



Instituto Politécnico  
de Castelo Branco  
Escola Superior  
de Gestão



## Relatório de Estágio Q' Viagem!

Vânia Sofia Teixeira Cardoso  
vania.cardoso@ipcbcampus.pt

### Supervisora

Ana Rita Baptista Garcia

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 Licenciada em Turismo, realizado sob a orientação da Professora Ajunta Ana Rita Baptista Garcia, da Escola Superior de Gestão do Instituto Politécnico de Castelo Branco.

**Junho, 2024**



## Dedicatória

Ao avô Joaquim...

Mesmo não estando presente para testemunhar este momento, sinto a sua presença e amor a cada passo dado. Agradeço-te por todas as lições de vida, pelo apoio incondicional e pelo exemplo de força e coragem que sempre me inspirou.

Esta dedicatória, reservada a si, em honra da sua memória e do seu legado. Se estivesse aqui, sei que estaria orgulhoso por este momento. A sua sabedoria e carinho continuam a guiá-me.

Que a sua alma descanse em paz, sabendo que é eternamente amado e lembrado.



## Agradecimentos

Aos meus pais, Célia e Tony, e ao meu irmão, Lucas, gostaria de expressar a minha gratidão por todo apoio incondicional ao longo deste percurso. Sou-vos grata pelo companheirismo e pelo encorajamento nos momentos mais desafiadores. Muito obrigado por estarem sempre ao meu lado.

Ao meu Fábio, agradeço por seres o meu pilar durante este percurso desafiador. A tua compreensão, paciência e incentivo foram fundamentais para o meu sucesso. Obrigada por seres a minha fonte de conforto e motivação. Obrigada por seres o meu companheiro de vida, o meu melhor amigo e o meu maior apoio. Estou profundamente grata por ti e por tudo o que representas na minha vida.

Aos meus incríveis amigos, Filomena, Tânia, Margarida, Patrícia e Pedro, não tenho palavras para expressar o quanto significaram para mim durante este percurso. Desde as palavras de encorajamento até aos momentos de desconcentração que nos permitiram recarregar energias, vocês foram uma parte essencial nesta jornada. Obrigada por estarem sempre presentes e por serem um verdadeiro apoio.

Um enorme agradecimento ao Pedro Costa, cujo suporte técnico foi fundamental para a formatação deste relatório, sem a tua ajuda e habilidades, não teria concluído com sucesso. Agradeço profundamente pela tua contribuição inestimável.

Agradeço profundamente à Joana e à Patrícia pela sua orientação, formação e pela oportunidade que me proporcionaram durante o estágio na sua agência. A vossa dedicação e liderança foram fundamentais para o meu desenvolvimento profissional.

Expresso o meu sincero agradecimento a todos os professores que me acompanharam ao longo da minha jornada académica. O vosso conhecimento e conselhos foram essenciais para o meu desenvolvimento académico. Sou grata por todo o vosso apoio e orientação ao longo dos 3 anos de licenciatura.



## Resumo

O presente Relatório de Estágio foi elaborado no âmbito do cumprimento dos requisitos para a conclusão da Licenciatura em Turismo da Escola Superior de Gestão de Idanha-a-Nova. Este apresenta a caracterização do turismo de Felgueiras e a caracterização da entidade acolhedora, a empresa Q`Viagem de Felgueiras.

O estágio realizado, numa de agência-de viagem, permitiu-me entender os requisitos necessários nas operações e também fornecer uma aplicação de todo o conhecimento teórico transmitido durante as aulas teóricas dadas ao longo dos semestres, o que permitiu pôr em prática a teórica.

Segundo Pinedo, 2018 , os estágios profissionais consistem num período limitado em que os estagiários ganham experiência profissional através de um empregador, sendo que geralmente tem a duração de uns meses até um ano, podendo decorrer durante mais tempo em casos específicos. Os estágios profissionais também são definidos como uma experiência de aprendizagem ativa em que os estudantes aprendem através de um papel de responsabilidade enquanto trabalhador de uma organização (Calvo, 2011). Ou seja, as realizações de estágios universitários são cruciais para preparar os estudantes para o mercado de trabalho e preenchem lacunas entre a aprendizagem académica, que correspondem às aulas teóricas, e a experiência prática.

### Palavras-chave

Estágio, Turismo, Agências de Viagem, Experiência profissional, Felgueiras

## **Abstract**

The presente Internship Report was prepared in the context of fulfilling the requirements for the completion of the Bachelor's degree in Tourism from the Escola Superior de Gestão de Idanha-a-Nova. This report presents the characterization of tourism in Felgueiras. The choice of internship of the hosting entity, the company Q' Viagem! De Felgueiras.

The choice of internship was specifically in the area of travel agencies. During the curricular internship period, it allowed me to understand the necessary requirements in the operations of a travel agency and to provide a globalization of all the theoretical knowledge transmitted during the theoretical classes given throughout the semesters, which allowed me to put theory into practice.

According to Pinedo, 2018 , professional internship consists of a limited period in which interns gain professional experience through an employer, usually lasting from a few months to a year, and may last longer in specific cases. Professional internships are also defined as an active learning experience in which students learn through a role of responsibility as a worker in an organization (Calvo, 2011). In other words, university internships are crucial in preparing students for the job market and bridging the gap between academic learning, corresponding to theoretical classes, and practical experience.

## **Keywords**

Internship, Tourism, Travel Agencies, Professional Experience, Felgueiras



# Índice geral

|  |             |
|--|-------------|
| <b>INTRODUÇÃO</b> .....  | <b>XVII</b> |
| <b>CAPÍTULO 1</b> .....  | <b>1</b>    |
| CARACTERIZAÇÃO DO TURISMO DE FELGUEIRAS .....                  | 1           |
| 1.1. CARACTERÍSTICAS DA CIDADE .....                           | 1           |
| 1.2. CARACTERÍSTICAS DO TURISMO DE FELGUEIRAS .....            | 10          |
| <b>CAPÍTULO 2</b> .....  | <b>15</b>   |
| <b>AS AGÊNCIAS DE VIAGENS: ENQUADRAMENTO TEÓRICO</b> .....     | <b>15</b>   |
| <b>CAPÍTULO 3</b> .....  | <b>17</b>   |
| CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA .....                                | 17          |
| 3.1. Apresentação da Agência Q' Viagem .....                   | 17          |
| 3.2. Estrutura Organizacional da Empresa .....                 | 19          |
| 3.2.1. Organograma da Agência Q' Viagem .....                  | 19          |
| 3.3. Sustentabilidade ambiental e económica .....              | 19          |
| 3.4. Principais produtos que oferecem e tipo de clientes ..... | 20          |
| <b>CAPÍTULO 4</b> .....  | <b>22</b>   |
| ATIVIDADES DESENVOLVIDAS .....                                 | 22          |
| 4.1. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS E OBJETIVOS .....  | 22          |
| 4.2. DISCUSSÃO DE RESULTADOS .....                             | 23          |
| <b>CONCLUSÃO</b> .....   | <b>25</b>   |
| <b>BIBLIOGRAFIA</b> .....                                      | <b>26</b>   |



## Índice de figuras

|  |    |
|--|----|
| Figura 1- Concelho de Felgueiras .....   | 1  |
| Figura 2- Mosteiro de Santa Maria de Pombeiro .....  | 2  |
| Figura 3- Torre dos Alcoforados.....   | 2  |
| Figura 4- Igreja de São Vicente de Sousa.....  | 3  |
| Figura 5- Rota Do Românico de Airães .....   | 4  |
| Figura 6- Igreja De Santa Maria de Airães .....  | 5  |
| Figura 7- Igreja de São Mamede de Vila Verde .....   | 5  |
| Figura 8- Mosteiro de São Pedro de Ferreira.....   | 6  |
| Figura 9- Cooperativa de Felgueira.....  | 7  |
| Figura 10- Quinta Da Lixa.....   | 7  |
| Figura 11- Roteiro Das Festas e Romarias De Felgueiras.....  | 8  |
| Figura 12- Festival Do Pão De Ló De Margaride.....   | 9  |
| Figura 13- Bordados Da Terra De Sousa .....  | 9  |
| Figura 14- Dormidas nos alojamentos turísticos por 100 habitantes .....                                      | 10 |
| Figura 15- Proporção de Hóspedes Estrangeiros Nos Alojamentos Turísticos.....                                | 11 |
| Figura 16- Empresas Existentes No Setor Do Turismo do Sector Do Alojamento, Restauração e<br>Similares ..... | 12 |
| Figura 17- Proveitos totais nos alojamentos turísticos .....   | 13 |
| Figura 18- Alojamentos turísticos.....   | 14 |
| Figura 19- Empresa Q´Viagem!.....  | 17 |
| Figura 20- Organograma de Agência Q´Viagem!.....   | 19 |
| Figura 21- Gráfico dos destinos e faixa etária .....   | 21 |

## Lista de tabelas

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| Tabela 1- Tabela de serviços..... | 18 |
|-----------------------------------|----|



## **Lista de abreviaturas, siglas e acrónimos**

OMT- Organização Mundial do Turismo



## Introdução

O presente relatório de estágio foi elaborado no âmbito da unidade curricular Estágio da Licenciatura em Turismo com o acompanhamento e orientação da docente Ana Rita Garcia. O relatório consiste numa análise sobre as atividades desenvolvidas ao longo do processo do estágio e as características mais relevantes acerca do turismo de Felgueiras.

A empresa não se limita apenas à região de Felgueiras, estendendo as suas operações para outras regiões do país. Entre as regiões em que opera, - destaca-se, Aveiro, Chaves, Esmoriz, Figueira da Foz, Guimarães, Marco de Canaveses, Marinha Grande, Pombal - Guia e Viseu.

A escolha da empresa para a realização do meu estágio curricular foi a “Peixoto da Costa Lda.”, mais concretamente na agência de viagens “Q’Viagem!” localizada em Felgueiras que, pelo apreço que tenho pelo norte de Portugal e pelo vale do Sousa esta foi a escolha ideal, remetendo para as memórias da minha infância.

Em relação aos objetivos iniciais delineados para este estágio, pensei pôr as minhas capacidades à prova, como adoro viajar e planejar férias, ter atenção aos mínimos detalhes para que tudo corra como desejado, motivou-me a realizar o estágio numa agência de viagens. Em relação aos objetivos essenciais, pretendia complementar a formação académica através do contacto com a realidade do mercado de trabalho, proporcionando o aprofundamento da minha formação prática e da futura integração numa atividade laboral, para além de me permitir ter a oportunidade de aplicar os conhecimentos e as competências teórico-práticas adquiridos ao longo destes seis semestres da minha formação académica.

Com a elaboração deste relatório, pretendo refletir sobre o percurso de aprendizagem no meu estágio curricular numa agência de viagens. Nesta perspetiva, no presente relatório desenvolvo um pensamento crítico e reflexivo sobre as atividades ao longo do estágio e a forma como contribuíram para a minha aprendizagem e a forma como consegui aplicar tudo o que já aprendi enquanto aluna deste curso.

Atualmente, em qualquer setor de atividade, o estágio curricular apresenta uma grande importância para a formação dos estudantes, quer por nos permitir aplicar na prática os conhecimentos teóricos adquiridos durante a formação, quer por facultar-nos um contacto com diferentes realidades empresariais, o que nos permite desenvolver uma maior capacidade de adaptação às diferentes características das entidades que nos recebem. A título de curiosidade, a (OMT, 1995;52) descreve a importância da realização de um estágio curricular no mundo universitário pois, aproxima o aluno à realidade de uma empresa, permitindo detetar as carências e os desajustes de formação, perante novas circunstâncias.

Por fim, dei início a esta aventura no dia 02 de abril de 2024 que decorreu até ao dia 28 de maio. O estágio curricular foi maioritariamente desenvolvido nos dias úteis (segundas, terças, quartas, quintas e sextas). Assim, o meu estágio teve a duração de quase 2 meses.

A metodologia que utilizei durante o estágio curricular integrou a observação de campo, a aprendizagem com os colegas e a análise de informação sobre o mercado turístico no território de incidência da Agência de Viagens. A observação é útil para aprender a fazer, e depois, aplicar. Já leitura permitiu-me conhecer as modificações ocorridas ao longo dos tempos na empresa.

O relatório de estágio está, assim, dividido em quatro partes. Na primeira parte incluo a revisão da literatura sobre a caracterização do turismo em Felgueiras, a importância deste setor na região e a descrição dos recursos e das atrações turísticas.

Na segunda parte faço o enquadramento teórico da atividade das agências de viagens e a descrição das principais operações.

Na terceira parte apresento a entidade acolhedora, agência de viagens “Q’Viagem!”, onde descrevo a estrutura organizacional, a sustentabilidade ambiental e económica da empresa e os principais produtos comercializados bem como o tipo de cliente com os quais tive contacto.

Na quarta parte descrevo as diversas atividades realizadas durante o estágio e a discussão de resultados onde explico que competências adquiri e/ou desenvolvi, de que forma, e se correspondeu às minhas expectativas; que conhecimentos adquiridos ao longo do curso foram aplicados e o meu ponto de vista sobre o impacto do estágio na minha aprendizagem.

## Capítulo 1

### Caracterização do turismo de Felgueiras

Este capítulo tem como intuito fazer a caracterização da região do Vale do Sousa com particular atenção à área geográfica onde se localiza a agência de viagens na qual este relatório foi elaborado.

Neste capítulo pretendo, também, caracterizar a cidade de Felgueiras, por dois simples motivos, o primeiro porque é o meu local de residência e o outro é porque é nesta cidade que se localiza a entidade acolhedora do meu estágio curricular.

#### 1.1. Características da cidade

No norte de Portugal, distrito do Porto, na sub-região do Tâmega e Sousa, encontra-se a cidade de Felgueiras. Localiza-se a aproximadamente 50 km a nordeste da cidade do Porto, no Vale do Sousa. É acessível por estrada através da autoestrada A11, que liga a cidade a outras localidades importantes da região. Felgueiras tem uma população de cerca de 58.000 habitantes. A população está distribuída por várias freguesias, sendo as mais populosas as freguesias de Margaride, Lagares e Macieira da Lixa. Atualmente conta com 20 freguesias.



FIGURA 1- CONCELHO DE FELGUEIRAS (FONTE: PEDRO E FÍSICA)

A economia de Felgueiras é fortemente dominada pela indústria, em particular pela indústria do calçado, que é um dos maiores empregadores da região. A cidade é reconhecida como um dos maiores centros de produção de calçado de Portugal, com muitas fábricas que produzem para marcas nacionais e internacionais.

A nível das infraestruturas, a cidade dispõe de escolas, centros de saúde, um hospital, e instalações desportivas como o Estádio Dr. Machado de Matos, onde joga o F.C. Felgueiras 1932, o clube de futebol local.

Em termos de cultura e património, Felgueiras possui um rico património histórico e cultural. Entre os monumentos mais significativos destacam-se: o Mosteiro de Santa Maria de Pombeiro, um mosteiro beneditino fundado no século XI, que é um dos exemplos mais notáveis de arquitetura românica na região.



FIGURA 2- MOSTEIRO DE SANTA MARIA DE POMBEIRO (FONTE: ROTA DO ROMÂNICO)

A Torre dos Alcoforados, uma torre medieval que faz parte de uma antiga casa senhorial, que embora não seja exclusivamente românica, representa a arquitetura militar da época. É um exemplo interessante de construção defensiva que complementa o percurso românico, situada nos Torrados;

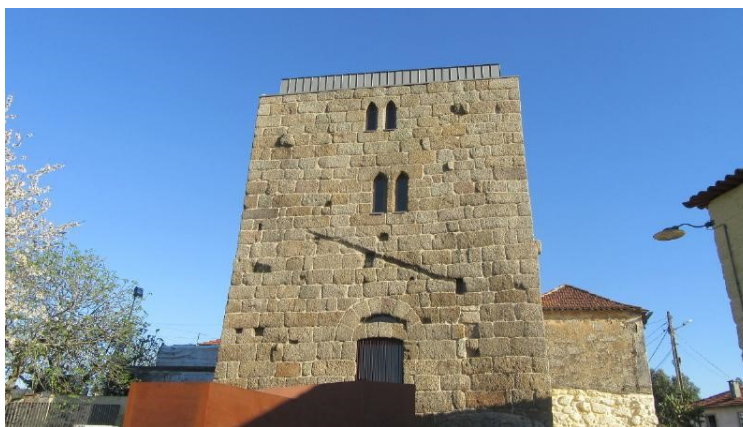


FIGURA 3- TORRE DOS ALCOFORADOS (FONTE: VISITAR PORTUGAL)

A Igreja de São Vicente de Sousa, uma igreja românica do século XIII.



FIGURA 4- IGREJA DE SÃO VICENTE DE SOUSA (FONTE: RETRATOS DE PORTUGAL)

Estes monumentos integram as Rotas do Românico que são um conjunto de percursos turísticos e culturais que exploram o património românico desta região do Tâmega e Sousa, em Felgueiras encontramos: o já referido Mosteiro de Santa Maria de Pombeiro (apresenta uma igreja com uma notável fachada e uma cabeceira composta por três absides) situado em Pombeiro de Ribavizela.

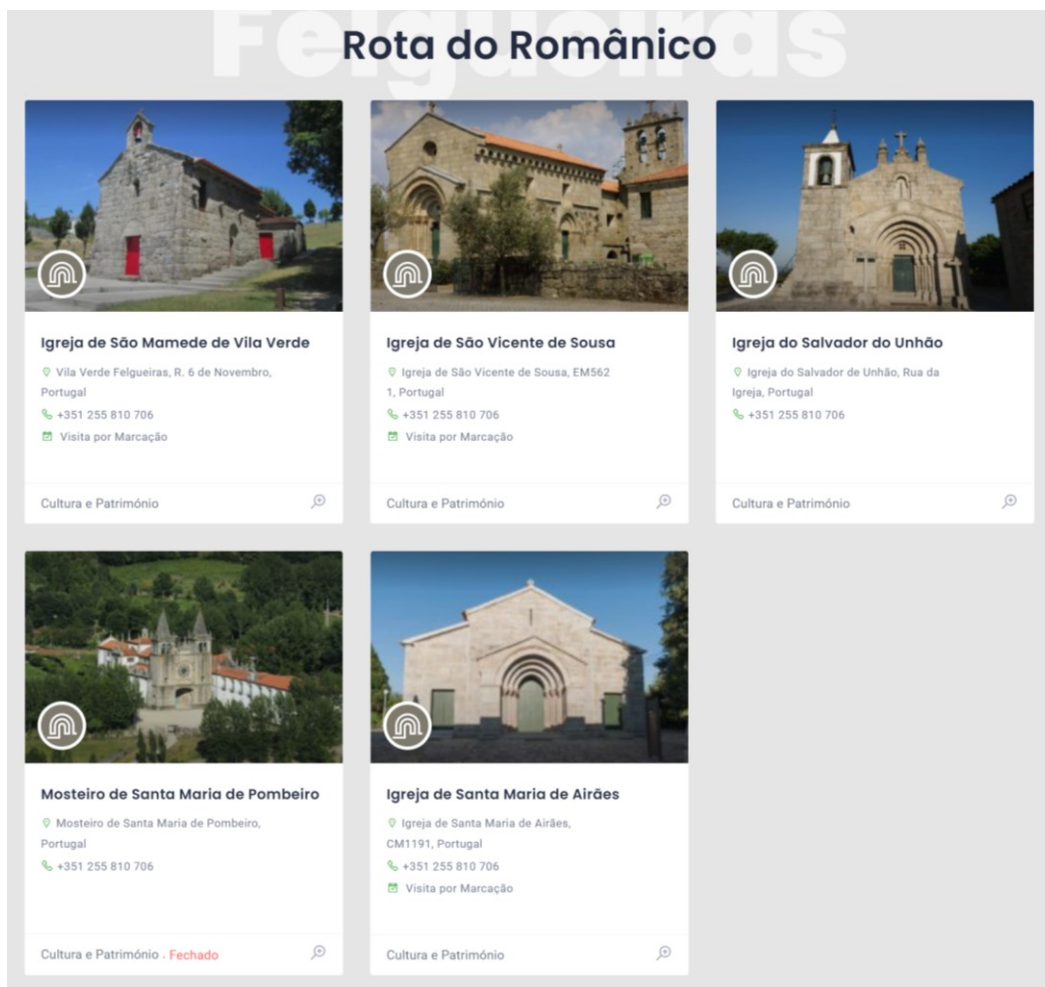


FIGURA 5- ROTA DO ROMÂNICO DE AIRÃES (FONTE: CÂMARA MUNICIPAL DE FELGUEIRAS)

A Igreja de São Vicente de Sousa conta com uma estrutura robusta e elementos decorativos característicos do estilo românico. O interior possui uma nave única e uma abside semicircular, situado no Sousa.

A Igreja de Santa Maria de Airães românica, construída no século XIII, destaca-se pela sua arquitetura simples, mas imponente, com uma única nave e uma abside semicircular. A fachada é adornada com um portal com arquivoltas, localizada em Airães.



FIGURA 6- IGREJA DE SANTA MARIA DE AIRÃES (FONTE: VISIT FELGUEIRAS)

A Igreja de São Mamede de Vila Verde construída no final do século XIII, apresenta características típicas do românico, como a fachada simples e o portal decorado com arquivoltas e capitéis esculpidos.



FIGURA 7- IGREJA DE SÃO MAMEDE DE VILA VERDE (FONTE: GEPEC TROFA)

A já indicada Torre dos Alcoforados que embora não seja exclusivamente românica, representa a arquitetura militar da época. É um exemplo interessante de construção defensiva que complementa o percurso românico, situada nos Torrados.

O Mosteiro de São Pedro de Ferreira, fundado no século X e reconstruído no século XII, é um exemplo excepcional da arquitetura românica. A igreja possui uma nave única, uma abside semicircular e uma torre sineira, poder ser visto em Ferreira. Estão disponíveis mapas e guias das Rotas do Românico nos postos de turismo locais e online em como visitas guiadas.



FIGURA 8- MOSTEIRO DE SÃO PEDRO DE FERREIRA (FONTE: FLICKR)

Em termos de património paisagístico, Felgueiras está rodeada por paisagens verdes e é conhecida pelas suas vinhas, que produzem o famoso vinho verde da região (uma denominação de origem controlada da região dos Vinhos Verdes, no noroeste de Portugal). A produção de vinho em Felgueiras é feita por várias vinícolas, desde pequenos produtores familiares até grandes cooperativas. Algumas das mais notáveis incluem: a Cooperativa Agrícola de Felgueiras, uma das principais produtoras de vinho da região, que agrega vários produtores locais. É conhecida pela produção de Vinho Verde de alta qualidade.



FIGURA 9- COOPERATIVA DE FELGUEIRAS (FONTE: CONFRAGI)

A Quinta da Lixa, uma vinícola reconhecida que produz uma ampla gama de Vinhos Verdes, destacando-se pela inovação e qualidade e o Casal de Ventozela, uma propriedade vinícola que se dedica à produção de Vinhos Verdes com uma abordagem que combina tradição e modernidade. Felgueiras oferece, assim várias oportunidades para o turismo enológico, onde os visitantes podem explorar as vinícolas, aprender sobre o processo de produção e degustar os vinhos locais.



FIGURA 10- QUINTA DA LIXA (FONTE: PORTUGAL BY WINE)

No que respeita a Eventos e Festividades, em Felgueiras destaca-se: a Festa de São Pedro, realizada no final de junho, é uma das maiores festas populares da cidade, com procissões, concertos e outras atividades culturais.; a Feira de Maio, que inclui atividades agrícolas, comerciais e de lazer.



FIGURA 11- ROTEIRO DAS FESTAS E ROMARIAS DE FELGUEIRAS (FONTE: CÂMARA MUNICIPAL DE FELGUEIRAS)

Trata-se de eventos compostos, na sua maioria, por programas populares em obediência às tradições, sinal de que a população local se mantém fiel às suas raízes, à sua cultura.

Acresce que os eventos também são um fundamento importante na cultura e culinária de Felgueiras, muitos desses eventos são sobretudo para dar a conhecer a gastronomia local, a típica da região norte. Felgueiras encontra a sua maior iguaria no Pão de ló de Margaride, doce típico criado, um evento dedicado só ao produto, que ajuda a promover a região atraindo visitantes de todo o mundo.

A gastronomia de Felgueiras é rica e variada, destacando-se os pratos típicos como o cabrito assado, os rojões à moda do Minho e o já referido pão-de-ló de Margaride.



FIGURA 12- FESTIVAL DO PÃO DE LÓ DE MARGARIDE (FONTE: CÂMARA MUNICIPAL DE FELGUEIRAS)

O artesanato em Felgueiras reflete a cultura e a história da região, onde é possível encontrar produtos artesanais como a cerâmica, as rendas e a tecelagem.

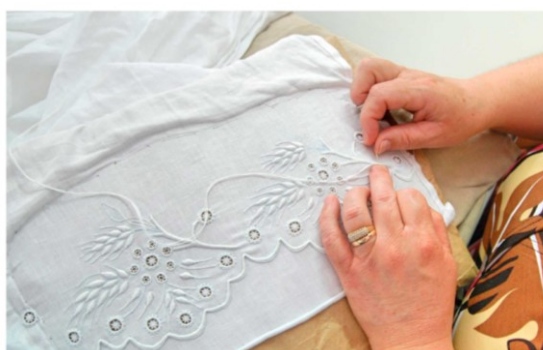


FIGURA 13- BORDADOS DA TERRA DE SOUSA (FONTE: CÂMARA MUNICIPAL DE FELGUEIRAS)

As áreas rurais adjacentes oferecem oportunidades para atividades ao ar livre como caminhadas e ciclismo.

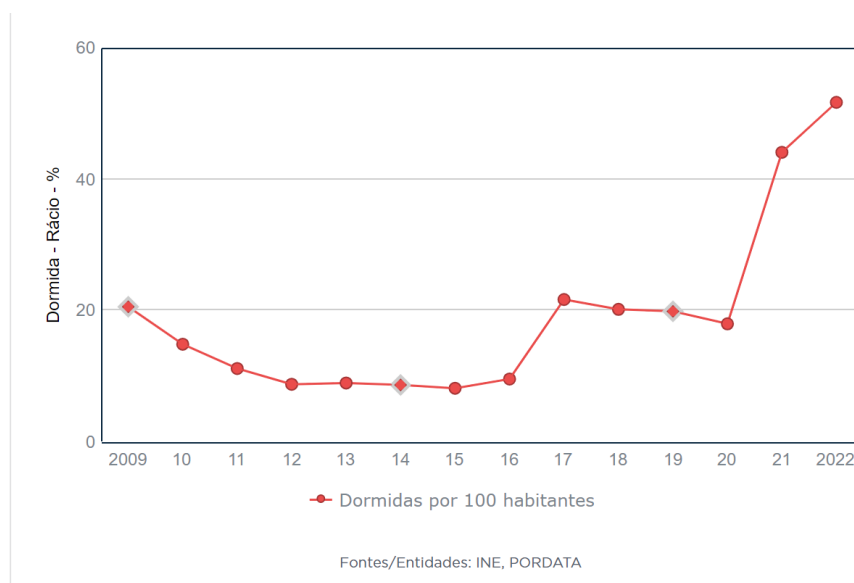
Trata-se de uma localidade que combina a tradição industrial com um rico património cultural e natural, oferecendo uma qualidade de vida apreciável para os seus habitantes e visitantes. Tem recursos e atrações que geram interesses a diferentes tipos de procura turística, nomeadamente, cultural, enológica, gastronómica, de natureza entre outras.

## 1.2. Características do turismo de Felgueiras

Nos últimos anos, o turismo tornou-se um setor-chave na economia local, impulsionado pela diversidade de alojamentos turísticos e pela hospitalidade dos residentes.

A análise seguinte reúne alguns indicadores-chave e gráficos onde será possível explorar os dados do Concelho de Felgueiras. Os dados utilizados são da PORDATA, a fim de conhecer o cenário turístico em Felgueiras.

FIGURA 14- DORMIDAS NOS ALOJAMENTOS TURÍSTICOS POR 100 HABITANTES (FONTE: PORDATA)



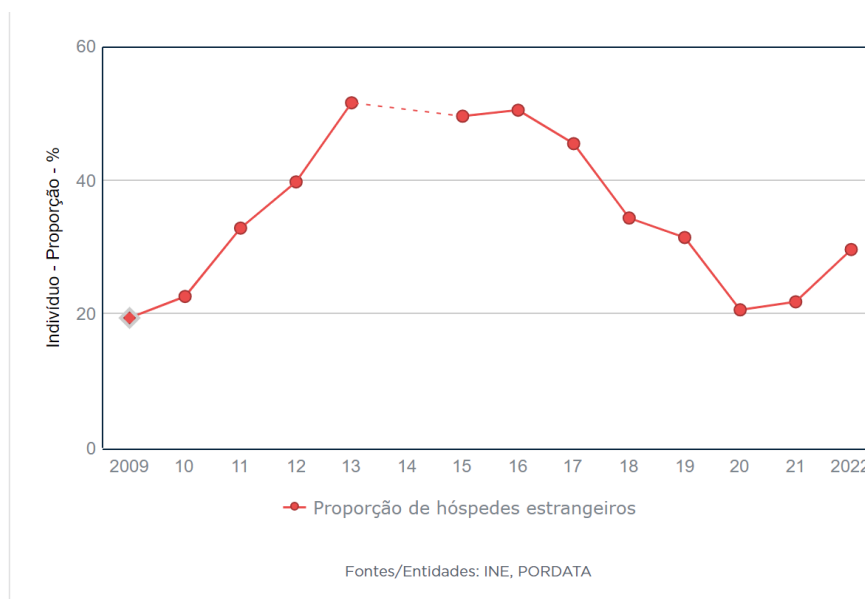
De acordo com o gráfico apresentado, no ano de 2009, ano em que se inicia o registo, apresentava uma média de 20 dormidas por cada 100 habitantes. Ao longo dos anos seguintes, essa média foi diminuindo gradualmente até atingir 9 dormidas por cada 100 habitantes.

No entanto, em 2017, houve uma reviravolta significativa, com um aumento de 11 dormidas, elevando a média para 21 dormidas por cada 100 habitantes.

Entre 2017 e 2020, houve uma leve queda de 4 dormidas, no entanto, em 2020, ocorreu um aumento significativo de 26 dormidas por cada 100 habitantes.

Nos últimos dados fornecidos, de 2022, verifica-se uma média de 51 dormidas por cada 100 habitantes. Ao longo dos anos, observam-se flutuações significativas nas taxas de dormidas por cada 100 habitantes, destacando-se a mutabilidade do setor do turismo. Além disso, os dados revelam a resiliência do setor do turismo, capaz de se adaptar e recuperar-se de crises e mudanças de cenário, como a pandemia do covid-19. O aumento substancial nas dormidas após 2020, sugere uma recuperação rápida e impulsionada, devido ao retorno da realização de viagens.

FIGURA 15- PROPORÇÃO DE HÓSPEDES ESTRANGEIROS NOS ALOJAMENTOS TURÍSTICOS (FONTE: PORDATA)



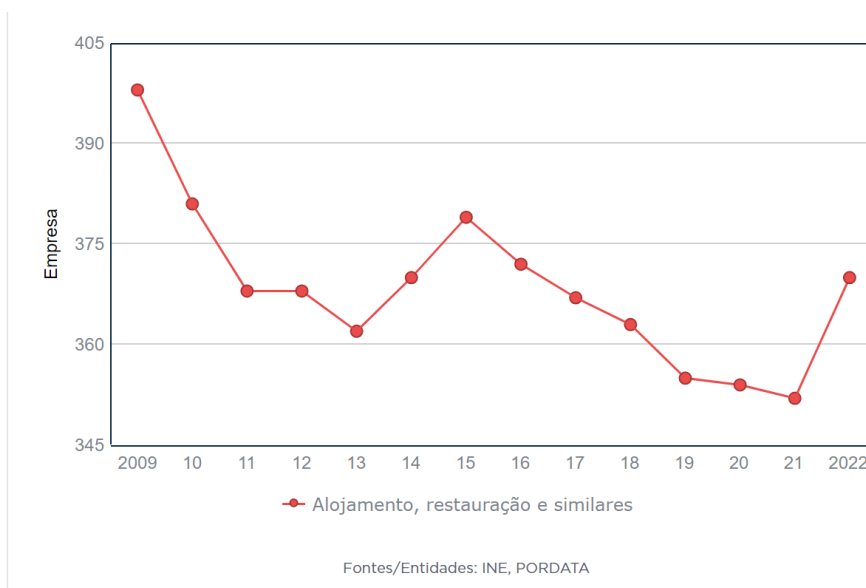
No ano de 2009, início de registo, como referi, a percentagem de hóspedes estrangeiros em alojamentos turísticos era de 19,5%. ao longo dos anos seguintes, essa percentagem aumentou gradualmente, atingiu o seu pico em 2013, com uma percentagem de 51%.

No ano de 2014, a Pordata não tem dados disponíveis, o que pode dificultar uma análise completa desse período. No entanto, em 2015 e 2016, a percentagem de hóspedes manteve-se entre 49 % e 50%, mantendo uma estabilização temporária após o aumento observado nos anos anteriores.

Entre 2016 e 2020, houve um declínio gradual na percentagem de hóspedes estrangeiros, caindo para 20% em 2020. Essa diminuição pode estar eventualmente atribuída às preferências dos visitantes e também da pandemia.

No entanto, a partir de 2021, houve um aumento de 9% de hóspedes estrangeiros em alojamento turísticos. Esse aumento indica que houve uma recuperação internacional, impulsionada pela retoma de viagens após pandemia.

**FIGURA 16- EMPRESAS EXISTENTES NO SETOR DO TURISMO DO SECTOR DO ALOJAMENTO, RESTAURAÇÃO E SIMILARES (FONTE: PORDATA)**



O número de empresas existentes na região, fornecem-nos dados significativos que refletem mudanças no ambiente empresarial e económico.

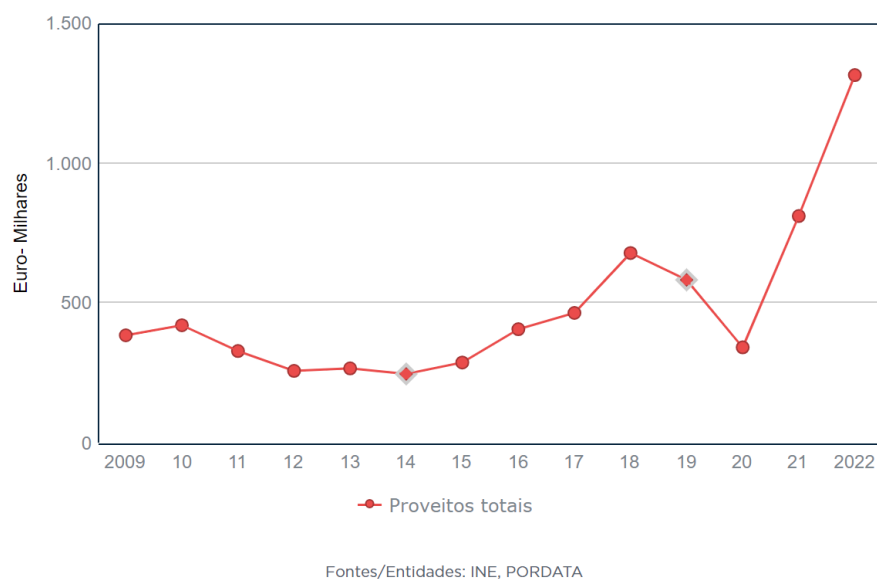
No ano de 2009, apresentava 368 registos de empresas do setor.

Até 2013, os empreendimentos turísticos foram diminuindo, apresentando nesse ano 362 empresas.

De 2014 a 2015, o número de empresas no setor foi subindo gradualmente, chegando a atingir 379 empreendimentos.

Em contrapartida, em 2018, houve uma queda no número de empresas, descendo para 355. Esta diminuição pode ser atribuída a fatores como a instabilidade económica e desafios que as empresas enfrentam.

FIGURA 17- PROVEITOS TOTAIS NOS ALOJAMENTOS TURÍSTICOS (FONTE: PORDATA)



Relativamente aos proveitos totais de 2009 até 2022, demonstra-se a existência de padrões e tendências significativas que refletem a situação financeira da região nesse determinado período.

De 2009 a 2010, observa-se um aumento de 36 mil euros, passando então de 386 mil a 422 mil.

No entanto, o ano de 2014 apresenta uma quebra de série, com os proveitos totais descendo para os 248 mil euros. De 2014 a 2018, os proveitos subiram, atingindo 680 mil euros. Esse período de crescimento indica uma recuperação após a queda de 2014.

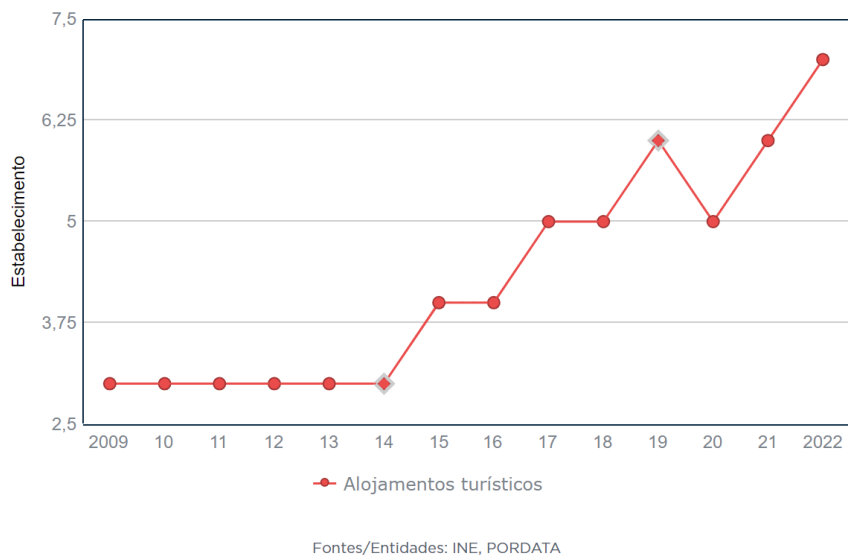
Em 2019, houve novamente uma quebra de série, fazendo com que os proveitos totais desçam para 584 mil euros. Esta tendência de descidas graduais, continuou em 2020, apresentando 343 mil euros, o motivo poderá estar ligado à pandemia que afetou várias empresas, devido às restrições impostas, como a suspensão de viagens.

No entanto, a partir de 2021, é possível observar uma recuperação notável, com os proveitos totais atingindo os 812 mil euros. Este aumento debruça-se sobre a retoma económica após os desafios enfrentados durante a pandemia.

Em 2022, os proveitos totais atingiram 1.3 milhões, indicando um crescimento significativo em comparação com os anos anteriores.

Através desta análise, os dados fornecidos demonstram as flutuações e potenciais desafios enfrentados ao longo dos anos, bem como a capacidades das empresas de se adaptarem face aos desafios.

FIGURA 18- ALOJAMENTOS TURÍSTICOS (FONTE: PORDATA)



De 2009 a 2014, o número de alojamentos permaneceu constante, mantendo 5 alojamentos na localidade. A partir de 2019, regista-se um ligeiro aumento do número de alojamentos turísticos, passando a ser em número de 6. Em 2022, passou a ter 7 alojamentos turísticos.

Através desta análise é possível identificar uma evolução gradual, positiva no número de alojamentos turísticos, apresentando um crescimento no setor de turismo na região.

## Capítulo 2

### As Agências de Viagens: enquadramento teórico

Neste capítulo pretendo efetuar um enquadramento sobre as agências de viagens e importância no setor de turismo. As agências de viagens são entidades que possuem um papel central na organização e facilitação de viagens. São responsáveis por uma variedade de atividades que vão desde a organização e venda de pacotes turísticos completos até a intermediação na venda de serviços turísticos fornecidos por terceiros.

O termo turismo surgiu pela primeira vez, em 1910, atribuído a um austríaco de nome Hermann von Schullern zu Schratzenhofen, porém, a primeira definição de turismo foi elaborada em 1942 por dois professores, Walter Hunziker & Kurt Krapf, onde consideravam que “o conjunto das relações e fenômenos originados pela deslocação e permanência de pessoas fora do seu local habitual de residência, desde que tais deslocações e permanências não sejam utilizadas para o exercício de uma atividade lucrativa principal”. (Bernecker, 1965).

Para Wall, o turismo é “o movimento temporário de pessoas para destinos fora dos seus locais normais de trabalho e de residência, as atividades desenvolvidas durante a sua permanência nesses destinos e as facilidades criadas para satisfazer as suas necessidades”.

Neste contexto, o turismo engloba as deslocações das pessoas, as relações que estabelecem nos locais que visitam, e todas as produções e serviços desenvolvidos para responder às necessidades dessas pessoas, abrangendo assim, a oferta e a procura turísticas.

Assim, as agências de viagens são elementos fundamentais no funcionamento da indústria do turismo. São empresas especializadas no planeamento e organização de viagens para indivíduos e grupos. Oferecem uma variedade de serviços como reserva de bilhetes, alojamento, pacotes turísticos, aluguer de carros, seguros entre outros aspetos.

A nível do utilizador, a utilização destes serviços traz uma série de vantagens como economia de tempo e esforço do viajante, usufruir da experiência e do conhecimento especializado dos agentes, a assistência em viagem, o acesso a ofertas especiais e a construção de pacotes personalizados.

O papel atualmente desempenhado pelas AVT compreende quatro grandes atividades; informar, aconselhar, reservar e vender (APAVT, 1999). Diante do contexto apresentado, nota-se a responsabilidade daqueles que compõem o setor de viagens pois vendem informações que, muitas vezes, podem ser determinantes para satisfação dos clientes que estão a usufruir ou pretendem usufruir de um determinado serviço.

Visto que as Agências de Viagens e Turismo são entidades que desempenham um papel fundamental na facilitação e organização de serviços turísticos, dedicam-se a atividades específicas, abrangendo desde a conceção até à comercialização de pacotes turísticos completos, além de outros serviços relacionados ao turismo. Entre as principais atividades dessas agências estão:

*a) A organização e a venda de pacotes turísticos, onde elas planeiam viagens organizadas, garantindo que a experiência seja completa ao cliente.*

*b) A representação de outras agências de viagens e turismo, nacionais ou estrangeiras, bem como a intermediação na venda dos respetivos produtos;*

*c) A reserva de serviços em empreendimentos turísticos e em estabelecimentos de alojamento local;*

*d) A venda de bilhetes e reserva de lugares em qualquer meio de transporte;*

*e) A receção, transferência e assistência a turistas". (Turismo de Portugal Business, 2024)*

As agências de viagens têm um forte contributo no desenvolvimento turístico, pois atuam como um canal de distribuição indireta entre a procura dos consumidores e a oferta dos produtores turísticos, podendo definir-se, sob o ponto de vista comercial, como uma empresa intermediária entre o cliente e o prestador dos serviços turísticos e de lazer (companhias aéreas, meios de alojamento, operadores, restaurantes), recebendo destes uma comissão pelos serviços que presta. (Abranja et al., 2012; Cunha, 2009; Tovar, 1998).

A função das agências envolve a elaboração de produtos combinados que se vendem em pacote, por iniciativa da própria ou a pedido do cliente. A função assessora compreende a organização e venda de viagens turísticas, a representação de outras AVT nacionais ou estrangeiras ou de OT nacionais ou estrangeiros, bem como a intermediação na venda dos respetivos produtos, a reserva de serviços em empreendimentos turísticos, a venda de bilhetes e reserva de lugares em qualquer meio de transporte e a receção, transferência e assistência a turistas, obtenção de certificados coletivos de identidade, vistos ou outros documentos, a organização de congressos e de eventos semelhantes, a realização de operações cambiais para uso exclusivo dos clientes (de acordo com as normas reguladoras da atividade cambial), a intermediação de seguros de viagem e de bagagens, a venda de 33 guias turísticos e de publicações semelhantes (República, D. d. (2012). Ministério da Economia, da Inovação e do Desenvolvimento. Diário da República, 12.)

Neste sentido, são, normalmente, as Agências de Viagens que se encarregam de vender os produtos dos operadores e efetuar reservas em todos os tipos de alojamento e meios de transporte (títulos representativos de serviços de alojamento e de transporte - vouchers), cabendo-lhes a decisão de desempenhar ou não ambas as funções em conjunto ou especializar-se numa delas.

## Capítulo 3

### Caracterização da empresa

Neste capítulo pretendo caracterizar a instituição que me acolheu durante o estágio curricular, apresentando também várias informações detalhadas sobre a Q'Viagem, descrevo a estrutura organizacional, a política sustentabilidade ambiental e económica e também os principais produtos desta empresa e o tipo de cliente que recebemos durante estes dois meses.

#### 3.1. Apresentação da Agência Q' Viagem

A empresa Q'Viagem!" é uma rede de franchising, que pertence a um dos maiores grupos de gestão de agências de viagens, a *Airmet*. A mesma iniciou a sua atividade em 2007 e, conta atualmente com 20 agências em Portugal. Os parceiros desta empresa, permitem selecionar os recursos mais adequados ao itinerário do cliente de modo a assegurar uma completa rede de serviços, conciliada por uma diversidade de fornecedores, operadores, companhias aéreas, *rent-a-car* e seguros. Acrescentando, esta rede de agências conta com o slogan "A viajar sempre consigo", que representa o compromisso que têm com cada cliente, personalizando todas as ofertas de acordo com os objetivos individuais de quem procura a Agência Q'Viagem!



FIGURA 19- EMPRESA Q' VIAGEM! (FONTE: PRÓPRIA)

A título de curiosidade, a rede “Q!” conta com lojas em Areeiro, Aveiro, Braga, Cabeceiras de Basto, Celorico de Basto, Chaves, Esmoriz, Figueira de Foz, Gafanha da Nazaré, Guia, Guimarães, Joane, Marco de Canaveses, Marinha Grande, Mondim de Basto, Sacavém, São João do Estoril, Tomar, Viseu e por fim, Felgueiras.

Em Felgueiras, a Agência Q’Viagem! começou a laborar em abril de 2013, sendo esta a primeira agência da região, o que lhe confere uma vasta experiência e elevada satisfação dos seus clientes. Atualmente, no concelho de Felgueiras existem mais de nove agências de viagens

**Quanto ao horário de funcionamento, a Agência Q’Viagem funciona da seguinte forma:**

- Segundas-feiras a sextas-feiras: 9h30 até às 12h30; 14h00 até às 19h00.
- Sábados: 10h00 às 13h00
- Encerra aos domingos, nos Dias Santos, Feriados e Feriado Municipal (29 de junho)

**Quanto à tabela de serviços, a Agência Q’Viagem funciona da seguinte forma:**

TABELA 1- TABELA DE SERVIÇOS (FONTE: Q’ VIAGEM FELGUEIRAS)

| <b>Emissão de títulos de transporte</b> |     |
|---|-----|
| Voos domésticos                         | 20€ |
| Voos europeus                           | 30€ |
| Voos intercontinentais                  | 50€ |
| <b>Outros serviços</b>                  |     |
| Alterações de emissão                   | 30€ |
| Reembolsos/Remissões                    | 30€ |
| Reconfirmações                          | 20€ |
| Check-In- Bilhete Extra Agência         | 10€ |
| Pacotes turísticos                      | 15€ |
| Bilhete de autocarro/comboio            | 20€ |
| Aluguer de viaturas                     | 20€ |
| Reservas de alojamento                  | 15€ |

|                                   |     |
|-----------------------------------|-----|
| Alterações                        | 30€ |
| Visto de consulados (individuais) | 50€ |
| Visto ESTA                        | 15€ |
| Gestão de Processo                | 15€ |
| Seguro de viagem                  | 15€ |

### 3.2. Estrutura Organizacional da Empresa

Através do organograma seguinte conseguimos entender que a Dr. Patrícia Costa é a gerente desde 2013 e conta atualmente com uma colaboradora, Joana Teixeira, ocupando o cargo de coordenadora de vendas.

#### 3.2.1. Organograma da Agência Q'Viagem

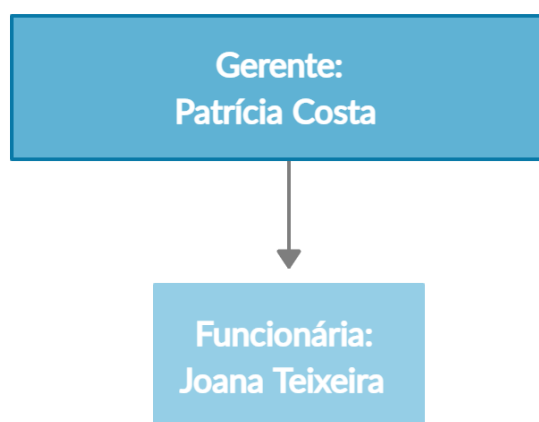


FIGURA 20- ORGANOGAMA DE AGÊNCIA Q'VIAGEM!

### 3.3. Sustentabilidade ambiental e económica

A nível de sustentabilidade notei que a agência apresenta algumas preocupações e atenções, tentando minimizar os gastos em vários detalhes no seu dia-a-dia.

Em primeiro lugar, o que mais notei foi na impressão de documentos internos, uma vez que procuram, sempre que possível, utilizar folhas já impressas por exemplo, com promoções antigas e, imprimem o documento necessário no verso em branco dessa folha. Assim, para além de diminuírem os gastos em papel, ao utilizar as mesmas folhas, ajudam também o ambiente.

Em segundo lugar, um fator muito relevante é a iluminação do espaço. Uma vez que o espaço onde a agência opera dispõe de uma ampla montra que permite a entrada de luz natural, fazendo com que a gerente opte por ligar a iluminação artificial só quando é estritamente necessário

O que faz com que, para além de economizar a fatura de energia, reduz a pegada ecológica da organização. Essa montra atrai a atenção dos transeuntes, permitindo que potenciais clientes visualizem destinos, pacotes de viagem e promoções de forma clara e convidativa. Além disso, o ambiente bem iluminado cria uma atmosfera acolhedora para os visitantes, que podem explorar as opções de viagem com calma, sem se sentirem apressados.

### **3.4. Principais produtos que oferecem e tipo de clientes**

Como já referido, a Agência Q'Viagem!, trabalha com uma das maiores empresas de gestão de agências de viagens, a Airmet. Em relação ao tipo de produtos que oferece, como a agência trabalha com diversos operadores, como a Solférias, Soltropico, Soltour, Jolidey, Sonhando, Catai Tours, Ego Travel, Le Plan, Exotixc, Quelónia, Travepna, Wamos Tourse NorTravel, oferece viagens para praticamente todo o mundo. Em relação a reservas que incluem apenas o alojamento trabalha principalmente com a Veturis, Bedsonline, Tour10 e Resteltravel. Em relação a reservas de cruzeiros trabalha com a CostaCruzeiros, Melair cruisequick, Melair e MSC. Para o aluguer de carros, a agência trabalha principalmente com a Europcar. Por sua vez, para reservar um voo trabalha com a Ultratour viagens ou com a própria companhia como a Ryanair, a EasyJet ou a TAP. Por sua vez, os seguros de viagens desta agência são vendidos pela MAFRE.

Durante a minha experiência posso relatar que o tipo de clientes que mais recebemos eram residentes em Felgueiras ou arredores, com uma faixa etária entre os 20 a 50 anos, que procuravam principalmente viajar durante uma semana de agosto ou setembro para o Algarve, para as ilhas espanholas e para as Caraíbas em lazer. Para além disso, recebíamos alguns clientes que tinham como a sua principal motivação as férias em família, procurando assim estadias que fossem kids friendly.

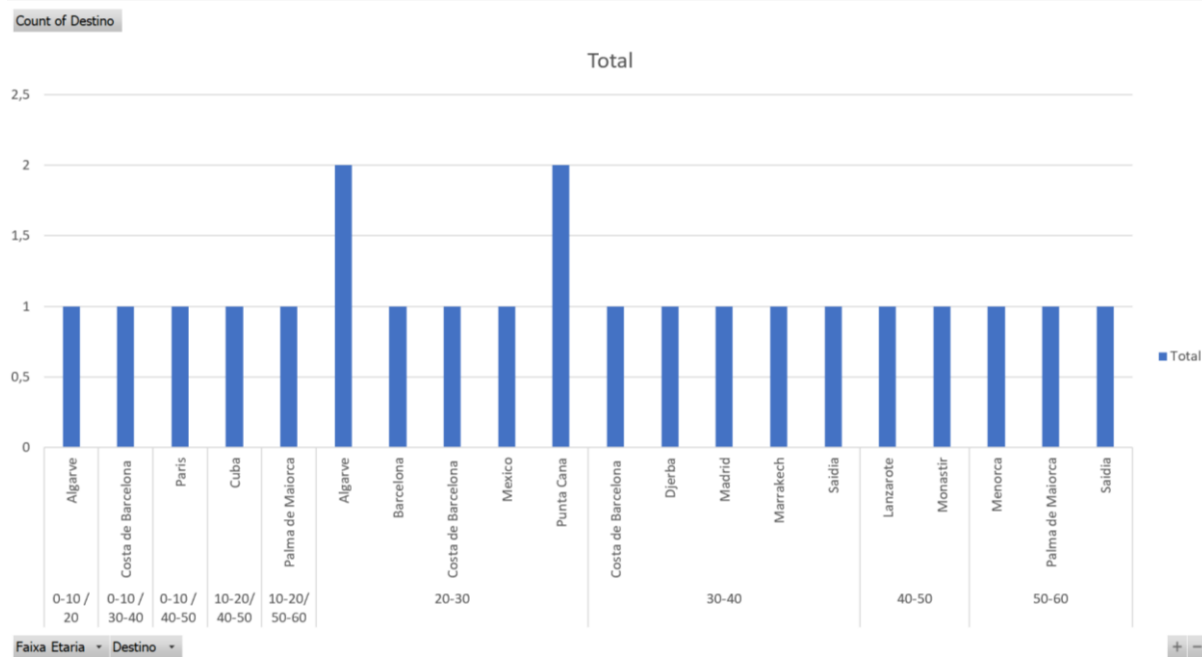


FIGURA 21- GRÁFICO DOS DESTINOS E FAIXA ETÁRIA (FONTE: PRÓPRIA)

## Capítulo 4

### Atividades desenvolvidas

Neste capítulo pretendo abordar todas as atividades que realizei durante o meu estágio, explicando detalhadamente cada uma delas.

#### 4.1. Descrição das Atividades Desenvolvidas e Objetivos

Como já referido, iniciei no dia 02 de abril de 2024, sendo este realizado em regime presencial na Agência Q'Viagem!, exercendo a função de estagiária. Na própria agência tinha uma secretária exatamente com as mesmas condições da gerente e da funcionária, o que demonstrou logo desde o primeiro dia igualdade perante uma estagiária, o que me transmitiu de imediato uma grande segurança e alegria.

A nível pessoal estabeleci vários objetivos que queria cumprir ao longo deste estágio curricular, tais como:

1. Demonstrar sempre motivação e gratidão por me terem aceitado;
2. Criar e melhorar ao longo do tempo as minhas qualidades como agente de viagens;
3. Saber comunicar corretamente com os clientes, demonstrando profissionalismo, simplicidade, simpatia e confiança;
4. Mostrar-me sempre apta para todas as atividades que me foram propostas;
5. Criar um bom relacionamento com a gerente e funcionária;
6. Saber usar a tecnologia adequada;
7. Demonstrar interesse por todas as atividades realizadas;
8. Aplicar os conhecimentos obtidos durante a licenciatura;
9. Mostrar sempre uma apresentação cuidada;
10. Manter sempre o espaço limpo, organizado e asseado;
11. Ser sempre pontual, assídua, mostrar iniciativa, dinamismo e sentido de responsabilidade;

Acrescentando, todos os dias do meu estágio fui acompanhada pela Dr. Patrícia Costa e pela Coordenadora Joana Teixeira e posso afirmar que me permitiram a realização de orçamentos, confirmações de reserva, atendimento ao público, chamadas telefónicas, idas a locais necessários para repor o stock como a livrarias, entre outros.

Analisando a criação de orçamentos, no primeiro dia a minha orientadora explicou-me algumas noções básicas como trabalhar com a plataforma principal, a *Airmet*, e os respetivos operadores turísticos. Como os nossos clientes preferiam viajar para as Ilhas Espanholas e Caraíbas, aprendi principalmente a trabalhar com operadores como a *Solférias*, *Soltour*, *Jolidey* e *Soltrópico*. Aprendi também pessoalmente a montar pacotes turísticos, incluindo o voo, alojamento, *transfer* e seguro e todos os detalhes envolventes como as comissões. Em suma, durante esta experiência fui capaz de criar pacotes turísticos para Cabo Verde – Ilha do Sal, México-Varadero, Cuba-Cancún, Portugal – Lisboa, Algarve, Ponta Delgada, Porto Santo, Tunísia, Espanha - Palma de Maiorca, Menorca, Lanzarote, entre outros.

A Dr. Patrícia e a Coordenadora Joana, deram-me a oportunidade de fazer algumas confirmações de reservas, entrando em mais detalhes, em cada confirmação de uma reserva, tinha de abrir o site da operadora e preencher todos os detalhes da confirmação, preocupando-me sempre em rever múltiplas vezes se todos os pormenores estavam corretos para que não houvesse erros.

Outra atividade que realizava ao longo do estágio era o atendimento do telemóvel, ou seja, interagía com os clientes, perguntando para onde gostariam de viajar, para quantas pessoas, uma média de quanto queriam gastar na viagem e os dados de contacto ( email e telemóvel), depois da interação com os clientes, realizava o orçamento com todos os dados fornecidos e por fim procedia ao envio do mesmo para o cliente analisar.

Por fim, tive também a oportunidade de fazer alguns depósitos de dinheiro no banco. Na minha opinião, de todas as atividades realizadas, fazer depósitos era a atividade que me deixava mais ansiosa pois, estava encarregue de me deslocar a pé a diversos bancos com uma quantidade elevada de dinheiro. Como é normal, não me sentia plenamente segura a andar na rua sozinha com aquele montante de dinheiro, porém, felizmente, correu sempre bem. Em contrapartida, ao me ser entregue esta função, transmitia-me também uma grande confiança pois, não é a qualquer pessoa em que se distribui esta função.

## 4.2. Discussão de resultados

Como é de esperar, no meu primeiro dia estava nervosa e ansiosa, porém, logo após o primeiro contacto com as orientadoras, tudo ficou mais fácil. A Dr. Patrícia e a Joana Teixeira, com o seu jeito de ser e simplicidade, conseguiram que a minha entrada neste estágio fosse relativamente fácil enquanto da minha parte, tentava mostrar sempre ao máximo entusiasmo, empenho e motivação por lá estar, entre as três existia uma relação perfeitamente agradável em que partilhávamos entre nós detalhes do dia-a-dia e nos ríamos, por exemplo, de erros uma das outras, o que me deixava completamente à vontade se falhasse em algum aspeto pois, sabia que não me iam julgar, pelo contrário, mostravam-se logo completamente predispostas a ajudar-me.

Definitivamente que acredito que ganhei a consideração e confiança dentro do meu local de estágio pois, recebi vários elogios sobre as minhas capacidades de aprendizagem, da maneira como comunicava e do empenho que demonstrava. Para além disso, como já mencionado, apesar de não existir um *dress code*, tentei demonstrar todos os dias um aspeto limpo, cuidado e profissional, utilizando sempre roupas mais clássicas.

No que diz respeito às unidades curriculares que me foram úteis durante o estágio, posso enumerar as seguintes:

- **Espanhol e inglês** – apesar de não ter comunicado pessoalmente com clientes nestas línguas, muitos dos sites de reservas não se encontravam em português então foram fundamentais para o desenvolver do meu trabalho.
- **Operações Turísticas** – foi das cadeiras que mais pude aplicar os meus conhecimentos através de por exemplo, voos charter.
- **Gestão de Recursos Humanos** – no sentido em que pude experienciar uma união e um ambiente entre equipa fantástico

Por fim, penso que de uma forma geral me adaptei facilmente às funções que me foram destinadas e consegui cumprir as mesmas de forma exemplar. Acredito profundamente nisso pois, para além de vários elogios que fui recebendo durante o estágio curricular.

## Conclusão

Primeiramente, posso afirmar que a realização de um estágio curricular na Licenciatura em Turismo é de extrema importância uma vez que, não só promove a aproximação com a realidade laboral, como incentiva à interação, ao sentido de responsabilidade, à melhoria da capacidade de comunicação, a adaptação a novos ambientes, assim como ao espírito de equipa e inovação.

Acrescentando, quando comecei a pensar em realizar o estágio e onde seria, criei em mim inúmeras expectativas de que seria a minha oportunidade de aplicar e pôr em prática todos os conhecimentos aprendidos durante os cinco semestres da licenciatura, passando também por um conjunto de experiências benéficas para o meu futuro profissional que se aproximava. Embora tivesse de lidar com inúmeras dificuldades durante este percurso, tentei sempre dar o melhor de mim e mostrar desempenho e motivação de modo a conseguir demonstrar que estava grata por me terem aceite. Por um lado, tive receio de não corresponder às minhas expectativas, por outro, os meus esforços e conhecimentos serem insuficientes para completar com sucesso cada atividade desenvolvida pois nunca tinha tido qualquer experiência neste ramo e no atendimento ao público. No entanto, uma vez que tinha todos os recursos disponíveis para realizar um bom trabalho e encontrei pessoas cinco estrelas que me ajudaram imenso neste percurso, tudo correu ainda melhor que as minhas expectativas.

Posto isto, considero que o meu balanço final deste estágio é extremamente positivo. A realização do mesmo, fez-me perceber que, seria uma área em que eu gostaria de trabalhar num futuro próximo, pois teria contacto com o cliente, percebendo sempre os seus interesses e, consequentemente, iria satisfazer as suas necessidades.

Finalmente, o estágio na agência de viagens não só complementou a formação académica, como também contribuiu significativamente para o meu crescimento pessoal e profissional, reforçando o meu interesse e entusiasmo pela área.

## Bibliografia

Abrabja, N. A., Alcântara, A. A., Braga, C. N., Marques, A. P., Nunes, R. Gestão de Agências de Viagens e Turismo. Revista Turismo & Desenvolvimento, 183-187.

Abranja, N. A., Costa, C., & Martins, J. F. (2010). A situação dos intermediários turísticos face à ameaça dos canais de reserva directos. Revista Turismo & Desenvolvimento, 13/14 (2), 843-852.

APAVT (1999). XXV Congresso da Associação Portuguesa das Agências de Viagens e Turismo, Havana-Cuba, 24 Nov. a 2 Dez. 1999 / APAVT-Associação Portuguesa das Agências de Viagens e Turismo. Havana.

Bernecker, P. (1965). Austrian Pioneer of the Tourism.

Cunha, L. (2009). Introdução ao Turismo. Lisboa - São Paulo : Editorial Verbo

OMT (1995). Sobre as definições de turismo da OMT: uma contribuição à História do Pensamento Turístico.

Pinedo, L. & O'Higgins, N. (2018). Interns and Outcomes: Just how effective are interships as a bridge to stable employment?

República, D. d. (2012). Ministério da Economia, da Inovação e do Desenvolvimento. Diário da República, 12.

Tovar, J. R. (1998). Comercialización de Productos y Servicios Turísticos. Espanha: Editorial Síntesis.

Wall & Mathienson (1982). Tourism: Economic, Physical and Social Impacts. United Kingdom

Câmara Municipal de Felgueiras (2024). Sítio online da Câmara Municipal de Felgueiras. Disponível em <https://cm-felgueiras.pt> Consultado a 27 de junho de 2024.

PORDATA (2022). Indicadores-Chave dos dados do concelho de Felgueiras. Disponível em <https://www.pordata.pt/municipios%C2%AC> Consultado a 27 de junho de 2024.

Turismo de Portugal Business (2024) Agências de Viagens e Turismo. Disponível em [https://business.turismodeportugal.pt/pt/Planear\\_Iniciar/Como\\_comecar/Agencias\\_Viagem\\_Turismo/Paginas/default.aspx](https://business.turismodeportugal.pt/pt/Planear_Iniciar/Como_comecar/Agencias_Viagem_Turismo/Paginas/default.aspx). Consultado a 27 de junho.