



Escola Superior de Turismo e Hotelaria
Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Turismo e Lazer

Ana Luísa Almeida
Dezembro 2010



ESCOLA SUPERIOR DE TURISMO E HOTELARIA
INSTITUTO POLITÉCNICO DA GUARDA
DEZEMBRO 2011

Ana Luísa Almeida

Nº 6000873

Relatório de Estágio Curricular

Turismo Centro de Portugal - Aveiro



TURISMO
CENTRO
DE PORTUGAL



ESCOLA SUPERIOR DE TURISMO E HOTELARIA
INSTITUTO POLITÉCNICO DA GUARDA
DEZEMBRO 2011

Ana Luísa Almeida

Nº 6000873

Relatório de Estágio Curricular

Turismo Centro de Portugal - Aveiro



TURISMO
CENTRO
DE PORTUGAL

Este Relatório foi elaborado no âmbito da unidade curricular de Estágio da Licenciatura de Turismo e Lazer da Escola Superior de Turismo e Hotelaria, realizado na Entidade Regional Turismo Centro de Portugal, em Aveiro. O referido estágio foi desenvolvido com a supervisão do Doutor Manuel Salgado e a orientação da Dra. Sílvia Ribau.

Ficha de apresentação da Estagiária

Dados da Estagiária

Nome: Ana Luísa Almeida

Nº de aluno: 6000873

Morada: Rua D. Sancho I, n.º 49, 1.º direito

Esgueira

3800 – 144 Aveiro

Telef.: 234195505

Telemóvel: 915198596

Email: ana.od.almeida@gmail.com

Dados relativos ao local de Estágio

Nome da Instituição: Turismo Centro de Portugal

Morada: Rua João Mendonça, n.º 8

3800-200 Aveiro

Telef.: 234420760

Email: info.riadeaveiro@turismodocentro.pt

Site promocional: www.turismodocentro.pt

Período da realização do Estágio: 04 de julho a 30 de setembro de 2011

Orientadores na Instituição: Dra. Sílvia Ribau e Dr. Manuel Marques

Professor Supervisor: Doutor Manuel Salgado

Plano de Estágio

Objetivos:

- Compreender a organização da Entidade Regional Turismo Centro de Portugal no seu domínio da área do turismo e da sua intervenção com outras organizações importantes, que influenciam o desenvolvimento turístico regional;
- Conhecer os diversos programas, actividades e produtos na área do turismo desenvolvidos pela TCP;
- Interpretar o contributo fundamental desta Entidade no âmbito do desenvolvimento turístico da região Centro;
- Conhecer a oferta de serviços turísticos e de lazer disponíveis no âmbito do produto *Touring Cultural e Paisagístico*.

Atividades da estagiária:

- Atendimento ao público nacional e internacional interessado no património e nos recursos culturais da região;
- Tarefas relacionadas com a inventariação, monitorização e sistematização do conhecimento do espólio cultural;
- Colaboração na organização de diversas actividades realizadas pela Turismo Centro de Portugal durante o período do estágio;
- Desenvolvimento de iniciativas apresentadas pela estagiária no âmbito do melhor conhecimento deste produto;
- Apoio na realização de visitas guiadas, designadamente na Rota de Arte Nova em Aveiro.

Resumo

Este relatório tem como objetivo dar a conhecer todas as atividades realizadas pela estagiária no seu local de estágio. Este realizou-se na Turismo Centro de Portugal (TCP), em Aveiro, entre os dias 4 de julho e 30 de setembro de 2011.

A primeira parte do relatório consiste numa apresentação do Pólo de Marca Turística Ria de Aveiro e mais em pormenor, da cidade de Aveiro. Na segunda parte é feita uma apresentação sobre a instituição onde decorreu o estágio e também sobre o produto turístico *Touring Cultural e Paisagístico* e a estratégia da TCP no que diz respeito a este produto. Nesta parte são também referidas as funções desempenhadas pela estagiária nas duas fases do estágio. Na terceira parte são referidos os projetos de iniciativa pessoal da estagiária, na sequência da sua colaboração com a TCP. O relatório termina com a conclusão, onde se encontra uma pequena análise e algumas sugestões.

Abstract

The main goal of this report is to inform about all the activities performed by the trainee during the training period. This training was held at the Central Region of Portugal's Tourism Office (TCP) in Aveiro, from July 4 until September 30, 2011.

The first part of the report is a presentation of the touristic region of Ria de Aveiro and specifically, about the city of Aveiro. The second part is about the company where the training period took place and also about the touristic product "Cultural and Landscape Touring" and the strategy of TCP concerning this product. This part also focuses on the functions performed by the trainee on these different stages of the training. The third part is about the personal projects of the trainee concerning her collaboration with TCP. The report ends with the conclusion, in which small review and some suggestions are made.

Agradecimentos

Gostaria de agradecer aos meus pais que, para além de me proporcionarem a possibilidade de frequentar o curso de Turismo e Lazer, me deram todo o apoio emocional tanto nesta fase, como ao longo da minha vida.

Agradeço também a todos os amigos e colegas que conheci ao longo destes anos a frequentar a Escola Superior de Turismo e Hotelaria (ESTH), pois ajudaram-me a melhorar como pessoa e proporcionaram-me mais três anos de experiências na minha vida académica. Um agradecimento especial a Paulo Paiva por todo o apoio tanto a nível emocional como académico.

Um agradecimento especial aos professores e auxiliares da escola, pois são e serão eles que, para além de nos transmitirem o conhecimento necessário à nossa realização profissional, também nos apoiam e aconselham pessoalmente. Dentro do grupo de professores, um agradecimento especial ao Doutor Manuel Salgado, que escolhi para meu orientador de estágio. Para além de professor e orientador, foi um amigo com quem pude conversar, desabafar e pedir conselhos, tornando-se numa pessoa fundamental para o meu percurso académico. O seu apoio durante o meu estágio foi essencial, destacando o facto de me ter acompanhado à TCP no meu primeiro dia de estágio e a meio deste, ter-se dirigido à Entidade para trocarmos algumas impressões acerca do meu trabalho desenvolvido.

Um agradecimento final, mas não menos importante, a todos os meus colegas de trabalho da TCP, especialmente à Joana Silva, Susan Vieira, Dra. Sílvia Leitão, Dra. Magda Santos, Dr. Artur Jorge Almeida e aos meus coordenadores Manuel Marques e Dra. Sílvia Ribau por me terem recebido tão bem na Entidade e por todo o apoio prestado ao longo dos três meses de estágio.

Glossário

Cançal – Área com uma elevada concentração de caniços, planta em forma de cana delgada, geralmente abundante em zonas húmidas.

ESTH – Escola Superior de Turismo e Hotelaria.

INE – Instituto Nacional de Estatística.

Juncal – Área com uma elevada concentração de juncos, planta gramínea de hastes direitas e de elevada flexibilidade, geralmente abundante em zonas húmidas.

NUT - Nomenclatura das Unidades Territoriais.

Sapal – Ecossistema que se desenvolve em zonas de clima temperado, em áreas abrigadas e em solos lodosos. São constituídos por um grupo de plantas que vive numa situação de secura fisiológica, uma vez que a elevada salinidade do meio lhe dificulta o acesso à água que abunda à sua volta. Estas plantas são assim obrigadas a desenvolver adaptações específicas para conseguirem sobreviver e desenvolver-se nestas condições.

TCP – Turismo Centro de Portugal.

UNESCO – United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization.

Índice

| | |
|--|----|
| Introdução | 10 |
| I - Caracterização do Pólo de Marca Turística Ria de Aveiro e do concelho de Aveiro..... | 12 |
| 1.1 Caracterização do Pólo de Marca Turística Ria de Aveiro | 12 |
| 1.2 Caracterização do concelho de Aveiro..... | 13 |
| 1.2.1 Caracterização geográfica | 14 |
| 1.2.2 Caracterização histórica | 15 |
| 1.2.3 Procura turística..... | 16 |
| 1.3 A Ria de Aveiro..... | 16 |
| II - Entidade Turismo Centro de Portugal..... | 18 |
| 2.1 Estratégia da TCP no produto <i>Touring</i> Cultural e Paisagístico..... | 18 |
| 2.2 Descrição das actividades desenvolvidas pela estagiária | 21 |
| 2.2.1 Atendimento ao público e prestação de informação turística..... | 21 |
| 2.2.2 Venda de bilhetes para passeios de moliceiro e autocarros turísticos | 22 |
| 2.2.3 Apoio no fecho de contas e contabilização de turistas | 22 |
| 2.2.4 Representação da TCP em diferentes <i>welcome desks</i> | 22 |
| 2.3 PRORia – Implementação e Promoção do Pólo de Marca Turística Ria de Aveiro | 24 |
| III – Projectos de iniciativa pessoal..... | 26 |
| Conclusão..... | 27 |
| ANEXOS..... | 29 |



Índice de Tabelas

| | |
|---|----|
| Tabela 1 - Principais indicadores turísticos do Produto de Marca Turística Ria de Aveiro..... | 16 |
|---|----|

Índice de Ilustrações

| | |
|---|----|
| Ilustração 1 - Posicionamento da NUT III em Portugal Continental | 12 |
| Ilustração 2 - Zona da NUT III Baixo Vouga | 13 |
| Ilustração 3 - Localização do concelho de Aveiro | 14 |
| Ilustração 4 - Embarcações típicas, passeando pela Ria no centro da cidade de Aveiro..... | 17 |
| Ilustração 5 - Estagiária no <i>welcome desk</i> do “Festival do Bacalhau” | 23 |
| Ilustração 6 - Estagiária no <i>welcome desk</i> da “3ª Maratona BTT de Aveiro” | 23 |
| Ilustração 7 - Estagiária no <i>welcome desk</i> do Congresso “ICEM-SIIE'2011” | 24 |



Índice de Anexos

ANEXO I Mapa da cidade de Aveiro

ANEXO II Mapa da zona Centro de Portugal

ANEXO III Guia *City Break* da cidade de Aveiro

ANEXO IV Brochura genérica da zona Centro de Portugal

Introdução

Este estágio curricular foi realizado no âmbito da finalização da licenciatura em Turismo e Lazer e decorreu entre 4 de julho e 30 de setembro de 2011 na sede da Turismo Centro de Portugal, na cidade de Aveiro.

O estágio incidiu sobretudo sobre o produto turístico *Touring Cultural e Paisagístico*. A importância deste produto prende-se com a sua relevância para a procura turística na cidade e na região em que se enquadra. A estagiária pôde ficar a conhecer a estrutura interna de uma Entidade como a TCP dada a oportunidade deste estágio, os principais serviços por ela prestados e a sua organização e forma de operar, assim como a possibilidade de colaborar com diferentes departamentos desta Instituição. Para este trabalho foram consultados sobretudo dois documentos da TCP (Implementação e Promoção do Pólo de Marca Turística Ria de Aveiro, Guia *City Break* de Aveiro); da Região de Turismo Rota da Luz (Plano Estratégico de Desenvolvimento do Turismo); e do Turismo de Portugal (10 Produtos Estratégicos Para o Desenvolvimento do Turismo em Portugal – *Touring Cultural e Paisagístico*).

O estágio foi dividido em duas fases. A primeira foi realizada concretamente no posto de turismo, onde a tarefa principal foi o atendimento ao público, nacional e internacional, entre os dias 4 e 31 de julho de 2011. A segunda fase foi realizada no departamento de Gestão de Produtos Turísticos, tendo sido proposta à estagiária uma colaboração no novo projecto da TCP, o “PRORia – *Implementação e Promoção do Pólo de Marca Turística Ria de Aveiro*”, entre os dias 1 e 30 de agosto.

A estrutura do relatório encontra-se dividida em três partes distintas. A primeira incide em três pontos: a apresentação sobre a região do Pólo de Marca Turística da Ria de Aveiro, a caracterização de âmbito histórico, geográfico e da procura turística da cidade de Aveiro e a descrição sintética da Ria de Aveiro. Na segunda parte é feita uma breve apresentação da instituição onde decorreu o estágio, tendo em conta os seus principais objetivos e missão. É também referida a estratégia adotada pela Entidade no que diz respeito ao produto turístico *Touring Cultural e Paisagístico*, referente à zona abrangente pela Entidade e especificamente à cidade de Aveiro. As atividades desenvolvidas pela estagiária são

também referidas, assim como a fase do estágio e o departamento em que se concretizaram. A última parte é sobre os projectos de iniciativa pessoal desenvolvidos pela estagiária, na segunda fase do estágio, relativamente à sua colaboração com a TCP.

Para finalizar, é feita uma conclusão de todo o estágio. Aqui é feita uma pequena análise acerca dos pontos positivos e negativos do estágio e também algumas sugestões.

I - Caracterização do Pólo de Marca Turística Ria de Aveiro e do concelho de Aveiro

Neste ponto é feita uma breve caracterização do concelho e do Pólo de Marca Turística Ria de Aveiro, apresentando assim os pontos fortes na vertente turística em todo o concelho, com destaque para a cidade de Aveiro.

1.1 Caracterização do Pólo de Marca Turística Ria de Aveiro

A região do Pólo de Marca Turística Ria de Aveiro é definida pelas zonas da Ria de Aveiro inseridas na Unidade Territorial Estatística de Nível III (NUT III) do Baixo Vouga. A NUT III é composta pelos concelhos de Águeda, Albergaria-a-Velha, Anadia, Aveiro, Estarreja, Ílhavo, Murtosa, Oliveira do Bairro, Ovar, Sever do Vouga e Vagos.



Ilustração 1 - Posicionamento da NUT III em Portugal Continental

(Fonte: TCP)

É a cidade de Aveiro que, sem dúvida, se destaca em termos de influência regional. Águeda e Ovar são cidades também com alguma influência, sobretudo em territórios de municípios vizinhos.

Os restantes pólos urbanos, com exceção de Ílhavo, possuem áreas de influência mais limitadas, principalmente consideradas como intra-concelhias. Ílhavo constitui então uma exceção, pois conta com uma dinâmica urbana característica e também com uma relevante densidade populacional. Devido a estes fatores e também pelo fator proximidade, Ílhavo é muitas vezes confundido com a cidade de Aveiro.



Ilustração 2 - Zona da NUT III Baixo Vouga

(Fonte: http://www.regiaoaveiro.pt/PageGen.aspx?WMCM_PaginaId=27804)

1.2 Caracterização do concelho de Aveiro

Aveiro, capital da Ria, caracteriza-se pela vasta bacia lagunar onde as águas do rio Vouga se misturam com as águas do mar. De uma beleza e pormenores únicos no país, é dividida por canais da Ria, onde deslizam os coloridos e famosos barcos típicos. São três os canais através dos quais a Ria comunica com a cidade: o das Pirâmides, que se prolonga no canal Central, o canal de São Roque que limita a cidade a Noroeste e a separa das salinas e o canal dos Santos Mártires (ou do Paraíso) que corre para Sudoeste. O canal Central é um eixo de referência da cidade e pode definir dois itinerários em Aveiro: a Margem Esquerda, com os edifícios Arte Nova e toda a zona típica da cidade, incluindo o Mercado do Peixe

ou o Bairro da Beira Mar; e a Margem Direita, com os museus e principais igrejas de Aveiro, como por exemplo o museu de Santa Joana ou a Sé.

Esta cidade conta ainda com atrações turísticas como as dunas junto ao mar (sendo as principais as de S. Jacinto, na reserva natural) ou as imensas extensões de salinas com as suas pirâmides de sal, que caracterizam a cidade. Outras características são os trabalhos em azulejaria e em Arte Nova. Surgindo no século XIX, a Arte Nova pode observar-se principalmente nos painéis de azulejos, gradeamentos de ferro e molduras de janelas e portas. É típica a decoração à base de linhas curvas, motivos de vegetais e animais e sobretudo da forma feminina. Uma incrível conjugação de formas e cores!

1.2.1 Caracterização geográfica

O concelho de Aveiro situa-se na sub-região (NUT III) do Baixo Vouga, fazendo assim parte da zona centro de Portugal. Este concelho conta com uma área de 199,9 km², distribuída por 14 freguesias, sendo elas: Aradas, Cacia, Eirol, Eixo, Esgueira, Glória, Nariz, Nossa Senhora de Fátima, Oliveirinha, Requeixo, São Bernardo, São Jacinto, Santa Joana e Vera Cruz.

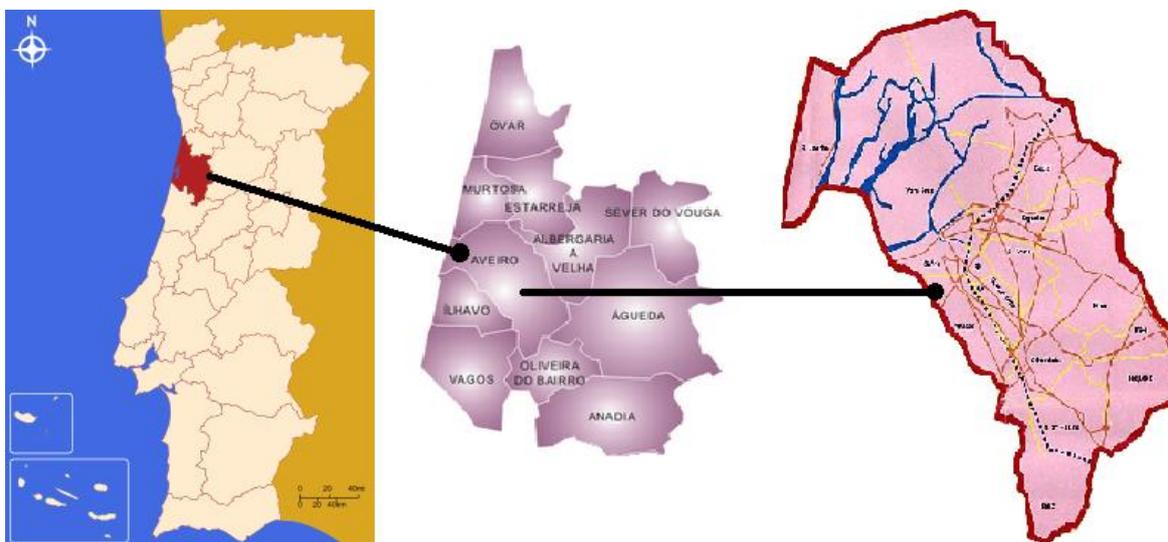


Ilustração 3 - Localização do concelho de Aveiro

(Fontes: da esquerda para a direita, <http://pt.wikipedia.org/wiki/Ficheiro:LocalNUTS3BaixoVouga.svg>; cinovacao.blogspot.com; prof2000.pt)

De referência ainda que o concelho de Aveiro conta com uma densidade populacional de 367,5 habitantes/km², tendo um total de 10 636 979 habitantes (dados do INE, de 2010).

1.2.2 Caracterização histórica

É no ano de 959 que a cidade de Aveiro é pela primeira vez referenciada, no testamento da Condessa Mumadona Dias. É neste testamento que se encontra a mais antiga forma que se conhece do topónimo Aveiro: "*Suis terras in Alauario et Salinas*". As salinas já eram então um importante bem para a cidade, fornecendo o sal tão importante para a conservação de alimentos. Mais tarde, no século XIII, Aveiro é elevada a vila e desenvolve-se nesta altura, à volta do que é hoje a Praça da República.

No século XV o Infante D. Pedro, donatário da Vila, promove a construção de vários monumentos e também da muralha. Esta vem a ser demolida um século mais tarde, sendo as pedras aproveitadas na construção da barra.

Em 1434 o Rei D. Duarte concede o privilégio para a realização de uma feira franca anual. Esta mantém-se até aos dias de hoje e fica conhecida como Feira de Março.

Em 1472 a Princesa Santa Joana, irmã do Rei D. João II, entra para o Mosteiro de Jesus e aqui vem a falecer a 12 de maio de 1490. A vinda da Princesa trouxe notoriedade à cidade, favorecendo o desenvolvimento desta. A Princesa tornou-se na padroeira de Aveiro e a sua data de morte é atualmente o feriado municipal.

É a 4 de agosto de 1515 que é outorgado pelo Rei D. Manuel I, o primeiro foral conhecido de Aveiro. Em 1759, é-lhe finalmente concedido o estatuto de Cidade, dado por D. José I.

Em 1808 começa um novo período de desenvolvimento da cidade. A abertura da barra nova e a passagem do caminho-de-ferro são fundamentais para essa expansão. Todo este progresso é responsável por um novo ordenamento urbano e para o aparecimento das casas "Arte Nova" e dos revestimentos azulejares, que conferem à cidade um ar alegre e colorido.

1.2.3 Procura turística

Na área territorial da Turismo Centro de Portugal e, tendo em consideração os dados do INE de 2009, a Marca Turística Ria de Aveiro representa cerca de um quarto das variáveis relativas ao número de estabelecimentos hoteleiros licenciados e respectiva capacidade de alojamento, bem como no que respeita ao número de dormidas e de hóspedes. A proporção de hóspedes estrangeiros é ligeiramente superior à da média do território da TCP, o que assinala a elevada atratividade do território, principalmente se tomarmos em consideração a sua localização. Nos restantes itens estatísticos, apesar de a estada média ser equivalente à da média da TCP (um valor que realça a necessidade da criação de mais eventos e atividades de animação), regista-se uma percentagem inferior na taxa de ocupação-cama.

| Indicadores turísticos | TCP | Ria de Aveiro |
|-----------------------------|-----------|---------------|
| Estabelecimentos Hoteleiros | 201 | 54 |
| Capacidade de Alojamento | 16.839 | 3.994 |
| Dormidas | 1.783.249 | 431.138 |
| Hóspedes | 978.697 | 244.926 |
| Hóspedes Estrangeiros (%) | 27% | 29% |
| Ocupação – Cama (%) | 30% | 27% |
| Estada Média (dias) | 1,7 | 1,7 |

Tabela 1 - Principais indicadores turísticos do Produto de Marca Turística Ria de Aveiro

(Fonte: INE, 2009)

1.3 A Ria de Aveiro

Atualmente a zona da Ria de Aveiro apresenta quatro braços principais (Ovar, Murtosa, Vagos e Mira) e estende-se por cerca de 45 km, desde Ovar a Mira e aqui desaguam vários cursos de água. A separação do mar é feita por um cordão arenoso, interrompido no séc. XIX com a construção de uma barra. A Ria comunica assim com o mar através da mesma, sendo todo o sistema afetado por águas salgadas e doces. Esta situação condiciona a flora e a fauna da região e transforma este espaço num *habitat* muito importante a nível nacional. O cordão dunar representa uma importante barreira natural contra o avanço do mar e caracteriza-se pela presença de grupos de plantas específicos.

A diversidade de *habitats* presentes na Ria gera uma riqueza ecológica singular, sendo as águas livres *habitat* de variadas espécies piscícolas e também de inúmeras algas, tornando-se num local de grande procura por certas aves. Para além destas zonas, a Ria é também rica em salinas, sapais e zonas lagunares onde, em época de maré baixa, se observam crustáceos e moluscos, atraindo estas um grande número de aves. Também nas zonas lagunares, os terrenos agrícolas, arrozais, milheirais, caniçais, juncais, locais com amieiros, choupos e salgueiros são o refúgio de uma importante população de pássaros. Nos charcos e valas podem encontrar-se inúmeros batráquios e também lontras. Toda esta zona constitui assim uma paisagem singular no país, com enormes e diversas potencialidades a nível turístico, devido à qualidade dos recursos naturais, à atratividade do ambiente e às paisagens regionais.

Todos estes fatores proporcionam o desenvolvimento do turismo balnear, de natureza, cultural e ecoturismo, sendo que na cidade de Aveiro são uma importante fonte de desenvolvimento turístico, tendo a cada ano, cada vez mais turistas a procurarem os famosos passeios pela Ria, em embarcações típicas como o Moliceiro ou o Mercantel.



Ilustração 4 - Embarcações típicas, passeando pela Ria no centro da cidade de Aveiro

II - Entidade Turismo Centro de Portugal

A Entidade Regional de Turismo Centro de Portugal é um organismo público com atribuições e competências na área do turismo. A sua área de abrangência compreende o território correspondente às unidades territoriais (NUT III) do Baixo Vouga, Baixo Mondego, Pinhal Interior Norte, Pinhal Interior Sul, Dão-Lafões e Beira Interior Sul.

Assim, o seu modelo territorial é baseado num conjunto de 57 concelhos, abrangidos por 6 distritos (Guarda, Viseu, Aveiro, Coimbra, Leiria e Castelo Branco) e num conjunto de 4 delegações com a designação de Pólo de Marca Turística, sendo estes: Castelo Branco/Naturtejo, Coimbra, Ria de Aveiro e Viseu/Dão Lafões.

A principal missão da TCP é valorizar turisticamente a sua área territorial, com o objetivo do aproveitamento sustentado dos seus recursos turísticos. É-lhe atribuída a colaboração com os órgãos centrais e locais, tendo em vista a continuação dos objetivos da política nacional para o setor turístico, a realização de estudos de natureza turística quanto à caracterização da área territorial em questão, a identificação e dinamização dos recursos turísticos existentes e a monitorização, dinamização e potenciação da oferta turística. Para a correta execução destas atribuições, é assim necessário que a TCP detenha competências nas áreas do planeamento turístico, da dinamização e gestão dos produtos turísticos regionais, da implementação da promoção turística no mercado interno e na participação na definição de uma estratégia de promoção no mercado externo através da participação em entidades patrocinadas, no estabelecimento de parcerias com entidades públicas e privadas que se relacionem direta ou indiretamente com o sector turístico, na área da instalação, exploração e funcionamento da oferta turística e na área da formação de profissionais do setor.

2.1 Estratégia da TCP no produto *Touring Cultural e Paisagístico*

Tomando como referência o Plano Estratégico Nacional para o Turismo (PENT), a TCP assume como produtos estratégicos para a Região Centro os seguintes produtos turísticos:

- *Touring Cultural e Paisagístico*;

- Turismo de Natureza;
- Saúde e Bem-Estar;
- Turismo Sol e Mar;
- Turismo Náutico;
- Gastronomia e Vinhos;
- Turismo de Negócios;
- Golfe.

O estágio foi feito essencialmente no âmbito do produto *Touring* Cultural e Paisagístico, pelo que se torna assim conveniente falar um pouco sobre este.

O turista que procura viagens de *touring*, pretende principalmente descobrir, conhecer e explorar o território através da sua paisagem, povoações e cidades, história e cultura, gentes e tradições. Assim, a beleza e singularidade são uma parte bastante importante dos valores que o destino pode oferecer. Torna-se assim necessário a oferta de percursos, rotas e circuitos, com ampla informação de acessos e horários, assim como a articulação das redes de alojamento, restauração e outros serviços como estações de serviço, oficinas, assistência em viagem, etc.

As atividades que podem ser realizadas neste tipo de produto turístico são os percursos em *tours*, rotas ou circuitos de diferente duração e extensão, em viagens independentes e organizadas.

O *touring* genérico contempla *tours*, rotas ou circuitos de conteúdo abrangente e diverso. O *tour*, rota ou circuito são a essência do produto. Representa cerca de 90% das viagens de *touring*. O *touring* temático inclui *tours*, rotas ou circuitos focalizados num determinado tema, o qual constitui o núcleo da experiência, representando cerca de 10% do total de viagens de *touring*.

Em termos de recursos, Portugal conta com uma variedade a nível cultural e natural, alguns dos quais classificados pela UNESCO como Património Mundial. Assim, apesar do baixo grau atual de desenvolvimento, Portugal apresenta um elevado potencial de crescimento e

fortalecimento do sector do turismo de *touring*, uma vez que tem “matéria-prima” abundante e de elevada qualidade. Portugal cumpre assim, de forma satisfatória, os requisitos básicos e imprescindíveis para estar presente no mercado, mas tal situação não é suficiente para aspirar a tornar-se num destino preferencial de viagens de *touring*. É necessário então realizar mais esforços para que isso se concretize.

Relativamente à valorização dos recursos naturais e culturais da Ria de Aveiro junto do mercado alvo, esta baseia-se no desenvolvimento e na promoção de rotas e circuitos em torno de temas centrais tais como o barco Moliceiro, Arquitetura, entre outros. O barco Moliceiro é o elemento mais emblemático da Ria. Este património sócio-cultural está diretamente ligado à actividade piscatória e à sua tradição na região. É assim de todo o interesse apostar fortemente na imagem do Moliceiro e toda a etnografia a ele associada. A Arquitetura como elemento diferenciador na Ria de Aveiro dispõe de um património arquitetónico singular em torno de três sub-temas: a Arte Nova, a Arquitetura Contemporânea e a Arquitetura tradicional (Palheiros e Fachadas de Azulejo). Constituem um elemento de grande procura turística na região. Relacionado à pesca existe um património histórico-cultural envolvendo a atividade da pesca na Ria de Aveiro, principalmente no que diz respeito ao bacalhau. A forte cultura ligada ao mar que existe, tanto na pesca do bacalhau, como na pesca dos peixes tradicionais, influencia em grande escala os recursos museológicos, apresentando toda a região uma oferta atrativa e diferenciadora. O sal na Ria de Aveiro possui um património admirável no que diz respeito à produção de sal, de forma tradicional. O facto da região de Aveiro ser o local mais a Norte, em toda a costa atlântica europeia, onde é praticada a produção de sal artesanalmente, constitui um fator importante a ter em conta na definição de uma estratégia para a sua divulgação. O aproveitamento destes recursos e sua promoção representam uma mais-valia para a oferta turística da Ria de Aveiro, uma vez que permite aglomerar vários produtos turísticos, como o de natureza, *touring* cultural e paisagístico e gastronomia e vinhos. Este fator permite deste modo potenciar a economia local.

2.2 Descrição das atividades desenvolvidas pela estagiária

A estagiária desenvolveu diferentes atividades no período em que se encontrou a estagiar na TCP. O estágio foi dividido em duas fases. A primeira foi realizada concretamente no posto de turismo, entre os dias 4 e 31 de julho. A segunda parte foi realizada no departamento de Gestão de Produtos Turísticos, entre os dias 1 e 30 de agosto.

2.2.1 Atendimento ao público e prestação de informação turística

Durante a primeira fase do estágio, a estagiária teve como principal função o atendimento ao público. Esta atividade assentou principalmente na prestação de informações turísticas sobre a cidade de Aveiro e também toda a zona abrangida pela área de atuação da TCP. Toda esta informação foi prestada com base em mapas, guias *city break*, brochuras e outros documentos elaborados pela Entidade (ver anexos I, II, III e IV). O conhecimento pessoal da estagiária acerca da cidade e de outros locais foram também ferramentas bastante úteis e utilizadas para um mais eficaz desempenho nesta tarefa. Para além da prestação de informação, foram também variadas vezes requisitados pelos visitantes conselhos acerca de rotas específicas de acordo com o seu interesse, que não estavam descritas nas brochuras disponibilizados pela Entidade.

No final do atendimento a cada visitante ou grupo de visitantes, era função da estagiária perguntar a cidade de origem dos mesmos (caso fossem portugueses) ou o país de origem (no caso de serem estrangeiros), apontando numa tabela própria para o efeito, servindo para futuros estudos.

Os turistas atendidos pela estagiária foram de origem nacional e internacional. A nível internacional evidenciaram-se os turistas espanhóis e franceses, havendo também uma grande afluência de turistas alemães, ingleses e brasileiros. Os principais idiomas utilizados pela estagiária para atender o grupo internacional de turistas foram o inglês e o espanhol, sendo o francês utilizado apenas para a explicação de mapas e informações mais básicas.

2.2.2 Venda de bilhetes para passeios de moliceiro e autocarros turísticos

A informação dada aos visitantes incluía a referência à possibilidade da realização de passeios de moliceiro pela Ria e também num dos autocarros turísticos *Seightseeing Bus*. Assim, após um período de observação e de aprendizagem acerca do modo de funcionamento do programa informático e ainda do preenchimento dos *vauchers*, a estagiária começou, juntamente com os colegas, a proceder à venda dos bilhetes. Estes eram relativos a apenas três companhias turísticas a operar na cidade, as únicas a autorizar a sua venda na TCP.

2.2.3 Apoio no fecho de contas e contabilização de turistas

Nos dias em que a estagiária ficou a trabalhar até à hora de encerramento do posto de turismo, apoiou no fecho de contas relativamente à venda dos bilhetes dos passeios de Moliceiros e autocarros turísticos e de produtos da Entidade, como livros, *t-shirts* e outros. Também foi sua função, em dias com horário de encerramento do posto, fazer a contagem do número de visitas de turistas ao posto, quer a nível nacional quer internacional.

2.2.4 Representação da TCP em diferentes *welcome desks*

Por auto-proposta, a estagiária foi em representação da TCP aos três *welcome desks* realizados durante o período do estágio. Estes consistiram na deslocação da estagiária aos sítios onde os três eventos patrocinados ou apoiados pela TCP decorreram e manter-se no balcão da Entidade. A principal função foi a prestação de informação turística e distribuição de guias *city break* e brochuras da Entidade.

O primeiro *welcome desk* realizada pela estagiária teve lugar no “Festival do Bacalhau”, em Ílhavo, nos dias 19, 20 e 21 de agosto (tendo o festival começado no dia 17 e terminado no dia 21).



Ilustração 5 - Estagiária no *welcome desk* do “Festival do Bacalhau”

O segundo *welcome desk* decorreu no recinto do Estádio Municipal de Aveiro, no âmbito da “3ª Maratona BTT de Aveiro”, que decorreu no dia 18 de setembro.



Ilustração 6 - Estagiária no *welcome desk* da “3ª Maratona BTT de Aveiro”

O terceiro e último *welcome desk* decorreu no Departamento de Educação da Universidade de Aveiro, no âmbito do Congresso “ICEM-SIIE'2011: *Old Meets New - Media in Education*”. Este decorreu nos dias 28, 29 e 30 de setembro e o balcão permaneceu no

espaço concedido para o efeito durante esses três dias, embora só tenha sido solicitado à estagiária estar presente no primeiro dia, deixando informação escrita suficiente para os dois dias seguintes.



Ilustração 7 - Estagiária no *welcome desk* do Congresso “ICEM-SIIE'2011”

2.3 PRORia – Implementação e Promoção do Pólo de Marca Turística Ria de Aveiro

Na segunda fase do estágio, as funções da estagiária mudaram do atendimento público para funções de *BackOffice*. Sendo assim, a estagiária começou a exercer funções no departamento de Gestão de Produtos Turísticos. A função da estagiária passou a ser a colaboração no projeto PRORia – Implementação e Promoção do Pólo de Marca Turística Ria de Aveiro. Trata-se de uma campanha promocional que tem como objetivo a divulgação da Marca Turística Ria de Aveiro, o reforço da competitividade e reestruturação das atividades económicas e sociais das zonas costeiras, dinamizando assim a economia da região e valorizando os seus recursos turísticos. Esta campanha assenta na missão da TCP, consistindo esta na promoção turística de todo o território que lhe está adstrito. Neste está integrado o Pólo de Marca Turística Ria de Aveiro, que inclui os concelhos de Águeda, Albergaria-a-Velha, Anadia, Aveiro, Estarreja, Ílhavo, Murtosa, Oliveira do Bairro, Ovar, Sever do Vouga e Vagos. Para toda esta zona é assim definido o objetivo de atrair novos visitantes, criar condições propícias à valorização da oferta

turística, incentivar o investimento e criar sinergias com intervenções estruturantes a que esteja a ser alvo a região em causa, como é o caso do programa “Polis Ria de Aveiro”.

No âmbito da colaboração nesta campanha foi solicitado à estagiária o levantamento de todos os recursos naturais, de monumentos, de azulejaria e de Arte Nova existentes nos concelhos a que a campanha diz respeito, ou seja a toda a Região Centro abrangida pela TCP.

Posteriormente, com base nos levantamentos feitos, a estagiária elaborou diferentes rotas relacionadas com o tipo de recursos inventariados, funcionando estas como sugestões e um possível enquadramento futuro no projeto em questão ou mesmo noutros projectos da TCP.

Para a elaboração do inventário de recursos e a elaboração de rotas, a estagiária procedeu a algum trabalho de campo para recolha de informação e registos fotográficos e também a participação numa reunião com o director do AquaHotel em Ovar, uma vez que este estabelecimento hoteleiro, em parceria com o Atelier de Conservação e Restauro do Azulejo, da mesma cidade, pretende proceder à elaboração de um livro sobre os trabalhos de azulejaria existentes no município. Assim, revelou-se uma preciosa fonte de informação para o trabalho da estagiária.

No decorrer da elaboração de rotas, a estagiária propôs algumas parcerias entre a TCP e algumas entidades, que podem partilhar sinergias, com o objectivo de uma mais completa troca de informações turísticas, podendo assim a Entidade melhorar e completar o seu desempenho nas suas funções.

III – Projetos de iniciativa pessoal

A colaboração da estagiária no referido projeto não foi totalmente conseguida em tempo útil, uma vez que teve relativamente pouco tempo para desempenhar o papel que pretendia e lhe foi solicitado. Inicialmente foi proposta pela mesma apenas uma rota de natureza. Mais tarde foi então pedida à estagiária a elaboração de várias rotas. Sendo que o tempo disponível para tal era apenas de um mês e que era necessário um complexo e moroso trabalho de levantamento de recursos e que requereram à estagiária a sua deslocação a alguns locais (deslocações essas realizadas em dias de folga para maximizar o tempo disponível), foi difícil terminar o trabalho em tempo útil. A área de estudo tornou-se também bastante vasta para um tão curto espaço de tempo para o levantamento dos recursos existentes. Por fim, a não comparência da coordenadora nos primeiros dias da segunda fase de estágio, altura em que a estagiária teve mais dúvidas quanto ao trabalho a realizar, também contribuiu para o atraso do mesmo.

A compreensão por parte da coordenadora acerca deste problema foi fundamental para um melhor desempenho da estagiária nesta colaboração, uma vez que lhe concedeu mais tempo para a realização do seu trabalho, tendo em conta o tempo que ainda teria que despender para o relatório de estágio a apresentar na ESTH. Sendo assim o trabalho ainda se encontra incompleto, mas estando a ser acompanhado pela coordenadora, sendo janeiro de 2012 o mês previsto para a entrega do trabalho completo.

Conclusão

É possível afirmar que este estágio foi de enorme importância para a estagiária, pois permitiu à mesma uma consolidação dos conhecimentos adquiridos ao longo da licenciatura em Turismo e Lazer e mesmo a aprendizagem de novos factos, incluindo os que são relativos à sua própria cidade.

O estágio permitiu à estagiária uma boa preparação para um futuro emprego nesta área, na medida em que esta ficou a conhecer a estrutura, o *modus operandi* e as funções a desempenhar numa Entidade como a TCP. Para além de todos estes aspetos bastante positivos, há a realçar todos os benefícios relacionados com o atendimento ao público, reforçando a experiência anterior que a estagiária já tinha. Estes benefícios relacionam-se sobretudo com o melhoramento da postura diante dos turistas, sociabilização e treino de línguas estrangeiras (incluindo algumas intervenções por parte da estagiária em atendimentos a visitantes polacos, uma vez que efectuou o período de Erasmus na Polónia). Os restantes aspetos positivos acerca deste estágio são relativos à excelente forma em como a estagiária foi recebida e seguida e pelo bom ambiente de trabalho no que diz respeito aos departamentos onde trabalhou.

Em relação aos aspetos negativos, a estagiária tem apenas um a apontar. Este, já referido no terceiro capítulo, é referente ao facto de apenas ter tido um mês, o último de todo o período de estágio, para a colaboração no projecto PRORiA – Implementação e Promoção do Pólo de Marca Turística Ria de Aveiro. O facto de a estagiária ter de fazer trabalho de campo e a elaboração de um relatório completo, fez com que o período concedido para este trabalho fosse insuficiente. A coordenadora concordou com este aspeto, concedendo mais tempo fora do período de estágio para a estagiária poder realizar o trabalho.

Relativamente a sugestões, a estagiária refere a necessidade de admissão de novos funcionários na TCP, uma vez que esta Entidade não admite novos funcionários há cerca de dez anos. De facto, a entrada de pelo menos um novo funcionário, com ideias inovadoras, seria sempre uma mais-valia para o sucesso da Entidade.

De qualquer forma, o balanço geral é bastante positivo e, sem dúvida, este estágio foi de grande relevância, quer a nível profissional quer pessoal.

WebGrafia

- http://www.regiaodeaveiro.pt/PageGen.aspx?WMCM_PaginaId=27804, 11 de Novembro de 2011
- <http://www.av.it.pt/aveirocidade/pt/historia.htm>, 11 de Novembro de 2011
- http://pt.wikipedia.org/wiki/Baixo_Vouga, 11 de Novembro de 2011
- http://www.google.pt/imgres?q=cinovacao+mapa+aveiro&um=1&hl=pt-PT&sa=N&rlz=1R2RNRN_pt-PTPT433&biw=1280&bih=598&tbm=isch&tbnid=ui9gS2UK3Jji_M:&imgrefurl=http://cinovacao.blogspot.com/2007_01_01_archive.html&docid=z_f_wO5e0rwn1M&imgurl=http://4.bp.blogspot.com/_XixOw9lx1Xs/Ra42CzGwI_I/AAAAAAAAAG0/Xx6e-cQ6wZY/s320/BaixoVougaComConcelhos.gif&w=280&h=320&ei=_IzyTtbPOtKGhQfG5YmmaAQ&zoom=1&iact=rc&dur=296&sig=101315119839088423138&page=1&tbnh=122&tbnw=107&start=0&ndsp=9&ved=1t:429,r:3,s:0&tx=68&ty=62, 11 de Novembro de 2011
- http://www.google.pt/imgres?q=prof+2000+mapa+aveiro&um=1&hl=pt-PT&sa=N&rlz=1R2RNRN_pt-PTPT433&biw=1280&bih=598&tbm=isch&tbnid=A15kcEqUgnGvyM:&imgrefurl=http://www.prof2000.pt/users/secjeste/histesg/Pg000110.htm&docid=u76MLoduo1sSpM&imgurl=http://www.prof2000.pt/users/secjeste/histesg/Imagens/mapa2.jpg&w=640&h=725&ei=t5DyTt3SNZOyhAfSqKyyAQ&zoom=1&iact=hc&vpx=471&vpy=155&dur=63&hovh=239&hovw=211&tx=123&ty=124&sig=101315119839088423138&page=1&tbnh=111&tbnw=98&start=0&ndsp=23&ved=1t:429,r:2,s:0, 11 de Novembro de 2011
- http://www.cm-aveiro.pt/www//Templates/TabbedContainer.aspx?id_class=1391&divName=1378s1391, 11 e 12 de Novembro de 2011
- <http://www.biorede.pt/index4.htm>, 28 de Novembro de 2011



ANEXOS



TURISMO
CENTRO
DE PORTUGAL

Turismo Centro de Portugal

ANEXO I

Mapa da cidade de Aveiro



TURISMO
CENTRO
DE PORTUGAL

Turismo Centro de Portugal



TURISMO
CENTRO
DE PORTUGAL

Turismo Centro de Portugal

ANEXO II

Mapa da zona Centro de Portugal



TURISMO
CENTRO
DE PORTUGAL

Turismo Centro de Portugal



TURISMO
CENTRO
DE PORTUGAL

Turismo Centro de Portugal

ANEXO III

Guia City Break da cidade de Aveiro



TURISMO
CENTRO
DE PORTUGAL

Turismo Centro de Portugal

ANEXO IV

Brochura genérica da zona Centro de Portugal



TURISMO
CENTRO
DE PORTUGAL

Turismo Centro de Portugal
