



**Instituto Politécnico
Castelo Branco**
Escola Superior de Gestão



Relatório de Estágio Axis Ofir Beach Resort Hotel

Cláudia Patrícia Antunes dos Santos
N.º 20191303

Orientador

Rita Pedrosa
(Chefe de Serviço Operacional)

Supervisor

Professor Ricardo Miguel dos Santos Martins

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 científica do Professor Ricardo Miguel dos Santos Martins, do Instituto Politécnico de Castelo Branco.

Julho 2025

Dedicatória

À minha querida avó, **Maria José Gaspar Antunes Rodrigues.**

Partiste em 2005, quando eu ainda era pequena demais para perceber o que significava perder alguém tão especial. Desde então, levo-te sempre comigo – nas memórias, nos gestos, e nos momentos importantes como este.

Gostava que tivesses tido a oportunidade de me ver crescer, de me veres chegar até aqui. Este passo que dou agora, com tanto esforço e orgulho, é também teu. Onde quer que estejas, espero que me estejas a ver, com aquele teu sorriso doce, e que sintas orgulho em mim.

Por tudo o que foste e por tudo o que ainda és dentro de mim: obrigada, Avó.

Agradecimentos

Agradeço, em primeiro lugar, aos meus pais, **Sofia Maria Antunes Rodrigues e Manuel Beato dos Santos**, por nunca terem desistido de mim – mesmo quando, em certos momentos, eu quis desistir. O vosso apoio incondicional, amor e força foram fundamentais para que eu chegasse até aqui.

À **Joana Pires**, a melhor amiga que alguém poderia ter. Tenho uma sorte imensa por te ter ao meu lado. Obrigada por nunca me deixares cair, por todas as conversas, os risos e os silêncios partilhados. És um pilar na minha vida.

À **Filipa Cerveira** e à **Carolina Calado**, obrigada por me escolherem como madrinha e, com isso, tornarem este percurso académico melhor. O vosso carinho e amizade marcaram profundamente esta etapa.

À **Sophia Marquez, Elisa Bastião, Ana Beatriz Varela, Beatriz Amaral, Beatriz Varela, Beatriz Cravo e Tiago Pinheiro** – obrigada por fazerem parte desta caminhada. Cada um de vocês, à sua maneira, contribuiu para tornar estes anos mais leves, divertidos e inesquecíveis.

Agradeço também àqueles que não permaneceram até ao fim destes quatro anos. Ainda que os caminhos se tenham separado, deixaram a sua marca e, de alguma forma, também fizeram parte desta conquista.

A todos vocês: obrigada, do fundo do coração.

Resumo

O presente relatório tem como objetivo descrever o estágio curricular realizado no Hotel Axis Ofir, no âmbito da licenciatura em Turismo na Escola Superior de Gestão de Idanha-a-Nova. O estágio teve a duração de aproximadamente dois meses, com início a 14 de abril e término a 9 de junho, e possibilitou o contacto direto com os principais departamentos operacionais de um hotel: receção, restaurante, limpeza das áreas públicas e economato.

Este relatório inclui uma abordagem teórica sobre o setor da hotelaria, a sua evolução ao longo do tempo e os pilares fundamentais que sustentam esta atividade. Além disso, é apresentada uma análise crítica do estágio, destacando os desafios enfrentados e os impactos emocionais decorrentes da experiência. Apesar de reconhecer a importância do estágio para o desenvolvimento profissional, as condições interpessoais e o ambiente organizacional vivenciados não foram favoráveis, refletindo-se negativamente no bem-estar psicológico. A conclusão sumariza os principais pontos abordados e reflete sobre a importância de ambientes saudáveis para a formação eficaz dos estagiários.

Palavras-chave:

Axis, Estágio, Hotel, Hotelaria, Turismo

Abstract

This report aims to provide a detailed description of the curricular internship carried out at the Hotel Axis Ofir, as part of the degree course in Tourism. The internship lasted approximately two months, starting on April 14th and ending on June 9th, and allowed direct contact with the hotel's main operational areas: front desk, restaurant, public area cleaning, and storeroom. This report includes a theoretical approach to the hospitality sector, its historical development, and the fundamental pillars that support this industry. Additionally, a critical analysis of the internship is presented, highlighting the challenges faced and the emotional impacts resulting from the experience. Although the importance of the internship for professional development is acknowledged, the interpersonal conditions and organizational environment experienced were not favorable, negatively affecting the psychological well-being. The conclusion summarizes the main points discussed and reflects on the importance of healthy environments for the effective training of interns.

Keywords:

Axis, Hotel, Hospitality, Internship, Tourism

Lista de abreviaturas, siglas e acrónimos

CEE – Comunidade Económica Europeia

CRM – Customer Relationship Management

INE – Instituto Nacional de Estatística

OMT – Organização Mundial do Turismo

OTA – Online Travel Agencies

PIB – Produto Interno Bruto

PMS – Property Management System

Índice geral

Introdução	1
Capítulo 1: Enquadramento teórico.....	2
1.1. A hotelaria: evolução histórica, importância atual e pilares fundamentais.....	2
1.2. As origens da hotelaria.....	2
1.3. O desenvolvimento da hotelaria moderna	3
1.4. A importância económica e social da hotelaria	3
1.5. Os pilares da hotelaria contemporânea.....	4
1.6. A hotelaria em Portugal: evolução, contexto atual e desafios.....	4
1.7. Evolução histórica da hotelaria portuguesa	5
1.8. Situação atual da hotelaria portuguesa	5
1.9. Desafios e oportunidades do setor hoteleiro.....	6
Capítulo 2: Apresentação da entidade acolhedora.....	8
2.1. Grupo Axis Hotéis & Golfe	8
2.2. Caracterização do Hotel Axis Ofir	8
Capítulo 3: Apresentação das atividades desenvolvidas	10
3.1. Atividades desenvolvidas durante o estágio	10
3.2. Receção.....	10
3.3. Restaurante.....	10
3.5. Economato	11
Capítulo 4: Análise crítica do estágio	13
Conclusão	15
Referências bibliográficas.....	17

Introdução

O presente relatório visa relatar e refletir sobre a experiência de estágio curricular realizada no Hotel Axis Ofir, inserido no grupo Axis Hotéis e Golfe. Este estágio decorreu entre os dias 14 de abril a 9 de junho, permitindo um contacto direto com a operação diária da atividade hoteleira de referência.

O estágio constitui uma etapa fundamental no processo de formação académica e profissional, sendo uma oportunidade para colocar em prática os conhecimentos teóricos adquiridos ao longo do percurso formativo. Além disso, permite o desenvolvimento de competências técnicas, sociais e emocionais que se revelam cruciais para a inserção no mercado de trabalho.

Com efeito, o contacto com o ambiente real de trabalho permite a identificação dos desafios próprios da profissão, promove a interiorização de rotinas e a aprendizagem de procedimentos específicos, bem como facilita a adaptação às exigências do setor. O estágio, para além de uma prática formativa, representa igualmente um espaço privilegiado de observação crítica e análise reflexiva sobre as práticas organizacionais e o clima interpessoal existente nas unidades hoteleiras.

A elaboração deste relatório tem também como função documentar e avaliar o percurso desenvolvido, contribuindo para a autoavaliação e para a definição de futuras metas profissionais. Este relatório de estágio estrutura-se em quatro capítulos principais. O primeiro capítulo apresenta o enquadramento teórico, abordando a evolução histórica do setor hoteleiro, a sua relevância atual e os seus pilares que sustentam a hotelaria contemporânea, com foco no contexto português. O segundo capítulo consiste na caracterização da entidade de acolhimento, descrevendo o grupo empresarial ao qual pertence a unidade hoteleira onde decorreu o estágio, bem como os principais serviços e características do Hotel Axis Ofir. O terceiro capítulo é dedicado à descrição pormenorizada das atividades desenvolvidas durante o estágio, organizadas por áreas funcionais. Por fim, o quarto capítulo oferece uma análise crítica da experiência do estágio, com enfoque nos impactos observados a nível pessoal e profissional.

Capítulo 1: Enquadramento teórico

1.1. A hotelaria: evolução histórica, importância atual e pilares fundamentais

A hotelaria é uma atividade que acompanha a humanidade desde os seus primórdios, embora a sua institucionalização como setor económico estruturado seja relativamente recente, tendo-se iniciado no início do século XX, com a abertura do Tremont House em Boston, em 1829, considerando o primeiro hotel moderno (Cooper et al., 2008). A necessidade de acolher forasteiros sempre fez parte da vida em comunidade, sendo que as primeiras manifestações de hospitalidade estavam frequentemente ligadas a motivações espirituais ou de sobrevivência, e não propriamente a uma lógica de lucro. Segundo Medlik (2003), o conceito de hospitalidade abrange a oferta deliberada de alojamento, alimentação e outros serviços, o que se foi aperfeiçoando ao longo dos séculos, transformando-se na complexa indústria de serviços que conhecemos atualmente.

1.2. As origens da hotelaria

As primeiras formas de acolhimento organizado remontam à antiguidade. No Egito, na Grécia e sobretudo no Império Romano, existiam estruturas simples de alojamento destinadas a comerciantes, soldados e outros viajantes. Em Roma, por exemplo, existiam as “tabernae” e “mansiones”, estalagens situadas nas principais vias romanas que asseguravam o descanso dos viajantes e dos animais (Medlik, 2003). A hospitalidade era vista como um dever moral e, muitas vezes, religioso.

Na Idade Média, o acolhimento passou a estar sobretudo a cargo das ordens religiosas. Os mosteiros, abadias e albergues (denominados “hospitium”) ofereciam abrigo e alimento a peregrinos e necessitados. Este modelo estava longe de qualquer tipo de profissionalização: era uma prática espiritual e caritativa, inspirada por valores cristãos (Cooper et al., 2008).

Com o Renascimento e a progressiva laicização da sociedade europeia, as cidades começaram a florescer com casas de hospedagem privadas. O comércio expandia-se, as rotas tornavam-se mais seguras e a necessidade de alojamento remunerado crescia. No século XVIII, particularmente em países como França e Inglaterra, surgiram os primeiros hotéis semelhantes aos atuais, localizados junto às estações ferroviárias, portos e zonas urbanas de comércio intenso (Cooper et al., 2008).

1.3. O desenvolvimento da hotelaria moderna

O verdadeiro impulso da hotelaria enquanto indústria deu-se a partir do século XIX, com a Revolução Industrial e o consequente aumento da mobilidade. A invenção do comboio, seguida da popularização do automóvel e do avião, encurtou distâncias e transformou radicalmente a forma como as pessoas viajavam. O turismo tornou-se mais acessível e diversificado, dando origem à necessidade de estruturas capazes de acolher diferentes perfis de viajantes (Cooper et al., 2008).

Durante o século XX, sobretudo no período do pós-guerra, assistiu-se a uma verdadeira explosão do setor hoteleiro. Nos Estados Unidos, nasceram as grandes cadeias de hotéis, como a Hilton ou a Marriott, caracterizadas por padrões de serviço padronizados e foco no cliente (Cooper et al., 2008). Na Europa, o turismo cultural e balnear levou à criação de resorts e hotéis familiares em zonas costeiras e cidades históricas.

No século XXI, a hotelaria entrou numa fase de digitalização e globalização. Plataformas de reservas *online*, conhecidas internacionalmente como Online Travel Agencies (OTAs), como a Booking.com ou o Airbnb, revolucionaram o modo como os consumidores procuram, escolhem e experienciam alojamento. A experiência do cliente passou a ser o centro da operação, valorizando-se aspetos como personalização, sustentabilidade, conforto e inovação tecnológica (Barros, Botti & Peypoch, 2011; Carvalho & Fernandes, 2015).

1.4. A importância económica e social da hotelaria

A hotelaria, integrada no setor mais amplo do turismo, é hoje uma das maiores indústrias do mundo. De acordo com a Organização Mundial do Turismo (OMT), em 2019, o turismo representava cerca de 10% do Produto Interno Bruto (PIB) global e era responsável por centenas de milhões de empregos diretos e indiretos. A hotelaria assume-se assim, como um motor de desenvolvimento económico, de criação de emprego e de valorização cultural.

Do ponto de vista social, a hotelaria promove o intercâmbio cultural, contribuiu para o desenvolvimento de regiões menos urbanizadas e impulsiona infraestruturas e serviços públicos. A responsabilidade social das empresas hoteleiras é cada vez mais valorizada, sendo esperada uma atuação ética e inclusiva para com os seus funcionários, clientes e comunidades envolventes (Barros, Botti & Paypoch, 2011).

1.5. Os pilares da hotelaria contemporânea

O funcionamento eficaz de uma unidade hoteleira assenta em vários pilares interdependentes, que sustentam não só a operação, mas também a reputação e sustentabilidade do negócio. Destacam-se:

- **Hospitalidade:** a essência da hotelaria reside na arte de bem receber. Envolve empatia, cortesia, respeito pelas diferenças culturais e disponibilidade. A hospitalidade é um valor humano como uma competência técnica (Medlik, 2003).
- **Qualidade de serviço:** a experiência do cliente depende da excelência do serviço prestado. Isto implica atenção ao detalhe, padronização de processos, formação contínua e compromisso com a melhoria constante (Barros, Botti & Peypoch, 2011).
- **Gestão profissionalizada:** a complexidade do setor exige conhecimentos técnicos em áreas como gestão financeira, marketing, recursos humanos, operação e direito. O gestor hoteleiro moderno é um profissional multifacetado, capaz de tomar decisões estratégicas e operacionais (Cooper et al., 2008).
- **Tecnologia e inovação:** a digitalização trouxe novos desafios e oportunidades. Property Management System (PMS), Inteligência Artificial (IA), ferramentas de reputação *online* e canais de venda direta são hoje imprescindíveis (Barros, Botti & Paypoch, 2011).
- **Sustentabilidade:** os consumidores estão cada vez mais conscientes do impacto ambiental e social das suas escolhas. A hotelaria moderna deve adotar práticas ecológicas, promover o comércio local, reduzir o desperdício e garantir condições laborais justas (Carvalho & Fernandes, 2015).
- **Formação e valorização dos recursos humanos:** o sucesso de qualquer hotel depende da dedicação e competência dos seus colaboradores. A aposta na formação contínua, no reconhecimento e na motivação interna é essencial para atrair e reter talento (Cooper et al., 2008).

1.6. A hotelaria em Portugal: evolução, contexto atual e desafios

Portugal é hoje reconhecido como um dos principais destinos turísticos da Europa, com a hotelaria a desempenhar um papel central no desenvolvimento económico, cultural e social do país. A riqueza patrimonial, a diversidade paisagística, a gastronomia e a hospitalidade tradicional dos portugueses têm sido fatores decisivos para o crescimento do setor, especialmente nas últimas

décadas. A evolução da hotelaria em Portugal acompanha, em grande medida, o desenvolvimento do turismo nacional, mas apresenta também características próprias que merecem destaque (Carvalho & Fernandes, 2015; Cooper et al., 2008).

1.7. Evolução histórica da hotelaria portuguesa

Durante grande parte do século XX, a hotelaria em Portugal era um setor pouco estruturado, marcado por unidades familiares de pequena dimensão e escassa profissionalização. Apenas nas grandes cidades e estâncias balneares se encontravam hotéis de maior porte, muitos quais inseridos em edifícios históricos ou inspirados no modelo clássico europeu (Carvalho & Fernandes, 2015).

A década de 1960 trouxe consigo os primeiros sinais de modernização, com o aumento do turismo internacional impulsionado pela criação de infraestruturas como o Aeroporto de Lisboa, a construção de estradas e a promoção das praias do Algarve (Carvalho & Fernandes, 2015). No entanto, foi após a entrada de Portugal na Comunidade Económica Europeia (CEE), em 1986, que se deu um verdadeiro salto qualitativo, com o aumento do investimento público e privado no setor hoteleiro (Cooper et al., 2008).

A criação de rede Pousadas de Portugal, promovida inicialmente pelo Estado, foi um dos marcos na preservação e valorização do património edificado com fins turísticos. Paralelamente, surgiram os primeiros grupos hoteleiros nacionais, como o Grupo Pestana e o Vila Galé, que se expandiram a nível nacional e internacional (Carvalho & Fernandes, 2015).

1.8. Situação atual da hotelaria portuguesa

Atualmente, Portugal conta com uma vasta e diversificada oferta hoteleira, desde hotéis de luxo e resorts, até hostels e alojamentos locais. Lisboa, Porto e o Algarve são os principais polos turísticos, mas outras regiões, como o Alentejo, os Açores, a Madeira e o interior norte, têm vindo a afirmar-se no mapa turístico.

Os principais dados caracterizam a hotelaria portuguesa como:

- Um setor em constante crescimento: em 2023, Portugal ultrapassou os 30 milhões de hóspedes anuais, segundo dados do INE.
- Elevado índice de satisfação do cliente: os hotéis portugueses estão frequentemente entre os mais bem avaliados na Europa, em plataformas como TripAdvisor e Booking.com.

- Forte aposta na sustentabilidade e inovação: muitas unidades têm investido em energias renováveis, redução de plástico, gestão de resíduos e práticas de economia circular.
- Relevância económica: o turismo, e em particular a hotelaria, representa cerca de 15% do PIB nacional e emprega diretamente centenas de milhares de pessoas.

1.9. Desafios e oportunidades do setor hoteleiro

O setor hoteleiro, apesar de consolidado como uma das mais relevantes áreas de atividade económica a nível global, enfrenta inúmeros desafios que exigem constante adaptação e inovação por parte dos seus agentes. Estes desafios estão diretamente relacionados com a evolução dos hábitos de consumo, a instabilidade económica e política em algumas regiões, o impacto das alterações climáticas e a aceleração digital. Por outro lado, estas dificuldades também geram oportunidades que, se bem aproveitadas, podem contribuir para o reposicionamento estratégico e para o reforço da competitividade das unidades hoteleiras (Cooper et al., 2008).

Um dos principais desafios reside na crescente exigência dos consumidores. O hóspede atual procura experiências personalizadas, autênticas e integradas na cultura local, sendo menos tolerante a falhas no serviço. A satisfação do cliente passou a depender não apenas da qualidade das infraestruturas, mas também da qualidade do atendimento, da experiência digital associada à estada, da sustentabilidade das práticas e da transparência na comunicação. Assim, torna-se essencial investir na formação contínua dos colaboradores, na modernização tecnológica dos processos operacionais e na diferenciação da oferta. (Barros, Botti & Peypoch, 2011).

A digitalização é, simultaneamente, um desafio e uma oportunidade. O avanço das tecnologias, como a inteligência artificial, os sistemas de reservas *online*, o check-in automático, os *chatbots* e os PMS, obriga os hotéis a adaptarem os seus modelos de negócio. Contudo, permite também uma gestão mais eficiente, uma maior capacidade de análise de dados dos clientes, a personalização dos serviços e a melhoria da experiência do hóspede. A presença digital da unidade hoteleira, através de *websites* otimizados, redes sociais ativas e gestão de reputação *online*, é fundamental para atrair e fidelizar clientes (Sousa & Joukes, 2023).

Outro desafio relevante prende-se com a escassez de mão de obra qualificada. Em diversos países europeus, incluindo Portugal, a hotelaria tem enfrentado dificuldades na contratação e retenção de profissionais. As causas incluem a perceção de precariedade associada ao setor, os horários exigentes, os salários pouco atrativos e as más condições de trabalho em algumas unidades. Esta

realidade compromete não só a qualidade do serviço, mas também o crescimento do setor. Como resposta, torna-se urgente valorizar os profissionais da hotelaria, criar condições de trabalho mais justas e promover a progressão na carreira (Cooper et al., 2008).

A sustentabilidade surge como uma exigência transversal. A crescente consciencialização ambiental por parte dos consumidores obriga os hotéis a adotar práticas responsáveis ao nível da gestão energética, dos resíduos, da água e da redução do plástico. Ao mesmo tempo, a integração com a comunidade local, a valorização dos produtos regionais e o respeito pela cultura são cada vez mais fatores diferenciadores. Estas ações não devem ser encaradas como custos adicionais, mas como investimentos que fortalecem a imagem da marca e que podem resultar em vantagens competitivas a médio e longo prazo (Carvalho & Fernandes, 2015).

Por fim, a pandemia de COVID-19 evidenciou a vulnerabilidade do setor hoteleiro a choques externos, como crises sanitárias e catástrofes naturais. No entanto, também demonstrou a capacidade de resiliência e de reinvenção das unidades hoteleiras. A criação de protocolos de segurança, a digitalização dos serviços e o reforço da comunicação com os clientes foram apenas algumas das estratégias implementadas com sucesso. A experiência pandémica serviu, portanto, como um ponto de viragem e de aprendizagem para todo o setor (Barbosa, 2023).

Os desafios enfrentados pelo setor hoteleiro são numerosos e complexos, mas também estão acompanhados de oportunidades significativas. A chave para o sucesso das unidades hoteleiras reside na capacidade de antecipar tendências, adaptar-se às exigências do mercado, e sobretudo, investir nas pessoas, na inovação e na sustentabilidade (Barros, Botti & Peypoch, 2011; Carvalho & Fernandes, 2015).

Capítulo 2: Apresentação da entidade acolhedora

2.1. Grupo Axis Hotéis & Golfe

O grupo Axis Hotéis & Golfe é uma cadeia hoteleira portuguesa fundada com o propósito de proporcionar experiências únicas e de qualidade aos seus clientes. Com sede em Póvoa de Varzim, o grupo conta com várias unidades hoteleiras distribuídas por Póvoa de Varzim (Axis Vermar Conference & Beach, 4 estrelas), Porto (Axis Porto Business & Spa, 4 estrelas), Viana do Castelo (Axis Viana Business & Spa, 4 estrelas), Ofir (Axis Ofir Beach Resort, 4 estrelas), Braga (Basic Braga by Axis, 2 estrelas) e Ponte de Lima (Casa de Anquião, 3 estrelas), destacando-se pela diversidade da sua oferta, que vai desde hotéis urbanos a resorts com campos de golfe.

A missão do grupo centra-se na excelência do serviço, na hospitalidade e na valorização dos recursos humanos. A aposta na formação contínua dos colaboradores, na modernização das infraestruturas e na personalização do atendimento constitui parte integrante da sua visão estratégica. Paralelamente, o grupo promove a sustentabilidade ambiental e social, desenvolvendo projetos que envolvem as comunidades locais e que procuram minimizar a pegada ecológica das suas operações.

Cada unidade Axis reflete os valores da marca: profissionalismo, inovação, respeito pelo cliente e compromisso pela qualidade. O grupo tem vindo a consolidar-se no mercado nacional como uma referência no setor hoteleiro, quer pela diversidade de serviços que oferece, quer pela localização privilegiada das suas unidades.

O Hotel Axis Ofir, onde decorreu o estágio em análise, é uma das mais emblemáticas unidades do grupo, oferecendo uma localização única à beira-mar e uma vasta gama de serviços para clientes de lazer e de negócios.

2.2. Caracterização do Hotel Axis Ofir

Situado na freguesia de Fão, concelho de Esposende, o Hotel Axis Ofir encontra-se numa localização privilegiada entre o oceano Atlântico e o estuário do rio Cávado. É um dos hotéis mais emblemáticos da costa norte portuguesa, distinguindo-se pela sua envolvente natural e tranquilidade, sendo procurado tanto por turistas nacionais como internacionais.

A unidade dispõe de uma ampla oferta de serviços, incluindo 192 quartos equipados com ar condicionado, TV satélite, telefone e varanda e com diferentes tipologias (vista pinhal, vista jardim, vista mar lateral, vista mar, suite), restaurante

e bar, 8 salas de reuniões, 4 pistas de bowling, bilhares, sala de jogos e tv, ginásio-fitness, 2 piscinas exteriores, 2 courts de ténis, relvado para futebol e Spa. O hotel está inserido num espaço arborizado e com acesso direto à praia, o que proporciona aos seus hóspedes uma experiência única de proximidade com a natureza e conforto.

O Hotel Axis Ofir posiciona-se como ma unidade de quatro estrelas voltada para o segmento de lazer e negócios. Recebe frequentemente grupos de empresas para reuniões e conferências, bem como grupos estrangeiros, famílias e casais em férias. Além disso, realiza eventos sociais como casamentos, batizados, primeiras comunhões e festas temáticas, o que exige uma elevada capacidade de organização e polivalência por parte das suas equipas.

A sua estrutura organizacional é composta por receção, restaurante, *housekeeping*, manutenção, economato e administração. Cada área é coordenada por chefias específicas, sendo que o trabalho em equipa é essencial para o funcionamento fluido da unidade. Durante o estágio, foi possível observar a dinâmica entre estas equipas e perceber os desafios inerentes à gestão de um hotel desta dimensão.

Capítulo3: Apresentação das atividades desenvolvidas

3.1. Atividades desenvolvidas durante o estágio

Durante o período compreendido entre 14 de abril a 9 de junho, o estágio curricular no Hotel Axis Ofir permitiu à estagiária um contacto próximo com diversas áreas operacionais fundamentais ao funcionamento da unidade hoteleira. Esta diversidade de funções proporcionou uma visão ampla e transversal do ambiente hoteleiro, permitindo o desenvolvimento de competências técnicas e interpessoais. As atividades estiveram organizadas em quatro áreas: receção, restaurante, limpeza das áreas públicas e economato.

3.2. Receção

A receção é, frequentemente, considerada o cartão de visita de qualquer unidade hoteleira. Foi nesta área que a estagiária iniciou a sua experiência profissional no Axis Ofir, integrando uma equipa responsável pela primeira impressão do hóspede e pelo suporte contínuo durante toda a estadia.

As tarefas realizadas incluíram:

- Observação do atendimento e dos procedimentos de check-in e check-out;
- Realização de reservas e apoio no arquivo das mesmas.

O contacto com os hóspedes revelou-se uma oportunidade valiosa para aplicar competências de comunicação, empatia e domínio de línguas estrangeiras, especialmente o inglês.

3.3. Restaurante

A segunda fase do estágio decorreu no restaurante do hotel, onde foram desempenhadas funções de apoio ao serviço de pequeno-almoço, almoço e jantar. As atividades nesta área exigiram um elevado nível de atenção ao detalhe, coordenação e agilidade, dadas as exigências do serviço e a elevada rotação de clientes.

As funções desenvolvidas foram:

- Preparação das salas e reposição de *buffets*;
- Apoio no serviço à mesa e atendimento personalizado;
- Higienização de espaços de refeição entre turnos;

- Interação com clientes no sentido de proporcionar uma experiência gastronômica agradável.

Apesar da integração na equipa de restauração ter permitido o desenvolvimento de competências técnicas importantes, a estagiária vivenciou episódios de desrespeito e má conduta por parte de alguns colaboradores, o que afetou negativamente a sua experiência nesta secção. Um dos episódios foi o comentário sobre o corpo e aparência física da estagiária, incluindo observações de que o seu parceiro poderia encontrar alguém melhor, sendo que o parceiro da estagiária é um dos cozinheiros do hotel. Houve ainda situações em que os funcionários anunciaram que iam lavar a cozinha com uma mangueira e sugeriram que a estagiária poderia ir para lá de biquíni, apoiando-se num comentário do chefe de sala, que disse que a estagiária demonstrava uma postura que, por vezes, gerava reações intensas nos colegas do sexo masculino, comentário infeliz que a deixou extremamente desconfortável. Além disso, registaram-se episódios de racismo envolvendo um cozinheiro que dirigiu comentários ou atitudes discriminatórias a um colega devido à sua origem étnico-racial.

Embora tenha sentido constrangimento e demonstrado claro repúdio perante estas situações, a estagiária optou por não reportar formalmente os episódios, por ter sido aconselhada por alguns colegas a ignorar o ocorrido. Justificaram que, sendo os autores funcionários de longa data, dificilmente haveria consequências ou medidas corretivas por parte da entidade.

3.4. Limpeza das áreas públicas

Durante o estágio, a estagiária foi ainda alocada ao setor de *housekeeping*, mais concretamente à limpeza das áreas públicas do hotel, incluindo receção, restaurante e bar, salas de eventos, instalações sanitárias e corredores de acesso aos quartos.

As atividades consistiram em:

- Realização de rondas periódicas para verificação do estado de limpeza;
- Reposição de materiais de higiene;
- Colaboração com as equipas das outras secções.

Esta experiência evidenciou a importância da manutenção da higiene e da imagem da unidade hoteleira como elemento central da percepção do cliente.

3.5. Económico

Por fim, a estagiária teve oportunidade de colaborar no economato, secção responsável pela receção, armazenamento e distribuição de mercadorias e produtos consumíveis utilizados pelas diferentes áreas do hotel.

As principais tarefas incluíram:

- Apoio na receção de encomendas e verificação de conformidade de produtos;
- Organização do armazém e controlo de *stocks*;
- Distribuição de materiais a outros departamentos, mediante requisição.

Esta componente do estágio permitiu uma percepção clara da importância da logística interna e da gestão eficiente dos recursos materiais. Apesar da menor visibilidade deste setor junto dos hóspedes, é fundamental para o bom funcionamento da operação diária do hotel.

Capítulo 4: Análise crítica do estágio

O estágio curricular no Hotel Axis Ofir permitiu à estagiária uma imersão real no ambiente hoteleiro, sendo possível observar e participar em várias áreas fundamentais da operação. No entanto, esta experiência revelou-se profundamente ambivalente, marcada por importantes aprendizagens práticas, mas também por dificuldades significativas a nível interpessoal e emocional.

Apesar do esforço em adaptar-se às exigências das diferentes secções, receção, restaurante, limpeza das áreas públicas e econmato, a estagiária sentiu uma ausência notória de acompanhamento pedagógico por parte das chefias. O estágio revelou falhas na integração de novos elementos, com orientações pouco claras, falta de comunicação e escassa disponibilidade dos responsáveis para esclarecer dúvidas ou oferecer apoio técnico.

O ambiente relacional foi pautado por comportamentos desrespeitosos, desmotivadores e, por vezes, hostis por parte de alguns colaboradores efetivos. A estagiária experienciou momentos de exclusão, humilhação e desvalorização do seu contributo, o que teve um impacto negativo no seu bem-estar psicológico e na sua perceção do local de estágio. Entre as situações vividas, destacaram-se comentários impróprios e invasivos sobre a sua aparência física e vida pessoal, que ultrapassam os limites do respeito e da ética no local de trabalho. Foram ainda feitas observações de teor sexual, por parte de um elemento da equipa de sala, que contribuíram para um ambiente desconfortável e pouco profissional. Para além disso, a estagiária assistiu a interações com conotação discriminatória entre membros da equipa, nomeadamente comportamentos de cariz racista dirigidos a um colega, por parte de outro funcionário.

A estagiária sentiu também a ausência de um acompanhamento efetivo por parte da sua orientadora, que adotou uma postura pouco colaborativa e, por vezes, excessivamente ríspida. Em determinada ocasião, a estagiária foi repreendida aos gritos pela orientadora, que se encontrava no exterior do hotel, ao vê-la no interior a utilizar o telemóvel. A orientadora não procurou esclarecer o motivo da utilização do telemóvel, optando por uma abordagem imediata e agressiva. Este episódio contribuiu para um ambiente de trabalho tenso e emocionalmente desconfortável. A falta de apoio agravou a sua sensação de isolamento e dificultou o processo de integração e aprendizagem no contexto de estágio.

Apesar das adversidades, a estagiária demonstrou resiliência, procurando manter uma postura profissional, respeitosa e empenhada em cumprir as suas funções. Esta experiência permitiu-lhe perceber a importância de contextos laborais saudáveis e da valorização do capital humano, fatores determinantes para a motivação, produtividade e sucesso no setor da hotelaria.

Este estágio, embora desafiante, constituiu uma oportunidade de reflexão sobre o que se deseja, e o que se rejeita, em futuras experiências profissionais. Serviu

como alerta para a importância da empatia, do respeito e da liderança positiva no contexto hoteleiro.

Conclusão

O presente relatório procurou refletir sobre a experiência de estágio curricular no Hotel Axis Ofir, analisando não apenas os aspetos técnicos e operacionais, mas também o contexto humano e organizacional em que a estagiária esteve inserida.

Através do contacto com áreas como receção, restauração, limpeza das áreas públicas e economato, foi possível consolidar conhecimentos adquiridos em contexto académico, desenvolver competências práticas e compreender a complexidade das operações hoteleiras. A formação recebida ao longo do percurso académico, em especial na unidade curricular de Gestão Hoteleira, revelou-se fundamental para esta adaptação ao contexto real de trabalho. Os conteúdos abordados, como a estrutura organizacional dos departamentos de Alojamento & F&B, as tipologias de quartos e regime de alojamento, os ciclos operacionais e produtivos do setor de Alimentos e Bebidas, bem como a definição de preços, os indicadores de gestão, o conceito de *Revenue Management* e a aplicação do *Customer Relationship Management* (CRM), permitiram uma compreensão mais profunda e estruturada do funcionamento de uma unidade hoteleira. Este conhecimento teórico-prático contribui significativamente para a sua adaptação ao contexto real para o desempenho de tarefas com maior consciência crítica e operacional. Para além disso, o trabalho prático desenvolvido no Monsanto Geo-Hotel Escola, no âmbito da mesma unidade curricular, revelou-se particularmente relevante. Esta componente prática proporcionou à estagiária um primeiro contacto com o ambiente operacional de hotelaria, permitindo-lhe aplicar conhecimentos em situações reais.

Contudo, o estágio revelou igualmente a necessidade de reforçar os mecanismos de acolhimento, acompanhamento e apoio aos estagiários, garantindo condições que favoreçam a aprendizagem e a saúde mental. Para tal sugere-se a realização de sessões de integração iniciais que apresentem a equipa, as rotinas e as expectativas, a designação de um mentor para o acompanhamento personalizado, a disponibilização de materiais e boas-vindas com informações úteis sobre o ambiente de trabalho, a realização de reuniões periódicas para avaliação do progresso e *feedback*, a criação de canais de comunicação abertos e acessíveis para que os estagiários possam expressar dúvidas ou preocupações de forma confidencial, bem como a promoção de atividades de integração social que reforcem o sentimento de pertença e de bem-estar.

A estagiária reconhece o valor formativo da experiência, mas considera essencial que as unidades hoteleiras repensem a forma como integram os estagiários nas suas equipas. Um estagiário bem estruturado e humanizado pode ser uma ferramenta poderosa de desenvolvimento profissional e pessoal; quando mal orientado, pode traduzir-se num fator de desmotivação e desgaste emocional.

Em suma, este estágio foi uma etapa importante no percurso formativo, oferecendo aprendizagens úteis e despertando uma consciência crítica sobre as práticas organizacionais no setor. A experiência reforçou a vontade de contribuir para um turismo mais ético, inclusivo e humano.

Referências bibliográficas

Axis Hotéis. (2025). *Site oficial do grupo*. <https://www.axishoteis.com>

Barbosa, A. M. P. (2023). *O impacto da pandemia do COVID-19 na gestão hoteleira* (Dissertação de Mestrado). Universidade dos Açores. <http://hdl.handle.net/10400.3/7198>

Barros, C. P., Botti, L., & Peypoch, N. (2011). *Performance measurement in tourism: The case of hotel firms*. Springer.

Carvalho, J. A., & Fernandes, C. (2015). *Turismo em Portugal: tendências, desafios e oportunidades*. Universidade do Minho, Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade.

Cooper, C., Fletcher, J., Fyall, A., Gilbert, D., & Wanhill, S. (2008). *Tourism: Principles and practice* (4th ed.). Pearson Education.

INE – Instituto Nacional de Estatística. (2024). *Estatísticas do turismo*. <https://www.ine.pt>

Medlik, S. (2003). *Dictionary of travel, tourism and hospitality* (3rd ed.). Routledge.

Organização Mundial do Turismo (UNWTO). (2025). *Tourism definitions*. <https://www.unwto.org>

Sousa, A., & Joukes, V. (2023). O impacto da pandemia na hotelaria em Portugal Continental em 2020: Medidas e estratégias. *Tourism and Hospitality International Journal*, 18(1), 116-138. [https://doi.org/10.57883/thij18\(1\)2022.3092](https://doi.org/10.57883/thij18(1)2022.3092)

Turismo de Portugal. (2025). *Formação e recursos humanos*. <https://www.turismodeportugal.pt/pt/formacao>

PARECER DE ADMISSIBILIDADE A PROVAS PÚBLICAS

LICENCIATURA EM TURISMO

Após leitura e análise do **Relatório Final de Estágio** da estagiária **Cláudia Patrícia Antunes dos Santos**,

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

Assinado por: **Ricardo Miguel dos Santos Martins**
Num. de Identificação: 11846089
Data: 2025.07.15 22:16:39+01'00'