiu em Portugal com o intuito de contrariar a decadência do mundo rural, que era causada pela perda da população, pelo facto dos residentes irem envelhecendo e pela falta de possibilidades económicas.

Apesar do turismo rural em Portugal estar a ser cada vez mais procurado e reconhecido, ele ainda apresenta alguns obstáculos, ainda é necessário um cuidado especial com o meio ambiente e assegurar que são praticadas as medidas necessárias para preservar a cultura e a comunidade local.

3. Enquadramento geográfico

A Cas'Amaro está localizada no Município de Alenquer, na região metropolitana de Lisboa, em Portugal.

Está localizada na área da Estremadura e conta com 15 municípios distintos no distrito de Lisboa, cobrindo uma área de 304,22 km².

Alenquer é conhecida pela sua beleza natural, destacando-se a Serra de Montejunto, uma região protegida e com um grande valor ambiental.

No aspecto cultural, Alenquer conta com um rico património histórico, que é composto por igrejas, mosteiros e construções do período medieval.

Alenquer combina beleza natural, um património cultural bastante rico e tradição da produção de vinho, fazendo de Alenquer um destino de destaque no turismo rural, cultural e natural.



Figura 1 - Localização geográfica da região de Alenquer

Fonte - Wikipédia



Figura 2 - Mapa das freguesias do concelho de Alenquer

Fonte - Rádio Voz de Alenquer

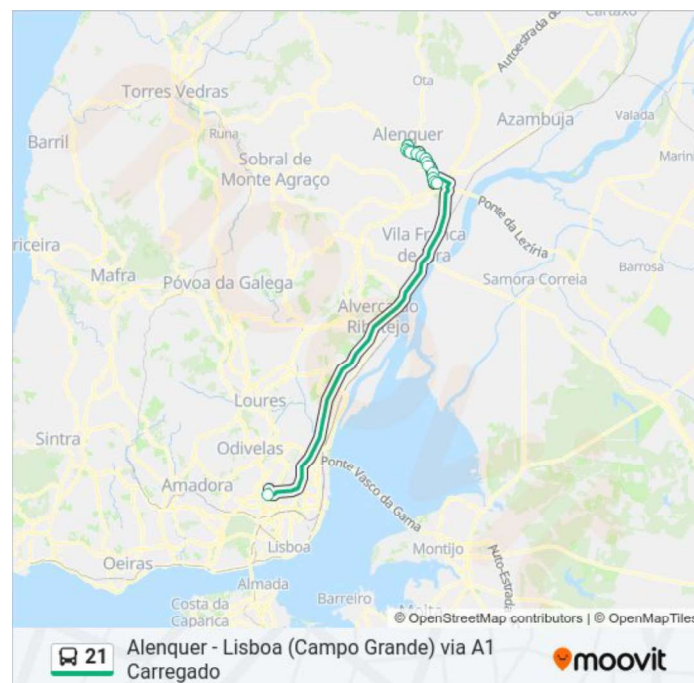
3.1 Acessos

A trinta minutos de de Lisboa, Alenquer possui o acesso às auto-estradas A1 e A2, com fácil ligação ao norte e ao sul do país.

- A1 (Auto-estrada do Norte) - via de ligação entre Lisboa e Alenquer, com acesso rápido ao centro do concelho;
- A2 (Auto-estrada do Sul) - não passa diretamente em Alenquer, porém conecta-se à A1 através da zona de Lisboa



Figura 3 - Mapa de acesso a Alenquer



Fonte - Imagem criada com IA

Figura 4 - Alenquer - Lisboa (Campo Grande) via A1 Carregado

Fonte - Moovit

3.2 Oferta e procura turística na região de Alenquer

A área de Alenquer, localizada no distrito de Lisboa, tem vindo a ganhar destaque como um destino turístico, especialmente no segmento de turismo rural e de natureza.

Alenquer é chamada de “Vila Presépio” por causa da sua localização geográfica e do seu cenário, que se assemelha a um presépio tradicional.

A curta distância entre Lisboa e Alenquer faz com que Alenquer seja um destino de fácil acesso, e é o destino ideal para quem procura contacto com a natureza, o enoturismo e um património rico.

A oferta turística de Alenquer destaca-se pelos seus principais recursos como as suas vinhas e adegas da região, destacam-se também as unidades em espaço rural, como casas de campo e quintas, Alenquer oferece ainda um património rico, como igrejas, o Castelo de Alenquer, e diversas rotas como por exemplo a Serra de Montejunto, uma área de grande valor paisagístico.

A procura turística em Alenquer tem vindo a aumentar, principalmente por parte dos visitantes nacionais que procuram “escapadinhas” rápidas ao fim-de-semana.

Alojamento rural:

Casa de São Lourenço - Casa histórica adaptada para alojamento, situada no centro de Alenquer.

Alojamento rural e enoturismo:

Cas'Amaro Wine Villa - Resultado da transformação de uma antiga adega centenária. Uma experiência que combina design contemporâneo com restos históricos como lagar e túneis originais.

Roteiros e percursos:

Rota dos vinhos de Alenquer - Circuito físico com mapas para visitas a vinhas e adegas da região.

Atividades ao ar livre:

Aluguer de bicicletas na Bike Alenquer, que permite explorar a vila de Alenquer.

Artesanato e produtos tradicionais:

Artesanato local na Feira de Artesanato de Alenquer.

4. Apresentação da entidade acolhedora

A escolha da Cas'Amaro como local de estágio curricular deveu-se a diversos fatores, mas sem dúvida que o principal fator foi o facto da estagiária se identificar com os valores e com a sua missão enquanto empresa, são valores que preza tanto a nível pessoal como a nível profissional. A Cas'Amaro representa o turismo rural, o enoturismo e a sustentabilidade, mas principalmente a sustentabilidade, todos os seus produtos são sustentáveis, e isso é algo que preza numa empresa, ainda para mais numa empresa que cria os seus vinhos de raiz.

A Cas'Amaro proporcionou-lhe a oportunidade de aprender e conhecer diversas funções da empresa, desde a receção de visitantes a atividades logísticas, e sem dúvida que isso abriu alguns horizontes e me despertou interesse por diversas áreas ligadas ao turismo, e claro, tornou a sua aprendizagem mais abrangente.

A Cas'Amaro destacou-se por reunir todos os elementos essenciais num único projeto.



Figura 5 - Cas'Amaro Wine Shop & Bar

Fonte - Cas'Amaro



Figura 6 - Cas'Amaro Wine Villa

Fonte - Cas'Amaro

4.1 Caracterização da Cas'Amaro

A entidade acolhedora de Estágio escolhida foi a Cas'Amaro.

A Cas'Amaro é um projeto que foi fundado a 8 de janeiro de 2016, é localizado na zona rural de Alenquer, e atua com foco no turismo rural, enoturismo e também integra a hospitalidade, produção agrícola e valorização cultural.

Este projeto foi realizado pelo empresário Paulo Amaro, e tem como proposta valorizar as raízes rurais, enquanto fortalece a cultura, o projeto destaca-se por ser inovador, respeitando a natureza e atraindo turistas para dar a conhecer o vinho produzido na região.

O projeto começou pela transformação de uma adega que hoje em dia é um alojamento local, conhecido com Cas'Amaro Wine Villa.

Desde 2016, o ano em que foi fundado, a Cas'Amaro tem vindo a crescer e a expandir-se a nível nacional, foram expandido e adquirindo mais propriedades em regiões vinícolas, desde o Dão ao Alentejo.

A Cas'Amaro, para além de produzir vinhos, também proporciona atividades turísticas como passeios ecológicos, gastronomia local e atividades sustentáveis, o que atrai um amplo leque de turistas que procuram experiências autênticas e inovadoras.

A equipa Cas'Amaro valoriza a excelência dos seus serviços e o atendimento personalizado, enquanto estabelece relações interpessoais e personalizadas com os seus clientes.

4.1.2 Missão, objetivos e valores

A Cas'Amaro tem como principais valores a sustentabilidade, onde é proporcionada uma experiência alinhada com o devido respeito à natureza, à cultura local e ao desenvolvimento sustentável, preservando sempre os recursos naturais, sem exceção no cultivo e na produção dos seus vinhos.

A hospitalidade e o acolhimento, neste projeto é muito valorizada a qualidade dos serviços e a qualidade do atendimento, fornecendo assim um atendimento personalizado e genuíno aos visitantes, para de certa forma, fazerem parte do nosso projeto.

Os seus objetivos são claros e eficientes, entre estes o desenvolvimento do enoturismo, promover a produção dos seus vinhos, dando aos visitantes a oportunidade de desfrutar e degustar os vinhos da região num ambiente de natureza e autenticidade.

Investir na qualificação da equipa para garantir eficácia e excelência nos seus serviços.

A sua missão é oferecer experiências únicas e inesquecíveis, criando um ambiente acolhedor para os visitantes, e promover o desenvolvimento económico e social.

4.1.3 Estrutura organizacional - organograma

CAS'AMARO ORGANOGRAMA



Figura 7 - Organograma da Cas'Amaro

Fonte - Fonte própria

5. Apresentação das atividades desenvolvidas

No período de 14 de abril de 2025 a 12 de junho de 2025, na Cas'Amaro, a estagiária participou em várias atividades que ampliaram o seu conhecimento tanto no âmbito da empresa quanto no turístico. As tarefas mais importantes executadas foram:

- Realização de reservas na Cas'Amaro Wine Villa, o que auxiliou no seu crescimento pessoal e na interação com o público e no desenvolvimento de competências turísticas.
- Efetuação de contactos com empresas turísticas interessadas em colaborar com a Cas'Amaro. Neste caso, a LifeCooler foi contactada por e-mail e telefone.
- Uso de recursos como o Back Office do [booking.com](https://www.booking.com) para verificar e realizar reservas futuras no alojamento.

Estas atividades proporcionaram-lhe todas experiências variadas, porém completas, onde obteve conhecimentos teóricos e práticos de grande valor e importância.

Na seguinte tabela, são apresentadas as atividades realizadas durante o período do estágio, com os respetivos dias e horas realizadas.

Tabela 4 - Atividades realizadas

Data	Atividades	Horas
14/04/2025	Foram verificadas as condições do alojamento, realização de uma análise SWOT para analisar aspetos de conforto e aspetos estéticos, para o bem-estar dos visitantes.	das 9h às 17h
15/04/2025	Efetuada uma reorganização de armários e espaços de arrumação no alojamento, também como a criação de uma lista de produtos para comprar. Enviar emails e contactar empresas convidando-as a conhecer os nossos serviços e produtos.	das 9h às 17h

16/04/2025	Efetuada contactos com a LifeCooler para possível parceria. Foi verificado e analisado o que estava em falta no alojamento para realizar um check-in no sábado (dois hóspedes). Foi efetuada a aprendizagem de um check-in para ser realizado no sábado.	das 9h às 17h
17/04/2025	Pesquisa de novas plataformas de alojamento, vónicas e de eventos com o objetivo de aumentar a visibilidade dos serviços e chamar a atenção do público.	das 9h às 17h
19/04/2025	Realizado check-in no alojamento Cas'Amaro Wine Villa.	das 13h às 14h
21/04/2025	Aprendizagem e reconhecimento de ferramentas do <u>booking.com</u>, mais concretamente, o Back Office do <u>booking.com</u> e efetuada uma alteração de dados da propriedade.	das 9h às 17h
22/04/2025	Verificadas datas de check-in e check-out do alojamento para futuras reservas. Criação de documentos do SIBA (Sistema de Informação de Boletins de Alojamento) para os clientes estrangeiros que reservem o alojamento.	das 9h às 17h
23/04/2025	Recebido e dado a conhecer o espaço do alojamento e do restaurante a clientes ingleses que irão celebrar o seu casamento no alojamento em setembro, foram fornecidos conhecimentos sobre os serviços oferecidos.	das 9h às 17h
24/04/2025	Realização de fichas de ordem de serviço para futuros eventos no restaurante, neste caso em específico, um batizado que será realizado em maio, e foram organizadas as pastas das fichas dos clientes que irão realizar algum tipo de evento brevemente no restaurante.	das 9h às 17h

25/04/2025	Realizado check-in no alojamento Cas'Amaro Wine Villa.	das 15h às 16h
29/04/2025	Realizado inventário de bebidas e vinhos disponíveis no restaurante e calculada a quantidade que foi vendida, verificado o que é mais e menos vendido para efetuar reposições com mais regularidade.	das 9h às 17h
30/04/2025	Calculada a taxa de ocupação do alojamento deste ano (2025) e acrescentado na agenda reservas recebidas recentemente através do <u>booking.com</u> .	das 9h às 17h
06/05/2025	Foram revisadas as reservas de sexta-feira e de sábado para a realização dos check-ins e foram acertados os detalhes com o meu orientador.	das 9h às 17h
07/05/2025	Alteração de preço dos vinhos, foram criados novos documentos em Word com os nomes e os preços atualizados, e foi colocado o novo documento em disposição no restaurante.	das 9h às 17h
08/05/2025	Confirmação de tabelas de preços dos vinhos, realizadas respetivas alterações (distribuição, exportação e offtrade).	das 9h às 17h
09/05/2025	Finalização do trabalho do dia anterior, a alteração das tabelas de preços dos vinhos e a realização de check-in no alojamento da parte da tarde.	das 9h às 17h
10/05/2025	Realizado check-in no alojamento Cas'Amaro Wine Villa.	das 14h às 15h
12/05/2025	Efetuada uma pesquisa de plataformas para divulgar os serviços e produtos da Cas'Amaro.	das 9h às 17h
13/05/2025	Foram recebidos fornecedores e foram verificadas as faturas dos produtos encomendados.	das 9h às 17h
14/05/2025	Ida ao supermercado fazer compras para a realização de uma festa realizada no alojamento, e ida ao alojamento para realizar os preparativos (bebidas, snacks, etc...).	das 9h às 17h

15/05/2025	Ida ao alojamento para verificar e alterar o stock de vinho disponível para a realização de um evento.	das 9h às 17h
16/05/2025	Ida ao alojamento para verificar se está tudo em ordem para receber os convidados do evento.	das 9h às 17h
19/05/2025	Ida ao alojamento para verificar e organizar, visto que foi realizado um evento de grande dimensão no dia anterior.	das 9h às 17h
20/05/2025	Realização de contabilidade, foram verificadas todas as faturas da semana e foram conferidos os fechos de caixa, valores reais, etc.	das 9h às 17h
21/05/2025	Foi verificada a agenda do alojamento e adicionadas novas reservas realizadas via booking.com.	das 9h às 17h
22/05/2025	Ida ao alojamento para verificar e analisar tudo para a receção de hóspedes, e foi realizado o check-in da parte da tarde.	das 9h às 17h
23/05/2025	Foi realizada uma lista de contactos da London Wine Fair 2025, e da parte da tarde foi realizado um check-in no alojamento.	das 9h às 17h
26/05/2025	Foram verificados os check-ins e check-outs das próximas semanas, no back office do Booking.	das 9h às 17h
27/05/2025	Ida ao armazém em Queluz para lacrar garrafas de vinho da Cas'Amaro.	das 9h às 17h
28/05/2025	Efetuada alterações de datas de check-ins e check-outs da agenda do alojamento.	das 9h às 17h
30/05/2025	Realização de ficha de ordem de serviço de um evento realizado no restaurante, foi criado um folheto/cartaz com a tabela de preços dos vinhos para um evento/feira de vinhos em Torres Vedras, e a realização de check-in da parte da tarde.	das 9h às 17h
02/06/2025	Foram inseridas faturas do mês de maio em formato Excel.	das 9h às 17h

04/06/2025	Foram organizadas e inseridas faturas do alojamento no seu respetivo dossiê.	das 9h às 17h
05/06/2025	Ida ao alojamento realizar preparativos para receber hóspedes, e efetuado o check-in da parte da tarde.	das 9h às 17h
06/06/2025	Realizado check-in no alojamento Cas'Amaro Wine Villa.	das 9h às 17h
09/06/2025	Efetuada alteração de datas de check-ins e check-outs da agenda do alojamento.	das 9h às 17h
11/06/2025	Foram verificados todos os check-ins e check-outs das próximas semanas no back office do Booking.	das 9h às 17h

Fonte - Elaboração própria

6. Análise crítica

Ao longo das semanas de estágio na Cas'Amaro, foram surgindo várias oportunidades para sair da sua zona de conforto, e enfrentar uma realidade diferente da que estava habituada enquanto estudante, teve a oportunidade de ver como é a vida adulta e a vida profissional. Esta experiência fê-la perceber que o setor do turismo exige uma grande responsabilidade, uma grande capacidade de atenção aos pequenos detalhes e sem dúvida que uma excelente comunicação.

A mais-valia que adquiriu durante o estágio foi ter consciência das decisões que são tomadas, parecendo que não todas as decisões tomadas numa empresa tem impacto no funcionamento ou até mesmo na experiência de cliente.

Houve dias de maior pressão, onde não soube gerir eventos em simultâneo, como por exemplo, como a receção de hóspedes, mas com o passar do tempo aprendeu a organizar-me e sobretudo a gerir melhor o seu tempo e a priorizar tarefas.

Uma das competências, que a seu ver foi uma mais-valia e algo que está orgulhosa de ter melhorado foi, a sua comunicação, com a realização do seu estágio percebi que é essencial ter uma boa ligação com os clientes, fazê-los sempre sentirem-se bem-vindos e saber responder às suas dúvidas e questões mantendo sempre a simpatia e a educação, e antes de começar a estagiar era algo que não se sentia confiante a fazer, e agora pode dizer que se sente confiante a comunicar com qualquer cliente.

Com isto, pode dizer que a realização deste estágio a tornou mais confiante em relação às suas capacidades, abriu-lhe muitos horizontes no setor do turismo e sem dúvida que a deixou com uma ideia mais clara de que como funciona o setor e o mundo profissional.

Foi uma etapa desafiante, porém que a enriqueceu em diferentes aspectos.

Conclusão

A concretização do estágio curricular na Cas'Amaro deu à estagiária a oportunidade de ter um contacto mais direto com o setor do turismo rural e com o enoturismo, possibilitou-a a aplicar os seus conhecimentos de uma forma prática dos conhecimentos que fui adquirindo ao longo da sua licenciatura. Durante estes dois meses, desempenhou diversas tarefas que contribuíram para o seu crescimento pessoal e profissional, desde o atendimento ao público, à gestão de reservas e check-ins.

Este estágio reforçou a importância da valorização dos territórios, da cultura local e da sustentabilidade no turismo, reforçou o quanto é importante preservarmos o meio ambiente e os nossos recursos. A Cas'Amaro é um projeto que tem como principal objetivo dar a conhecer a autenticidade da região de Alenquer, dar a conhecer os seus produtos e serviços e promover experiências únicas e inovadoras enquanto respeitam o ambiente e as tradições de Alenquer.

Com a realização deste estágio ficou a perceber também que os turistas estão cada vez mais interessados em vivenciar experiências personalizadas, autênticas e sobretudo que estejam ligadas à natureza, os turistas acabam por optar por empresas mais pequenas mas com propostas mais específicas e humanas.

Concluiu que esta experiência foi fundamental para a conclusão do seu percurso académico, pois permitiu-a perceber como funciona uma empresa no setor do turismo, fiquei a conhecer os seus desafios, as suas dinâmicas, enquanto a preparou para enfrentar o mercado de trabalho com mais confiança e sobretudo mais conhecimento.

Referências bibliográficas

- Alenquer - O que visitar? - <https://www.tapaaosal.pt/alenquer-o-que-visitar/>
- Barbosa, M. M. (2015). Turismo rural: Inovação e desenvolvimento sustentável. Edições Sílabo.
- Câmara Municipal de Alenquer - <https://www.alenquer.pt/pt/default.aspx>
- Cas'Amaro - <https://www.casamaro.pt/>
- Correia, A., Kozak, M., & Reis, J. (2008). *Turismo rural e desenvolvimento local*. Edições Sílabo.
- Enoturismo de Portugal - <https://enoturismodeportugal.pt/>
- Molina, F. O. (2003). Turismo: estratégias e organizações. São Paulo: Aleph.
- Património Cultural - <https://www.patrimoniocultural.gov.pt/>
- Pina, J. A., & Fontes, M. L. (2017). Turismo rural em Portugal: dinâmicas e desafios. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 28/29, 87-100.
- Simões, J. M. (2021). *Introdução ao turismo* (6.^a ed.). LIDEL – Edições Técnicas.
- Turismo Centro Portugal - Alenquer - <https://turismodocentro.pt/concelho/alenquer/>
- Turismo de Portugal, I.P. - https://www.turismodeportugal.pt/pt/Turismo_Portugal/Estrategia/Estrategia_2027/Paginas/default.aspx
- Turismo de Portugal. (2020). Plano Estratégico Nacional para o Turismo 2027. Lisboa: Turismo de Portugal.
- Wines of Portugal - <https://winesofportugal.com/en/>

Anexos

Anexo A - Documento SIBA (Sistema de Informação de Boletins de Alojamento)

Fonte - Elaboração própria



SIBA (Sistema de Informação de Boletins de Alojamento)

Nome Completo/Full Name:

Data de Nascimento/Date of Birth:

Nacionalidade/Nationality:

Local Nascimento/Place of Birth:

Local Residência/Address:

País Residência/Country of Residence:

Tipo Documento/Type of Document:

Número Documento/Document Number:

País Emissor Documento/Country Issuing the Document:

Data de Check-in/Check-in Date: _____

Data de Check-out/Check-out Date: _____

Assinatura/Signature:

Anexo B - Cartaz de tabela de preços do evento "Reserva 2025"

Fonte - Elaboração própria

**RESERVA 2025****TABELA DE PREÇOS****PROMOÇÃO DE FEIRA:**

Falatório Branco	5 €
Três Corujas Tinto	5 €
Madame Pió Res. Branco 2019	10 €

OUTROS VINHOS:

Falatórios	10 €
Madame Pió	15 €

**MB WAY – 914 209 264**

Anexo C - Tabela de preços de vinhos**Fonte -** Elaboração própria**LISBOA**

Falatório Rosé	... 10,30 €
Falatório Branco	... 10,30 €
Falatório Palhete	... 10,30 €
Falatório Tinto	... 10,30 €
Falatório Tinto 2022 Magnum	... 21,00 €
Falatório Bastardo	... 11,40 €
Falatório Blanc de Noirs	... 10,30 €
Madame Pió Res. Branco	... 17,00 €
Madame Pió Branco Arinto	... 17,00 €
Madame Pió Sercial	... 17,00 €
Madame Pió Res. Tinto 2019 Magnum	... 34,00 €
Três Corujas_Tinto	... 6,40 €
Pét-Nat Sercial	... 12,90 €

DÃO

Caminho Branco	... 10,30 €
Caminho_Tinto_Touriga Nacional	... 11,40 €
Caminho_Tinto_JAEN	... 11,40 €
Mitologia Res. Branco	... 17,00 €
Porco Espinho_Branco	... 6,40 €
Porco Espinho_Tinto	... 6,40 €

VINHOS VERDES

Bustelo Arinto	... 9,50 €
Bustelo Alvarinho	... 10,30 €
Bustelo Arinto Loureiro	... 9,50 €

ALENTEJO

Implante Tinto	... 10,30 €
Implante Field Blend	... 11,40 €

OUTROS

Saca-rolhas Coutale Premium	... 12,00 €
Saca-rolhas Coutale Innovation	... 10,00 €

Anexo D - Ficha de ordem de serviço

Fonte - Elaboração própria

ORDEM DE SERVIÇO

DIOGO LOPES

DIA 24 DE MAIO - 13H30/18H00 - 60/65 PESSOAS

44€/PAX

SERVIÇO - MENU DE GRUPOS

(conta feita normalmente no POS)

ADIANTAMENTO DE 500€ A DESCONTAR NA CONTA

Buffet de Entradas

- _Salgados Variados
- _Tábuas de Queijo e Enchidos
- _Espetadas de Mozzarella e Tomate Cherry e/ou Espetadas de Queijo da Ilha e Uva
- _Patês
- _Pão de Alho
- _Folhados de Queijo Cabra e Mel

Buffet de de Bebidas

- _Água
- _Sumos
- _Vinhos Cas'Amaro

Pratos Principais

- _Lascas de Bacalhau Confitado com Puré de Grão e Couve Portuguesa, Chouriço e Broa
- _Lombinho de Porco com Chipotale e Jus de Carne

Bolo de Batizado + Espumante (valor extra do MENU)

- _Pão de Ló com Recheio de Frutas e Chantilly, Cobertura de Massapão, e Inscrição de BATIZADO DE LEONOR E LARA (a cor-de-rosa)

Buffet de Sobremesas

- _Fruta
- _Mousse de Chocolate Negro
- _Leite Creme
- _Pannacota de Frutos Silvestres e/ou Caramelo Salgado

Espumante

- _Meio-Seco

Anexo E - Tabela de preços (distribuição 2025)

Fonte - Elaboração própria

TABELA DE PREÇOS_DISTRIBUIÇÃO_2025

REGIÃO	CAS'AMARO DÃO - QUINTA DA FONTALTA	ANO	CL	%ALC	LOGÍSTICA	EAN	PRÇO EX-CELLAR*	PVP**
DÃO	PORCO ESPINHO BRANCO	2023	75	13,5%	CAIXA 6	5600701094411	3,00	6,40
DÃO	PORCO ESPINHO TINTO	2023	75	13,0%	CAIXA 6	5600701094404	3,00	6,40
DÃO	CAMINHO TINTO 100% JAEN	2023	75	13,0%	CAIXA 6	5600701094428	5,30	11,39
DÃO	CAMINHO BRANCO	2022	75	12,5%	CAIXA 6	5600701094053	4,80	10,31
DÃO	CAMINHO TINTO 100% TOURIGA NACIONAL	2022	75	13,5%	CAIXA 6	5600701094282	5,30	11,39
DÃO	MITOLOGIA RESERVA BRANCO 100% ENCRUZADO	2023	75	13,0%	CAIXA 6	5600701094305	8,00	17,20
REGIÃO	CAS'AMARO LISBOA - CASAL DA VINHA GRANDE	ANO	CL	%ALC	LOGÍSTICA	EAN	PRÇO EX-CELLAR*	PVP**
LISBOA	TRÊS CORUJAS TINTO (BIO WINE)	2022	75	12,5%	CAIXA 6	5600701094374	3,00	6,40
LISBOA	FALATÓRIO ROSÉ (BIO WINE)	2023	75	12,5%	CAIXA 6	5600701094343	4,80	10,31
LISBOA	FALATÓRIO BASTARDO BLANC DE NOIRS (BIO WINE)	2023	75	11,0%	CAIXA 6	5600701094350	5,30	11,39
LISBOA	MADAME PIÓ RESERVA BRANCO	2019	75	15,5%	CAIXA 6	5600701094015	7,00	16,69
LISBOA	FALATÓRIO BASTARDO TINTO (BIO WINE)	2022	75	12,0%	CAIXA 6	5600701094176	5,30	11,39
LISBOA	FALATÓRIO PALHETE	2021	75	12,0%	CAIXA 6	5600701094169	4,80	10,31
LISBOA	MADAME PIÓ RESERVA BRANCO 100% ARINTO	2021	75	12,5%	CAIXA 6	5600701094145	8,00	17,20
LISBOA	MADAME PIÓ RESERVA BRANCO 100% SERCIAL	2021	75	12,5%	CAIXA 6	5600701094121	8,00	17,20
LISBOA	MADAME PIÓ RESERVA TINTO 100% TINTA MIÚDA	2021	75	13,5%	CAIXA 6	5600701094244	8,00	17,20
LISBOA	MADAME PIÓ RESERVA BRANCO (BIO WINE)	2023	75	12,5%	CAIXA 6	5600701094060	7,00	16,69
LISBOA	FALATÓRIO BRANCO (BIO WINE)	2022	75	13,0%	CAIXA 6	5600701094077	4,80	10,31
LISBOA	FALATÓRIO TINTO (BIO WINE)	2022	75	13,0%	CAIXA 6	5600701094299	4,80	10,31
LISBOA	FALATÓRIO PALHETE (BIO WINE)	2022	75	13,0%	CAIXA 6	5600701094237	4,80	10,31
LISBOA	PET-NAT SERCIAL *** (BIO WINE)	2024	75	13,0%	CAIXA 6	5600701094466	7,75	12,90

Anexo F - Email enviado para a empresa "LifeCooler"**Fonte - Elaboração própria**

Convite para conhecer a Cas'Amaro - Vinho, hospitalidade e tradição

**Beatriz Amaral** <beatrizffamaral@gmail.com>

to comercial ▾

Apr 15, 2025, 11:10 AM



Caros(as) Senhores(as),

O meu nome é Beatriz e, atualmente, encontro-me a realizar um estágio curricular na Cas'Amaro, no âmbito da minha licenciatura em Turismo. É com grande entusiasmo que me dirijo a vós para vos apresentar o nosso espaço e, quem sabe, despertar o vosso interesse em conhecê-lo pessoalmente.

A Cas'Amaro é um projeto familiar que une tradição, hospitalidade e enoturismo, localizado num ambiente sereno e acolhedor, ideal para quem procura experiências autênticas e memoráveis. Neste contexto, desenvolvemos dois conceitos complementares:

Cas'Amaro Wine Villa – Um alojamento local distinto, que oferece uma estadia tranquila entre vinhas e natureza, perfeita para momentos de lazer e descoberta.

Cas'Amaro Wine Shop & Bar – Um espaço onde os vinhos da região são celebrados através de uma carta cuidadosamente selecionada, harmonizada com petiscos regionais, e que funciona simultaneamente como loja vínica e restaurante.

Seria um enorme prazer poder receber-vos e proporcionar-vos uma visita guiada, onde terei oportunidade de partilhar convosco o trabalho que desenvolvemos diariamente com dedicação, profissionalismo e paixão. Acredito que será uma excelente oportunidade para conhecerem uma proposta diferenciadora no panorama do turismo vínico em Portugal.

Fico inteiramente à disposição para agendar uma visita numa data que vos seja conveniente.

Com os melhores cumprimentos,

Beatriz Amaral - Estagiária de Turismo

Cas'Amaro

info@casamaro.pt | 964600943 | casamaro.pt



PARECER DE ADMISSIBILIDADE A PROVAS PÚBLICAS

LICENCIATURA EM TURISMO

Após leitura e análise do **Relatório Final de Estágio** da estagiária **Beatriz Francisco Franco Ricardo Amaral**,

X 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, 15 de julho de 2025

O Supervisor
Ricardo Miguel dos Santos Martins