



IPG Politécnico
|da|Guarda
Polytechnic
of Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Secretariado e Assessoria de Direção

Daniela Sofia do carmo Cardoso

dezembro | 2014



Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

DANIELA SOFIA DO CARMO CARDOSO

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO EM
SECRETARIADO E ASSESSORIA DE DIREÇÃO

Dezembro / 2014

Ficha de Identificação

Estagiária

Nome: Daniela Sofia do Carmo Cardoso
Número: 1010575
Curso: Secretariado e Assessoria de Direção
Correio Eletrónico: d_cardoso14@hotmail.com
Estabelecimento de Ensino: Escola Superior de Tecnologia e Gestão, Guarda

Local de Estágio

Nome: Cenários D'Ouro –
Operador Turístico do Douro e Trás-os-Montes, S.A.
Morada: Avenida João Paulo II, Lote 16-A - loja B
5000 - 557 Vila Real
Telefone: 259 338 135 / 6
Fax: 259 338 137
Página digital: <http://www.cenarios.pt/>
Correio eletrónico: cenarios@cenarios.pt

Estágio

Início: 01 de julho de 2014
Fim: 12 de setembro de 2014
Duração: 400 horas
Orientadora de estágio: Prof.^a Doutora María del Carmen Arau Ribeiro
Orientador na Empresa: Dr.^a Sofia Monteiro

Plano de Estágio

As atividades desenvolvidas durante o estágio, realizado na Cenários D'Ouro – Operador Turístico do Douro e Trás-os-Montes, S. A., foram propostas por mim, avaliadas e aprovadas pela professora orientadora de estágio, Prof.^a Doutora María del Carmen Arau Ribeiro, e, posteriormente, verificadas pela orientadora na empresa, Dr.^a Sofia Monteiro, que aprovou as atividades propostas e ainda outras.

Para a elaboração do presente plano de estágio foram tidas em conta as áreas abordadas ao longo dos últimos três anos no curso de Secretariado e Assessoria de Direção. Assim, as atividades do plano de estágio foram:

- ❖ Atendimento ao público;
- ❖ Arquivo de documentação;
- ❖ Tratamento de correspondência;
- ❖ Organização de bases de dados;
- ❖ Apoio às reservas de clientes;
- ❖ Apoio à contabilidade;
- ❖ Organização de processos;
- ❖ Apoio em serviços externos (CTT e bancos);
- ❖ Criação de pacotes/programas turísticos.

Resumo

O presente relatório tem como objetivo apresentar e descrever as atividades realizadas ao longo do estágio na Cenários D'Ouro – Operador Turístico do Douro e Trás-os-Montes, S.A., entre 01 de julho e 12 de setembro do ano 2014.

Durante o estágio realizei várias atividades no âmbito de: atendimento ao público, arquivo de documentos, tratamento de correspondência, organização de bases de dados, apoio às reservas e à contabilidade, organização de processos e realização de depósitos bancários, tal como consta no plano de estágio.

Realizei ainda outras atividades tais como: pedidos de orçamentos, organização de comissões, remodelação da montra e envio de publicidade.

Devido à falta de tempo e ao facto do estágio se ter realizado em época alta, não foi possível a criação de pacotes/programas turísticos mencionados no plano de estágio.

Agradecimentos

O presente relatório marca o fim de mais uma etapa e, como foram várias as pessoas que tornaram possível a realização deste sonho e que me acompanharam, queria agradecer-lhes.

Em primeiro lugar, queria agradecer aos familiares que estiveram sempre presentes e que tudo fizeram para tornar possíveis os últimos três anos, os meus pais e os meus irmãos.

Em segundo lugar, agradecer aos amigos que me encorajaram a realizar a licenciatura e que me ajudaram. Também aos amigos que fiz na Guarda, que me ajudaram e me acompanharam durante este percurso. Não vou enumerar, sabem quem são, quem esteve sempre presente, nos bons momentos, mas também nos menos bons.

Agradeço também a todos os professores que lecionaram na licenciatura de Secretariado e Assessoria de Direção, pelo contributo para a minha formação e pela disponibilidade que sempre mostraram quando solicitada a sua ajuda.

Queria deixar um especial agradecimento à Prof.^a Doutora María del Carmen Arau Ribeiro, a minha orientadora de estágio, pelo seu esforço e dedicação ao longo do estágio e durante a realização do presente relatório.

Por último, queria agradecer à Dr.^a Sofia Monteiro, orientadora de estágio na empresa, à Tânia Ferreira, à Marta Pinto, à Dr.^a Isilda Couto e ao Eng.^o Luís Marques pela oportunidade que me deram para realizar o estágio na Cenários D'Ouro, mas também pela disponibilidade e paciência para me ensinarem.

A todos um Obrigado!

Índice Geral

Ficha de Identificação	i
Plano de Estágio	ii
Resumo	iii
Agradecimentos	iv
Índice Geral	v
Índice de Figuras	vii
Índice de Tabelas	viii
Índice de Siglas	ix
Introdução	1
Capítulo I – Cidade de Vila Real	2
1.1 – História e Caracterização	2
1.2 – Património.....	3
1.3 – Festividades	4
1.4 – Gastronomia e Artesanato.....	5
Capítulo II – Cenários D’Ouro	6
2.1 – Caracterização da Empresa	6
2.2 – Serviços.....	7
2.3 – Página Digital	8
Capítulo III – Estágio	10
3.1 – Integração.....	10
3.2 – Enquadramento da atividade.....	11
3.3 – Tarefas realizadas durante o estágio	12
3.3.1 – Clientes.....	12
3.3.1.1 – Abertura, Fecho, Faturação, Separação e Arquivo dos processos.....	12
3.3.1.2 – Envio de confirmações	15
3.3.1.3 – Preenchimento e envio de <i>vouchers</i>	15

3.3.1.4 – Cancelamento de reservas	16
3.3.1.5 – Resposta a solicitações por correio eletrónico.....	17
3.3.1.6 – Envio de orçamentos	18
3.3.1.7 – Procura e verificação de documentos	18
3.3.2 – Fornecedores	19
3.3.2.1 – Pedido de reservas	19
3.3.2.2 – Pedido de orçamentos.....	20
3.3.2.3 – Organização de faturas	20
3.3.2.4 – Realização de listas para o pagamento	21
3.3.2.5 – Envio dos comprovativos de pagamento	22
3.3.2.6 – Cancelamento de reservas	23
3.3.2.7 – Procura e verificação de documentos	23
3.3.3 – Outras tarefas.....	24
3.3.3.1 – Atendimento telefónico	24
3.3.3.2 – Verificação constante do correio eletrónico e do <i>Google Docs</i>	27
3.3.3.3 – Recebimento e envio de correspondência	27
3.3.3.4 – Realização de somatórios de comissões dos parceiros	28
3.3.3.5 – Organização de faturas de caixa	29
3.3.3.6 – Realização de faturas	29
3.3.3.7 – Envio de publicidade para as comunidades portuguesas.....	30
3.3.3.8 – Organização da montra.....	31
3.3.3.9 – Colocação de contactos na base de dados <i>online</i>	31
3.3.3.10 – Realização de listas para apurar a margem.....	32
Conclusão	34
Bibliografia.....	36
Índice de Anexos.....	37
Anexos.....	38

Índice de Figuras

Figura 1 – Brasão de Vila Real	2
Figura 2 – Mapa do distrito de Vila Real	2
Figura 3 – Teatro de Vila Real, Palácio de Mateus e Jardim Botânico da Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro.....	3
Figura 4 – Santa Luzia.....	4
Figura 5 – Pitos de Santa Luzia.....	5
Figura 6 – Logotipo da Cenários D'Ouro	6
Figura 7 – Página digital da Cenários D'Ouro.....	9
Figura 8 – Publicidade.....	9
Figura 9 – Ilustração do método organizacional aplicado aos processos.....	14
Figura 10 – Montra da empresa.....	31

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Número de fatura no Resumo de Despesas do Pedido de Serviço	21
Tabela 2 - Exemplo de lista para pagamentos aos fornecedores	22
Tabela 3 - Exemplo de lista para pagamento aos parceiros.....	28
Tabela 4 - Exemplo de lista para o cálculo da margem.....	33

Índice de Siglas

CTT – Correios de Portugal

GESP – Gabinete de Estágios e Saídas Profissionais

IPG – Instituto Politécnico da Guarda

PVP – Preço de Venda ao Público

UTAD – Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro

Introdução

O estágio curricular contribui para a formação e experiência profissional, permitindo, deste modo, aplicar os conhecimentos obtidos ao longo dos três anos da licenciatura em Secretariado e Assessoria de Direção. No âmbito da conclusão da mesma, realizei o estágio curricular com a duração de 400 horas, do qual resulta o presente relatório.

O estágio foi realizado na empresa Cenário D'Ouro – Operador Turístico do Douro e Trás-os-Montes, S.A. em Vila Real, durante o período de 01 de julho a 12 de setembro de 2014. A realização do estágio numa empresa do setor turístico, mais especificamente numa agência de viagens, possibilitou-me compreender a forma como estas empresas se organizam e trabalham, como também adquirir novas competências ao trabalhar com documentos e programas específicos. Como solicitado pela empresa, não serão revelados os nomes dos seus fornecedores e parceiros, pois o presente relatório estará disponível na *internet*.

Com este relatório pretendo dar a conhecer a cidade de Vila Real, apresentar a empresa na qual foi realizado o estágio curricular como também descrever as atividades desenvolvidas no decorrer do mesmo. Deste modo, o relatório é composto por três capítulos. O primeiro capítulo refere-se à apresentação da cidade de Vila Real, através da sua história, do seu património, das suas festividades e da sua gastronomia e artesanato.

Por sua vez, o segundo capítulo dá a conhecer a empresa Cenários D'Ouro – Operador Turístico do Douro e Trás-os-Montes, S.A. com uma pequena caracterização desta, a identificação dos seus serviços e a apresentação da sua página digital.

Para a realização do primeiro capítulo a metodologia utilizada foi a pesquisa em diferentes páginas digitais referentes à cidade de Vila Real e para o segundo capítulo recorri à página digital da empresa.

Por último, no terceiro capítulo descrevo as atividades que tive oportunidade de realizar durante o período de estágio.

Capítulo I – Cidade de Vila Real

Neste primeiro capítulo apresenta-se o distrito de Vila Real, a sua história, alguns monumentos, as principais festividades bem como a gastronomia e o artesanato.

1.1 – História e Caracterização

A cidade de Vila Real, brasão na Figura 1, ergue-se numa região que revela sinais de ter sido habitada desde o Paleolítico.

No entanto, nesta região agora denominada de Trás-os-Montes, foi por foral de D. Dinis em 1289, que foi fundada a povoação de Vila Real de Panóias, que viria a transformar-se na cidade de hoje. Dos cerca de 480 habitantes em 1530, Vila Real passou para cerca de 3.600 em 1795. Nestes séculos XVII e XVIII, Vila Real adquiriu o



Figura 1 – Brasão de Vila Real

Fonte: http://www.ribatejo.com/hp/base/cgi-bin/ficha_local.asp?cod_local=275&temimagem=1&templenda=0



Figura 2 – Mapa do distrito de Vila Real

Fonte: http://viajar.clix.pt/mapas.php?d=5&lg=pt&w=vila_real

estatuto de capital de província e viu reconhecido o seu peso económico, demográfico e administrativo com dois atos de grande relevo: a criação da Diocese em 1922 e a elevação a cidade em 1925.

Atualmente, Vila Real vive uma fase de crescente desenvolvimento, industrial, comercial e dos serviços, com relevo para a saúde, o ensino e o turismo.

Está situada sobre a margem direita do rio Corgo, um dos afluentes do rio Douro (ver Figura 2). Localiza-se

num planalto rodeado de altas montanhas, em que avultam as serras do Marão e do Alvão. Dista aproximadamente 15 km do rio Douro, que lhe corre a Sul, e, para Norte, cerca de 65 quilómetros da fronteira com a Galiza, Espanha.

1.2 – Património

A cidade de Vila Real tem uma vasta gama de património, desde monumentos edificados até espaços verdes, cuja diversidade se verifica na Figura 3.



Figura 3 – Teatro de Vila Real, Palácio de Mateus e Jardim Botânico da Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro

Fonte: http://leduardolourenco.blogspot.pt/2011_05_01_archive.html

O Teatro de Vila Real é um complexo composto por várias valências que permanece aberto todos os dias para apresentar diferentes atividades. O Palácio de Mateus tem um grande conjunto arquitetónico que também é composto pela capela em honra de Nossa Senhora dos Prazeres e pelo espelho de água defronte da fachada. O Jardim Botânico da Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro (UTAD) atualmente regista cerca de 1000 espécies de plantas oriundas de diversos pontos do mundo.

Outros monumentos arquitetonicamente relevantes na cidade são: o Arquivo Municipal, a Biblioteca Municipal Dr. Júlio Teixeira, o Museu de Som e da Imagem, o Pavilhão dos Desportos, a Casa de Diogo Cão, a Casa dos Marqueses, a Capela da Misericórdia, a Igreja de São Pedro, o Parque Natural do Alvão, entre muitos outros.

1.3 – Festividades

Na cidade de Vila Real são realizadas várias festividades nos diferentes concelhos e freguesias, das quais se destacam três de natureza religiosa por ser uma região declaradamente católica: a Festa de Nossa Senhora da Guia, a Festa de Nossa Senhora da Pena e a Festa de Santa Luzia (ver Figura 4) pela sua ligação etnográfica.



Figura 4 – Santa Luzia

Fonte: <http://viamixadadj.musicblog.com.br/483091/Santa-Luzia-Protegei-e-Olhai-por-todos-nos-filhos-seus/>

1.4 – Gastronomia e Artesanato

A zona de Trás-os-Montes tem um espólio de artesanato e gastronomia invejável e Vila Real não é exceção. É uma cidade rica em artesanato e em sabores que encantam.

Respeitante à gastronomia a cidade oferece aos seus cidadãos e visitantes pratos ligados à caça e à horta. As sopas incluem o rancho e sopas de cebola ou alheira enquanto as migas típicas são de caldeirada de bacalhau ou ripadas. O prato de bacalhau típico é assado com pão de centeio, mas as trutas locas são do Rio Cávado. As carnes transmontanas englobam o coelho e perdiz e também os assados, tais como o peru, o arroz de forno, o leitão, o cabrito e a vitela. Nas carnes estão incluídos também o cozido à portuguesa, a bexiga com grelos, o bucho, a carne de porco com castanhas e a feijoada à transmontana. Nos legumes o prato mais relevante é a caldeirada de feijão-frade. Da vasta gama de doces destacam-se os Pitos de Santa Luzia (ver Figura 5) com recheio de doce de abóbora e cobertura de massa de farinha.



Figura 5 – Pitos de Santa Luzia

Fonte: <http://dourovalley.eu/poi?id=7963>

Em relação ao artesanato, a cidade possui inúmeros produtos, mas os mais relevantes são a Olaria Negra de Bisalhães, um dos ex-libris de Vila Real, e os Linhos de Agarez, teados na região e disponíveis em colchas, toalhas e panos. É na feira de São Pedro, em junho, que estes produtos artesanais têm o seu momento de protagonismo.

A Latoaria também é um artesanato de grande relevo na indústria socio económica da região, recorrendo a materiais como a lata, o estanho, o aço e a folha-de-flandres, que são moldados e manuseados, fazendo uso de ferramentas tradicionais para a criação de peças fabricadas com um carácter principalmente decorativo.

Capítulo II – Cenários D’Ouro

Neste capítulo descobre-se a empresa onde foi efetuado o estágio curricular integrado no curso de Secretariado e Assessoria de Direção do Instituto Politécnico da Guarda (IPG) entre as datas de 01 de julho e 12 de setembro de 2014. Além da caracterização da empresa e os seus serviços, será apresentada a sua página digital de modo a exemplificar as opções que os clientes podem reservar através desta empresa.

2.1 – Caracterização da Empresa



Figura 6 – Logotipo da Cenários D'Ouro

Fonte: <https://www.facebook.com/cenariospt>

A Cenários D’Ouro – Operador Turístico do Douro e Trás-os-Montes, S.A., atua, preferencialmente, na região do Douro e Trás-os-Montes, sendo a primeira empresa criada com o objetivo específico de dinamizar o setor turístico na região, como sugere o logótipo da mesma (ver Figura 6). Presta todos os serviços inerentes à atividade, desde a comercialização/oferta de circuitos e eventos regulares até à construção da oferta turística que vá ao encontro das necessidades dos clientes e da região. É um operador turístico que tem como circuito de distribuição não só as agências de viagens e outros operadores turísticos nacionais, mas também as internacionais.

Consoante a missão da empresa, os seus objetivos abarcam a agregação e organização das valências turísticas regionais (hotéis, restaurantes, serviços de animação, entre outras) de modo a criar produtos/serviços turísticos estruturantes que proporcionem aos turistas a possibilidade de obterem um conhecimento histórico, cultural e social da região. Estes

procuram apelar às motivações da atual procura dos turistas motivando novos segmentos de mercado.

A Cenários D' Ouro conta com um leque variado e profissional de fornecedores e parceiros em diferentes áreas de modo a conseguir o melhor produto turístico para os seus clientes, levando ao conhecimento da essência da região do Douro e outras regiões através da sua viagem.

2.2 – Serviços

Os serviços prestados pela Cenários D'Ouro são inúmeros, incluindo:

- ♣ Vindimas
- ♣ *Réveillon*
- ♣ *Réveillon* em Barco Hotel
- ♣ Comboio Histórico
- ♣ Magusto
- ♣ *Voucher* Oferta
- ♣ Circuitos Turísticos com Motorista/Guia
- ♣ Programas Escolares
- ♣ Hotéis
- ♣ Turismo em Espaço Rural
- ♣ Programas Turísticos
- ♣ Cruzeiros no Douro
- ♣ Cruzeiros na ria de Aveiro
- ♣ Cruzeiros no Alqueva
- ♣ Cruzeiros no Tejo
- ♣ Cruzeiros em Veleiro

No serviço das vindimas, acima referido, os clientes podem encontrar os cruzeiros, que incluem visita a quintas com participação nas vindimas, os programas que as quintas realizam na região do Douro durante esta época como também programas de quintas do Alentejo. Relativamente à passagem de ano (*réveillon*), têm disponíveis os cruzeiros que são efetuados nesta data festiva bem como os programas de alguns hotéis no Douro e no Porto. Para quem desejar, existe a possibilidade de realizar um programa de *réveillon* (de uma ou três noites) em barco hotel que inclui a estadia em barco durante todas as

festividades. No caso do comboio histórico, estão descritos os diferentes programas de modo a que os clientes possam escolher a melhor opção para a sua viagem.

Relativamente ao magusto, são apresentados os programas que podem ser realizados na altura da castanha. Nos circuitos turísticos com motorista ou guia, os programas – que podem incluir visitas guiadas privadas – estão divididos por quatro zonas: Porto, Minho, Douro e Centro. Nos programas escolares, apresentam-se opções de viagens que podem ser efetuadas como visitas de estudo pelas escolas de modo a dar a conhecer a região também aos estudantes.

Os hotéis e o turismo em espaço rural em oferta referem-se às áreas do Douro, Trás-os-Montes, Minho, Centro e Alentejo; há ainda mais oferta de turismo em espaço rural no Porto, no Centro e no Algarve. Nos programas turísticos estão contemplados diferentes tipos de turismo: Enoturismo, Histórico e Natureza, apresentando diferentes programas entre eles.

Relativamente aos cruzeiros no rio Douro, os clientes têm muitas opções, desde cruzeiros semanais ou de dois dias, minicruzeiros, cruzeiros ambientais, em barco rabelo, aos sábados e aos domingos. Há ainda a escolha de cruzeiros na ria de Aveiro, no Alqueva e no Tejo.

A Cenários D'Ouro também oferece programas que são realizados pela própria empresa como, por exemplo, a “Escapadinha Semanal no Douro”, “Romance no Douro”, “Douro Intenso” e “Douro Vinícola”. Cada serviço encontra-se organizado por separadores indicativos na página *Web* da empresa (<http://cenarios.pt/>).¹

2.3 – Página Digital

A página digital da Cenários D'Ouro acima referida (ver Figura 7) é acessível, prática, fácil de entender e bem estruturada para que o cliente possa encontrar o que procura sem

¹ Os serviços apresentados permaneciam disponíveis na página Web da empresa no início do mês de setembro de 2014. Os mesmos vão sendo alterados conforme as exigências do setor turístico.

dificuldade. Além de informação referente à empresa e um breve texto de caracterização, existe um espaço dedicado às notícias, fotografias e aos contactos da empresa bem como outro espaço onde os clientes se podem registar.



Figura 7 – Página digital da Cenários D'Ouro

Fonte: <http://cenarios.pt/>

Na margem esquerda os clientes podem ver os trajetos e horários dos programas, desde cruzeiros de um dia a programas de dois dias. Depois de escolherem o programa que pretendem efetuar, podem verificar se está disponível no separador intitulado de “Disponibilidades de cruzeiros”. Se o cliente estiver interessado num programa de que ouviu falar, pode utilizar rapidamente o motor de busca que se localiza na margem direita.

Na margem direita está também destacada publicidade dos serviços prestados pela empresa o que torna a página mais apelativa, como se verifica na Figura 8.

Se o cliente pretende oferecer uma viagem como prenda, pode efetuar-a através do separador *voucher* oferta, ao escolher o trajeto e reservar através deste separador.

Por último, os clientes podem efetuar as suas reservas preenchendo o formulário que aparece após escolher a opção “Reservar Já!” que surge no final da apresentação de cada programa.



Figura 8 – Publicidade

Fonte: <http://cenarios.pt/>

Capítulo III – Estágio

Neste último capítulo do presente relatório apresenta-se o próprio estágio, começando pela integração na empresa, Cenários D'Ouro – Operador Turístico do Douro e Trás-os-Montes S.A.. A atividade deste operador turístico e agência de viagens proporcionou as tarefas realizadas durante o estágio curricular cuja descrição está dividida em três partes: atividades relacionadas com os clientes, atividades relacionadas com os fornecedores e outras atividades.

3.1 – Integração

O primeiro contacto com a empresa foi através de *e-mail*, para averiguar a possibilidade de realizar o estágio curricular, que levaria à finalização da licenciatura, na mesma. Após contacto telefónico a confirmar que estavam interessados em receber-me na empresa dei a indicação ao Gabinete de Estágios e Saídas Profissionais (GESP) do IPG.

O segundo contacto realizou-se aquando uma reunião com a orientadora de estágio na empresa, Dr.^a Sofia Monteiro, de modo a apresentar e analisar o plano de estágio previamente estabelecido com a professora orientadora. Após aprovação do mesmo e sugestão de outras atividades, foram preenchidos os formulários necessários para a realização do estágio curricular. Nesta visita à empresa, foi-me informado o horário de funcionamento da mesma – das 09:30 horas às 13:00 horas e das 14:30 horas às 18:30 horas.

Iniciei o estágio no dia 01 de julho e fui muito bem recebida por todas as colaboradoras, Tânia Ferreira, Marta Pinto e Sofia Monteiro. Foram-me apresentadas as instalações e a secretária especificamente designada para o meu estágio. A orientadora de estágio explicou as minhas primeiras tarefas de modo a ambientar-me e dar a conhecer o modo de funcionamento da empresa. Nos primeiros dias do estágio, partilhei a secretária com outra

estagiária, mas depois fui transferida para um outro local de modo a poder consultar constantemente o correio eletrônico e a base de dados dos pedidos de reserva. No decorrer do estágio, conheci ainda o Eng.º Luís Marques e a Dr.ª Isilda Couto.

Para uma melhor organização, utilizei duas ferramentas: uma tabela de horas de estágio (Anexo 1), de modo a controlar as horas realizadas por dia para estabelecer em que dia finalizava o estágio, e uma folha diária (Anexo 2) onde colocava o horário, o total de horas no final do dia, as tarefas realizadas e os meus comentários, caso tivesse.

3.2 – Enquadramento da atividade

A clareza do presente relato do contexto do estágio e das atividades realizadas depende da distinção entre as definições de dois conceitos profissionais: o do operador turístico e o da agência de viagens. No primeiro caso, o operador turístico analisa todas as potencialidades de uma região através de visitas locais e recolha de informações para posterior elaboração de pacotes turísticos e viagens organizadas. O operador pode efetuar vendas ao consumidor final de duas formas: diretamente ou através de uma agência de viagens, funcionando como intermediário.

Desta forma, uma agência de viagens pode vender ao consumidor final pacotes turísticos e viagens organizadas. Pode também efetuar reservas em estabelecimentos hoteleiros bem como em diferentes meios de transporte e representar operadores turísticos e/ou outras agências de viagens, desde nacionais a estrangeiras.

Podemos concluir, deste modo, que a Cenários D'Ouro atua como operador turístico, criando pacotes turísticos, mas também com agência de viagens, efetuando reservas em diferentes serviços e representando outras agências de viagens, nacionais ou estrangeiras.

3.3 – Tarefas realizadas durante o estágio

Como já foi referido, a descrição das tarefas realizadas durante o estágio curricular divide-se em três partes: atividades relacionadas com os clientes, atividades relacionadas com os fornecedores e outras atividades.

3.3.1 – Clientes

Durante o estágio curricular foram efetuadas tarefas diversas, incluindo algumas que tinham como interveniente principal o cliente. Estas tarefas relacionaram-se com os processos, os *vouchers*, os cancelamentos, o correio eletrónico, o envio de orçamentos e o tratamento de outros documentos.

3.3.1.1 – Abertura, Fecho, Faturação, Separação e Arquivo dos processos

As atividades relacionadas com os processos são essenciais para o funcionamento da empresa já que são as etapas pelas quais passam todos os processos dos clientes que realizam as suas viagens com a Cenários D'Ouro. Neste sentido, no caso dos processos dos clientes que por algum motivo solicitam o cancelamento dos pedidos de reserva que efetuaram, apenas ultrapassam a fase de abertura. O processo de um cliente é iniciado quando este entra em contacto com a empresa, diretamente ou através de um parceiro, com um pedido de reserva. Os vários documentos no processo incluem:

- ♣ O pedido de reserva do cliente;
- ♣ O *e-mail* enviado ao fornecedor a efetuar reserva com a resposta do mesmo;
- ♣ A confirmação enviada ao cliente;
- ♣ O comprovativo de pagamento do cliente (duas cópias);
- ♣ A folha de pedido de serviço;
- ♣ O *voucher* enviado;

- ♣ A fatura emitida pela empresa;
- ♣ A fatura do(s) fornecedor(es) (original e uma cópia);
- ♣ O comprovativo de pagamento ao(s) fornecedor(es) (original e uma cópia);
- ♣ O resumo de despesas do pedido de serviço (duas cópias);
- ♣ Os *e-mails* que contenham informações relevantes para o processo (pedidos especiais do cliente, alteração de datas ou serviço, alteração de horários, entre outros).

A abertura do processo do cliente só se efetua após a receção do comprovativo de pagamento ou, em casos em que o cliente não tenha a possibilidade de enviar o comprovativo, a empresa procede à abertura do processo após verificação no extrato bancário.

Para abrir um processo, é utilizado o documento *Pedido de Serviço* (Anexo 3), no qual são colocados os dados do cliente: a(s) data(s), nome, serviço escolhido e fornecedor, o número de pessoas e o nome do parceiro, caso exista. Com indicação no canto superior direito de “Pago + [a quantia]” e abaixo “Ver extrato”, o processo é arquivado junto dos que estão à espera de verificação no extrato bancário da empresa. Quando um cliente efetua o pagamento através da modalidade PayPal coloca-se “Pago PayPal” e igualmente “Ver extrato”. Esta diferença nos procedimentos deve-se ao facto de que apenas se conhece o valor real recebido quando verificada a conta do PayPal, já que este é um serviço que cobra taxas adicionais.

O método para separar os processos não confirmados (e por isso não pagos) e os processos confirmados (o que implica serem pagos por inteiro e com *vouchers* enviados), consiste em quatro filas de caixas arquivadoras, duas para cada situação (Figura 9). Cada gaveta está identificada com o mês que vai sendo alterado conforme as necessidades.

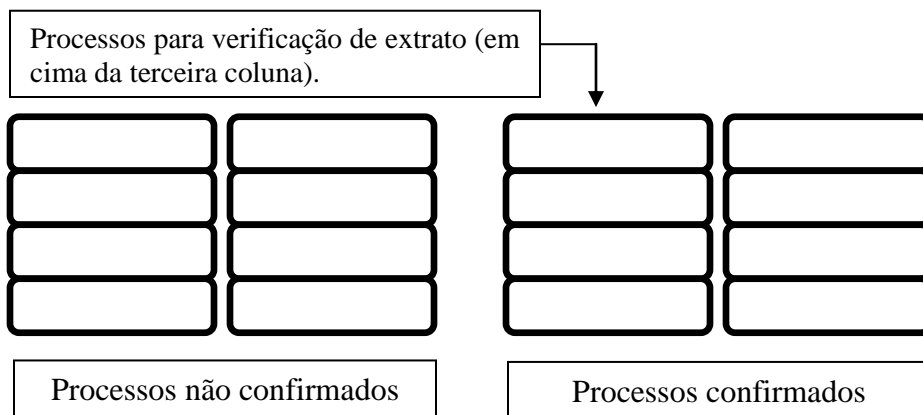


Figura 9 – Ilustração do método organizacional aplicado aos processos

Fonte: Elaboração Própria

O processo do cliente pode ser fechado após este realizar a viagem. Para esta atividade é utilizado o documento *Resumo de Despesas do Pedido de Serviço* (Anexo 4), no qual se colocam os seguintes dados: o número do processo, o nome do cliente, a(s) data(s) de realização da viagem, a morada e o número de contribuinte (caso o cliente envie), número de adultos, crianças e bebês, tipo de serviço, nome do fornecedor, o valor *net*, o nome do parceiro e o valor da comissão. Este documento é impresso em duplicado e colocado no processo.

Depois de fechar os processos, estes podem ser faturados. A fatura é emitida em triplicado: o original é para o cliente, caso este solicite; o duplicado para a contabilidade e o triplicado para o arquivo da empresa. Quando os clientes enviam os seus dados para a emissão da fatura, estes são colocados na mesma (Anexo 5), mas quando a empresa não tem estes dados, a fatura é emitida em *consumidor final* (Anexo 6). Quando um cliente não tem oportunidade de efetuar o pagamento antes de realizar a viagem (acontece quando as viagens são marcadas com pouca antecedência), este é efetuado a bordo ao fornecedor. Neste caso coloca-se “Pago a bordo” no canto superior direito. Durante o tempo de estágio esta situação apenas ocorreu em viagens de barco no rio Douro.

Posteriormente à faturação os processos são separados: os documentos que seguem para a contabilidade e os documentos que ficam no arquivo da empresa. Para a contabilidade são enviados: um exemplar do *Resumo de Despesas do Pedido de Serviço*, do comprovativo de

pagamento do cliente, do comprovativo de pagamento ao(s) fornecedor(es), o duplicado da fatura da empresa e o original da fatura do(s) fornecedor(es). Os restantes documentos são arquivados.

Quando os processos estão todos separados, são organizados por ordem cronológica e arquivados em pastas, com indicação das datas, sendo posteriormente arquivados de modo a serem consultados sempre que necessário.

3.3.1.2 – Envio de confirmações

A confirmação serve para o cliente tomar conhecimento do programa específico da viagem a fim de verificar se é mesmo esta que pretende efetuar; caso não seja, pode ainda alterar. Após verificada a disponibilidade da viagem escolhida pelo cliente, efetuada a reserva com o fornecedor e recebida a respetiva confirmação, é enviado um *e-mail* ao cliente, em português (Anexo 9, Exemplo 1) ou inglês (Anexo 9, Exemplo 2), com o assunto chamado “Confirmação de Reserva na Cenários D’Ouro”. Este é constituído por vários dados: o nome do cliente, a(s) data(s) da viagem, o número de pessoas, o nome do serviço, o programa discriminado, o preço por pessoa e por criança, o preço total da viagem, as condições de pagamento incluindo os métodos que podem ser utilizados e a data limite para o mesmo como também a solicitação de envio do comprovativo de pagamento para o *e-mail* da empresa. Posteriormente, é impresso e anexado ao processo do cliente que será colocado junto dos processos não confirmados organizados cronologicamente.

3.3.1.3 – Preenchimento e envio de *vouchers*

O preenchimento de *vouchers* é uma tarefa importante, pois este não pode conter erros. Não se limita a uma ferramenta que ajuda o cliente a conhecer o programa da viagem que vai realizar; ainda é fundamental à empresa à qual se deve dirigir. Após confirmado o pagamento por parte do cliente e escrito na folha de *Pedido de Serviço* “Extrato ok”,

procede-se ao preenchimento e envio, via *e-mail* (Anexo 9, Exemplo 3), do *voucher*. Para o mesmo, indicam-se: o nome do fornecedor e de quem confirmou a reserva, o serviço e a data, o nome do cliente, o número de pessoas, o itinerário e, por fim, o programa (Anexo 7, Exemplo 1). Quando o programa inclui diferentes serviços, são enviados outros *vouchers*, que podem ser para um hotel (Anexo 7, Exemplo 2) e/ou para um museu (Anexo 7, Exemplo 3). Existe ainda o *voucher* oferta (Anexo 7, Exemplo 4), que é enviado quando um cliente pretende oferecer uma viagem e que deve, posteriormente, ser substituído pelo *voucher* definitivo aquando a data da viagem.

O cliente deve imprimi-lo de modo a poder apresentá-lo à guia da companhia na qual vai viajar. Quando o cliente não tem oportunidade de imprimir o *voucher*, pode mostrá-lo no telemóvel ou a empresa pode enviá-lo para o hotel onde este se encontra (mediante autorização do mesmo). Como último recurso, a empresa informa o fornecedor de que o cliente vai apresentar-se sem *voucher*, enviando o mesmo por *e-mail*. Após o envio deste, escreve-se na folha de *Pedido de Serviço* “*Voucher ok*”, indicando deste modo que a empresa sabe que o cliente tem a documentação que necessita. Quando se procede ao envio do *voucher* a empresa solicita ao cliente que envie os seus dados, nome completo, morada e número de contribuinte para posteriormente proceder à faturação.

3.3.1.4 – Cancelamento de reservas

Quando um cliente entra em contacto com a empresa de modo a proceder ao cancelamento da sua reserva, é necessário apurar se as razões mencionadas pelo mesmo são verdadeiras. Caso contrário a empresa corre o risco de criar uma expectativa nos clientes de que, ao alterar os seus planos, poderiam passar a pensar que lhes era permitido cancelar a qualquer hora sem custos, o que por vezes não é possível.

Existem, pelo menos, duas situações que podem levar ao cancelamento de uma reserva: quando o cliente o solicita ou quando este não cumpre o prazo limite de pagamento. Na primeira situação, quando o cliente cancela com antecedência procede-se ao cancelamento

junto do(s) fornecedor(es), via *e-mail* (Anexo 9, Exemplo 4). Posteriormente, responde-se ao cliente a informar que a empresa vai proceder ao cancelamento como foi solicitado, com o conhecimento do parceiro, caso exista.

Quando o cliente não cumpre o prazo limite de pagamento, a empresa comunica-lhe que vai proceder ao cancelamento da reserva devido a incumprimento da sua parte (Anexo 9, Exemplo 5). Se o cliente entrar em contacto com a empresa referindo que continua interessado na viagem e que vai efetuar o pagamento a reserva mantem-se, caso contrário comunica-se o cancelamento ao(s) fornecedor(es).

Confirmado o cancelamento da reserva por parte do(s) fornecedor(es), este é impresso, colocado no processo e arquivado no local dos processos cancelados no mês correspondente. Estes têm inscrito, no pedido de reserva, “*Void*”.

3.3.1.5 – Resposta a solicitações por correio eletrónico

Responder às solicitações dos clientes é uma atividade que deve ser efetuada com a maior brevidade possível e de forma eficiente de modo a que estes não tenham dúvidas sobre o que a empresa informou e que a escolha pela sua eficiência e qualidade seja merecida.

Durante o tempo de estágio surgiram vários tipos de solicitações por parte dos clientes às quais se responderam com a maior brevidade. As solicitações mais comuns foram para:

- ❖ Pedir disponibilidades em datas específicas;
- ❖ Solicitar outra viagem quando a desejada não se encontrava disponível;
- ❖ Pedir informações referentes à viagem solicitada: horários, como chegar ao local de partida, sobre os barcos, como encontrar a companhia onde ia viajar, entre outros;
- ❖ Informar-se sobre o menu da viagem e, posteriormente, solicitar um prato diferente;
- ❖ Questionar a possibilidade de alterar a data da viagem;
- ❖ Solicitar o envio da fatura via correio normal.

3.3.1.6 – Envio de orçamentos

A Cenários D'Ouro também é contactada, com alguma regularidade, por diferentes empresas e/ou grupos que solicitam orçamentos para diferentes tipos de viagens. O orçamento solicitado pode incluir apenas um serviço ou vários, logo pode ser necessária a contratação de diferentes fornecedores. Quando a empresa recebe um pedido de orçamento, contacta os fornecedores de modo a conseguir apresentar as melhores condições ao cliente, tendo sempre em consideração a relação da qualidade do serviço e o valor apresentado. Depois de escolher o(s) orçamento(s) que apresenta(m) o que melhor se adequa ao pedido efetuado, entra em contacto com o cliente, indicando as condições para a realização da viagem: a(s) data(s), o programa, o número de pessoas, os horários, os serviços incluídos e o valor do orçamento.

3.3.1.7 – Procura e verificação de documentos

O arquivo da empresa é muito importante e deve estar organizado da melhor forma para que, sempre que necessário, seja possível encontrar qualquer documento com facilidade; deste modo, não existe um desperdício de tempo à procura de documentos. No decorrer do estágio, foram muitas as situações em que foi necessário recorrer ao arquivo da empresa de forma a confirmar diferentes informações.

Quando um cliente entra em contacto com a empresa para pedir o envio da fatura de uma viagem que efetuou, esta encontra-se no processo arquivado do cliente. Também é necessário confirmar informações ao setor da contabilidade quando solicitado, número de faturas, valores faturados pelos fornecedores, confirmação dos comprovativos de pagamentos, entre outros. Quando se efetua o fecho dos processos e nestes não se encontra algum documento necessário para esta atividade, é essencial recorrer ao arquivo de modo a encontra-lo e, posteriormente, anexá-lo ao processo.

3.3.2 – Fornecedores

No decorrer do estágio curricular, as atividades efetuadas que tinham como principal elemento os fornecedores englobaram o pedido de reservas e orçamentos, organização de faturas, listas de pagamentos, envio de comprovativos de pagamento, cancelamento de reservas e verificação de documentos.

3.3.2.1 – Pedido de reservas

Depois de recebido o pedido de reserva por parte do cliente é verificada a disponibilidade do mesmo, nas tabelas enviadas pelos diferentes fornecedores, e caso confirmada é efetuado o pedido (Anexo 9, Exemplo 6). Este pode ser enviado de diferentes parceiros ou diretamente (Anexo 8), dependendo da página digital que os clientes utilizam para o efetuar. O cliente pode, se pretender, escolher o fornecedor quando efetua a sua reserva, pois existe mais que um a efetuar o mesmo trajeto, estando sinalizados.

Quando rececionado o pedido de reserva e verificado que na data pedida não está disponível a viagem que o cliente pretende efetuar é enviado, ao mesmo, um *e-mail* a referir quais os trajetos que se encontram disponíveis ou, caso o cliente pretenda, as datas nas quais se voltará a realizar.

As reservas de cruzeiros ambientais são efetuadas de forma diferente. Em primeiro lugar envia-se o *e-mail* de confirmação ao cliente com os dados e data limite de pagamento e posteriormente, quando o cliente efetua o mesmo, realiza-se a reserva com o fornecedor, pois este solicita o pagamento no ato de reserva.

Após efetuado o pedido de reserva ao fornecedor, se o cliente solicitar a alteração da data ou do serviço, é efetuado o pedido de alteração ao fornecedor (Anexo 9, Exemplo 7) de modo a confirmar, ou não, a viagem ao cliente. Quando a alteração que o cliente pediu não é possível o fornecedor indica a data mais próxima para a sua realização. Todas estas

alterações devem ser efetuadas sempre no seguimento do primeiro *e-mail* enviado ao fornecedor, de modo a não se confundirem reservas e evitar reservas duplicadas.

3.3.2.2 – Pedido de orçamentos

Os pedidos de orçamentos que são efetuados à empresa são essenciais para a mesma bem como para os seus fornecedores. A empresa fica com um maior conhecimento dos produtos turísticos que os fornecedores praticam e os clientes, mesmo que não aceitem o orçamento, ficam com a informação do que a empresa consegue organizar. Quando chega um pedido de orçamento por parte de um cliente à empresa, esta efetua o pedido aos seus fornecedores de modo a verificar a oferta que existe, fornecendo, deste modo, as melhores condições ao cliente. Por norma, o pedido de orçamento é efetuado para grupos, ou seja, mais de 25 pessoas. Neste caso é dirigido ao fornecedor um *e-mail* a solicitar orçamento (Anexo 9, Exemplo 8), com as especificações solicitadas pelo cliente pois existem clientes que solicitam alterações a programas já definidos. Cada fornecedor tem um ou mais funcionários destacados para responder aos orçamentos solicitados por isto são enviados diretamente para estes de forma a obter uma resposta mais rápida e evitar transferência ou esquecimento dos pedidos.

Existem também pedidos de orçamentos para um número menor de pessoas, pois quando um cliente preenche o formulário de reserva pode escolher reservar ou solicitar orçamento. Neste caso é enviado ao cliente o valor do serviço mencionado bem como informação sobre a disponibilidade existente, antes de efetuar qualquer contacto com o fornecedor.

3.3.2.3 – Organização de faturas

Posteriormente à realização das viagens por parte dos clientes, os fornecedores procedem ao envio das suas faturas e recibos à empresa, para que deste modo seja possível dar continuação aos processos. Após a chegada das faturas por correio normal, estas são

organizadas cronologicamente de modo a obter uma melhor organização evitando, assim, um desperdício de tempo. Posteriormente é procurado no arquivo (na data referida na fatura) o processo do cliente. Confirmam-se todos os dados: o nome do cliente e do(s) fornecedor(es) bem como se o valor faturado é igual ao que está presente no Resumo de Despesas do Pedido de Serviço. Na fatura é escrito o número do processo e a data da viagem e no recibo, além dos dados referidos, escreve-se também o nome do cliente. No Resumo de Despesas do Pedido de Serviço coloca-se o número de fatura à frente do nome do(s) fornecedor(es), como se observa na Figura10, sabendo, deste modo a empresa sabe quais os processos que estão faturados pelos fornecedores.

Referências Fornecedores		
Serviço	Nome Empresa	Factura / Recibo Nr.º
		Fatura n.º:

Tabela 1 - Número de fatura no Resumo de Despesas do Pedido de Serviço

Fonte: Elaboração Própria

Depois de se efetuar este processo para todas as faturas e recibos, tira-se uma cópia dos mesmos. As cópias são arquivadas no processo do cliente e a original é enviada para a contabilidade. Quando o processo em causa não está faturado o original da fatura do(s) fornecedor(es) é arquivada no processo, pois quando este for separado para enviar a documentação para a contabilidade a fatura segue com a mesma.

3.3.2.4 – Realização de listas para o pagamento

A Cenários D'Ouro tem, diariamente, diferentes pagamentos para efetuar aos seus fornecedores (que são muitos), pois os processos dos clientes são pagos no dia anterior à realização da viagem. Para uma melhor organização e facilidade nos pagamentos aos fornecedores de modo a que nenhum fique em atraso, é realizada uma lista com o nome do cliente, o número de pessoas, o valor por pessoa, o total de cada processo e o valor total a

pagar a cada fornecedor, como se verifica na Figura 11. Depois de efetuado o pagamento esta lista é enviada ao fornecedor juntamente com o comprovativo de pagamento para que este possa verificar os clientes que estão contemplados no pagamento e caso algum cliente, ou seja, algum pagamento esteja em falta, o(s) fornecedor(es) pode(m) informar qual.

Nome do Cliente	Número de Pessoas	Valor por pessoa	Total €
			Total €

Tabela 2 - Exemplo de lista para pagamentos aos fornecedores

Fonte: Elaboração Própria

3.3.2.5 – Envio dos comprovativos de pagamento

O envio dos comprovativos de pagamento dos serviços prestados pelos fornecedores é muito importante pois é a forma de confirmar que os pagamentos foram efetuados pela empresa dentro dos prazos estabelecidos. Depois de efetuadas todas as contas e apurado o valor a pagar aos fornecedores em cada processo, procede-se ao pagamento. Para enviar a prova de pagamento do serviço, anexa-se o comprovativo de pagamento de cada processo ao *e-mail* de confirmação da reserva enviado pelo fornecedor e posteriormente é digitalizado e enviado (um a um por correio eletrónico) para o fornecedor correspondente. Para que a empresa tenha a certeza de que o processo está pago e enviado o respetivo comprovativo escreve-se, no canto superior esquerdo da folha de Pedido de Serviço, “Pago”. Após o envio de todos os comprovativos, é tirada uma cópia e estes colocados (o original e a cópia) no processo do cliente. A cópia é enviada para a contabilidade quando os processos estiverem na fase de separar.

3.3.2.6 – Cancelamento de reservas

Como previamente explicado existem, pelo menos, duas situações que podem levar ao cancelamento de uma reserva: quando o cliente o solicita ou quando este não cumpre o prazo limite de pagamento.

Quando o cliente efetua o cancelamento da viagem com antecedência o(s) fornecedor(es) não cobra(m) custos de cancelamento, pois ainda não tiveram despesas com o processo, exceto aqueles que pedem o pagamento no ato da reserva. Por outro lado, quando o cliente efetua o cancelamento da viagem perto da data de realização da mesma, se o fornecedor já teve custos com o processo, não efetua a devolução do valor pago. Por exemplo, se o cliente tem uma viagem marcada, que engloba uma viagem de barco e comboio, e a cancela no dia anterior o fornecedor já teve custos na compra dos bilhetes de comboio, por isto não realiza a devolução do valor da viagem.

O cancelamento da reserva tem, sempre, que ser efetuado com o conhecimento do parceiro, caso exista, e ser confirmado pelo(s) fornecedor(es) por *e-mail* de modo a ser impresso e arquivado no processo ao qual se refere.

3.3.2.7 – Procura e verificação de documentos

Como referido anteriormente, o arquivo da empresa é muito importante e deve estar organizado da melhor forma para que, sempre que for necessário, seja possível encontrar documentos com facilidade. Depois dos processos estarem arquivados pode ser necessário consultá-los por vários motivos e em diferentes épocas.

Quando a contabilidade entra em contacto com a empresa a solicitar o número de faturas dos fornecedores relativas a determinados processos é ao arquivo que se recorre de modo a copiar o documento e enviá-lo via correio normal. Alguns fornecedores não enviam as faturas discriminadas por cliente, ou seja, enviam uma fatura na qual estão contemplados todos os clientes do mês sem mencionar os seus nomes. Neste caso é necessário aceder ao

arquivo e pesquisar o mês em questão de modo a verificar se a fatura se encontra correta ou se é necessário pedir esclarecimentos ao fornecedor. Quando o(s) fornecedor(es) entra(m) em contacto com a empresa a referir que identificou uma situação anómala nas faturas ou nos comprovativos de pagamento enviados pela empresa é também ao arquivo que esta recorre de modo a identificar e resolver qualquer situação que seja indicada pelos seus fornecedores ou por clientes.

3.3.3 – Outras tarefas

Ao longo do estágio curricular foram efetuadas várias atividades, umas mais complexas que outras e umas mais duradouras que outras. Algumas atividades tinham como alvo os clientes e outras os fornecedores, mas algumas eram direcionadas para estes dois grupos como o atendimento telefónico, a verificação constante do correio eletrónico e o tratamento de correspondência. Existiram atividades que tinham como fim a publicidade da empresa e uma melhor organização dentro desta como a realização de somatórios, a preparação das faturas de caixa, a faturação, o envio de publicidade e a organização da montra e contactos *online*.

3.3.3.1 – Atendimento telefónico

O atendimento telefónico é muito importante para uma empresa, este funciona como um primeiro contacto no qual se deve dar uma boa impressão desta de modo a cativar o cliente. Ao atender o telefone o funcionário deve identificar a empresa e mencionar o seu nome, para que o cliente tenha conhecimento com quem está a falar. É importante não interromper o cliente, deixando-o falar até ao fim, mas também ter papel e caneta para retirar notas pois deste modo o cliente não tem que repetir informações. Se for necessário passar a chamada deve-se informar a situação, a quem vai atender o cliente, evitando que seja obrigado a repetir-se. Antes de desligar o telefone deve-se perguntar se tem mais alguma questão e agradecer o contacto.

Durante o estágio foram várias as situações em que foi necessário recorrer ao atendimento telefónico de modo a contactar com os clientes e com os fornecedores. Relativamente aos clientes, quando ultrapassado o limite de pagamento de uma viagem, a empresa entra em contacto, via telefone, com o cliente de modo a aferir se este continua interessado na viagem e ainda se vai efetuar o pagamento ou se mudou de opinião e pretende proceder ao cancelamento da mesma. Numa situação em que o cliente efetua uma reserva com pouco tempo de manobra, para o dia seguinte, e em que o contacto via correio eletrónico não facilita o processo, a empresa entra em contacto com o mesmo de modo a informá-lo se o trajeto que pretende está disponível e da necessidade de efetuar o pagamento nesse dia para o envio do *voucher* que terá que apresentar. Caso o trajeto que o cliente mencionou no pedido de reserva não esteja disponível este contacto serve para comunicar ao cliente quais os trajetos que ainda são possíveis realizar bem como os seus horários de modo a que este possa escolher o que melhor se adequa aos seus horários. Neste caso o contacto telefónico acelera o processo e dá a possibilidade ao cliente de efetuar na mesma o seu passeio. Os clientes também entram em contacto com a empresa por diferentes motivos. Quando se trata de viagens que englobam passeio de barco e de comboio, muitos clientes questionam como se efetua a mudança, se são acompanhados pelas guias, se têm que efetuar a compra dos bilhetes de comboio ou se é fácil identificar as guias do fornecedor onde vão viajar. Os clientes que não conhecem a cidade onde se inicia a viagem entram em contacto com a empresa para solicitar indicações de modo a chegar a tempo ao local de embarque. Outra situação ocorre quando os clientes questionam o nome do barco para que desta forma consigam encontrá-lo mais rápido. Numa situação de alteração de horários por parte dos fornecedores os clientes são informados e recebem um *voucher* com o horário correto, mas quando estes não o encontram comunicam com a empresa a confirmar o horário de partida. Alguns clientes ficam com a ideia de que, após enviarem o comprovativo de pagamento, recebem, na mesma hora, o *voucher* que devem apresentar à guia do fornecedor e por isto ligam para a empresa a questionar o porquê de não terem recebido o mesmo. Muitos clientes preferem entrar em contacto com a empresa a questionar as disponibilidades de viagens que pretendem efetuar em vez de consultar a sua página digital, pois desta forma também expõem as suas dúvidas.

Em relação aos fornecedores, é frequente entrar em contacto com estes quando um cliente efetua uma reserva para o dia seguinte a questionar se existe disponibilidade, caso se obtenha uma resposta afirmativa não se deixa de parte o pedido por *e-mail*, mas desta forma é possível dar uma resposta mais rápida ao cliente de modo a acelerar o processo. Os fornecedores, por norma, enviam para empresa as disponibilidades atualizadas, o máximo possível, para que esta possa responder às solicitações dos clientes, mas nestas listas não vêm todos os meses do ano, por exemplo, quando estamos no mês de agosto apenas enviam as disponibilidades até meio de outubro. No caso de um cliente efetuar um pedido de reserva para o final do mês de outubro ou novembro é necessário entrar em contacto com os fornecedores de modo a verificar se existe a possibilidade de se efetuar a viagem, mas em várias situações só conseguem responder perto das datas pois têm que ter um número mínimo de participantes para os barcos partirem. Uma forma de os clientes encontrarem com mais facilidade a embarcação na qual vão viajar é saber o nome da mesma, por isto a empresa contacta os fornecedores de modo a obter esta informação. O nome do barco que efetua os trajetos apenas é decidido no dia anterior às viagens, por isto não é comunicado ao cliente com antecedência, mas quando no *e-mail* de confirmação de reserva o fornecedor indica qual é a embarcação escolhida esta informação é transmitida ao cliente no seu *voucher*. Acontece, por vezes, os clientes mudarem de planos e pedirem a alteração da data da viagem que tinham reservada. Quando esta situação se verifica perto da data anteriormente marcada é necessário entrar em contacto com o fornecedor de modo a aferir se ainda é possível realizar a alteração. Caso não seja possível o fornecedor indica qual a data mais próxima na qual o cliente pode realizar a viagem. A empresa tem à disposição dos clientes programas que envolvem mais que um fornecedor e quando envolve estadia nos hotéis é importante entrar em contacto com os mesmos de modo a reconfirmar a reserva em nome do cliente. Por vezes existem divergências nas faturas e notas de crédito enviadas pelos fornecedores e nestes casos a empresa entra em contacto com os mesmos de modo a esclarecer as diferenças e encontrar uma forma de as solucionar o mais eficazmente possível.

3.3.3.2 – Verificação constante do correio eletrónico e do *Google Docs*

O correio eletrónico é uma ferramenta muito vantajosa para uma empresa pois facilita o contacto com os seus clientes, fornecedores, parceiros, entre outros. É uma aplicação à qual as pessoas estão sempre ligadas devido ao avanço tecnológico podendo ser consultada em qualquer lugar. O *Google Docs* é uma ferramenta bastante útil quando bem direcionada para as atividades de uma empresa.

Durante o estágio a verificação regular destas ferramentas era uma atividade importante, pois através destas chegavam os pedidos de reserva e de orçamentos, questões dos clientes e dos fornecedores, comunicações dos parceiros, publicidade dos fornecedores, entre outros. Era necessário imprimir: (1) os pedidos de reserva que chegavam dos diferentes parceiros de modo a dar início aos processos dos clientes; (2) as confirmações de reservas enviadas pelos fornecedores para arquivar nos processos aos quais se referiam e (3) os comprovativos de pagamento (em duplicado) enviados pelos clientes de forma a arquivar os processos para aguardar verificação no extrato bancário. Quando os fornecedores enviavam as listas das disponibilidades, era importante reencaminhar as mesmas para todas as colaboradoras da empresa para que desta forma pudessem responder aos clientes com informações atualizadas.

No *Google Docs* eram impressos os pedidos de reserva de um dos parceiros, que estavam divididos em diferentes tipos de viagens, como, por exemplo, cruzeiros no rio Douro, cruzeiros em Veleiro, cruzeiros com vindimas, entre outros.

3.3.3.3 – Recebimento e envio de correspondência

O tratamento de correspondência numa empresa é, também, uma atividade importante pois é por este meio que chega muita informação dos clientes, fornecedores, publicidade dos parceiros e esta é enviada também.

Por correio normal, a empresa recebe informação publicitária para expor, faturas dos fornecedores que posteriormente são verificadas e arquivadas nos processos aos quais se referem, publicidade, informação bancária e outros documentos inerentes à sua atividade. A empresa efetua grande parte da sua comunicação por correio eletrónico, mas também utiliza o correio normal para enviar, por exemplo, os documentos referentes aos processos para a contabilidade, publicidade dos seus serviços, o original das faturas para os clientes que as solicitam, entre outros documentos. O envio dos documentos é efetuado numa sucursal dos CTT localizada perto da empresa.

3.3.3.4 – Realização de somatórios de comissões dos parceiros

Os parceiros são uma mais-valia para a empresa pois publicam/divulgam os serviços da mesma, tendo nas suas páginas digitais a opção dos clientes efetuarem reserva diretamente, sendo a correspondência automaticamente direcionada para o seu *e-mail*. No final de cada mês é realizada uma lista (Figura 12) de modo a apurar o valor a ser pago a cada parceiro da empresa. Deste modo o parceiro pode verificar se está algum cliente em falta. Depois do parceiro confirmar que está correta, é efetuado o pagamento e enviado o comprovativo ao mesmo.

Nome do Cliente	Número de Pessoas	Valor €
		Total €

Tabela 3 - Exemplo de lista para pagamento aos parceiros

Fonte: Elaboração Própria

3.3.3.5 – Organização de faturas de caixa

A organização e controle da caixa são muito importantes numa empresa pois através desta atividade é possível verificar qual o valor gasto durante o dia ou mês, detetando se o saldo é positivo ou negativo. Se for negativo a empresa tem que adotar novos métodos para controlar os gastos que efetua de modo a que, no mês seguinte, consiga colmatar a diferença. Deve manter estes métodos de forma a não obter novamente um saldo negativo.

A organização das faturas de caixa foi uma das atividades realizadas no decorrer do estágio e para tal era necessário organizar as faturas por ordem cronológica, identificar o valor que tinha transitado do mês anterior, escrever o número e valor de cada fatura no documento Folha de Caixa, realizar o somatório que é escrito no valor movimentado e, por fim, colocar o valor que transita para o mês seguinte. Este documento, juntamente com as faturas referentes, é enviado, por correio normal, para a contabilidade.

3.3.3.6 – Realização de faturas

A fatura é um documento comercial já que é a prova de compra, de transmissão de bens ou prestação de serviços, cuja emissão é obrigatória por parte do transmissor ou prestador. É um comprovativo de que o cliente passa a ser dono de um produto ou beneficiário de um serviço colocado à sua disposição na data do documento, que inclui o valor e a data de vencimento. Para que exista um comprovativo em como a empresa recebeu o valor estipulado, é emitido o recibo. Pode, quando o cliente efetua o pagamento no ato de compra, ser emitido um documento Fatura/Recibo.

Como referido anteriormente, para que um processo seja faturado deve passar pelas suas primeiras fases: a abertura e o fecho de um processo, pois só é possível faturar um processo quando está verificado se as faturas enviadas pelo(s) fornecedor(es) se encontram de acordo com o descrito no Resumo de Despesas do Pedido de Serviço. É importante, também, que o

cliente envie os seus dados para faturação se tiver a intenção de solicitar o seu exemplar da fatura para apresentar nas suas despesas.

No decorrer do estágio curricular, principalmente no final do mês, foi necessário prestar auxílio na faturação dos processos para que o envio dos documentos para a contabilidade não sofresse atrasos. Quando o cliente envia os seus dados a fatura é preenchida com o nome do cliente, a morada, o número de contribuinte, o nome do serviço, a data, o número de pessoas e o valor pago (Anexo 5). Numa situação em que o cliente não procede ao envio dos seus dados a fatura é emitida como consumidor final, sem número de contribuinte, com o nome do serviço, a data, o nome do cliente, o número de pessoas e o valor pago (Anexo 6).

3.3.3.7 – Envio de publicidade para as comunidades portuguesas

A publicidade dá a conhecer os serviços de uma empresa e pode ser efetuada por diferentes meios como televisão, rádio, internet, jornais, revistas, entre outros. Serve para dar conhecimento dos novos serviços aos seus clientes e apresentar a empresa aos potenciais clientes. É um processo comunicativo que incita o consumo e a concorrência.

A Cenários D'Ouro aposta em diferentes tipos de publicidade como a sua página digital, uma página no *facebook* e envio de publicidade via correio normal e eletrónico. O envio de publicidade, via correio normal, para as comunidades portuguesas consta na impressão de um folheto com os programas turísticos realizados pela empresa de modo a que estas possam realizar publicidade aos mesmos. São várias as comunidades que recebem esta informação, sendo um investimento com posterior retorno.

3.3.3.8 – Organização da montra

A organização e aspeto de um estabelecimento comercial são muito importantes, pois devem ter a capacidade de criar curiosidade no consumidor ao ponto de este entrar para ver o que o estabelecimento tem de novo ou, caso ainda não seja cliente, ver os serviços de que dispõe.

A empresa tem em exposição vários folhetos e livros a publicitar diferentes trajetos e destinos turísticos nacionais e internacionais que contêm várias informações úteis sobre os mesmos como, os documentos que são necessários, os melhores locais para dormir e comer, como chegar, as atrações turísticas que os clientes devem visitar, entre outros. De modo a captar a atenção dos clientes que passeiam na rua, é organizada uma pesquisa das melhores ofertas turísticas nacionais e internacionais em vigor (em diferentes páginas digitais) de modo a remodelar a montra da empresa (Figura 13), pelo menos, mensalmente. Quando o cliente está interessado, entra para solicitar informações e são-lhe explicadas as condições da viagem como também entregue um panfleto da mesma, para que possa verificá-lo, posteriormente, com mais calma.



Figura 10 – Montra da empresa

Fonte: Elaboração Própria

3.3.3.9 – Colocação de contactos na base de dados *online*

Quanto maior a lista de contactos de uma empresa, mais significa que esta tem muitos clientes, fornecedores e parceiros. Esta deve ser atualizada o máximo possível para que seja mais rápida a identificação de quem contacta com a empresa. Um cliente que é tratado pelo seu nome próprio sente-se importante e especial num mundo onde cada vez mais o tratamento dos clientes é efetuado de forma muito uniformizada.

Os contactos são inseridos numa base de dados que está dividida em, pelo menos, cinco páginas diferentes de modo a obter uma melhor organização:

- ◆ Contactos de Portugal;
- ◆ Contactos do Estrangeiro;
- ◆ Agências de Viagens Portuguesas;
- ◆ Agências de Viagens Estrangeiras;
- ◆ Instituições Públicas.

Desta forma quando é necessário um contacto, a procura é mais fácil e rápida. Na base de dados são colocados o nome do cliente ou instituição, o *e-mail* e o nome que deve aparecer quando este entra em contacto com a empresa via correio eletrónico.

3.3.3.10 – Realização de listas para apurar a margem

Todas as empresas têm o objetivo de, para além da venda de produtos/serviços, gerar lucro de modo a efetuar o pagamento aos seus fornecedores, de salários aos colaboradores (promovendo o aumento do emprego) e investir no crescimento das mesmas de modo a evoluir no mercado. Para que estas atividades sejam possíveis, é necessário que exista uma gestão equilibrada e organizada dos lucros que são obtidos ao longo da existência das empresas.

A Cenários D'Ouro efetua o apuramento da sua margem/lucro, por mês, através de uma lista (Figura 14) de modo a verificar, perante o resultado, os investimentos que pode efetuar a médio e a longo prazo, realizando, assim, uma gestão eficiente dos seus lucros. Para o preenchimento desta são utilizados a data do processo, o total PVP (preço de venda ao público) e a margem que obteve de cada um. A margem de um processo é calculada retirando ao PVP todos os gastos que a empresa teve com este (pagamentos a fornecedor(es), comissões a parceiros e outros que sejam necessários).

Data	Total PVP	Margem
		Total €

Tabela 4 - Exemplo de lista para o cálculo da margem

Fonte: Elaboração Própria

Conclusão

A inclusão do estágio curricular no plano de estudo de uma licenciatura é uma oportunidade para conhecermos a realidade do mundo do trabalho da área de estudo. Três meses passam rapidamente, mas é uma alavanca para, posteriormente, podermos evoluir adotando métodos de aprendizagem e organização adquiridos ao longo do estágio. O facto de realizar o estágio no verão foi positivo, pois é considerada a época alta no setor turístico, o que levou a uma maior aprendizagem e evolução. Assim, no final do estágio tinha um conhecimento consideravelmente aplicado das atividades desenvolvidas pela empresa.

No decorrer do estágio foi possível aplicar conhecimentos e competências adquiridas em diferentes áreas ao longo dos últimos três anos com a licenciatura em Secretariado e Assessoria de Direção, mostrando que o plano de estudo está bem organizado e visa as necessidades dos profissionais da área. Das atividades presentes no Plano de Estágio, a mais desafiadora foi o apoio à contabilidade, nomeadamente, na faturação. Foi necessário aprender a trabalhar com o programa informático utilizado pela empresa para esta atividade que, no final, se revelou mais fácil do que pareceu inicialmente. Naturalmente quando aparecia uma situação diferente, expunha as minhas dúvidas antes de avançar. Não encontrei atividades menos interessantes, pois os três meses foram uma época de descoberta e aprendizagem constantes.

De modo a melhorar a gestão do tempo, fui adotando métodos de organização como, por exemplo, quando eram recebidas as faturas dos fornecedores, via correio normal, colocava-as por ordem cronológica de modo a evitar movimentar os processos para a frente e para trás várias vezes ou trocar de capa arquivadora mais do que o necessário. De manhã a caixa de correio eletrónico tinha vários contactos; encontrei que a forma mais rápida de organizá-los e distribuí-los era imprimir e arquivá-los na pasta referente e, no final, levar todos os papéis para a secretária e dividi-los por temas. Caso contrário, ao imprimir e entregar um a um, perdia mais tempo que podia ser relevante para outras atividades. Foi essencial aprender a gerir o tempo pois será uma capacidade muito importante no futuro e valorizada pelas entidades empregadoras.

Outra capacidade muito valorizada é a gestão de prioridades que também foi colocada em prática no estágio curricular. No final de cada mês, na empresa acolhedora, é dada a prioridade à faturação dos processos; assim as outras atividades passavam para segundo plano, sendo realizadas mais tarde e sem que resultasse algum prejuízo.

O estágio foi uma etapa bastante enriquecedora, no qual trabalhei com todas as colaboradoras da empresa que me ensinaram muito, e me deram a conhecer o funcionamento e todas as atividades da mesma. Responderam sempre com prontidão às minhas muitas questões de modo a que me fosse possível ser uma mais-valia para a empresa. Esta não foi a minha primeira experiência no mundo do trabalho, mas permitiu-me adquirir novas competências profissionais, conhecer novos métodos de trabalho e realizar trabalho em equipa numa empresa muito profissional e virada para o público. Penso que foi uma etapa concluída de forma positiva uma vez que trabalhei para aprender e tentei organizar as atividades de forma a realizar o máximo de trabalho ao longo de cada dia.

Bibliografia

- ♣ Cenários D' Ouro (2012). Consultado em 27 de setembro de 2014, disponível em <http://cenarios.pt/>.
- ♣ Instituto da Conservação da Natureza e das Florestas. Parque Natural do Alvão. Consultado em 22 de setembro de 2014, disponível em <http://www.icnf.pt/portal/turnatur/visit-ap/pn/pnalv/inf-ger>.
- ♣ Município de Vila Real. Artesanato. Consultado em 07 de setembro de 2014, disponível em <http://www.cm-vilareal.pt/animacao-e-turismo/patrimonio-cultural/artesanato.html>.
- ♣ Município de Vila Real. Caracterização. Consultado em 06 de setembro de 2014, disponível em <http://www.cm-vilareal.pt/concelho-mainmenu-162/caracteriza-mainmenu-164.html>.
- ♣ Município de Vila Real. Equipamentos. Consultado em 06 de setembro de 2014, disponível em <http://www.cm-vilareal.pt/equipamentos-mainmenu-189/arquivo-municipal-de-vila-real-mainmenu-190.html>.
- ♣ Município de Vila Real. Festividades Populares. Consultado em 07 de setembro de 2014, disponível em <http://www.cm-vilareal.pt/animacao-e-turismo/patrimonio-cultural/feiras-e-festividades.html>.
- ♣ Município de Vila Real. História. Consultado em 06 de setembro de 2014, disponível em <http://www.cm-vilareal.pt/concelho-mainmenu-162/hist-mainmenu-165.html>.
- ♣ Município de Vila Real. Pastelaria Tradicional. Consultado em 07 de setembro de 2014, disponível em <http://www.cm-vilareal.pt/animacao-e-turismo/gastronomia-e-vinho/pastelaria-tradicional.html>.
- ♣ Município de Vila Real. Transportes Urbanos. Consultado em 06 de setembro de 2014, disponível em <http://www.cm-vilareal.pt/transportes-urbanos-submenu-177.html>.
- ♣ Roteiro Gastronómico de Portugal (1997). Receitas Regiões – Trás-os-Montes e Alto Douro. Consultado em 25 de setembro de 2014, disponível em http://www.portugal.gastronomias.com/tras_montes.html.

Índice de Anexos

Anexo 1 - Tabela de Horas de Estágio

Anexo 2 - Diário de Estágio

Anexo 3 - Exemplo de folha de Pedido de Serviço

Anexo 4 - Exemplo de Resumo de Despesas do Pedido de Serviço

Anexo 5 - Exemplo de fatura com os dados do cliente

Anexo 6 - Exemplo de fatura sem os dados do cliente

Anexo 7 - Exemplos de *Vouchers*

Anexo 8 - Exemplos de pedidos de reserva

Anexo 9 - Documentos de Escritório

Anexos

Anexo 1

Tabela de Horas de Estágio

Horas de Estágio		
Dia de estágio	Data	Horas
1	01-07-2014	7,5
2	02-07-2014	7,5
3	03-07-2014	7,5
4	04-07-2014	7,5
5	07-07-2014	7,5
6	08-07-2014	7,5
7	09-07-2014	7,5
8	10-07-2014	8
9	11-07-2014	7,5
10	14-07-2014	7,5
11	15-07-2014	7,5
12	16-07-2014	8
13	17-07-2014	7,5
14	18-07-2014	7,5
15	21-07-2014	7
16	22-07-2014	7,5
17	23-07-2014	7,5
18	24-07-2014	7,5
19	25-07-2014	7,5
20	28-07-2014	7,5
21	29-07-2014	8
22	30-07-2014	7,5
23	31-07-2014	8,5
24	01-08-2014	7,5
25	04-08-2014	7,5
26	05-08-2014	7,5
27	06-08-2014	7,5
28	07-08-2014	7,5
29	08-08-2014	7,5
30	11-08-2014	8
31	12-08-2014	7,5
32	13-08-2014	7,5
33	14-08-2014	7,5
Feriado	15-08-2014	0
34	18-08-2014	8
35	19-08-2014	7,5
36	20-08-2014	7,5
37	21-08-2014	7,5
38	22-08-2014	7,5
39	25-08-2014	7,5
40	26-08-2014	7,5
41	27-08-2014	7,5
42	28-08-2014	7,5

43	29-08-2014	7,5
44	01-09-2014	7,5
45	02-09-2014	7,5
46	03-09-2014	7,5
47	04-09-2014	7,5
48	05-09-2014	7,5
49	08-09-2014	7,5
50	09-09-2014	7,5
51	10-09-2014	7,5
52	11-09-2014	7,5
53	12-09-2014	7
	Total	400

Anexo 2

Diário de Estágio



Instituto Politécnico da Guarda

Daniela Sofia do Carmo Cardoso, n° 1010575

Estágio 2014

<p>Tarefas do dia:</p> <ul style="list-style-type: none">- Verificar, frequentemente, o correio eletrónico;- Imprimir os pedidos de reserva, comprovativos de pagamento enviados pelos clientes bem como outros <i>e-mails</i> relevantes;- Verificar a base de dados Docs para a impressão de pedidos de reserva;- Envio de <i>vouchers</i>;- Atendimento telefónico;- Envio de confirmações de reservas a clientes;- Pedido de reservas a fornecedores;- Procura de faturas de fornecedores no arquivo.	<p>Dia de estágio n°: <u>13</u></p> <p>Data: <u>17-07-2014</u></p> <p>Horas</p> <p>Manhã: <u>09:30</u></p> <p><u>13:00</u></p> <p>Tarde: <u>14:30</u></p> <p><u>18:30</u></p> <p>Total de horas do dia: <u>7:30</u></p>
<p>Comentário:</p>	
<p>Outros:</p>	

Anexo 3

Exemplo de folha de Pedido de Serviço

Anexo 4

Exemplo de Resumo de Despesas do Pedido de Serviço

Anexo 5

Exemplo de fatura com os dados do cliente



cenários.pt

**Cenários D' Ouro - Operador Turístico
do Douro e Trás-os-Montes, S.A.**

Av. João Paulo II - Lote 16-A Loja B
5000-198 Vila Real
e-mail: cenarios@cenarios.pt / www.cenarios.pt
Tlf./Ph. +351 259 33 81 35 / 6 Fax +351 259 33 81 37

Fatura/Recibo N.º **702** ORIGINAL

Nº Cliente : 6574

Nome do Cliente
Morada

Nº Contribuinte : Nº de Contribuinte do Cliente

Data :2014-08-28 Data de Vencimento : 27.09.2014 Condições de Pagamento : Nota de Encomenda :

Referência	Designação	Quantidade	Total
	Cruzeiro no Douro – (Data)	3,0	150,00

Base de incidência	Taxa IVA	Valor do IVA
150,00	0%	
	6%	
	13%	
	23%	

Software PHC - t12q-Processado por programa certificado nº 0006/AT

Regime da margem de lucro – Agências de viagens

Para sua comodidade efectue o pagamento por transferência bancária, indicando o nº da fatura.

NIB: 0045 2230 40136337369 79

TOTAL DO DOCUMENTO: EUR 150,00

Número único de identificação fiscal e registo: 504698028 * Capital Social 100.000 Euros * R.N.A.V.T.N.º 2311

Anexo 6

Exemplo de fatura sem os dados do cliente



cenários.pt

**Cenários D' Ouro - Operador Turístico
do Douro e Trás-os-Montes, S.A.**

Av. João Paulo II - Lote 16-A Loja B
5000-198 Vila Real
e-mail: cenarios@cenarios.pt / www.cenarios.pt
Tlf./Ph. +351 259 33 81 35 / 6 Fax +351 259 33 81 37

Fatura/Recibo N.º **702** ORIGINAL

N.º Cliente : 6574
Consumidor Final

N.º Contribuinte : Consumidor final

Data : 2014-08-28 Data de Vencimento : 27.09.2014 Condições de Pagamento : Nota de Encomenda :

Referência	Designação	Quantidade	Total
	Cruzeiro no Douro – (Data) – (Nome do Cliente)	3,0	150,00

Base de incidência	Taxa IVA	Valor do IVA
150,00	0%	
	6%	
	13%	
	23%	

Software PHC - t12q-Processado por programa certificado n.º 0006/AT

Regime da margem de lucro – Agências de viagens

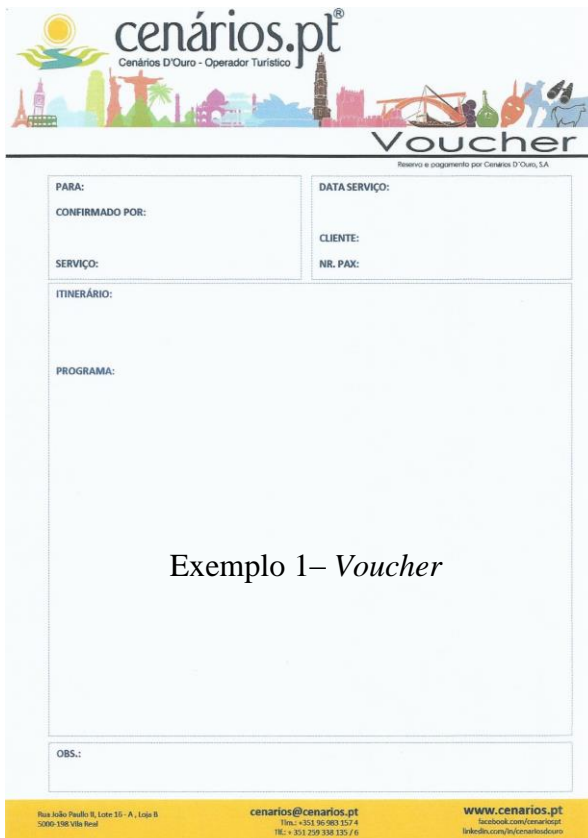
Para sua comodidade efectue o pagamento por
transferencia bancaria, indicando o n.º da fatura.
NIB: 0045 2230 40136337369 79

TOTAL DO DOCUMENTO: EUR 150,00

Número único de identificação fiscal e registo: 504698028 * Capital Social 100.000 Euros * R.N.A.V.T N.º 2311

Anexo 7

Exemplos de *Vouchers*



cenários.pt
Cenários D'Ouro - Operador Turístico

Voucher
Reserva e pagamento por Cenários D'Ouro, S.A.

PARA: CONFIRMADO POR: DATA SERVIÇO: CLIENTE: NR. PAX:

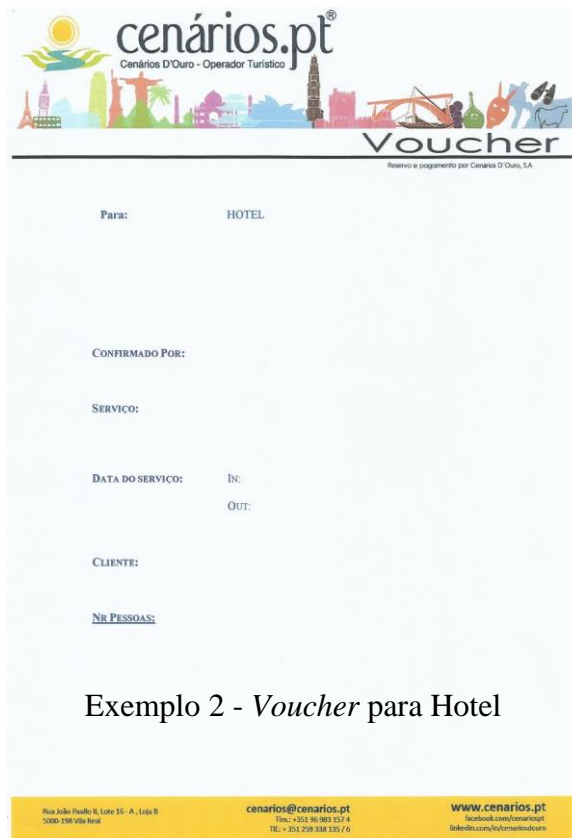
SERVIÇO: ITINERÁRIO: PROGRAMA: OBS.:

Exemplo 1- Voucher

Rua João Paulo II, Lote 15 - A, Loja B
5000-158 Vila Real

cenarios@cenarios.pt
Tlm. +351 96 983 157 4
Tlx. +351 259 338 135 / 6

www.cenarios.pt
facebook.com/cenariospt
linkedin.com/in/cenariosdouro



cenários.pt
Cenários D'Ouro - Operador Turístico

Voucher
Reserva e pagamento por Cenários D'Ouro, S.A.

Para: HOTEL

CONFIRMADO POR:

SERVIÇO:

DATA DO SERVIÇO: IN: OUT:

CLIENTE:

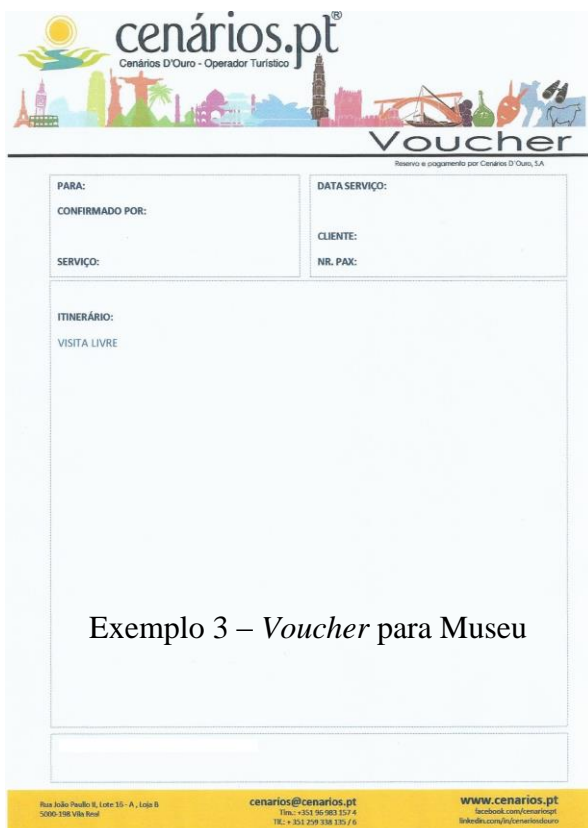
NR PESSOAS:

Exemplo 2 - Voucher para Hotel

Rua João Paulo II, Lote 15 - A, Loja B
5000-158 Vila Real

cenarios@cenarios.pt
Tlm. +351 96 983 157 4
Tlx. +351 259 338 135 / 6

www.cenarios.pt
facebook.com/cenariospt
linkedin.com/in/cenariosdouro



cenários.pt
Cenários D'Ouro - Operador Turístico

Voucher
Reserva e pagamento por Cenários D'Ouro, S.A.

PARA: CONFIRMADO POR: DATA SERVIÇO: CLIENTE: NR. PAX:

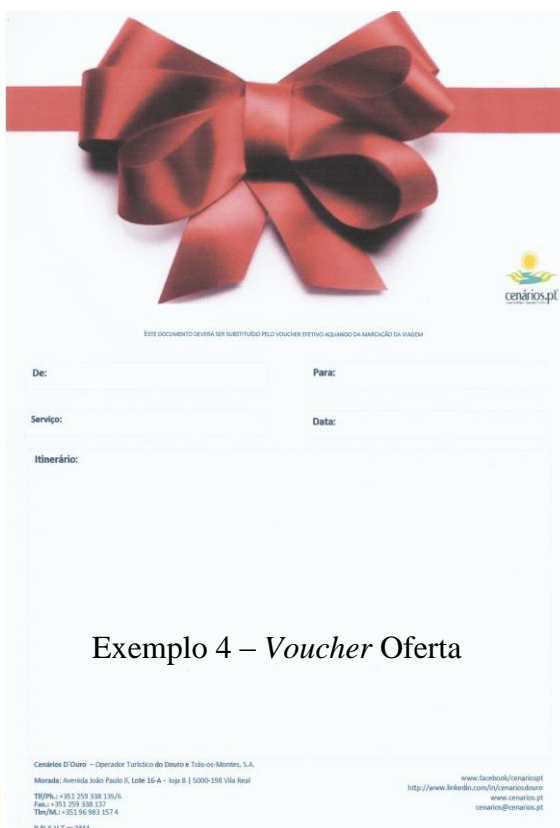

SERVIÇO: ITINERÁRIO: VISITA LIVRE

Exemplo 3 - Voucher para Museu

Rua João Paulo II, Lote 15 - A, Loja B
5000-158 Vila Real

cenarios@cenarios.pt
Tlm. +351 96 983 157 4
Tlx. +351 259 338 135 / 6

www.cenarios.pt
facebook.com/cenariospt
linkedin.com/in/cenariosdouro

cenários.pt

ESTE DOCUMENTO DEVERÁ SER SUBSTITUÍDO PELO VOUCHER EFETIVO ACHANDO-SE MARCAÇÃO DA VIAGEM

De: Para:

Serviço: Data:

Itinerário:

Exemplo 4 - Voucher Oferta

Cenários D'Ouro - Operador Turístico do Douro e Trás-os-Montes, S.A.
Morada: Avenida João Paulo II, Lote 15-A - Loja B | 5000-158 Vila Real

Tl/Ptl. +351 259 338 135/6
Fax. +351 259 338 137
Tlm/Mx. +351 96 983 157 4

R.N.A. V.7 nr 2811

www.facebook.com/cenariospt
http://www.linkedin.com/in/cenariosdouro
www.cenarios.pt
cenarios@cenarios.pt

Anexo 8

Exemplos de pedidos de reserva

Exemplo 1:

Carimbo de data/hora	Nome	Contacto telefónico	Contacto e-mail	Programa	Data	Número de Passageiros

Adultos	Crianças	Bebés	Observações	Voucher: Quem Oferece	Voucher: Destinatário

Exemplo 2:

1. Name	
2. E-mail	
3. Telephone	
4. Douro cruise	
5. Adults	
6. Children (3 to 11)	
7. Date	
8. Alternative date	
9. General notes	

Exemplo 3:

Formulário:

Nome:

NIF:	Num_Crianças_idade_Desconto:
Morada:	Num_Crianças_idade_Gratis:
CodPostal:	Data_pretendida:
Localidade:	Data_alternativa_de:
Telefone:	Data_alternativa_ate:
Email:	Observacoes:
PROGRAMA:	Pretendo:
Num_Adultos:	Formulário:

Exemplo 4:

Pedido de Reserva:
Nome Produto:
Entre os dias:
Nome Cliente:
Email Cliente:
Tlf / Tlm:
Localidade:
Código Postal:
Número de Adultos:
Número de Crianças com 50% desconto:
Número de crianças com 100% desconto:
Observações:

Anexo 9

Documentos de Escritório

Exemplo1 – Confirmação de Reserva na Cenários D'Ouro (Português):

Boa tarde!

Exmo. Senhor (Nome do Cliente),

No seguimento do seu contacto com o n/ parceiro (Nome do Parceiro) vimos por este meio confirmar a sua reserva, assim:

Ref.: (Nome do Cliente)

Data:

Nº PAX:

Serviço:

Programa:

Preço por pessoa:

Preço por criança:

Total a pagar:

Condições de pagamento: Pagamento integral até (Data limite de pagamento).

Modo: Transferência bancária para a Caixa de Crédito Agrícola

Conta: Cenários D' Ouro

NIB:

IBAN:

Swift:

Ou

***Western union Ou Pay Pal cenarios@cenarios.pt (desta forma crescem 10 euros)**

Agradecemos o envio do comprovativo de pagamento via e-mail ou fax para envio posterior de voucher.

Gratos pela v/ preferência, somos com o maior respeito e consideração.

Melhores cumprimentos,

Daniela Cardoso

Cenários D' Ouro



**Cenários D'Ouro – Operador Turístico
do Douro e Trás-os-Montes, S.A.**

R.N.A.V.T nr 2311

Avenida João Paulo II, Lote 16-A - loja B

5000-198 Vila Real

www.cenarios.pt

cenarios@cenarios.pt

Tlf/Ph.: +351 259 338 135/6

Fax.: +351 259 338 137

www.facebook.com/cenariospt

<http://www.linkedin.com/in/cenariosdouro>

Observação: A parte Final dos *e-mails* enviados pela empresa têm a mesma informação, por isto nos próximos exemplos apenas apresento a parte textual.

Exemplo 2 – Confirmação de Reserva na Cenários D'Ouro (Inglês):

Good morning,

Mr. (Nome do Cliente),

In response to your contact with our / associate (Nome do Parceiro), we hereby confirm the booking:

Ref.: (Nome do Cliente)

Date:

Nº PAX:

Service:

Program:

Price per person:

Price per children:

Total to be paid:

Exemplo3 – *E-mail* para o envio do *Voucher*

Bom dia,

Vimos no presente enviar o voucher para o (Nome do Programa) a realizar no dia (Data).

Imprima o voucher e entregue ao guia da companhia (**Nome da Companhia**) que se encontra no (**Local de Partida**).

Por favor, envie os seus dados para faturação (nome, morada e NIF).

Votos de boa viagem.

Exemplo 4 – *E-mail* para cancelar reserva com fornecedores

Bom dia,

Peço cancelamento da reserva abaixo:

- Nome do Cliente
- Data
- Número de pessoas
- Serviço

Obrigada.

Exemplo 5 – *E-mail* para cancelar reserva com clientes

Exmo./a. Senhor/a (Nome do Cliente),

No seguimento do vosso pedido de reserva para um Cruzeiro no Douro, a realizar (Data), vimos informar que, uma vez ultrapassada a data de limite de pagamento e sendo que até à data não rececionámos o comprovativo de pagamento, a v/ reserva ficará sem efeito.

Caso pretenda agendar nova data, não hesite em contactar-nos.

Ao vosso inteiro dispor para uma próxima oportunidade.

Exemplo 6 – *E-mail* para solicitar reserva ao fornecedor

Bom dia,

Peço reserva:

- Nome do Cliente

- Número de Pessoas

- Nome do programa

- Data

Exemplo 7 – *E-mail* para solicitar alteração de reserva ao fornecedor

Bom dia,

Peço alteração da reserva para:

- Número de Pessoas

ou

- Nome do programa

ou

- Data

Exemplo 8 – *E-mail* para solicitar orçamento ao fornecedor

Bom dia,

Vimos no presente solicitar um orçamento para um grupo de (Número de pessoas) para **(Data)**.

Gostaríamos de solicitar cotação para:

- (Tipo de Cruzeiro + Programa).

Aguardamos o seu contacto.