



**Escola Superior de Turismo e Hotelaria**  
Instituto Politécnico da Guarda

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Turismo e Lazer

Marta Isabel Garcias Henriques  
Dezembro 2010



Instituto Politécnico da Guarda  
Escola Superior de Turismo e Hotelaria  
Setembro, 2011

**Marta Isabel Garcias  
Henriques  
N.º 6000559**

**Relatório de Estágio Curricular  
*Empresa Montanhas e Rios Lda.  
Aparthotel Quinta do Crestelo***



***Quinta do Crestelo***



Instituto Politécnico da Guarda  
Escola Superior de Turismo e Hotelaria  
Setembro, 2011

**Marta Isabel Garcias  
Henriques  
N.º 6000559**

**Relatório de Estágio Curricular**  
*Empresa Montanhas e Rios Lda.*  
*Aparthotel Quinta do Crestelo*



*Quinta do Crestelo*

Este relatório foi elaborado no âmbito do estágio curricular realizado na Empresa Montanhas e Rios, Turismo, Lda. e no Conjunto Turístico Quinta do Crestelo, sob a orientação do Professor Doutor Manuel Salgado.

## FICHA DE IDENTIFICAÇÃO

**Estagiário /aluno ESTH:** Marta Isabel Garcias Henriques

Rua dos cabeços nº4, Paranho de Arca

3475-010 Oliveira de Frades

Telemóvel. 938701117

[tita.henriques@gmail.com](mailto:tita.henriques@gmail.com)

**Entidade Recetora:** Empresa Montanhas e Rios Lda.

Estrada de Seia – São Romão Apartado 85

6270-909 Seia

Telefone: 238 320 050

Fax: 238 320 051

[quintadocrestelo@quintadocrestelo.pt](mailto:quintadocrestelo@quintadocrestelo.pt)

**Identificação do Orientador de Estágio:** Dr.ª Sandra Nunes

**Identificação do Supervisor de Estágio:** Professor Manuel Salgado

**Data de Início do Estágio:** 1 de Dezembro de 2010

**Data do Final do Estágio:** 30 de Agosto de 2011

## **Agradecimentos**

O desfecho do estágio curricular é uma das últimas etapas de todo o percurso, gostaria de agradecer a todos os que se cruzaram no meu caminho.

Um especial agradecimento e reconhecimento a toda a minha família e amigos, em particular, aos meus pais e meu irmão por toda a força e incentivo, que sempre demonstraram ao longo do meu percurso académico.

Agradeço a todo o pessoal da Quinta do Crestelo, em especial à Dra. Sandra Nunes, e a colega Marisa Moreira por todo o apoio na realização deste estágio. Um agradecimento especial para o meu supervisor Doutor Manuel Salgado pela sua compreensão e apoio recebido ao longo do estágio e de toda a licenciatura.

A estes e a todos os que aqui ficam sem nomeação, o meu muito obrigada por ajudarem a acreditar ser possível ultrapassar todas as dificuldades que a vida nos impõe

## Plano de Estágio

### Objetivos Gerais e Específicos:

- Receber os hóspedes hospitaleiramente e informá-los sobre as condições, serviços e atividades existentes, nomeadamente nas áreas do alojamento, restauração e animação turística;
- Desenvolver conversação em diferentes idiomas (Espanhol, Inglês e Francês), designadamente na prestação de informação turística;
- Conhecer, aprofundadamente, a cultura organizacional da Quinta do Crestelo;
- Aplicar conhecimentos adquiridos ao longo da licenciatura em Turismo e Lazer;
- Desenvolver competências científicas e técnicas inerentes às funções desempenhadas;
- Promover iniciativas pessoais de interesse para o desenvolvimento dos serviços hoteleiros e turísticos.

### Descrição das Atividades/estratégias a Desenvolver:

- Acompanhamento de todo o expediente e serviço inerente à área da receção e alojamento, restauração e animação turística;
- Atendimento e prestação de informação a hóspedes no contexto da receção;
- Prestação de serviço de receção no respeitante aos serviços existentes, ao funcionamento e organização administrativos e ao desenvolvimento de uma política de estreitamento da relação com o cliente;
- Acompanhamento de todo o expediente inerente à área de restauração, nomeadamente nos serviços de *catering* no empreendimento;
- Realização de serviços e programas de animação turística previamente organizados para clientes internos e, eventualmente, externos no contexto dos vários públicos da Quinta;
- Repensar a estratégia de qualidade nos serviços das várias áreas funcionais e sugerir mudanças convenientes, nomeadamente novos eventos e atividades de animação;
- Aprofundamento do conhecimento sobre a oferta turística da Serra da Estrela e seus recursos naturais e culturais com vista à organização de produtos turísticos para hóspedes da Quinta.

## Resumo

Este relatório tem como objetivo descrever o trabalho desenvolvido durante o estágio curricular, discriminando as funções executadas, em colaboração com os chefes de secção e pessoal de serviço da Quinta do Crestelo, bem como nas Casas do Cruzeiro. Foram desempenhadas funções em diversas secções tais como: *Back Office*; Recepção/atendimento; Restauração/serviço de mesa; Animação/ apoio na organização de eventos/ acompanhamento de atividades com grupos de jovens.

A estrutura deste relatório está dividida em três capítulos. No primeiro capítulo apresenta-se o município a nível de sua caracterização geográfica, histórica e económica. No segundo capítulo descreve-se a Quinta do Crestelo, entidade recetora do estágio, o seu organigrama, funções e competências. O terceiro e último capítulo descreve as atividades realizadas ao longo do estágio curricular.

## Índice Geral

Resumo .....	III
Índice Geral .....	IV
Índice de Ilustrações .....	VI
Índice de Anexos .....	VII
Introdução.....	1
Capítulo I – Enquadramento e Caracterização do Concelho de Seia .....	2
1.1 Caracterização do Concelho de Seia .....	2
1.1 Aspetos Económicos e Culturais.....	3
1.2 Atrativos Turísticos.....	4
Capítulo II – Quinta do Crestelo.....	6
2.1 Caracterização do Empreendimento Turístico.....	6
2.2 Apresentação da Quinta do Crestelo .....	8
2.3 Apresentação das Casas do Cruzeiro .....	9
2.4 Programas Específicos .....	10
Capítulo III – Atividades Desenvolvidas Durante o Estágio.....	13
3.1 Locais de Trabalho.....	13
3.2 Identificação das Atividades de Iniciativa da Quinta do Crestelo .....	13
3.2.1 <i>Back Office</i> .....	14
3.2.2 Atendimento e Receção ( <i>Front Office</i> ) .....	14
3.2.3 Serviço de Restauração .....	15



---

3.2.4 Apoio na Organização de Eventos .....	16
3.2.5 Outras Atividades .....	16
Bibliografia.....	19
Webgrafia .....	19

## Índice de Ilustrações

Ilustração 1 – Mapa da Cidade de Seia.....	2
Ilustração 2 – Museu do Brinquedo.....	5
Ilustração 3-Museu da Eletricidade .....	5
Ilustração 4-CISE .....	5
Ilustração 5 – Aparthotel Quinta do Crestelo .....	6
Ilustração 6 - Organograma da Empresa Montanhas e Rios, Turismo, Lda.....	8
Ilustração 7 – Ceia Medieval .....	12

## **Índice de Anexos**

ANEXO I (Planta Geral da Quinta)

ANEXO II (Programa Específico de Passagem de Ano)

ANEXO III (Menu Ceia Medieval)

ANEXO IV (Atividades de Animação)

ANEXO V (Enquadramento Legal)

## **Introdução**

No âmbito da licenciatura de Turismo e Lazer, o estágio curricular foi realizado no Conjunto Turístico Quinta do Crestelo da Empresa Montanhas e Rios, Turismo, Lda. Este estágio foi realizado durante os fins de semanas no período que decorreu entre Dezembro de 2010 e Agosto de 2011 visto que a estagiária é trabalhadora- estudante.

O objetivo do estágio curricular é adquirir conhecimento perante a realidade através do contacto com os vários profissionais da área, consiste a realização de tarefas que são referidas na terceira parte deste relatório.

O presente relatório encontra-se estruturado em três capítulos. No primeiro capítulo, enquadramento e caracterização do concelho de Seia, pretende-se apresentar uma breve caracterização do concelho de Seia, bem como da Quinta do Crestelo. No segundo capítulo apresentação do empreendimento turístico Quinta do Crestelo e casas do Cruzeiro. No último capítulo são apresentadas todas as atividades desenvolvidas durante o estágio e os setores onde a estagiária teve a possibilidade de colaborar.

## Capítulo I – Enquadramento e Caracterização do Concelho de Seia

### 1.1 Caracterização do Concelho de Seia

Seia é um concelho português pertencente ao distrito da Guarda, Região Centro e sub-região da Serra da Estrela, com cerca de 26 844 habitantes de acordo (fonte confirmada conforme, Censos do INE 2011), distribuídos por uma área de 435,7 km<sup>2</sup>, subdividido em 29 freguesias (Ilustração1).



Ilustração 1 – Mapa da Cidade de Seia

Fonte: <http://pt.wikipedia.org>

O concelho é limitado a norte pelos municípios de Nelas e Mangualde, a nordeste por Gouveia, a leste por Manteigas, a sueste pela Covilhã, a sudoeste por Arganil e a oeste por Oliveira do Hospital. Neste município está localizado o ponto mais alto de Portugal continental, a Torre, na Serra da Estrela, com 1993 metros de altitude.

Situada na vertente ocidental da serra da Estrela, a cidade de Seia fica a 550 m de altitude. O clima do concelho é temperado, com temperaturas moderadas no verão e frio no inverno, com temperaturas muito baixas e ocorrências de neve, por vezes abundante, nas partes mais elevadas da Serra da Estrela. Quanto ao regime de precipitação, há uma pequena estação seca, que compreende os meses de verão de julho e agosto.

Do ponto de vista histórico Seia remonta à época pré-romana, quando da fundação de uma povoação pelos Túrdulos, por volta do século IV a.C., denominada como Senna. Quando se verificou a Invasão romana da Península Ibérica, os Lusitanos fizeram da serra, então chamada Montes Hermínios, o seu quartel-general, que se tornou um forte obstáculo para os invasores. Durante muito tempo foi dominada pelos árabes, sendo definitivamente conquistada por D. Fernando Magno em 1055.

O primeiro foral foi-lhe concedido em 1136 por D. Afonso Henriques, confirmado por D. Afonso II, em 1217, e renovado por D. Manuel I em 1510. Em 1986, pelos seus valores naturais, industriais e humanos, Seia é elevada a cidade, sendo atualmente uma terra dinâmica, jovem e em expansão.

### **1.1 Aspetos Económicos e Culturais**

As tradições, a riqueza histórica e a gastronomia variada fazem deste concelho um atrativo turístico. Intitula-se como um destino de natureza caraterizado pela sua beleza natural, incorporado no parque natural da serra da estrela oferece a quem o visita espaços singulares de enorme beleza. É também portador de grandioso património biogenético, cultural e paisagístico, único no nosso país.

A pastorícia é uma das atividades ligada ao setor primário, surge como uma atividade que ainda hoje é muito relevante na economia local. O pastoreio e os produtos ligados a esta atividade, como a lã e o queijo, foram um suporte da economia serrana durante séculos, criando uma cultura de uma sociedade ligada ao uso dos recursos da serra.

Em relação ao setor secundário, o concelho de Seia mantém algumas fábricas na área do setor têxtil, vestuário, couro, produção alimentar e metalomecânicas. As fábricas familiares e de pequena dimensão tentam manter e gerar alguma riqueza para o

concelho distribuindo-se por várias freguesias, combatendo também a desertificação deste município.

O sector terciário tem vindo a demonstrar um grande crescimento, sobretudo em termos turísticos. O turismo é já uma atividade económica predominante e assume-se como o principal motor da economia do concelho. Tendo como principal incentivo a preservação de uma cultura e tradição.

## **1.2 Atrativos Turísticos**

Seia é um concelho rico em tradições, artesanato e gastronomia. Ao longo do ano realizam-se vários eventos culturais onde se destacam o Cine'Eco é uma iniciativa que decorre em Seia, anualmente em outubro e de forma ininterrupta desde 1995. Trata-se de um festival internacional de cinema dedicado à temática ambiental, onde são apresentados documentários oriundos de mais de 30 países.

No artesanato destacam-se os produtos em madeira, a cestaria, a olaria e a tecelagem em lã. A gastronomia é outro do motivo pelo qual este concelho é muito apreciado. Nesta área destaca-se o queijo da serra que é um produto cuja técnica de fabrico artesanal tem passado de geração em geração sendo hoje um símbolo destas gentes.

Situado em pleno centro da cidade, o Posto de Turismo de Seia é um espaço de divulgação do concelho, onde é possível obter informações turísticas e materiais de divulgação do município e da região da Serra da Estrela dispondo ainda de uma sala de exposições que visa privilegiar a atividade artística e artesanal.

O Museu do Brinquedo (Ilustração 2) apresenta uma coletânea de cerca de 4500 brinquedos de Portugal e do mundo, do passado ao presente, servindo como lembrança da infância antiga à moderna, de como crescemos como indivíduos e comunidades.



**Ilustração 2 – Museu do Brinquedo**

Fonte: <http://www.museudobrinquedo.pt/>

Museu da Eletricidade (Ilustração 3) trata-se da primeira central elétrica construída em Portugal, datada do século XX, encontra-se localizada no rio Alva, recebendo a água por um canal e devolvendo-a ao rio.



**Ilustração 3-Museu da Eletricidade**

Fonte: <http://www.cm-seia.pt/>

O Centro de Interpretação da Serra da Estrela (CISE) (Ilustração 4) é uma estrutura do Município de Seia vocacionada para a promoção do conhecimento e divulgação do património ambiental da serra da Estrela, que apresenta como objetivos principais: promover atividades no âmbito da interpretação da natureza, apoiar a investigação científica, desenvolver projetos de educação ambiental e fomentar o turismo de natureza.



**Ilustração 4-CISE**

Fonte: <http://www.cise-seia.org.pt/>



## Capítulo II – Quinta do Crestelo

A quinta do crestelo é um empreendimento turístico<sup>1</sup> localizado na cidade de Seia nos limites do Parque Natural da Serra da Estrela (Ilustração 5).



Ilustração 5 – Aparthotel Quinta do Crestelo

Fonte: <http://www.quintadocrestelo.pt>

### 2.1 Caracterização do Empreendimento Turístico

A empresa Montanhas e Rios, Turismo, Lda. foi criada em 1993 aquando da aquisição de uma propriedade agrícola a 2 km do centro de Seia no sentido de São Romão. Dando origem ao empreendimento turístico Quinta do Crestelo. Foi reconstruída mantendo os traços originais como a pedra e madeira resultando um Aparthotel com 29 apartamentos compostos por cinco T2, dezassete T1 e sete T0, encontrando-se todos eles equipados com Kitchenette, lareira, televisão, telefone e aquecimento central e ar condicionado. Possui também 6 camaratas e 4 quartos destinados para grupos de jovens.

No que diz respeito a parte de gestão (Ilustração 6) a direção é constituída pelo Dr. Alberto Martinho e a Dr.ª Manuela Martinho, os quais têm a seu cargo a gestão do empreendimento turístico, tendo como assistente de direção a Dr.ª Sofia Martinho e Dr. Pedro Loureiro que também presta apoio aos restantes departamentos.

---

<sup>1</sup> De acordo com a legislação em (Anexo V), considera-se empreendimento turístico, os estabelecimentos que se destinam a prestar serviços de alojamento, mediante remuneração, dispondo, para o seu funcionamento, de um adequado conjunto de estruturas, equipamentos e serviços complementares.

A receção é estruturada pelo apoio de três funcionários que efetuam vários serviços, tais como: o *check-in*, *check-out*, reserva de alojamentos, *Front Office*, *Back Office* e serviço de bar, este encontra-se aberto a todo o público em geral.

A cozinha confeciona os mais variados pratos de degustação típica da região. O Chefe da cozinha é o Sr. António Nereu e a colaboração de alguns funcionários a trabalhar permanentemente.

O restaurante serve todas as refeições dos hóspedes e passantes, e encontra-se aberto a todo o público em geral, no cumprimento de um horário de funcionamento quer para os almoços, quer para os jantares. Neste espaço organizam-se e servem-se todo o tipo de eventos. O restaurante é supervisionado pelo chefe João Silva e três funcionários permanentes. O chefe João Silva contrata os serviços de “extras”, aquando a necessidade dos mesmos em eventos como casamentos, batizados, ou outros de grandes grupos.

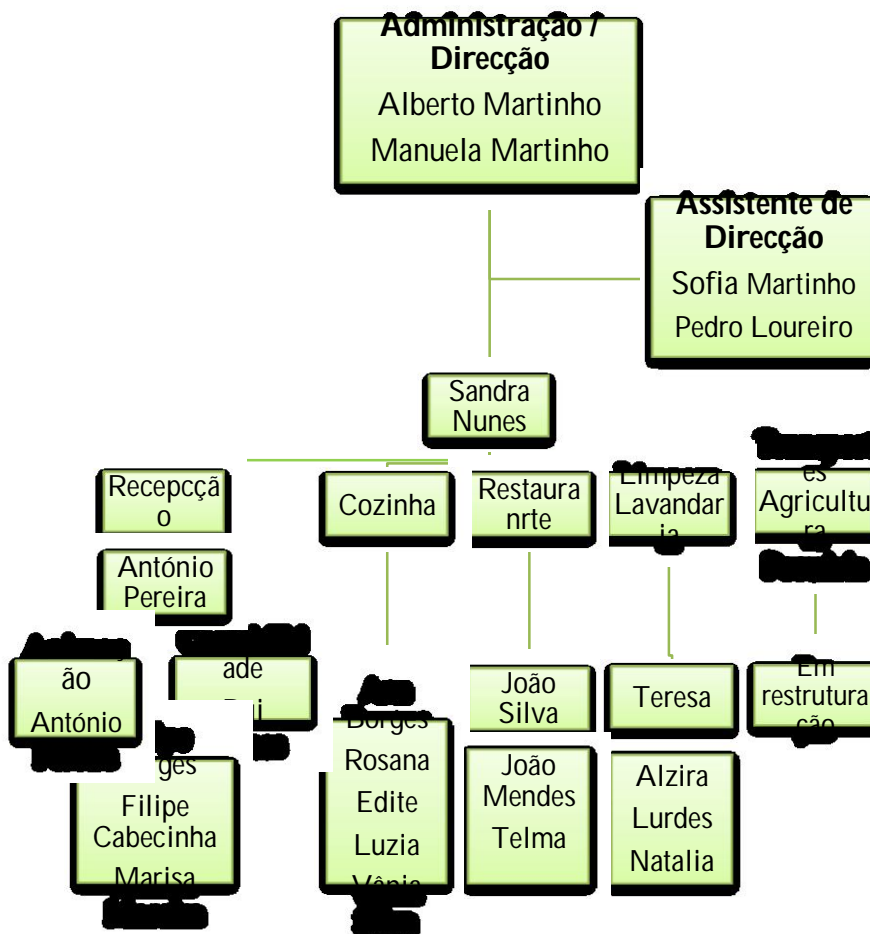


Ilustração 6 - Organograma da Empresa Montanhas e Rios, Turismo, Lda.

Fonte: <http://www.quintadocrestelo.pt>

## 2.2 Apresentação da Quinta do Crestelo

A Quinta do Crestelo é uma propriedade rústica com vinte hectares. Este espaço delimitado compõe-se da casa de habitação ao centro e terra de sementeira em volta com árvores de fruto. Mapa em anexo (Anexo I)

O conjunto turístico<sup>2</sup> Quinta do Crestelo é uma unidade de alojamento inserida no conjunto de hotelaria da Serra da Estrela com oferta de alojamento em apartamentos de

<sup>2</sup> De acordo com a legislação em vigor (Anexo V), são conjuntos turísticos (*resorts*) os empreendimentos turísticos constituídos por núcleos de instalações funcionalmente interdependentes, situados em espaços com continuidade territorial, ainda que atravessados por estradas e caminhos municipais, linhas ferroviárias secundárias, linhas de água e faixas de terreno afetadas a funções de proteção e

diferentes tipologias, que se localizam numa antiga quinta agrícola cercada por paisagens naturais privilegiando o sossego e tranquilidade. Oferecendo ainda a quem a visita experiências únicas de contacto com a natureza e com o mundo rural.

O Aparthotel<sup>3</sup> apresenta diferentes espaços, receção, bar, sala de pequenos-almoços, salão de jogos, sala de reuniões e restauração.

O empreendimento é constituído por um restaurante com salas diversificadas que podem ser usadas com fins de lazer em convívios, casamentos e eventos culturais e com fins de trabalho em congressos e reuniões.

E para os amantes do desporto este conjunto turístico oferece uma piscina interior aquecida, três piscinas exteriores, um pequeno ginásio, três campos de ténis sendo um deles polivalente, campo de jogos tradicionais, parede de *rappel* e escalada, ponte “Himalaias”, paintball, cavalos para prática de equitação, circuitos de manutenção e de interpretação da natureza, BTT e um campo de tiro ao arco.

### 2.3 Apresentação das Casas do Cruzeiro

As Casas do Cruzeiro são casas de campo<sup>4</sup>, que constituem um empreendimento de turismo de aldeia, de habitações rústicas, situado na aldeia do Sabugueiro. Todas as casas possuem, WC completos, uma pequena cozinha equipada com utensílios de cozinha necessários para a elaboração de qualquer refeição, quartos e lareira. A nível de tipologia indica-se que nove casas são de tipologia T0 com capacidade para duas

---

conservação de recursos naturais, destinados a proporcionar alojamento e serviços complementares de apoio a turistas, sujeitos a uma administração comum de serviços partilhados e de equipamentos de utilização comum, que integrem pelo menos dois empreendimentos turísticos, sendo obrigatoriamente um deles um estabelecimento de restauração.

<sup>3</sup> De acordo com a legislação em vigor (Anexo V), são apartamentos turísticos os empreendimentos turísticos constituídos por um conjunto coerente de unidades de alojamento, mobiladas e equipadas, que se destinem a proporcionar alojamento e outros serviços complementares e de apoio a turistas. Os apartamentos turísticos podem ocupar parte de um edifício ou mais edifícios que constituam um conjunto harmónico e articulado entre si, inserido num espaço identificável, apresentando expressão arquitetónicas e funcionais coerentes. Os apartamentos turísticos devem dispor, no mínimo, de 10 unidades de alojamento.

<sup>4</sup> De acordo com a legislação em vigor (Anexo V), as casas de campo são os imóveis situados em aldeias e espaços rurais que prestem serviços de alojamento a turistas e se integrem, pela sua traça, materiais de construção e demais características, na arquitetura típica local.

peçoas, cinco casas de tipologia T1 com capacidade para três ou quatro peçoas, quinze com tipologia T2 com capacidade para cinco ou seis peçoas, dois com tipologia T3 com capacidade entre seis a doze peçoas, e uma com tipologia T4 com capacidade entre nove a catorze peçoas. Todas as casas foram recuperadas em torno dos antepassados. Cada casa tem o nome do seu antigo proprietário e a profissão que fora outrora de grande relevo para a aldeia, como é exemplo o comerciante de lã.

As Casas do Cruzeiro integradas na categoria de Turismo de Aldeia<sup>5</sup>, colocam ao seu dispor os seguintes serviços: Pequeno-almoço, que decorre numa sala de degustação rústica, junto à receção. “A Tasca” - Espaço situado junto à receção, onde pode desfrutar de um ambiente tradicional e das maravilhosas iguarias da nossa região. Não deixe de consultar as nossas sugestões. E em parceria com a Quinta do Crestelo oferece serviço de *catering* em serviços como o evento “Matança do Porco” para grupos mínimos de vinte cinco peçoas.

## 2.4 Programas Específicos

A nível de cliente o Conjunto Turístico Quinta do Crestelo apresenta três tipos de segmentos: jovens, adultos (famílias) e seniores. Os jovens frequentam o empreendimento devido aos programas animação (Anexo IV) de que este dispõem, os quais têm um pacote definido no momento da reserva com monitores especializados. São grupos de vinte a quarenta peçoas, provenientes de campos de férias ou de instituições escolares, usufruindo do espaço alojamento em camaratas. No segmento dos adultos (famílias), são na maioria casais ou grupos pequenos entre quatro a oito peçoas, normalmente provenientes de grandes centros urbanos como Lisboa e Porto. O segmento sénior, que tem vindo a ganhar algum destaque, é constituído por grupos de

---

<sup>5</sup> De acordo com a legislação em vigor (Anexo V), a designação Turismo de Aldeia define-se quando cinco ou mais casas de campo situadas na mesma aldeia ou freguesia, ou em aldeias ou freguesias contíguas sejam exploradas de uma forma integrada por uma única entidade, podem usar a designação de turismo de aldeia, sem prejuízo de a propriedade das mesmas pertencer a mais de uma pessoa.

duas a oito pessoas, ou grupos maiores de dez a trinta pessoas. Estes têm quase sempre um programa de animação definido no momento da reserva.

Relativamente à origem dos clientes, é de verificar que o mercado nacional tem maior destaque, a nível do mercado internacional que ainda se encontra numa fase inicial divide-se entre clientes espanhóis, alemães, ingleses e holandeses entre outras nacionalidades.

A Quinta oferece ainda programas específicos, dependendo das necessidades dos diferentes clientes, tendo como objetivo atingir diferentes variáveis: a idade, a nacionalidade, e o tipo de pessoa ou grupo.

O departamento de animação tem como função elaborar programas onde constem atividades desportivas, culturais e de animação. Estão à disposição dos clientes, programas onde constam visitas a locais de interesse paisagístico e cultural da Região da Serra da Estrela e visitas às aldeias históricas. É de referir alguns programas já tradicionais (Anexo II) de fim de ano, a típica Matança do Porco e a Ceia Medieval, é de realçar que neste último os participantes usam roupas de época medieval.

Nos Jantares Tradicionais destacam-se a “Matança do Porco” e a Ceia Medieval. Como é habitual todos os anos, a ementa matança do porco regressa com o cair da folha e com os dias frios de inverno. A tradição de matar o porco tem o seu lugar nas estações mais frias e portanto a partir de outubro. A ementa Matança do Porco é muito rica, constituída por vários pratos da qual constam entradas (caldo verde, pão de centeio, azeitonas, acompanhadas de vinho tinto e branco da casa, como pratos principais: morcela e alheira com grelos ou hortaliça; grão serrano com carne de porco variada; favas com chouriço; Torresmos com batatas cozidas com casca; febras grelhadas com salada. A nível de doces: sobremesas variadas (requeijão c/ doce de abóbora); aguardente de zimbro; jeropiga; café.

Na Idade Média a refeição que tinha lugar ao pôr-do-sol era a Ceia medieval. Grandes salas de pedra eram iluminadas por tochas e velas de cera (Ilustração 5).



**Ilustração 7 – Ceia Medieval**

As iguarias do repasto eram colocadas em largas mesas e a comida era consumida à mão sobre grossas fatias de pão negro e outros acompanhamentos que passam a constar da ementa que se segue: Ementa típica (Anexo III) de uma ceia medieval: “*A vós homines et cavallarii et mulieris, desta mui nobre casa da civitas de Senna, que esta carta de comidas e bebidas virem fazemos saber que o rol das iguarias do repasto que vos aguarda é*”: Presunto, chouriça, morcela; queijo, azeitonas; coelho, borrego, vitela; galinha, faisão; centeio negro; cebola, castanhas, legumes cozidos; queijo fresco com mel; tigelada, biscoitos de mel e azeite; laranja, melão, melancia, maçã. E a todos ordenamos que reguem as ditas iguarias com o néctar dos deuses, hidromel ou cidra.

## **Capítulo III – Atividades Desenvolvidas Durante o Estágio**

Neste capítulo são apresentadas as várias atividades desenvolvidas durante o estágio, tais como os locais onde foram desenvolvidas essas atividades.

### **3.1 Locais de Trabalho**

As atividades desenvolvidas durante o estágio permitiram por em prática conhecimentos apreendidos ao longo da licenciatura em Turismo e Lazer.

As tarefas realizadas no conjunto Turístico passaram por os vários sectores sendo o atendimento ao cliente, a receção ao mesmo, o principal objetivo. Foram desenvolvidas atividades tais como: *Back Office*; Receção/atendimento; Restauração/serviço de mesa; Animação/ apoio na organização de eventos/ acompanhamento de atividades com grupos de jovens.

Durante o período de estágio foi constante a colaboração com a empresa TA – Turismo de Aldeia, Casas do Cruzeiro, Lda., que tem uma parceria com a empresa Montanhas e Rios, Turismo, Lda., em todos os sectores da atividade.

### **3.2 Identificação das Atividades de Iniciativa da Quinta do Crestelo**

Numa fase inicial foi proposto pela quinta do crestelo o conhecimento de todos os espaços e sectores e como estes se complementam entre si para posteriormente conseguir prestar esclarecimentos aos visitantes e também conhecer toda a capacidade e disponibilidade da Quinta. Foi também proposto o conhecimento das casas do cruzeiro com o mesmo intuito.



### **3.2.1 Back Office**

Neste sector são realizadas tarefas complementares ao *Front Office*. Foram realizadas tarefas tais como: elaborar as ementas sugeridas pelo Chefe António Nereu, processamento de fotocópias e pesquisa de Internet a pedido dos outros colaboradores da Quinta, envio de material promocional e informativo a operadores turísticos e agências de viagens, tratamento de documentos em Excel de vários ficheiros de âmbitos diversos, etc.

### **3.2.2 Atendimento e Recepção (*Front Office*)**

A área funcional da recepção tem como principal função a recepção e o acolhimento dos hóspedes, que são todos os clientes e visitantes deste sector do alojamento, sendo responsável pela gestão operacional da unidade de alojamento.

Neste sector foram realizadas pela estagiária tarefas como o atendimento telefónico onde se prestam todas as informações solicitadas pelo cliente onde, das que mais se destaca a disponibilidade a nível de alojamento, informação de preços, entre outras.

As reservas é outra das tarefas desempenhadas neste sector podem ser efetuadas por clientes diretos ou por intermediários desde agências de viagens ou operadores turísticos. As reservas podem ser solicitadas por telefone, fax e por correio eletrónico é também muito comum o cliente chegar ao hotel sem ter reserva sendo esta feita diretamente ao balcão. Cada reserva que entre por fax ou por correio eletrónico é arquivada para poder ser confirmada, tendo o cliente também que adiantar a parte desse alojamento como garantia da reserva. Nesta secção é efetuado o *check-in*, que consiste em registar a entrada do cliente. Este registo é feito com preenchimento da ficha de cliente ou com a atualização da mesma se for um cliente habitual. O passo seguinte é o acompanhamento do cliente ao seu apartamento, nesse acompanhamento são prestadas todas as informações relativamente ao funcionamento do empreendimento e horários, serviços disponíveis e atividades.

As informações solicitadas pelos clientes são diversas e prestadas pelos funcionários da melhor forma, com vista a promover programas e atividades disponíveis na região no próprio empreendimento turístico, dar a conhecer a tabela de preços e alguns locais de interesse. Alguns pontos-chave de interesse turístico a serem visitados na Região da Serra da Estrela são: a Torre, o Sabugueiro (nomeadamente as Casas do Cruzeiro), a Lagoa Comprida, o Vale do Rossim, a Cabeça da Velha, a Senhora do Desterro, o Vale do Rio Zêzere, o Covão da Ametade, o Covão da Ponte, a Nave de Santo António, Linhares, o Parque Zoológico de Gouveia, Trancoso, Sandomil, Oliveira do Hospital e os Museus do Brinquedo e do Pão em Seia.

Outra das funções do *Front Office* é a caixa. Nesta secção é realizado o *check-out*. É nesta última fase que são efetuados os pagamentos, utilizando a respetiva Folha do Cliente e adicionados todos os gastos extra realizados durante a estada, dando origem ao custo final. Os pagamentos podem ser efetuados através de numerário, cheque, cartões de débito e crédito, através de Transferência Bancária, quando são emitidos *Vouchers* por operadores turísticos ou agências de viagens, entre outras formas de pagamento. Depois do pagamento é necessário o preenchimento de um recibo/fatura por parte da empresa. Por último, a folha de cliente é arquivada no mês em causa, é registada a saída e é inserido o valor total da estada na Folha de Caixa, bem como a identificação do número correspondente à fatura. O sistema computadorizado utilizado pelo Conjunto Turístico Quinta do Crestelo é o sistema *W-Hotel*.

### **3.2.3 Serviço de Restauração**

A estagiária desempenhou várias tarefas no setor da restauração, nomeadamente no bar do Aparthotel, o qual tem uma ligação direta com a receção, daí que a prestação do serviço seja assegurada pelos rececionistas. O apoio aos pequenos-almoços consiste na preparação do *buffet* e na preparação da sala, no sentido de colocar loiças, utensílios e alimentos necessários ao dispor do cliente. Este tipo de refeição, assim como todos os outros, tem um toque regional o que lhe dá um requinte muito específico e característico deste empreendimento.

Neste sentido é utilizado o ilustre queijo da Serra da Estrela, o presunto, o doce de abóbora, o requeijão, entre muitas outras iguarias que lhe dão o toque serrano e peculiar, não esquecendo os dos doces, frutas variadas, iogurtes, pães doces e sumos naturais para quem pretenda uma refeição mais leve.

Ainda no setor da restauração a passagem pelo restaurante em colaboração e apoio a serviços de casamentos, batizados e grupos, foi muito enriquecedor, fundamentalmente pelo facto de que a estagiária não tinha qualquer experiência nessa área.

### **3.2.4 Apoio na Organização de Eventos**

A Quinta do Crestelo realiza diversos eventos, tais como casamentos, batizados, congressos, jantares de amigos ou negócios, festas de aniversário e de eventos de carácter desportivo. Neste sentido, foi dada a oportunidade à estagiária de participar na organização de eventos, apoiando os funcionários na realização das tarefas, no decore, na disposição, montagem e organização dos salões. Estas atividades foram realizadas ao longo de todo o estágio em função da solicitação da coordenadora de estágio Dr.<sup>a</sup> Sandra Nunes, que possui essa atribuição na organização.

### **3.2.5 Outras Atividades**

Foram também realizadas outras atividades, tal como apoio a nível de atividades de animação com grupo de jovens. A participação e o acompanhamento de vários grupos de escolas na realização de atividades das quais se destacam: Canoagem; Escalada; *Rappel*; Zarabatana; Jogos tradicionais; Caminhadas e Percursos pedestres.

## Conclusão

A passagem da estagiária pela Quinta do Crestelo foi um fator fulcral para o seu enriquecimento profissional a nível do funcionamento de um empreendimento turístico e da qual destaco os seguintes aspetos positivos.

Durante a realização do estágio foi posto em prática o conhecimento obtido em algumas Unidades Curriculares do curso de Turismo de Lazer, sendo ainda mais relevante toda a aprendizagem que obtive durante esta passagem pelo empreendimento para a minha formação académica.

Todos os colaboradores da equipa me trataram de forma muito acolhedora e simpática, ajudando a concretizar algumas tarefas que me foram propostas. Foi muito importante a passagem pelos vários setores para compreender como estes se interrelacionam.

Nos aspetos negativos constato que o estágio realça as experiências positivas, contudo existem sempre pontos que podem ser melhorados. Devido talvez ao acumular de trabalho houve por parte de alguns colaboradores pouca disponibilidade em acompanhar e formar a estagiária para o exercer das funções.

Numa breve análise conclui que o empreendimento turístico Quinta do Crestelo é um excelente exemplo de como se pode apostar no desenvolvimento turístico sustentável na Região da Serra da Estrela, tornando-o num destino mais competitivo a nível internacional com uma forte potencialidade, oferecendo a quem visita espaços fantásticos e experiências únicas.

Na Quinta do Crestelo é oferecido um bom serviço aos clientes, desde a sua chegada até à sua partida, procurando satisfazer as necessidades com os melhores serviços apoiados em excelentes infraestruturas e nas várias atividades para complemento da sua estadia, de acordo com as suas solicitações. A mesma pretende manter como principal objetivo o toque regional e serrano favorecendo e valorizando, desta forma a cultura e tradições destas gentes.

Outro fator que gostaria de salientar foi a forma acolhedora como a estagiária foi recebida na instituição, por todos colaboradores e a forma como estes a apoiaram na aprendizagem e realização de diversas tarefas. Foi uma experiência profissional muito

enriquecedora a estagia teve oportunidade de por em pratica conhecimentos adquiridos ao longo da licenciatura de Turismo e Lazer, bem como adquirir conhecimento para poder usar em desafios futuros a nível profissional nesta área.

## **Bibliografia**

CUNHA, Licínio. Introdução ao Turismo, Verbo, 2001

CUNHA, Licínio. Economia e Política do Turismo, Portugal: McGraw'Hill, 1997.

BARBOSA, Angelina; CORREIA António, *À Descoberta da Estrela*. Manteigas, Edição do parque Natural da Serra da Estrela, 2002.

QUINTAS, Paula. *Legislação Turística*. Coimbra, Edição Livraria Almedia, Coimbra, 2008.

Quinta do Crestelo, Documentos de Arquivo (Não Publicados), Seia, Edição Montanhas e Rios - Turismo Lda., 2004.

## **Webgrafia**

TSE - Turismo da Serra da Estrela  
<http://www.turismoserradaestrela.pt> (8-8-2011)

Quinta do Crestelo  
<http://www.quintadocrestelo.pt> (6-6-2011)

Museu do Pão  
<http://www.museudopao.pt> (16-9-2011)

CISE  
<http://www.cise-seia.org.pt/> (16-9-2011)

Câmara Municipal de Seia.  
<http://www.cm-seia.pt> (16-9-2011)

Relatório de Estágio - Quinta do Crestelo



# ANEXOS

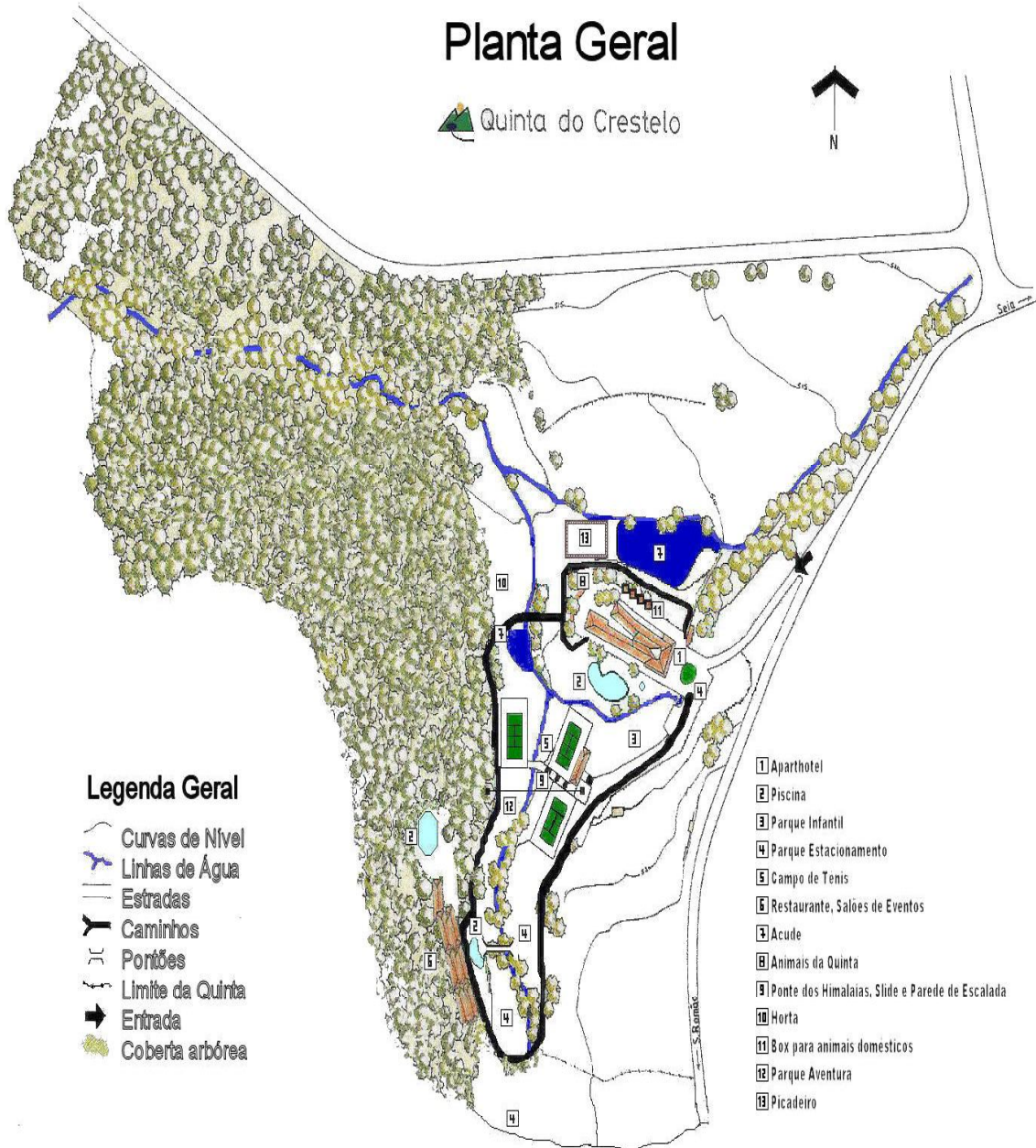


# **ANEXO I**

**(Planta Geral da Quinta)**

# Planta Geral

Quinta do Crestelo



## Legenda Geral

- Curvas de Nível
- Linhas de Água
- Estradas
- Caminhos
- Portões
- Limite da Quinta
- Entrada
- Coberta arbórea

- 1) Aparthotel
- 2) Piscina
- 3) Parque Infantil
- 4) Parque Estacionamento
- 5) Campo de Ténis
- 6) Restaurante, Salões de Eventos
- 7) Acude
- 8) Animais da Quinta
- 9) Ponte dos Himalaias. Slide e Paredes de Escalada
- 10) Horta
- 11) Box para animais domésticos
- 12) Parque Aventura
- 13) Picadeiro

0 50 100m

# **ANEXO II**

**(Programa Especifico de Passagem de Ano)**

# Reveillon



## 2010

**20:00h**  
Recepção ao Novo Ano

**20:30h**  
Camarão Salteado ao Alinho e Gengibre  
Creme de Corgette  
Lombinhos de Bacalhau confitado c/  
farinha de milho, guarnecido c/ Marisco  
Sorbete de Maça Verde  
Medalhão de Vitela au *Camembert*  
c/ crocante de batata doce  
*Sobremesa* - Mini Pão-de-Ló c/ creme  
de baunilha e gelado de *stracciatella*

**02:00h**  
Caldo Verde  
Pataniscas de Bacalhau  
Chocolate Quente c/ Doces Natalícios



**Fogo de Artifício**

## 2011

**Bebidas**  
Vinho Branco e Tinto  
Porto  
Favaios  
Wiskys  
Gin  
Vodka  
Martini  
Cerveja de Pressão  
Refrigerantes  
Águas

**00:00h**  
Passas de Uva e Espumante Natural

**Buffets:**  
Doces  
Frutas  
Frios  
Saladas  
Mariscos



**Musica do Vivo**

**85,00 € / Pessoa**  
**0-4 Anos - Grátis**  
**5-10 Anos - 42,50 € / Pessoa**

Quinta do Crestelo / Casas doCruzeiro  
Tel. 238-320050 Fax 238-320051  
E-mail: [quintadocrestelo@quintadocrestelo.pt](mailto:quintadocrestelo@quintadocrestelo.pt)



Seja - Serra da Estrela

# **ANEXO III**

**(Menu Ceia Medieval)**

# Ceia Medieval



Quando o Sol se dizar, háreis de estar presentes em tão lauto repasto fazem saber que o rol das iguarias que vos aguardam

## Carta de Repasto

Presunto, Chouriça, Moreza

Queijo, Azeitonas

Coelho, Borrego, Lebre

Galinha, Faisão

Javali

Centzio Negro

Cebola, Castanhas, Legumes

Biscoitos de Mel e Azeite

Todas estas iguarias regadas com o néctar dos Deuses:  
Cidra



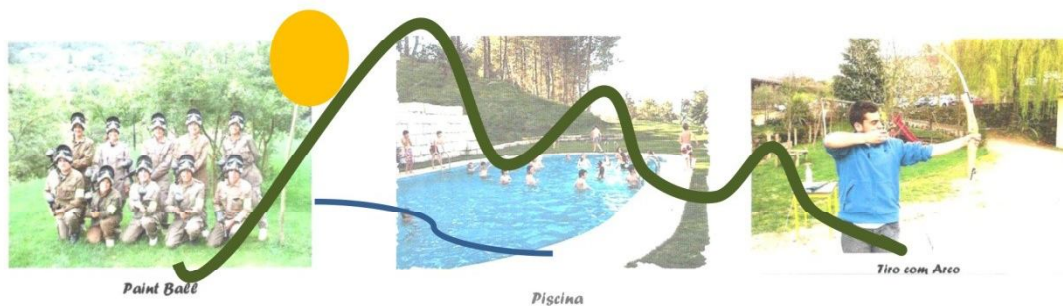
Mínimo de 25 participantes

Preço 35,00€/pax

Quinta do Crestelo

# **ANEXO IV**

**(Atividades de Animação)**



## Montes de Aventura

### Preçário

Canoagem	10,00€/pax
Slide	5,00€/pax
Orientação	10,00€/pax
Parede de Escalada	5,00€/pax
Passeios a Cavalo	15,00€/hora
Paint Ball	18,00€/pax
Tiro com Arco	2,50€/pax
Zarabatana	2,50€/pax
Bicicletas	Grátis
Campo de Ténis	Grátis
Campo de Futebol	Grátis

Tome Nota: Actividades realizadas mediante o n.º mínimo de 10 participantes e sujeitas a marcação e confirmação na recepção.



# **ANEXO V**

**(Enquadramento Legal)**

Neste breve enquadramento legal pretende-se dar a conhecer o âmbito dos principais conceitos relacionados com o local de estágio, a saber: empreendimento turismo, conjuntos turísticos, apartamentos turísticos, turismo de aldeia, casas de campo.

Segundo o decreto de lei nº 39/2008, de 7 de Março, atualizado de acordo com a legislação em vigor sobre Empreendimentos Turísticos:

1. Considera-se empreendimento turístico os estabelecimentos que se destinam a prestar serviços de alojamento, mediante remuneração, dispondo, para o seu funcionamento, de um adequado conjunto de estruturas, equipamentos e serviços complementares.
2. Não se consideram empreendimentos turísticos para efeitos do presente decreto-lei:
  - a) As instalações ou os estabelecimentos que, embora destinados a proporcionar alojamento, sejam explorados sem intuito lucrativo ou para fins exclusivamente de solidariedade social e cuja frequência seja restrita a grupos limitados;
  - b) As instalações ou os estabelecimentos que, embora destinados a proporcionar alojamento temporário com fins lucrativos, revistam natureza de alojamento local nos termos do artigo seguinte.

Por sua vez, Conjuntos Turísticos:

1. São conjuntos turísticos (*resorts*) os empreendimentos turísticos constituídos por núcleos de instalações funcionalmente interdependentes, situados em espaços com continuidade territorial, ainda que atravessados por estradas e caminhos municipais, linhas ferroviárias secundárias, linhas de água e faixas de terreno afetas a funções de proteção e conservação de recursos naturais, destinados a proporcionar alojamento e serviços complementares de apoio a turistas, sujeitos a uma administração comum de serviços partilhados e de equipamentos de utilização comum, que integrem pelo menos dois empreendimentos turísticos, sendo obrigatoriamente um deles um estabelecimento de restauração.
2. Para efeitos do disposto na presente artigo, consideram-se equipamentos de animação autónomos, nomeadamente:
  - a) Campos de golfe;

- b) Marinas, portos e docas de recreio;
  - c) Instalações de *Spa*, balneoterapia, talassoterapia e outras semelhantes;
  - d) Centros de convenções e de congressos;
  - e) Hipódromos e centros equestres;
  - f) Casinos;
  - g) Autódromos e kartódromos;
  - h) Parques temáticos;
  - i) Centros e escolas de mergulho.
3. O estabelecimento de restauração pode ser parte integrante de um dos empreendimentos turísticos que integram o conjunto turístico (*resort*).
4. Sem prejuízos do disposto no artigo 10º, nos conjuntos turísticos (*resort*) só podem instalar-se empreendimentos turísticos.
5. Podem ser instalados num conjunto turístico (*resort*) empreendimentos turísticos de diferentes categorias.

Destaca-se também que Apartamentos Turísticos:

- 1. São apartamentos turísticos os empreendimentos turísticos constituídos por um conjunto coerente de unidades de alojamento, mobiladas e equipadas, que se destinem a proporcionar alojamento e outros serviços complementares e de apoio a turistas.
- 2. Os apartamentos turísticos podem ocupar parte de um edifício ou mais edifícios que constituam um conjunto harmónico e articulado entre si, inserido num espaço identificável, apresentando expressão arquitetónicas e funcionais coerentes.
- 3. Os apartamentos turísticos devem dispor, no mínimo, de 10 unidades de alojamento.

A designação Turismo de Aldeia define-se quando cinco ou mais casas de campo situadas na mesma aldeia ou freguesia, ou em aldeias ou freguesias contíguas sejam exploradas de uma forma integrada por uma única entidade, podem usar a designação de turismo de aldeia, sem prejuízo de a propriedade das mesmas pertencer a mais de uma pessoa.

As casas de campo são os imóveis situados em aldeias e espaços rurais que prestem serviços de alojamento a turistas e se integrem, pela sua traça, materiais de construção e demais características, na arquitetura típica local.