



**IPG** Politécnico  
| da Guarda  
Polytechnic  
of Guarda

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em marketing

Davide Miguel Augusto Afonso

março | 2014





*Escola Superior de Tecnologia e Gestão*

*Instituto Politécnico da Guarda*

---

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

DAVIDE MIGUEL AUGUSTO AFONSO

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO EM MARKETING

MARÇO/2014

## RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO EM MARKETING



---

Varzim Sol-Turismo, Jogo e Animação, S.A. – Casino da Póvoa

DAVIDE MIGUEL AUGUSTO AFONSO

Março/2014

## Ficha de Identificação

### **Apresentação do Aluno**

**Nome:** Davide Miguel Augusto Afonso

**Morada:** Avenida Calouste Gulbenkian nº25

**Código Postal:** 6420-033

**Localidade:** Trancoso

**Telefone:** 963 394 573

**E-Mail:** davideafonso90@hotmail.com

**Curso:** Marketing

**Número de Aluno:** 1009839

### **Apresentação da Empresa**

**Nome da Empresa:** Varzim Sol, Turismo, Jogo e Animação, S.A. – Casino da Póvoa

**Morada:** Edifício do Casino da Póvoa de Varzim

**Código Postal:** 4490 - 403

**Localidade:** Póvoa de Varzim

**Telefone:** 252 690 888

**E-Mail:** casino.povoa@estoril-sol.com

**Website:** www.casino-povoa.com

**Outros:** www.facebook.com/casinodapovoa

## Agradecimentos

Após três anos de grandes lutas e conquistas, eis-me aqui a terminar o curso. O tempo passou depressa, para trás ficaram muitas brincadeiras, diversões e muitas outras coisas boas que recordarei com saudades. Porém, ficaram também os esforços do dia-a-dia para chegar até aqui.

Já na reta final do curso, agradeço aos meus pais, pois sem o esforço deles nada disto seria possível, aos meus irmãos que sempre me ajudaram e apoiaram em todos os momentos. Há também a minha namorada que sempre me apoiou nos momentos mais difíceis, assim como os meus cunhados, todos os meus amigos e familiares.

Como não poderia deixar de ser, agradeço a todos os professores do curso de Marketing pela aprendizagem proporcionada ao longo dos anos, bem como pela simpatia e paciência que têm sempre com os alunos.

Ao orientador, professor Dr. Fernando Augusto de Sá Neves Santos, agradeço a ajuda e apoio que me deu na realização deste relatório.

Agradeço também ao Varzim Sol, Turismo, Jogo e Animação, S.A. – Casino da Póvoa a oportunidade que me foi oferecida para a concretização do estágio curricular, bem como a todos os colaboradores da instituição que me receberam muito bem e me auxiliaram durante os três meses.

A TODOS ELES, O MEU MAIS SINCERO OBRIGADO!

## **Plano de Estágio**

Num primeiro contato com o Casino da Póvoa, ficou estabelecido pela supervisora na empresa que o estagiário iria desenvolver as seguintes atividades na direção de Marketing, F&B/Animação:

- Receção ao cliente/relações públicas;
- Acompanhamento de espetáculos e apoio na área de animação;
- Acompanhamento das campanhas de Marketing;
- Serviço administrativo.

## Resumo

O estágio curricular tem por objetivo principal complementar, de uma forma prática, o conhecimento adquirido ao longo dos 3 anos do curso. Desta forma, pretende-se que o estagiário tenha um primeiro contato e experiência no mundo do trabalho, aproximando-o da realidade prática.

O estágio proporcionou o enriquecimento profissional e pessoal do estagiário, já que teve convivência com as mais variadas funções, permitindo-lhe aplicar os conhecimentos teóricos adquiridos ao longo do curso.

Quanto ao presente relatório tem como finalidade descrever de uma forma simples e organizada o estágio realizado na empresa Varzim Sol, Turismo, Jogo e Animação, S.A. – Casino da Póvoa num período de 400 horas, com o intuito de aplicar ao máximo os conhecimentos adquiridos.

## Índice

Ficha de Identificação .....	III
Agradecimentos.....	IV
Plano de Estágio .....	V
Resumo .....	VI
Índice .....	VII
Índice de Figuras.....	IX
Índice de Anexos.....	X
Índice de Gráficos .....	X
Glossário de Siglas .....	XI
Introdução .....	1
<i>Capítulo 1: Apresentação da Empresa .....</i>	<i>2</i>
1.1. Identificação e Estrutura da Empresa.....	3
1.2. Realidade do Casino.....	4
1.3. Breve Historia.....	5
1.4. Organograma .....	6
1.5. Serviços disponíveis .....	7
1.6. Inspeção Geral de Jogos.....	11
1.7. Missão, Visão, Valores e Objetivos .....	11
<i>Capítulo 2: Atividades Desenvolvidas .....</i>	<i>13</i>
2.1. Descrição das Atividades Desenvolvidas .....	14
2.1.1. Receção ao cliente/ Relações públicas .....	14
2.1.2. Acompanhamento de espetáculos e Apoio ao cliente na área de animação	16
2.1.3. Acompanhamento das campanhas de marketing em curso .....	18
2.1.4. Serviços Administrativos / <i>Backoffice</i> .....	19
<i>Capítulo 3: Apreciação da Empresa .....</i>	<i>24</i>



Análise dos Colaboradores da Empresa .....	25
Conclusão.....	27
Referências Bibliográficas.....	28
<i>ANEXOS</i> .....	29

## Índice de Figuras

Figura 1: Localização.....	3
Figura 2: Website Turismo de Portugal.....	4
Figura 3: Organograma.....	6
Figura 4: Slot Machines.....	7
Figura 5: Sala Mista.....	8
Figura 6: Atrium Piano Bar.....	8
Figura 7: Salão D`Ouro.....	9
Figura 8: Cartão IN.....	9
Figura 9: Logótipos da área da restauração.....	10
Figura 10: Bar do Restaurante Egoísta.....	14
Figura 11: Restaurante Egoísta.....	15
Figura 12: Exemplo de uma das comemorações (Vindimas).....	15
Figura 13: Espetáculos que decorreram durante o período de estágio.....	17
Figura 14: Exemplos de alguns artistas que passaram no Atrium Piano Bar.....	17
Figura 15: Cartão Bingo Music.....	18
Figura 16: Campanha cliente 12 000.....	19
Figura 17: Software IGJ.....	20
Figura 18: Software IGJ.....	21
Figura 19: Software IGJ.....	21
Figura 20: Software IGJ.....	22
Figura 21: Software IGJ.....	22
Figura 22: Software IGJ.....	23
Figura 23: Software IGJ.....	23

## Índice de Anexos

Anexo 1: Fotografia do exterior e interior do Casino da Póvoa .....	30
Anexo 2: Missão, Visão e Valores .....	31
Anexo 3: Planta da Sala Salão D´Ouro (noite de espetáculo).....	32
Anexo 4: Exemplo de algumas ofertas .....	33
Anexo 5: Terra e Mar .....	34
Anexo 6: Exemplo da Ementa.....	35
Anexo 7: Base de dados dos Vouchers (parque de estacionamento, combustível e brindes).....	36

## Índice de Gráficos

Gráfico 1: Género dos colaboradores .....	25
Gráfico 2: Idade dos colaboradores .....	25
Gráfico 3: Anos de serviço dos colaboradores .....	26
Gráfico 4: Habilitações literárias dos colaboradores.....	26

## **Glossário de Siglas**

ESTG - Escola Superior de Tecnologia e Gestão

IGJ - Inspeção Geral de Jogo

IPG - Instituto politécnico da Guarda

SOPETE - Sociedade Poveira de Empreendimentos Turísticos

## Introdução

Depois de algum tempo a investir numa componente mais teórica com a ajuda de docentes e colaboradores da Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTG), do Instituto Politécnico da Guarda (IPG), durante a licenciatura em Marketing, é tempo de iniciar a parte prática. Deste modo, surge o estágio que teve início a 26 de Agosto na empresa Varzim Sol, Turismo, Jogo e Animação, S.A. – Casino da Póvoa.

O presente relatório permite descrever o estágio realizado, estruturando-se em três fases:

- ✓ Numa primeira parte é feita uma caracterização da empresa;
- ✓ Em seguida, e já no segundo capítulo, é descrito o trabalho realizado no Casino da Póvoa e apresentadas algumas noções que foram necessárias para sustentar o trabalho em questão;
- ✓ Por fim, é feita uma breve observação sobre os colaboradores da empresa.

O relatório é ainda acompanhado de alguns anexos que permitem ilustrar a atividade desenvolvida durante o período de estágio.

# *Capítulo 1*

## *Apresentação da Empresa*



## 1.1. Identificação e Estrutura da Empresa

**Denominação Social:** Varzim Sol, Turismo, Jogo e Animação, S.A. – Casino da Póvoa

**Localização:** Edifício do Casino da Póvoa de Varzim

**Natureza Jurídica:** Sociedade Anónima

**Telefone:** 252 690 888

**E-Mail:** casino.povoa@estoril-sol.com

**Website:** www.casino-povoa.com

**Início de Atividade:** 1 de junho de 1934

**Capital Social:** 33.650.000

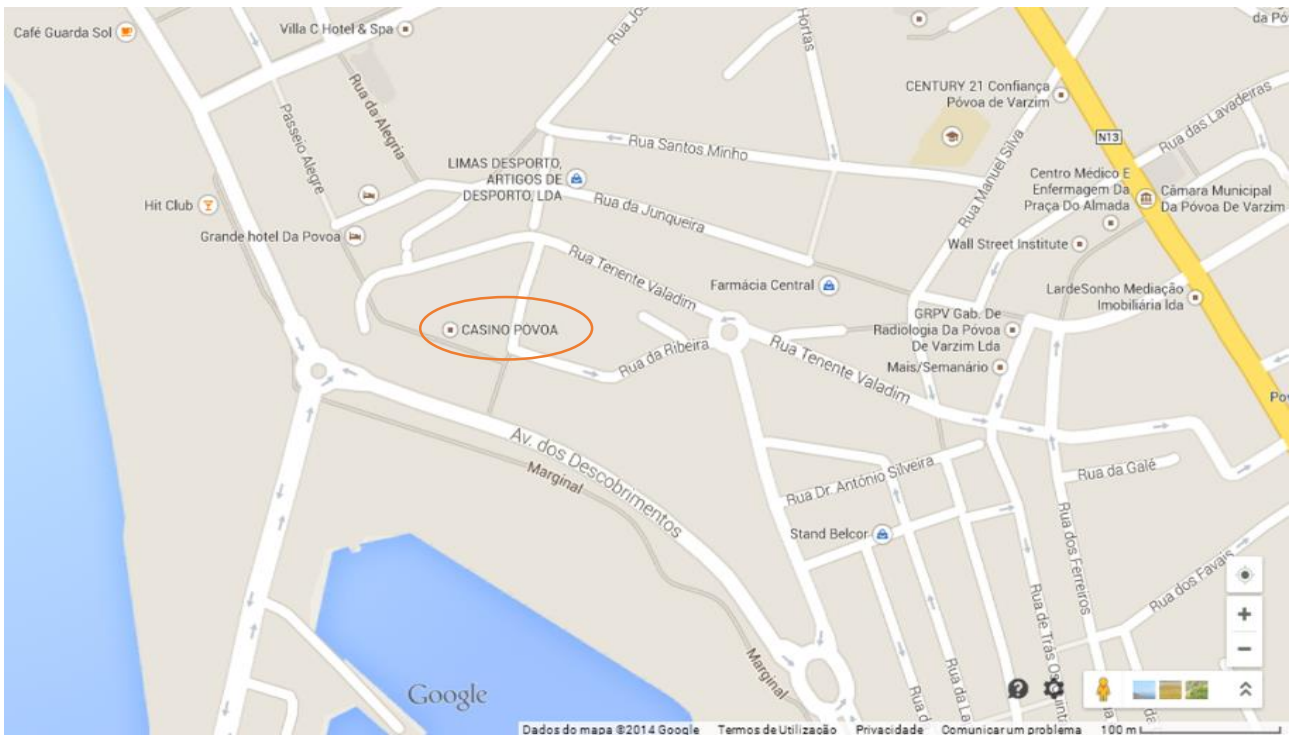


Figura 1: Localização

Fonte: Google maps

## 1.2. Realidade do Casino

O conceito de Casino surge como uma sala ou edifício público para o jogo e outros entretenimentos.

“Os casinos devem satisfazer os requisitos de funcionalidade, conforto e comodidade que sejam estabelecidos e serão dotados de mobiliário, equipamento e utensilagem, cuja qualidade e estado de funcionamento devem manter-se continuamente adequados às exigências das explorações e serviços respetivos” (Finanças, 1989, p. Ministério das Finanças)

Este tipo de instituições estão situados perto ou integrados em hotéis e outras atrações turísticas de modo a encorajar estadias prolongadas e como tal o Turismo de Portugal também dedica um setor da sua página *online* ao jogo e à sua inspeção.

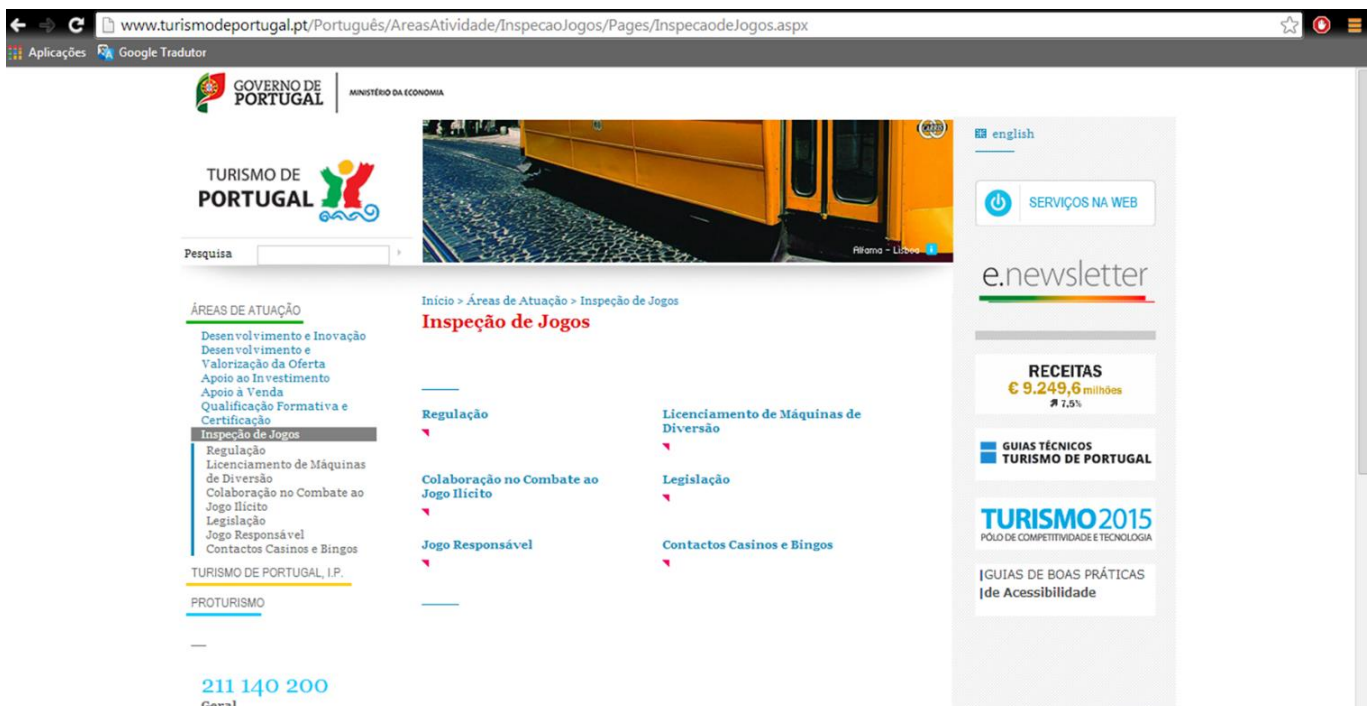


Figura 2: Website Turismo de Portugal

Fonte: Turismo de Portugal

A Organização Mundial de Turismo/Nações Unidas define turismo como "as atividades que as pessoas realizam durante suas viagens e permanência em lugares distintos dos que vivem, por um período de tempo inferior a um ano consecutivo, com fins de lazer, negócios e outros" e deste modo os casinos tornam-se pontos fundamentais quer para o turismo, quer como fator impulsionador da economia.



“Os casinos são estabelecimentos que o Estado afeta à prática e exploração de jogos de fortuna ou azar e atividades complementares, em regime de concessão, nas condições estabelecidas no presente diploma, e que visam, fundamentalmente, assegurar a honestidade do jogo, a concentração e comodidade dos jogadores e proporcionar uma oferta turística de alta qualidade” (Roque, 2011, A Lei do Jogo e os seus regulamentos)

### **1.3. Breve História**

O Casino da Póvoa teve de se responsabilizar por tudo o mencionado anteriormente desde o seu nascimento.

Uma ideia inicialmente para ser desenvolvida em Viana do Castelo, por falta iniciativa empresarial e de capitais para constituição de uma sociedade que concorresse ao exclusivo da concessão prevista, acaba por nascer na Póvoa de Varzim. Um grupo de homens da terra contando com o apoio incondicional da autarquia poveira solicitam a criação da zona de jogo na Póvoa apenas para exploração sazonal.

A obra teve início a 28 de Fevereiro de 1930 com uma feição neoclássica ao estilo da escola *Francesa de Garnier*.

A inauguração do espaço teve lugar no dia 10 de junho de 1934 com um baile de gala onde foram abertas todas as salas de jogo, salões e acessos. (anexo 1)

A entidade concecionária inicial era a Empresa de Turismo Praia Póvoa de Varzim que viu como sucessora destas atividades a SOPETE. Depois de sucessivas dificuldades devido a más práticas de gerência a concessão atual do Casino pertence à Empresa Estoril Sol, S.A juntamente com o Casino de Lisboa e Estoril, tratando-se de uma concessão que perdurará até finais de 2023.

O Casino da Póvoa constitui uma importante área de atração turística no norte do país devido à grande variedade de serviços de entretenimento. São vários os bares e restaurantes que garantem a animação e descontração nas noites do Casino, tornando-se facilmente uma referência nacional pela sua qualidade e excelência.

### 1.4. Organograma

Relativamente à estrutura organizacional, o Casino divide-se em duas áreas distintas: contato direto com o público e *backoffice* (serviços que não estão em contato direto com o cliente)



ORGANIGRAMA VARZIM SOL, S.A.

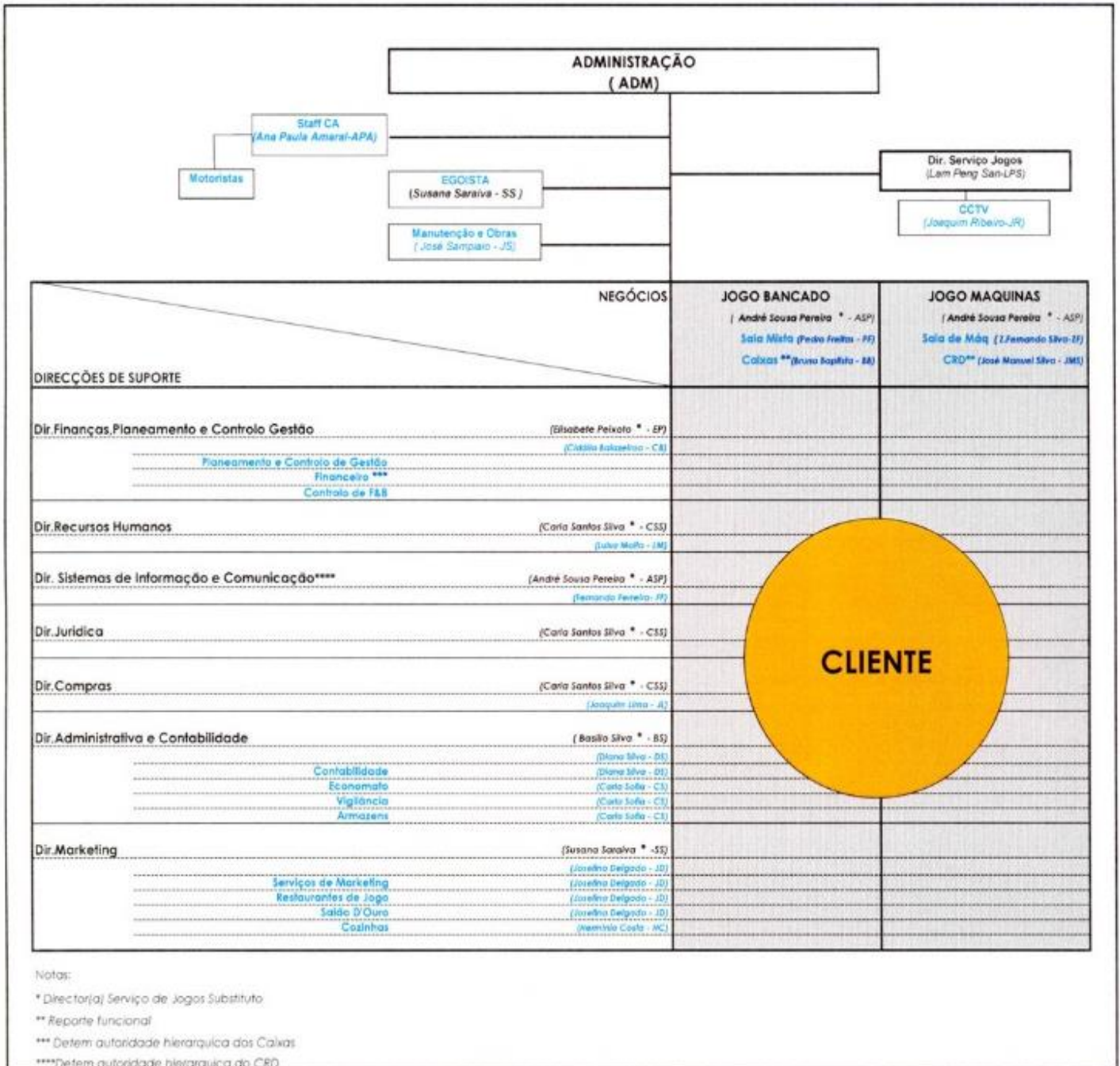


Figura 3: Organograma

Fonte: Casino da Póvoa

### 1.5. Serviços disponíveis

Entrar no Casino da Póvoa significa viver as emoções do jogo num ambiente de segurança, conforto e qualidade de serviço. Expressa-se num centro comercial de lazer onde a animação predomina. O Casino da Póvoa é considerado o “Casino do Norte!”.

Este espaço oferece inúmeros campos de jogo, lazer e animação tais como:

#### ✓ Máquinas

No Casino pode tentar a sua sorte em mais de 600 *slot machines* de última geração. As *slot machines* estão divididas em quatro salas, três de área de fumadores (*Allegro*, *Garden* e *City*) e uma de não fumadores (*Parking*). As *slot machines* oferecem mais de 200 jogos diferentes, capazes de agradar tanto ao jogador mais exigente como ao que os visita pela primeira vez.

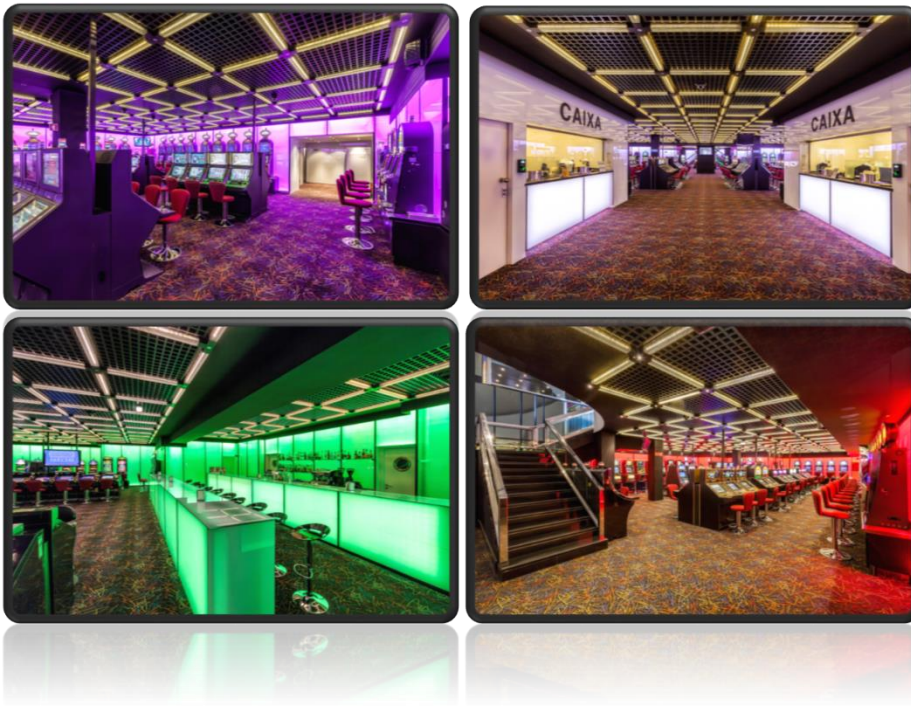


Figura 4: Slot Machines

Fonte: Casino da Póvoa

#### ✓ Bancados

Os Jogos de Bancados mais conhecidos como jogos tradicionais encontram-se na Sala Mista. Dotado de um amplo espaço de mesas de jogo tais como Roleta, Banca Francesa,



*Black Jack*, Ponto e Banca e *Cussec*. O Casino da Póvoa oferece uma panóplia de modalidades de jogos bancados.



Figura 5: Sala Mista

Fonte: Casino da Póvoa

#### ✓ Atrium Piano Bar

Entrada Gratuita para M/18, no *Atrium Piano Bar* pode ouvir as bandas do Casino, ao vivo, enquanto saboreia a sua bebida preferida.



Figura 6: Atrium Piano Bar

Fonte: Casino da Póvoa

✓ Salão D'Ouro

É um espaço versátil para a realização de qualquer evento desde espetáculo musical em plateia, jantares com animação (espetáculos) ou reuniões.

Foram inúmeros os artistas nacionais e internacionais que já pisaram o palco do Salão D'Ouro do Casino da Póvoa para concertos inesquecíveis.

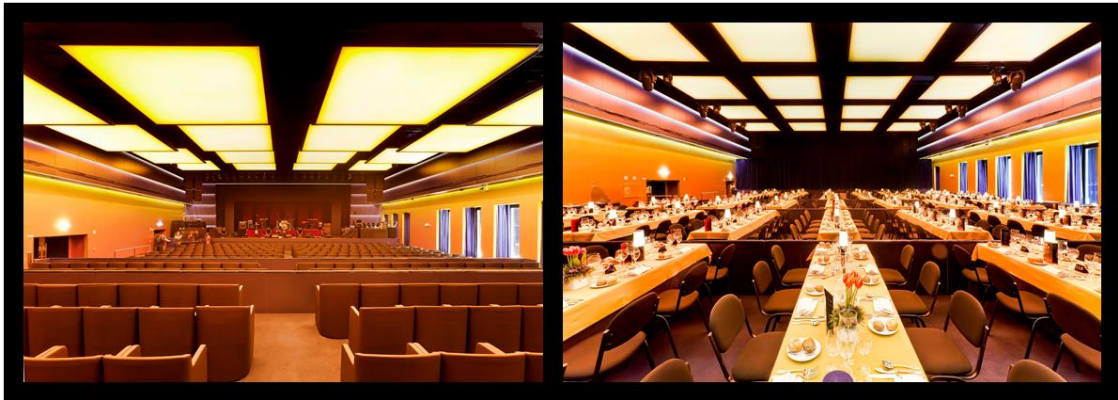


Figura 7: Salão D'Ouro

Fonte: Casino da Póvoa

✓ Clube IN

O Clube IN, através do seu cartão, é um sistema que permite o acesso exclusivo a um tratamento personalizado e a uma política de benefícios adequado ao perfil de cada um dos seus membros. A cada aposta efetuada são acumulados pontos na conta associada ao cartão do cliente, que podem ser, posteriormente, convertidos em prémios. Estes pontos dão acesso a um leque de vantagens, que vão desde a troca de pontos por créditos para consumo, bares e restaurantes.



Figura 8: Cartão IN

Fonte: Casino da Póvoa

✓ Bares

Os bares do Casino funcionam como uma plataforma de interação com as salas de jogo. Todas as salas estão equipadas com um bar (*Allegro, Garden, City e Chinês*) exceto a sala *Parking*, mas que possui serviço de mesa para que o cliente se sinta cómodo e não perturbe o seu jogo. Os clientes detentores de cartão *Clube IN* podem trocar os seus pontos por produtos nos bares.

✓ Restaurantes

O *Egoísta* é um restaurante de encanto do Casino da Póvoa. Num serviço de requinte e charme, propõe que se experimente uma variedade de sabores inspirados na cozinha tradicional portuguesa.

O *Slot Bife* é o novo restaurante que unicamente e tal como indica o nome, serve apenas bifes.

O restaurante *Alibabar*, é sobretudo destinado a clientes de jogo, havendo todos os dias *buffet* com escolha de dois pratos diferentes (carne e peixe). Em cada mês, duas sextas-feiras proporcionam um *buffet* Terra e Mar que é a combinação alimentos da terra e do mar em que os preços são mais elevados.



Figura 9: Logótipos da área da restauração

Fonte: Casino da Póvoa

No restaurante *Alibabar* e *Slot Bife* quem possui o Cartão IN e o queira utilizar pode ver o preço do jantar reduzido ou até mesmo pago na totalidade utilizando os pontos que constam no cartão.

### **1.6. Inspeção Geral de Jogos**

Trata-se de um organismo externo que regula a atividade de jogo dentro do Casino da Póvoa. É determinado como autoridade máxima, que define os limites de área de jogo, bem como regulamento de atividades. No primeiro dia de trabalho foi atribuído um código pessoal de acesso às várias zonas do Casino da Póvoa, impedidas aos jogadores e pessoas desconhecidas.

### **1.7. Missão, Visão, Valores e Objetivos**

A formulação da estratégia de uma empresa tem origem na conjugação da análise do meio envolvente e da análise das competências internas da empresa.

A partir da visão do seu intento estratégico são então definidas a missão, os objetivos e a estratégia da empresa, tal como representa a figura do anexo 2.

#### **Missão**

Revela o desejo de melhorar continuamente os serviços para satisfazer os clientes, permitindo assegurar os resultados do negócio.

A missão do Casino da Póvoa é proporcionar às pessoas, num ambiente de segurança e qualidade de serviço, a vivência das emoções dos jogos de fortuna e azar, na observância rigorosa das suas regras legais, criando, simultaneamente, valor para o acionista, satisfação para os colaboradores e desenvolvimento para a comunidade onde se insere.

#### **Visão**

Traduz de forma abrangente, um conjunto de intenções e de aspirações para o futuro, servindo de inspiração a todos os membros da organização.

A visão do Casino da Póvoa é ser, a nível nacional, o Casino de referência em inovação, qualidade de serviço e rendibilidade, e estar entre os três primeiros lugares em volume de receitas de jogo.

**Valores**

São princípios éticos, ou crenças que servem como um guia para os comportamentos e decisões de todos aqueles inseridos na organização.

Como valores o Casino da Póvoa define:

- Ética do Negócio
- Inovação
- Qualidade de Serviço
- Desenvolvimento dos Colaboradores
- Orientação para os Resultados
- Relação com a Comunidade

**Objetivos**

Geralmente são reconhecidos pela vontade de crescer diariamente, tendo em conta a satisfação das necessidades e curiosidade dos seus clientes, proporcionando serviços que aposta na qualidade e inovação, de modo a divulgar o nome da empresa e manter a excelente relação com os atuais e futuros clientes.



# Capítulo 2

## Atividades Desenvolvidas



## 2.1. Descrição das Atividades Desenvolvidas

### 2.1.1. Receção ao cliente/ Relações públicas

Tal como em qualquer serviço ao público é necessário um acolhimento prévio dos clientes, e como tal os espaços do Casino da Póvoa também não são exceção.

O restaurante Egoísta é um espaço de arquitetura moderna e foi inaugurado em Junho de 2009. Detém uma grande extensão vocacionada para o conforto e bem-estar do seu público, capaz de o acolher e surpreender. Como lugar de requinte, é decorado com alguns prémios de arte e de grandes autores contemporâneos. Localizado relativamente perto do mar, não tendo vista para o mesmo, mas para que o cliente sinta que está próximo, uma das grandes curiosidades deste espaço são as casas de banho, onde o chão é um aquário.

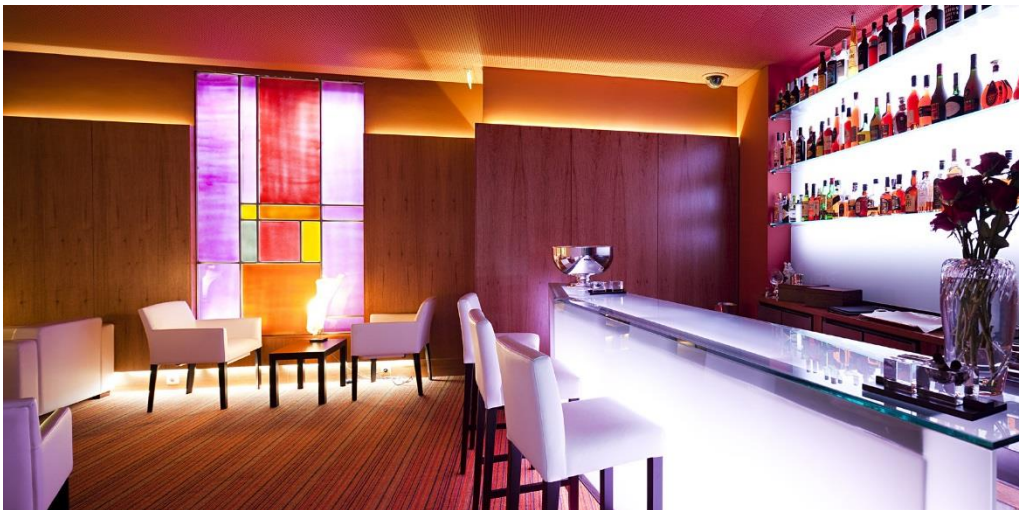


Figura 10: Bar do Restaurante Egoísta

Fonte: Casino da Póvoa

É um restaurante conhecido pela sua excelência e pelos seus pratos *gourmet*, e isso comprova-se pela referência na publicação da conceituada revista Garfo de Ouro do Expresso.

A cozinha é da responsabilidade do Chefe Herminio Costa, cujo objetivo consiste na conjugação dos elementos do mar com os da cozinha tradicional e a cozinha *gourmet*.



Figura 11: Restaurante Egoísta

Fonte: Casino da Póvoa

O Egoísta tem vindo a desenvolver um programa de jantares temáticos para celebrar a época em questão, onde o Chefe Herminio Costa cria um menu de acordo com os vinhos apresentados. Desde o início desse projeto até ao momento tem sido um sucesso, onde pelo menos uma vez por mês se realiza um jantar dessa natureza. Durante o período de estágio, tive possibilidade de acompanhar a chegada das vindimas num encontro de quatro regiões vinhateiras, a viagem começa na região do Dão, dá um salto aos vinhos de Lisboa, desce ao Alentejo e sobe ao Douro onde termina. Posteriormente e para comemoração da época de caça foi realizado mais um jantar que homenageia todos os praticantes dessa modalidade, sendo que esse encontro também ficou marcado pelo lançamento do vinho Andreza Grande Reserva tinto 2011. Por último apresentei mais uma campanha de lançamento e promoção, mas desta vez dos Champanhes *Cattier*.



Figura 12: Exemplo de uma das comemorações (Vindimas)

Fonte: Casino da Póvoa

O trabalho no Egoísta passou essencialmente pela receção ao cliente. Numa primeira fase era necessário saber o número de reservas e comunica-las ao Chefe Herminio Costa. Após o restaurante abrir portas, tinha a função de dar as boas-vindas a cada cliente tratando-o de forma única, pois o restaurante pretende disponibilizar um atendimento especial e de alto nível. Posteriormente os clientes eram encaminhados para o bar, local onde eram acolhidos.

Uma vez terminado o jantar, era reconhecida a visita do cliente, presenteando-os com uma pequena lembrança, que habitualmente se tratava de um livro de autores ou instituições apoiadas pelo Casino da Póvoa.

Ao final da noite decorria uma pequena reunião para perceber se houve alguma falha para futuramente ser mencionada no relatório diário.

### 2.1.2. Acompanhamento de espetáculos e Apoio ao cliente na área de animação

O Departamento de Marketing e Animação em cada mês faz o planeamento das suas atividades para meses seguintes.

A principal sala de espetáculos do Casino da Póvoa foi remodelada e reabriu em 2012 com um novo conceito e *design*. Agora denominada de Salão D'Ouro (anexo 3), trata-se de um espaço versátil para a realização de qualquer evento, desde um espetáculo musical aos jantares ou simples reuniões. Habitualmente, uma vez por mês, um artista é convidado para atuar neste espaço, onde compreende jantar e espetáculo ou espetáculo em plateia. Toda essa escolha é muito cuidada, pois tem de ir ao encontro com os gostos dos clientes mais assíduos do espaço. Quando se trata de espetáculos o número de lugares é limitado, sendo assim o Casino recorre ao sistema de reservas com lotação limitada ao número de bilhetes. Relativamente ao trabalho de estágio, fez parte deste a preparação do espetáculo, a verificação dos camarins e fazer cumprir com algumas das exigências do artista. No início de cada espetáculo, ficou incumbida a responsabilidade de acompanhar os clientes na hora da chegada e encaminhá-los aos devidos lugares sendo que ao final do espetáculo era importante perceber se tudo foi

de encontro com as expectativas dos mesmos, surgindo por vezes longas e agradáveis conversas com os demais clientes.

Durante o desenvolvimento destas atividades, tive o prazer de colaborar com artistas como Carlos do Carmo, Cuca Roseta, Zé Perdigão e os Deolinda.



Figura 13: Espetáculos que decorreram durante o período de estágio

Fonte: Casino da Póvoa

Todos os sábados de cada mês a animação do Casino da Póvoa passava pelo *Atrium Piano Bar* podendo ouvir as bandas do Casino, ao vivo, enquanto o cliente disfrutava de mais um bom momento a fazer algo que gostasse. Estes espetáculos eram destinados a toda a comunidade, mas particularmente aos clientes de jogo. A entrada era gratuita e para maiores de 18 anos. No *Atrium Piano Bar* a ocupação era unicamente observar os clientes e a sala para perceber se estava a correr tudo como o esperado. Na figura 14 podemos encontrar os vários *flyers* relativamente às animações que decorreram durante o período de estágio



Figura 14: Exemplos de alguns artistas que passaram no Atrium Piano Bar

Fonte: Casino da Póvoa

Uma outra atividade desenvolvida pelo Departamento de Marketing e Animação foi o *Bingo Music*. Foi criado no mês de Setembro mas só foi posto em execução no mês de Outubro e só esse mês. Como foi um sucesso, a Doutora Susana Saraiva optou por prolongar a atividade até Dezembro de 2013, apenas às sextas-feiras de cada mês. O jogo não tinha qualquer custo prévio, apenas pretendia chamar o público mais jovem e



promover a diversão e inovação na linha de jogos disponíveis no espaço, sendo que o bom desempenho e os palpites certos eram premiados. Era escolhido um tema distinto para cada semana, e o suporte musical era feito por um DJ que passava a sequência musical. Mais uma vez ficou estabelecida a responsabilidade de receber os participantes, entregar os cartões e explicitar as regras de jogo.



Figura 15: Cartão Bingo Music

Fonte: Casino da Póvoa

### 2.1.3. Acompanhamento das campanhas de marketing em curso

Como já foi referido ao longo do relatório, o Casino proporciona um serviço para o público e como tal é preciso investir em campanhas de marketing com o propósito de chamar clientes ou motivar a uma nova visita os já habituais.

Uma das campanhas existentes era às sextas-feiras. A uma dada hora da noite, o Casino com o patrocínio dos seus distribuidores ofereciam brindes, sendo que habitualmente eram bebidas, tal como ilustra o anexo 4.

Uma das atividades desenvolvidas foi o *Bingo Music*, tal como já foi mencionado, que todas as sextas-feiras presenteava os seus clientes com algumas ofertas.

O Cartão IN também interferia nesta área, sendo que o cliente 12 000 era brindado com um convite duplo para um jantar no *buffet* Terra e Mar (anexo 5).



Figura 16: Campanha cliente 12 000

Fonte: Casino da Póvoa

#### 2.1.4. Serviços Administrativos / *Backoffice*

No que diz respeito serviço administrativo o trabalho de estágio passou pela prestação de auxílio às demais colaboradoras da instituição, sendo que as principais funções passaram pela elaboração de ementas, atendimento telefónico, bilheteira e apoio ao Club IN e aos bares.

Todas as semanas existia uma ementa que se iniciava na terça-feira e acabava na segunda-feira, sendo a mesma elaborada pelo Chefe Herminio Costa e enviada para o Departamento de Marketing e Animação, tal como podemos observar no anexo 6. Deste modo, o passo seguinte era a criação do cartaz de forma apelativa e atrativa para ser colocado no *site* do Casino e em pontos estratégicos do mesmo como no Club IN e na entrada principal.

As chamadas vindas do exterior eram da responsabilidade do Departamento de Marketing e Animação. No atendimento telefónico efetuava reservas, esclarecimento de dúvidas, resolução de problemas e pedidos de clientes.

Quando o assunto não era da responsabilidade do departamento, as chamadas eram devidamente encaminhadas para o setor em questão ou para o mais adequado.

Sempre que havia algum espetáculo, a bilheteira era inteiramente da responsabilidade do Departamento de Marketing e Animação, e como tal tinha de recolher o dinheiro arrecadado no dia, fazer o fecho e verificar se todas as contas estão de acordo. Depois de tudo corretamente verificado deveria ser entregue na tesouraria.

No apoio ao Club IN tinha como responsabilidade a introdução de fichas de inscrição dos clientes no *software* IGJ.

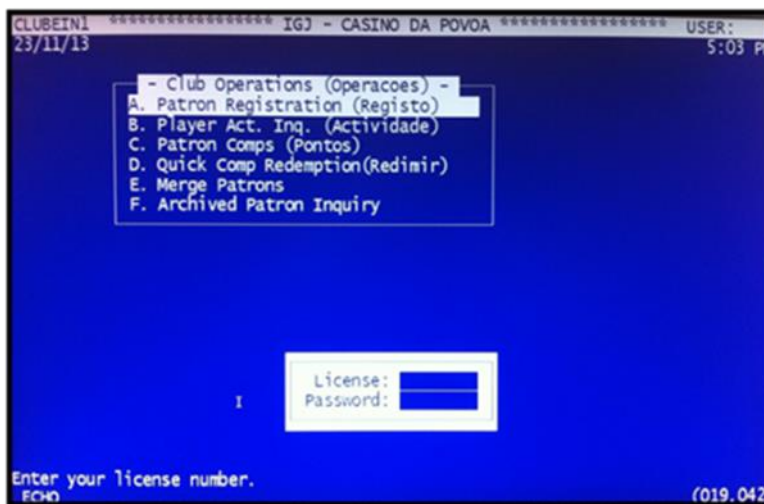


Figura 17: Software IGJ

Fonte: Casino da Póvoa

O *software* está interligado com alguns departamentos nomeadamente à Inspeção Geral de Jogo que vai controlar todos os procedimentos.



Posteriormente inseria o número de cliente, que gerava automaticamente o nome do cliente devido ao trabalho prévio efetuado no Clube IN. Este processo pode observar-se na figura 17.



Figura 18: Software IGJ

Fonte: Casino da Póvoa

Uma vez identificado o cliente introduzia informações como: morada, nacionalidade, telemóvel, e-mail, data de nascimento e género.

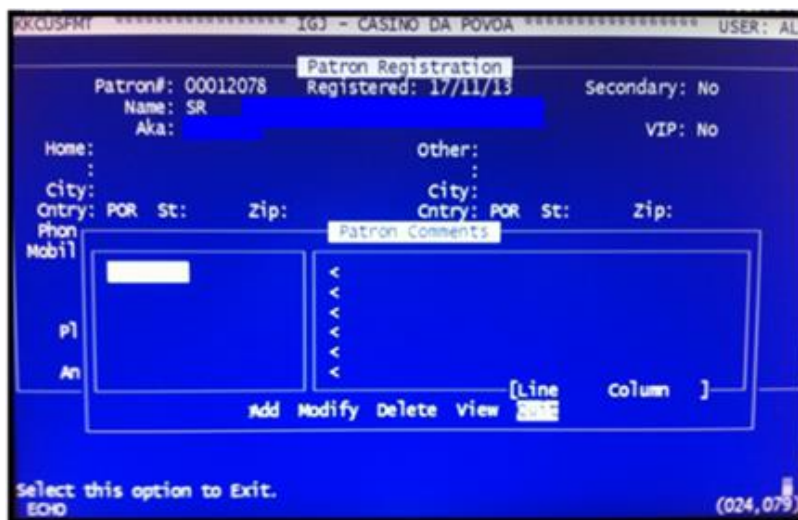


Figura 19: Software IGJ

Fonte: Casino da Póvoa

O passo seguinte, como indica a figura 18, consistia em introduzir dados como a filiação do cliente, profissão, nacionalidade e o tipo de informação que o cliente pretende ou não receber.



Figura 20: Software IGJ

Fonte: Casino da Póvoa

Por fim e para terminar este processo inseria o estado civil e a profissão do cliente.

Fazia, igualmente, parte do trabalho inserir os dados na base de dados criada pelo Casino da Póvoa, dos *vouchers* retirados no balcão do Clube IN relativamente ao parque de estacionamento, combustível e brindes tal como indica o anexo 7.

Como responsabilidade acrescida utilizava ainda o IGJ para debitar todos os pontos que o cliente tinha usufruído durante o dia.



Figura 21: Software IGJ

Fonte: Casino da Póvoa

Depois de escolhida a opção *Patron Comps* (Pontos) era inserido o número de cliente, tal como se pode ver na figura a seguir apresentada.

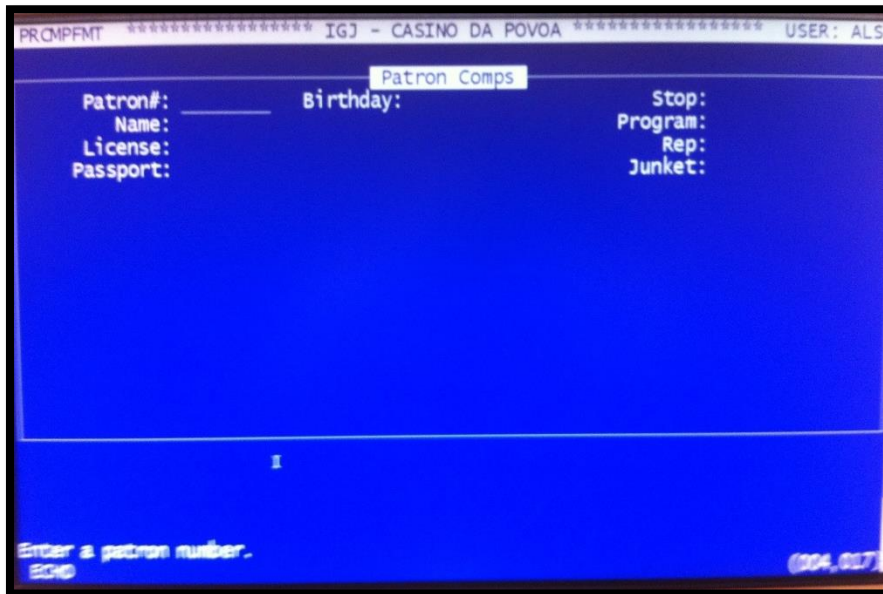


Figura 22: Software IGJ

Fonte: Casino da Póvoa

Em seguida escolhia-mos a função que pretendia-mos executar (neste caso pontos), dando seguimento para a seleção do produto.

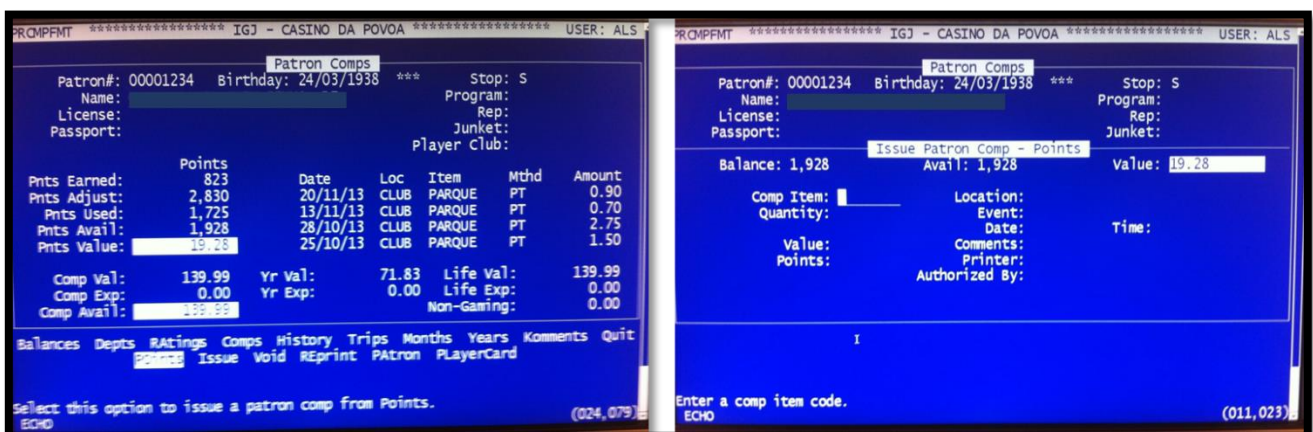


Figura 23: Software IGJ

Fonte: Casino da Póvoa

# *Capítulo 3*

## *Apreciação da Empresa*



## Análise dos Colaboradores da Empresa

Numa breve apreciação da empresa Varzim Sol, Turismo, Jogo e Animação, S.A. – Casino da Póvoa podemos observar que a organização conta com 246 colaboradores até à data de 25/09/2013.

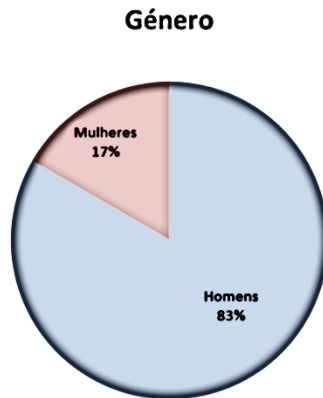


Gráfico 1: Género dos colaboradores

Fonte: Casino da Póvoa

Constatamos que a grande maioria dos colaboradores são do sexo masculino e a faixa etária predominante é entre os 30 e os 39 anos, sendo que existe ainda um grande número de indivíduos entre os 40 e os 49 anos. Deste modo constatamos que são poucos os jovens que fazem parte da instituição.

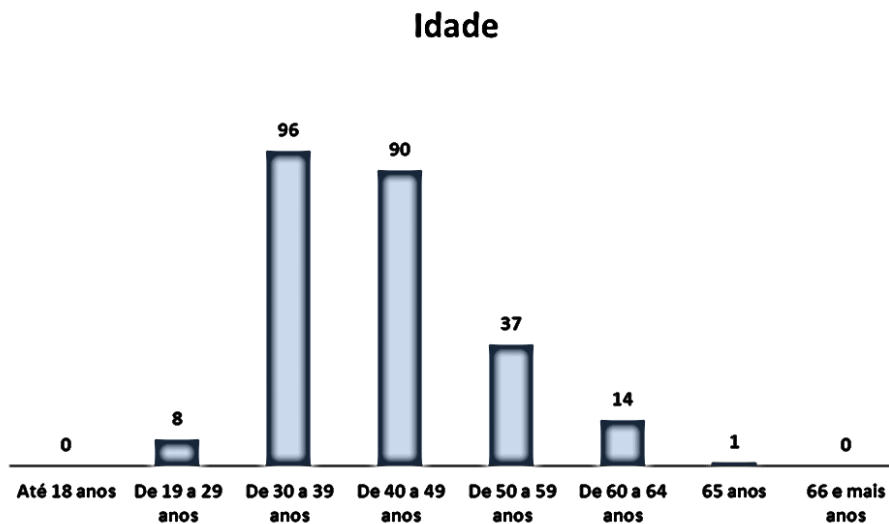


Gráfico 2: Idade dos colaboradores

Fonte: Casino da Póvoa

Relativamente aos anos de serviço, verifica-se que no Casino da Póvoa os colaboradores, na sua maioria, fazem parte da empresa à mais de dez anos, sendo que cento e treze deles estão na instituição à mais de quinze anos.

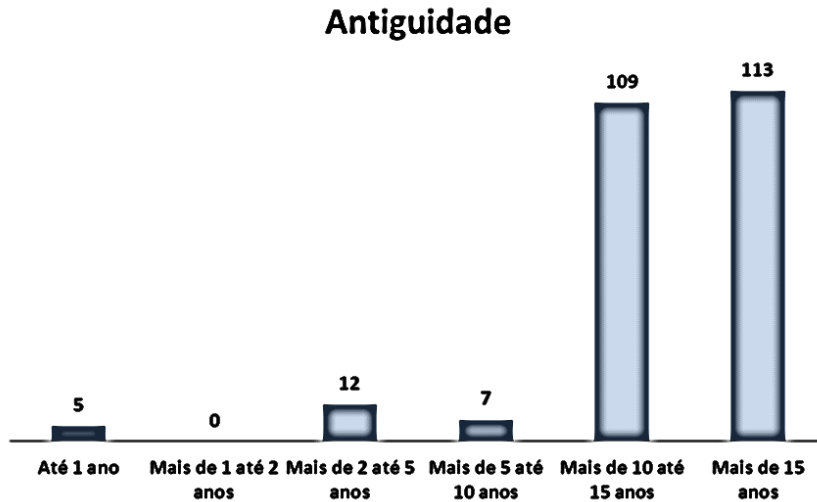


Gráfico 3: Anos de serviço dos colaboradores

Fonte: Casino da Póvoa

Quanto às habilitações dos cooperantes, apuramos que grande parte deles possui o ensino secundário, sendo que o número de funcionários com nível de formação superior é aproximadamente metade do número de pessoas com o terceiro ciclo de ensino básico.

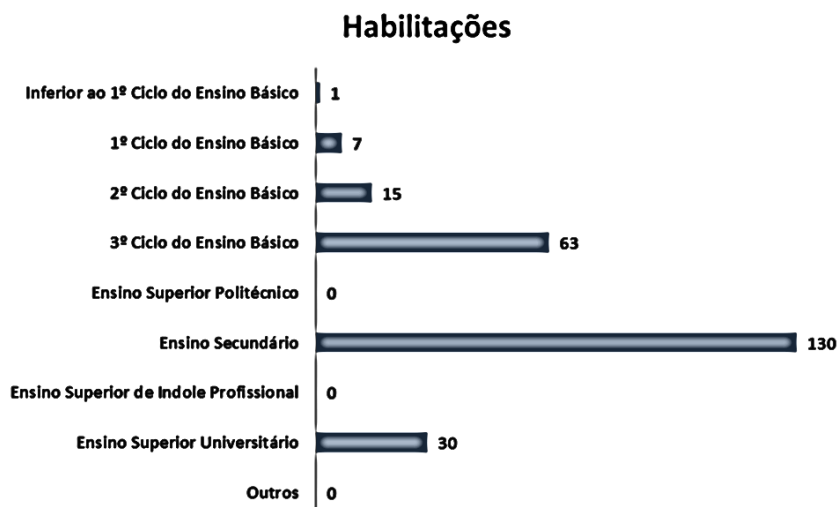


Gráfico 4: Habilitações literárias dos colaboradores



*Fonte: Casino da Póvoa*

## **Conclusão**

O estágio, aqui descrito, tinha como principal objetivo fazer a ligação entre os conhecimentos adquiridos ao longo dos três anos de percurso académico e a realidade prática. Estando o objetivo principal cumprido, teve um breve contato com o meio empresarial e percebeu de um modo geral como tudo se processa. Comparativamente ao período letivo, o estágio revela-se relativamente “curto” para que seja possível perceber em pleno todo o processo na aplicação das ferramentas de Marketing.

Contudo foi uma experiência enriquecedora e uma mais-valia para o estagiário, quando no futuro ingressar no mundo profissional. A empresa demonstrou ser acolhedora e grata pelo trabalho prestado pelo estagiário.

Assim sendo, todo este processo foi realmente importante para ajudar a complementar todo este ciclo que agora termina, contribuindo para a evolução e crescimento do aluno.

## Referências Bibliográficas

*Casino da Póvoa*. (2014). Obtido de <http://www.casino-povoa.com/>

Finanças, M. d. (2 de Dezembro de 1989). Decreto de Lei nº 422/89.

*Ministério das Finanças*. (2013). Obtido de <http://www.igf.min-financas.pt/leggeraldocs>

Oliveira, A. (2012). *Análise e Gestão Estratégica*. Guarda.

Raíña, L. d. (1984). *No Cinquentenário do Casino*. Póvoa de Varzim.

Roque, V. (2011). *A Lei do Jogo e os seus regulamentos*. Coimbra Editora.

*Turismo de Portugal*. (2014). Obtido de <http://www.turismodeportugal.pt/>



# *ANEXOS*

## Anexo 1

### Fotografia do exterior e interior do Casino da Póvoa



## Anexo 2

### Missão, Visão e Valores



**CASINO DA PÓVOA**

## MISSÃO

A missão do Casino da Póvoa é proporcionar às pessoas, num ambiente de segurança e qualidade de serviço, a vivência das emoções dos jogos de fortuna e azar, na observância rigorosa das suas regras legais, criando, simultaneamente, valor para o accionista, satisfação para os colaboradores e desenvolvimento para a comunidade onde se insere.

## VISÃO

A visão do Casino da Póvoa é ser, a nível nacional, o Casino de referência em inovação, qualidade de serviço e rentabilidade, e estar entre os três primeiros lugares em volume de receitas de jogo.

## VALORES

Os valores do Casino da Póvoa são:

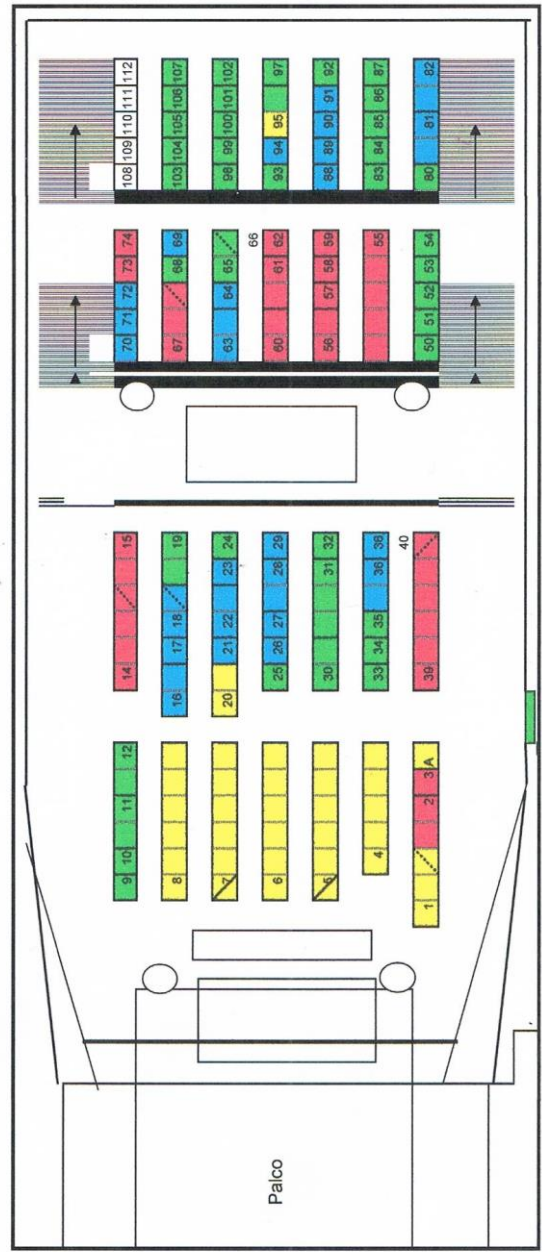
- Ética do Negócio
- Inovação
- Qualidade de Serviço
- Desenvolvimento dos Colaboradores
- Orientação para os Resultados
- Relação com a Comunidade



Anexo 3

Planta da Sala Salão D'Ouro (noite de espetáculo)

Salão D'ouro



Anexo 4

Exemplo de algumas ofertas

**4 OUTUBRO**  
**01H00\***

Oferta de...



\* Referente à partida de jogo do dia mencionado

**20 SETEMBRO**  
**01H00\***

Oferta de...



\* Referente à partida de jogo do dia mencionado

*27 Setembro | 01h00\**

*Oferta de...*



\* Referente à partida de jogo do dia mencionado

**25 OUTUBRO**  
**01H00\***

Oferta de...



\* Referente à partida de jogo do dia mencionado

**6 SETEMBRO | 01h00\***

**OFERTA DE...**



\* Referente à partida de jogo do dia mencionado

**13 SETEMBRO | 01h00\***

**OFERTA DE...**



\* Referente à partida de jogo do dia mencionado

Anexo 5

Terra e Mar



buffet  
**TERRA**  
**e MAR**

**15 NOVEMBRO**

**Anexo 6**Exemplo da Ementa**Buffet****[Pratos Quentes]****Terça-feira, 29 Outubro**

Açorda de Bacalhau  
Arroz de Pato

**Quarta-feira, 30 Outubro**

Misto de Peixes Fritos com Arroz de Legumes  
Borrego Estufado com Ervilhas

**Quinta-feira, 31 Outubro**

Peixe-espada Grelhado com Molho Verde  
Lombo de Porco Assado com Migas

**Sexta-feira, 01 Novembro**

Buffet TERRA e MAR  
Arroz do Mar  
Carré de Vitela à Lagareiro

**Sábado, 02 Novembro**

Bacalhau Corado com Gambas  
Feijoada à Lavrador

**Domingo, 03 Novembro**

Pregado Frito com Arroz de Tomate  
Rolo de Novilho Estufado com Cebolinhas e Cogumelos

**Segunda-feira, 04 Novembro**

Filetes de Tamboril com Arroz do Mesmo  
Bifinhos de Lombo Grelhados com Manteiga de Ervas

**Restaurante AlibaBar | 20h00**  
**Poderá optar por:**

**Menu 1**

**Buffet AlibaBar** € 12,00 + bebidas **ou**  
€ 6,90 + 25 pontos Clube IN + bebidas  
**Buffet Terra e Mar** € 25,00 + bebidas **ou**  
€ 16,00 + 100 pontos Clube IN + bebidas

**Menu 2**

**Buffet AlibaBar + 2 copos de vinho** € 15,00 **ou**  
€ 8,90 + 50 pontos Clube IN  
**Buffet Terra e Mar + 2 copos de vinho** € 28,00 **ou**  
€ 18,00 + 150 pontos Clube IN

**Menu 3**

**Buffet + 2 bebidas**  
500 pontos Clube IN  
**Buffet Terra e Mar + 2 bebidas**  
1000 pontos Clube IN

Ementa sujeita a alterações  
IVA incluído à taxa em vigor

Anexo 7

Base de dados dos Vouchers (parque de estacionamento, combustível e brindes)

11\_Novembro\_13 [Compatibility Mode] - Microsoft Excel

	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1					<b>Resumo</b>	<b>Tempo util.</b>	<b>Nº Clientes</b>	<b>Tempo médio</b>	
2	<b>PARQUE DE ESTACIONAMENTO</b>				Maquinas	0:00:00	0	---	
3					Bancadas	0:00:00	0	---	
4					Egoista	0:00:00	0	---	
5	15-Nov-13				Administracao	0:00:00	0	---	
6					Marketing	0:00:00	0	---	
7					Outros	0:00:00	0	---	
8					<b>TOTAL</b>	<b>0:00:00</b>	<b>0</b>	<b>---</b>	
9									
10	<b>CLUBE IN</b>	<b>NOME</b>	<b>OBSERV.</b>	<b>CHEFE</b>	<b>SALA</b>	<b>HORA IN</b>	<b>HORA OUT</b>	<b>TEMPO UTIL.</b>	
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									
25									
26									
27									

Troca pontos combustível 2013 [Compatibility Mode] - Microsoft Excel

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
1	<b>Data</b>	<b>Voucher</b>	<b>Produto</b>	<b>Patron</b>	<b>Valor</b>										
2	01-Nov	133256	combustivel	11360	5,00 €										
3	01-Out	133263	combustivel	11391	30,00 €										
4	01-Nov	133297	combustivel	3781	25,00 €										
5	01-Nov	133316	combustivel	10345	30,00 €										
6	02-Nov	133377	combustivel	2589	10,00 €										
7	02-Nov	133392	combustivel	9729	15,00 €										
8	02-Nov	133445	combustivel	3483	15,00 €										
9	03-Nov	133540	combustivel	2589	10,00 €										
10	03-Nov	133541	combustivel	5015	15,00 €										
11	03-Nov	133558	combustivel	10226	10,00 €										
12	03-Nov	133588	combustivel	7616	5,00 €										
13	03-Nov	133599	combustivel	2398	10,00 €										
14	03-Nov	133630	combustivel	11654	10,00 €										
15	04-Nov	133719	combustivel	1094	10,00 €										
16	04-Nov	133718	combustivel	1098	20,00 €										
17	04-Nov	133648	combustivel	7616	15,00 €										
18	05-Nov	133824	combustivel	10097	10,00 €										
19	05-Nov	133797	combustivel	10226	15,00 €										
20	05-Nov	133743	combustivel	11603	5,00 €										
21	05-Nov	133742	combustivel	10097	5,00 €										
22	06-Nov	133853	combustivel	11577	25,00 €										
23	06-Nov	133852	combustivel	6499	40,00 €										
24	06-Nov	133904	combustivel	11654	10,00 €										
25	07-Nov	134034	combustivel	5931	20,00 €										
26	08-Nov	134066	combustivel	11435	20,00 €										
27	09-Nov	134274	combustivel	2589	10,00 €										
28	09-Nov	134277	combustivel	3124	20,00 €										
29	10-Nov	134408	combustivel	11435	10,00 €										
30	11-Nov	134489	combustivel	10097	10,00 €										



Troca pontos Brindes 2013 [Compatibility Mode] - Microsoft Excel

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
1	Data	Voucher	Produto	Quant.	Patron	Pontos									
2	01-Nov	133260	domino	1	8676	30									
3	01-Nov	133278	guarda chuva	2	7084	200									
4	01-Nov	133318	guarda chuva	1	9456	100									
5	01-Nov	133332	isqueiros	1	5046	15									
6	01-Nov	133312	isqueiros	1	435	15									
7	01-Nov	133309	isqueiros	1	8496	15									
8	01-Nov	133307	isqueiros	1	12000	15									
9	02-Nov	133466	isqueiros	4	4333	32									
10	02-Nov	133422	guarda chuva	1	11371	100									
11	02-Nov	133361	isqueiros	1	7084	15									
12	02-Nov	133357	isqueiros	2	11966	30									
13	02-Nov	133369	guarda chuva	3	10361	420									
14			bolsa	3											
15	02-Nov	133370	canetas	6	10361	60									
16			marcadores	3											
17	02-Nov	133372	isqueiros	6	10360	180									
18			marcadores	4											
19			canetas	10											
20	02-Nov	133373	isqueiros	10	11019	150									
21	02-Nov	133376	isqueiros	2	7616	30									
22	02-Nov	133379	isqueiros	10	11654	150									
23	02-Nov	133390	isqueiros	1	10706	15									
24	02-Nov	133411	isqueiros	3	9025	45									
25	02-Nov	133409	isqueiros	2	879	30									
26	02-Nov	133413	isqueiros	3	11409	45									
27	02-Nov	133417	abre cer.	1	7084	30									
28	02-Nov	133416	guarda chuva	2	7084	200									
29	02-Nov	133454	isqueiros	1	11345	8									
30	02-Out	133452	isqueiros	1	3148	8									

Ready | 100% | 19:35 | 16-11-2013