



IPG Politécnico
da Guarda
Escola Superior
de Educação,
Comunicação e Desporto

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Curso Técnico Superior Profissional
em Comunicação, Protocolo e Organização
de Eventos

Maria do Carmo Morgado Amaral

setembro | 2018





Escola Superior de Educação, Comunicação e Desporto
Instituto Politécnico da Guarda

Relatório de Estágio

Longroiva Hotel Rural & Termal SPA

Maria do Carmo Morgado Amaral

Setembro, 2018

Ficha de Identificação

Estagiária

Maria do Carmo Morgado Amaral

5009065

TeSP Comunicação, Protocolo e Organização de Eventos

Estabelecimento de Ensino

Instituto Politécnico da Guarda

Escola Superior de Educação, Comunicação e Desporto

Docente Orientador

Professor Doutor Handerson Aguiar Engrácio

Local de realização do Estágio

Longroiva Hotel Rural & Termal SPA

Lugar do Rossio, Longroiva, 6430-071

Telefone: 279 149 020

E-mail: geral@hoteldelongroiva.com / geral@termasdelongroiva.com

Supervisor do Estágio

Luísa Filipa Soares Cariano - Licenciada em Gestão Hoteleira - Diretora do Hotel de Longroiva

Data de início de estágio: 26 de fevereiro de 2018

Data de fim de estágio: 04 de julho de 2018

Agradecimentos

Desde já queria agradecer ao Instituto Politécnico da Guarda, à Escola Superior de Educação, Comunicação e Desporto. Um enorme obrigada ao meu professor orientador, Handerson Aguiar Engrácio por toda a ajuda, profissionalismo, mas principalmente por ter tanto um papel de ensino, como de amigo, e a todos os docentes que têm contribuído para a minha formação ao longo destes dois anos.

Queria agradecer ao Hotel Rural & Termal SPA de Longroiva, assim como também às Termas & SPA de Longroiva, pela oportunidade de Estágio, bem como à minha supervisora de Estágio, Luísa Cariano.

Deixo aqui a minha profunda gratidão em especial, á minha mãe, pai, aos meus irmãos, à Catarina Cardoso, a todas as pessoas que constituem a minha família, que engloba amigos e familiares, algumas pessoas da minha antiga escola, e zona de residência, por todo o apoio, força, paciência, e principalmente por serem os meus pilares no dia-a-dia, que me mantêm sempre pronta a lutar por os meus sonhos. E também a alguns dos meus colegas de curso.

Por fim agradeço a alguns membros do *Staff*, assim como às meninas dos quartos, por toda a paciência, dedicação e amizade que ali encontrei.

Um enorme bem haja por esta nova experiência!

Resumo

Este relatório refere-se ao Estágio Curricular que realizei durante quatro meses no Longroiva Hotel Rural & Termal SPA, passando pelas secções da receção, restauração e no espaço das termas. Este Hotel e as Termas pertencem ao grupo da Natura Empreendimentos, SA., que instala e gere empreendimentos turísticos de excelência, procurando assim potenciar as valências e particularidades locais.

Este Relatório fala em primeiro lugar da caracterização da instituição parceira, a sua história, evolução, serviços que fornece, meios de comunicação utilizados no seu dia-a-dia, em segundo lugar falarei do decorrer do meu Estágio, onde especificarei as atividades realizadas durante o mesmo, com o intuito de demonstrar e expor os conhecimentos e experiências que adquiri durante o seu decorrer, assim como toda a minha evolução profissional.

Por fim exponho a minha opinião e reflexão sobre toda a aprendizagem e vivências como estagiária no Longroiva Hotel Rural & Termal SPA.

Palavras-chave: Longroiva Hotel Rural & Termal SPA; receção; restauração; Natura Empreendimentos, SA.; instituição parceira; evolução profissional.

Índice Geral

Ficha de Identificação	I
Agradecimentos	II
Resumo	III
Índice de Figuras	VI
Introdução	1
Capítulo I - Longroiva Hotel Rural & Termal SPA.....	2
1. A organização	3
2. História das Termas	3
3. História do Hotel.....	6
4. A Quinta Vale d'Aldeia.....	7
4.1. Os Produtos.....	8
5. Termas de Longroiva	8
5.1. As Termas	8
5.2. As Águas e os seus benefícios	9
5.3. Programas Termais	10
5.4. Regulamento geral	10
6. Missão, Visão e Valores	11
7. Identidade Corporativa.....	12
7.1. Nome	12
7.2. Logótipo.....	13
7.3. Slogan	14
8. Política Comunicacional	14
8.1. Comunicação Interna.....	15
8.2. Comunicação Externa.....	16
Capítulo II - O Estágio	18
1. Realização do Estágio, e o porquê desta escolha	19
2. Plano de Estágio.....	19
3. Os Turnos do meu Horário de Estágio.....	20
4. O meu Estágio.....	20
4.1. Estágio no Hotel	21
4.1.1. Primeiro Evento: Dia 8 de março - Dia da Mulher.....	23
4.1.2. Segundo Evento: Dias 31 de março e 1 de abril - Tempo de Páscoa com Caça aos Ovos	24

4.2. Estágio nas Termas & SPA	25
Reflexão Final.....	26
Bibliografia	27
Anexos	29

Índice de Figuras

Figura nº 1 - Longroiva Termas & SPA , entrada principal.....	5
Figura nº 2 - Parte antiga do Longroiva Hotel Rural & Termal SPA já restaurada	6
Figura nº 3 - Quinta Vale d'Aldeia vista exterior	7
Figura nº 4 - Receção das Termas de Longroiva.....	9
Figura nº 5 - Piscina lúdica das Termas de Longroiva.....	10
Figura nº 5 - Logótipo da Natura Empreendimento S.A.	13
Figura nº 6 - Logótipo do Hotel de Longroiva.....	13
Figura nº 7 - Logótipo das Termas de Longroiva	13
Figura nº 8 - Página de Facebook do Hotel.....	16
Figura nº 9 - Página de Facebook das Termas	17
Figura nº 10 - Página de Instagram do Hotel	17

Introdução

Ao longo da nossa existência enquanto seres humanos, passamos por vários anos de formação académica.

Durante este percurso surgem inúmeras provas, porém chegada a altura dos estágios, uma missão muito importante nos é incumbida: provar as nossas verdadeiras capacidades e por em prática tudo aquilo que nos inculcaram durante os anos de curso.

Neste caso refiro-me ao TeSP de Comunicação, Protocolo e Organização de Eventos, que tem a duração de dois anos, sendo que o segundo semestre do último ano é unicamente dedicado ao estágio curricular. O estágio é a parte vital de qualquer curso, porque vem complementar os conhecimentos adquiridos, possibilitando-nos assim uma abertura e enquadramento, para o mercado de trabalho.

O meu estágio foi realizado no Longroiva Hotel Rural & Termal SPA, com uma duração de cerca de quatro meses, do dia 26 do mês de fevereiro do ano de 2018, até ao dia 04 do mês de julho do mesmo ano, a quase totalidade passada no hotel e uma minoria nas termas.

Este documento está composto por dois capítulos, começando por uma descrição de forma detalhada de todos os elementos que englobam a empresa, já na segunda parte, irei referir todas as tarefas desenvolvidas, de acordo com o plano de estágio (Anexo I).

As metodologias de trabalho utilizadas, para a realização deste relatório, foram diversas pesquisas bibliográficas, em documentos fornecidos pela organização, e também algumas informações adquiridas junto dos colaboradores da empresa.

Capítulo I - *Longroiva Hotel Rural & Termal SPA*



1. A organização

O meu Estágio realizou-se no Hotel Longroiva Termas e Spa, pertencente ao Grupo Natura Empreendimento S.A., que tem como finalidade instalar e gerir empreendimentos turísticos de excelência, detentor das concessões das Termas do Cró no Sabugal e também das Termas de Longroiva na Meda.

2. História das Termas

A história das termas tratada neste ponto baseia-se em informações retiradas do site oficial do hotel¹ e pauta-se por um percurso rico e longo.

As águas termais de Longroiva são conhecidas a datar dos tempos pré-históricos. Os arqueólogos, há muito que vêm reconhecendo em estâncias aquíferas medicinais, vários vestígios do seu aproveitamento pelo homem pré-histórico. O povoamento desta região vem já da era do Paleolítico, o que nos leva a pensar que estas águas não terão passado despercebidas a esses remotos habitantes.

Porém, estas águas eram já conhecidas dos romanos, pois ocuparam o território vizinho do castro de Longobriga, durante centenas de anos, e ali fizeram continuamente prospeções de forma a identificar os jazigos mineiros e as águas medicinais.

Ao nos referirmos, à Lenda da Estátua do Banho de Longroiva, esta pode testemunhar o achado, no local, de uma estatueta romana consagrada à deusa da Saúde, como era habitual ocorrer com estes colonizadores.

Nos primeiros reinados, as termas de Longroiva, eram posse da Ordem dos Templários, passando no tempo de D. Dinis, depois da extinção, para a Ordem de Cristo. Os banhos estavam ligados ao culto à Senhora do Torrão, padroeira de Longroiva. A capela da Senhora do Torrão situa-se no local onde os Templários abriram o primeiro templo cristão, onde em sua volta estabeleceram a necrópole.

O balneário medieval era uma sucessão do romano, composto por dois tanques, um para homens e o outro para as mulheres, protegidos por uma espécie de cabanal,

¹ Fonte: Adaptado de <http://www.hoteldelongroiva.com/termas-de-longroiva-em>
Consultado nos dias: 10/05/2018 e 01/08/2018.

com a cobertura de colmo. Esta estrutura durou até quase finais do séc. XIX, quando a Câmara construiu o edifício termal.

Segundo a história, a Rainha Santa Isabel, vinda de Aragão para casar com D. Dinis em Trancoso, terá passado na antiga estrada romana, perto de Longroiva, banhando-se ali, porém, não existem provas da sua veracidade. Mas o facto de na Idade Média os banhos privados serem tomados em tinhas, e a alta categoria da Princesa, é posta em causa a autenticidade da afirmação. Porém, não podemos recusar a hipótese de se banhar numa tina com água sulfurosa de Longroiva.

Em 1810, dada a degradação da estrutura, a junta da Paróquia, com a junção de esmolas dadas à Senhora do Torrão, reconstruiu o estabelecimento termal de tipo romano. Os banhistas sentavam-se no interior em bancos de pedra. Com o rendimento dos banhos, que eram pagos pelos de fora do lugar e sempre gratuitos para os longroivenses, fazia-se a festa à Senhora do Torrão, no dia 8 de Setembro.

Já em 1815, o Dr. Manuel José Lobão, corregedor de Trancoso e natural da então anexa de Longroiva, a atual freguesia de Santa Comba, mandou reparar os banhos. Depois em 1844-45, Magalhães e Vasconcelos, na Revista Universal Lisbonense (tomo IV), postou um artigo sobre Longroiva e as suas águas minerais, acompanhado de uma vista da parte alta da povoação e o seu castelo. Desde aí, enciclopédias e estudos hídricos dão referência às termas de Longroiva.

Em 1878 – 1881, a Câmara Municipal da Meda (concelho então recentemente constituído à custa do desmembramento dos de Longroiva, Marialva, Casteição, Ranhados e Aveloso), construiu em Longroiva um edifício termal, segundo um projeto moderno, compartilhando com 18 000 \$ 000 reis. A população de Longroiva trabalhou gratuitamente na obra, colaborando tanto no transporte da pedra como nos trabalhos de desaterro.

Mais tarde, foram realizadas obras de beneficiação do edifício assim como encomendado um projeto para um imóvel, este capaz de resolver o da estância termal, ao insigne investigador, Prof. Doutor Ramiro Valentim, da Faculdade de Medicina do Porto tanto como uma das maiores autoridades nacionais na matéria, foi solicitado o estudo médico – experimental das águas de Longroiva com o objetivo de avaliar das suas reais possibilidades.

Em 1970, foi realizada a análise mais antiga às águas das Termas de Longroiva.

Em 2001, na sequência do processo apresentado ao instituto geológico e mineiro, com requerimento dirigido ao Exmo. Senhor Ministro da Economia, datado do dia 5 de julho de 2001, foi nomeada, pela primeira vez, Concessionária da água mineral Natural de Longroiva, a Câmara Municipal de Meda.

Começaram a funcionar oficialmente desde 2001, no âmbito do estudo médico-hidrológico, para validação das vocações terapêuticas, a Comissão de Avaliação Técnica propôs o reconhecimento das indicações terapêuticas das águas minerais das Termas de Longroiva para doenças do aparelho respiratório e reumáticas e músculo-esqueléticas, nos termos da alínea g) do n.º 5 do artigo 29.º. No Decreto-Lei n.º 142/ 2004, de 11 de Junho, a Direcção-Geral da Saúde procedeu ao seu reconhecimento.

Após várias obras de ampliação e remodelação do balneário, em 2001 as Termas de Longroiva iniciam um novo capítulo na sua história. A Câmara Municipal constitui a Empresa Municipal Águas de Longroiva, Exploração e Gestão de águas Termais, E.M. – uma empresa de capitais públicos, com a posse da totalidade do capital, 100% – a quem entregou a gestão do balneário termal, conservando assim a autorização e controlando a gestão.

Em 2011, passados mais de duzentos anos desde a construção do primeiro balneário, as Termas de Longroiva (figura nº 1) renascem, passam a contar com o atual balneário, um dos maiores e melhores balneários Portugueses. Esta obra vai marcar as Termas de Longroiva e o Termalismo Nacional.



Figura nº 1 - Longroiva Termas & SPA , entrada principal
Fonte: <https://goo.gl/images/bz5xLy>

Finalmente em 2013, as Termas de Longroiva são delegadas à Natura Empreendimento S.A., com o objetivo, de dinamizar e fazer evoluir as Termas de Longroiva, deu início à construção do Hotel rural das Termas de Longroiva.

3. História do Hotel

Um Hotel como refere Correia: “(...) denomina os estabelecimentos residenciais ou turísticos onde, mediante pagamento, se prestam serviços de alojamento e alimentação, variando os seus preços conforme a qualidade das instalações, serviços e classe que as entidades competentes lhes atribuem.” (1996 A:1194)

O Longroiva Hotel Rural & Termal SPA², é considerado um local de charme onde habita a ruralidade, inovação e primor (figura nº 2).

Falamos de um conceito hoteleiro que engloba um espaço termal de excelência, com o objetivo de proporcionar o melhor conforto a quem o visita.

Está situado a 10 minutos do duplo Património Mundial e num perímetro geológico precioso, Graben, no qual surgem inúmeras fontes termais com propriedades diferentes (nascentes de águas purgativas, férreas e minerais).

Foi um empreendimento, da autoria do arquiteto Luís Rebelo de Andrade, que iniciou construção no ano de 2013.



Figura nº 2 - Parte antiga do Longroiva Hotel Rural & Termal SPA já restaurada
Fonte: <https://goo.gl/images/ziqfFu>

² Fonte: Adaptado de <http://www.hoteldelongroiva.com/longroiva-hotel-termas>
Consultado nos dias: 05/06/2018 a 10/06/2018.

Aqui está exposta uma arquitetura contemporânea, que parte do antigo edifício termal de cariz neoclássico, renovando-o e dando-lhe uma nova vida.

4. A Quinta Vale d'Aldeia

Conjuntamente com o Hotel de Longroiva existe também a Quinta Vale d'Aldeia³, que produz alguns dos vinhos vendidos no Hotel (figura nº 3).

Está situada na região de Meda, pertencente ao Douro Superior, sendo este um dos principais fatores, os seus microclimas, permitindo assim obter do seu solo e das castas selecionadas, conjuntamente com uma tecnologia de ponta, a sua matéria-prima de excelência, sendo uma das principais referências vinícolas da Região Demarcada do Douro.



Figura nº 3 - Quinta Vale d'Aldeia vista exterior
Fonte: <https://goo.gl/images/RoxCyW>

A quinta tem cerca de 110 hectares de terreno cultivado, dos quais 80 são de vinha e os restantes de olival. As vinhas desde 2004 que são plantadas, até hoje, distribuídas em parcelas, por castas selecionadas.

A adega, foi construída de raiz em 2009, possuindo quatro pisos.

³ Fonte: Adaptado de <http://www.quintavaledaldeia.com/>
Consultado nos dias: 02/07/2018 a 05/07/2018.

4.1. Os Produtos

Os vinhos são novos e frescos, cujo atributo essencial é a acidez alcançada durante a sua maturação no estágio em garrafa. De acordo com a Nova Enciclopédia Portuguesa: “A diversidade dos tipos de vinho depende não somente das castas das uvas, mas principalmente das condições ecológicas em que se cultiva a vinha ou da técnica do seu fabrico.” (1996 C: 2448)

Como vinhos da casa existem: Quinta Vale d'Aldeia Grande Reserva Branco; Quinta Vale d'Aldeia Reserva Branco; Quinta Vale d'Aldeia Branco; Quinta Vale d'Aldeia Alvarinho; Quinta Vale d'Aldeia Rosé; Quinta Vale d'Aldeia Grande Reserva Tinto; Quinta Vale d'Aldeia Tinto; Quinta Vale d'Aldeia Espumante Bruto Natural; Quinta Vale d'Aldeia Espumante Bruto; Vale d'Aldeia Porto Ruby; Vale d'Aldeia Porto LBV; Vale d'Aldeia Porto Tawny; Vale d'Aldeia Porto 10 Years; Look's Grande Reserva Tinto; Infiel Branco; Infiel Tinto; Kasta Branco; kasta Tinto; Xaino Branco; Xaino Touriga Nacional; Xaino Tinto; Xaino Tinto Selection; Foral de Meda Branco; Foral de Meda Tinto.

Também tem produção de azeite, Quinta Vale d'Aldeia Grande Escolha Azeite Virgem Extra, tanto como de mel, Quinta Vale d'Aldeia Mel.

Possui um exigente compromisso com os mais altos padrões de qualidade dos produtos, destinando-se na satisfação máxima dos clientes e amigos, conseguindo assim estar entre as melhores e mais conceituadas adegas produtoras de vinho.

5. Termas de Longroiva

Nos tópicos que se seguem vou referir tudo o que engloba as termas, desde os seus benefícios, tratamentos e normas de utilização.

5.1. As Termas

Aqui são realizados tratamentos com o recurso de Água Termal, com benefícios medicinais, indicados para doenças reumáticas e músculo-esqueléticas, e doenças do foro respiratório.

Por outro lado as Termas apresentam também o SPA, com um conjunto de programas e tratamentos, com a finalidade de promover equilíbrio e qualidade de vida.

As termas constituem um bem estar 2 em 1, englobando o psicológico com o físico, como podemos confirmar pela citação de Correia: “(...) hoje em dia, as termas ou caldas são frequentadas não só por pessoas que pretendem tratamento por meios de águas medicinais, mas são também utilizadas como estância de repouso ou veraneio.” (1996 B:2299)

As Termas promovem um bem estar e como diz o seu slogan: “Mais que um SPA Termal, um *Wellness Center*, uma Experiência”, (figura nº 4).



Figura nº 4 - Recepção das Termas de Longroiva
Fonte: <https://goo.gl/images/2NRteU>

5.2. As Águas e os seus benefícios

O equilíbrio e lucidez destas águas são garantidos por controlo constante, bem como em termos bacteriológicos, e físico-químicos.

Estas águas são sulfurosas, ou seja de natureza sulfúrea, mineralizadas, e têm uma temperatura à superfície de 47°C, e com uma temperatura mínima superior aos 25°C, como confirma também Villar: “(...) água mineral cuja temperatura normal é superior a 25°C (...)” (2005:7725)

Não é reconhecida para tratar problemas de pele, porém muitos termalistas usam-na com essa finalidade.

5.3. Programas Termais

As Termas de Longroiva (figura nº5) possuem programas destinados a um uso medicinal, para este fim têm o Longroiva Terapêutico, com tratamentos prescritos pela diretora clínica Catarina Santos, e pelo médico Vieira Jacinto, após realização da consulta médica. Esta tem um custo de 55€ anuais, porém só é paga a primeira consulta independentemente da necessidade de outras posteriormente, deve também realizar-se a marcação prévia de cada consulta. As consultas ocorrem ao sábado de manhã, das 09h:00m até às 13h:00m, e à segunda-feira de tarde, das 14h:00m até às 18h:00m.

A Cura Termal realiza-se de segunda a sábado, de 12 a 14 dias, para realização dos tratamentos necessários passados pela diretora clínica, ou pelo médico.

Porém hoje em dia as termas já dispõem de programas mais ligados ao bem estar, os de SPA. Para este propósito abrangemos, o Longroiva SPA e o Longroiva Ludic – Programas.



Figura nº 5 - Piscina lúdica das Termas de Longroiva

Fonte: <https://goo.gl/images/BWNuHn>

5.4. Regulamento geral

Em todos os tratamentos e programas, os preços apresentados são em euros, incluindo as taxas e impostos legais, podendo ser alterados sem necessidade de aviso prévio.

O Regulamento Geral obriga o uso de touca de natação, chinelos e fato-de-banho/calção de banho ou bikini no circuito húmido. É ainda proibida a

entrada a crianças com altura inferior a 1,55m e/ou menores de 16 anos, somente quando acompanhadas por um ou mais adultos, os quais se responsabilizarão por qualquer acidente ou incidente com as mesmas. Por fim, é definitivamente interdito correr, saltar para a água, empurrar e/ou outro comportamento que possa magoar ou colocar em perigo os outros clientes.

O grupo Natura Empreendimento, SA não se assegura civil ou penalmente, por prejuízos sofridos pelo cliente consequentemente do uso incorreto dos equipamentos existentes nas instalações, assim como pela perda, furto e/ou dano de objetos pessoais.

6. Missão, Visão e Valores

Primeiro refiro a Missão, que como nos diz Campbell: “A missão é algo que está ligado à estratégia, mas a um nível mais elevado.” (1996:20)

Tanto o Hotel de Longroiva, como as Termas, que pertencem ao grupo da Natura Empreendimento, têm como Missão conceder um serviço de qualidade na área da saúde tal como bem-estar, aprimorando a qualidade de vida dos clientes, assegurando assim a sua confiança, o seu compromisso e a sua fidelidade, bem como a dos seus colaboradores e parceiros, formando uma sustentabilidade económica, financeira, técnica, social e ambiental.

Falando na Visão podemos referir-nos a Brilman: “Ela exprime-se, numa curta formulação, como sendo a vocação central da empresa e das suas finalidades (...)” (2000:104)

Já a nível da sua Visão, quer uma legitimação, tanto a nível nacional como internacional no sector do termalismo e bem-estar, através de serviços sustentáveis e inovadores.

Quando nos referimos aos valores, podemos concluir como também nos diz Mfumuansuka: “(...) podemos pensar na definição do valor a entregar ao cliente, com base nos quatro C : Custo, Conveniência, Comunicação, necessidades e exigências do Consumidor.” (2012:68)

Já tanto no Hotel, como nas Termas de Longroiva, os seus valores passam primeiro: na sua credibilidade e confiança, no compromisso dos clientes deve-se à credibilidade nos serviços na área da saúde e bem-estar exercidos com total confiança

nas ocorrências; em segundo: na sua competência, qualidade e excelência, a competência da equipa baseia-se no compromisso com excessivos e distintos padrões de qualidade na prestação de serviços e também no crescimento para a excelência da totalidade das atividades nas áreas da saúde e bem-estar; em terceiro: da sua sustentabilidade e inovação, ambas baseadas numa política de qualidade, racionalizando todos os seus recursos, promovendo assim novas técnicas e experiências com o melhor equipamento.

7. Identidade Corporativa

A Identidade Corporativa de uma empresa, engloba, o nome, logotipo e slogan, sendo estes os seus elementos base para a sua identificação perante o público, como podemos confirmar segundo Détrie: “Esses símbolos representam a imagem da organização, a sua estrutura segundo os grupos influentes e, por vezes, até as qualidades ideais exigidas (...)”. (2000:387)

Esta vai revelar a organização da empresa ou instituição.

7.1. Nome

O nome da empresa é fundamental, é o elo de ligação e identificação para com os clientes, expressa a sua imagem, e como refere Lendrevie: “É o mais importante elemento do dispositivo identificador de uma marca.” (2004:176)

No caso do Longroiva Hotel Rural & Termal SPA, o nome vem do seu projeto em conjunto com as Termas de Longroiva, pois quando em 2013 foram licenciadas ao grupo da Natura Empreendimento S.A., para obter progresso nos seus objetivos, decidiu iniciar assim a construção do Hotel, daí advir o nome, Longroiva Hotel Rural & Termal SPA, representa toda uma junção.

7.2. Logótipo

Através do Logótipo pode-se identificar uma empresa, produto ou serviço, como diz Rodrigues: “1º O logótipo (correntemente designado logo): é a bandeira da marca, pode evoluir para permanecer atual, mas sem perturbar a perceção dos consumidores (...)” (2000:220)

É a imagem que suporta a empresa, aparece mesmo antes de um produto ser vendido ou de um serviço ser prestado.

Um bom logótipo deve resumir o que a empresa é, corresponder à sua imagem e inscrever-se na sua política de comunicação.

Os logótipos das Termas de Longroiva surgem em primeiro dada a idade do funcionamento das Termas, de seguida surgiu o da Natura Empreendimento S.A., e só por último surge o do Hotel de Longroiva.

Os logótipos que apresento (figuras nº5; nº6 e nº7) são os atualmente em vigor.



Figura nº 5 - Logótipo da Natura Empreendimento S.A.
Fonte: <http://naturaempreendimento-hotel.guestcentric.net/natura-empreendimento>



Figura nº 6 - Logótipo do Hotel de Longroiva
Fonte: <https://goo.gl/images/6x27SR>



Figura nº 7 - Logótipo das Termas de Longroiva
Fonte: Inquérito de Satisfação das Termas de Longroiva

7.3. Slogan

O slogan é mais um elemento da identidade visual que deve conter uma expressão verbal simples, clara, concisa e de fácil memorização.

É a representação verbal da empresa, servindo de apoio e reforço ao logotipo, constituindo um fator fundamental para a identidade da marca da empresa, como podemos conferir segundo Tavares: “(...) a construção do conhecimento de marca...é influenciada por: escolha inicial dos elementos da marca ou identidades que constituem a marca (e.g., nome da marca, logo, símbolo, embalagem, slogan)” (2016:81)

No caso do Longroiva Termas & SPA o slogan é “Mais que um SPA Termal, um Wellness Center, uma Experiência”, como referi no parágrafo anterior, deve conter uma mensagem memorável, inesquecível, que cada recordação seja mais um motivo para um novo regresso.

8. Política Comunicacional

A comunicação torna comum uma informação, uma ideia ou uma atitude, sendo fundamental existir uma boa relação Comunicacional, tanto interna como externa, como refere Kuazaqui: “Permite a relação do público interno e externo, integrando os relacionamentos e atingindo a harmonia entre as partes envolvidas. Nesse aspecto, a questão da comunicação torna-se um fator importante de alavancagem operacional.” (2008:136)

Sendo só assim possível a produtividade, lucro, progresso, sucesso e expansão da empresa.

8.1. Comunicação Interna

O seu grande objetivo é conseguir criar uma imagem positiva e um clima adequado para que a filosofia da empresa, os produtos, os serviços, assim como os objetivos a alcançar, não sejam apenas vistos pela administração e pelos diretores, como nos refere Patten: “As RP internas significam manter a força de trabalho informada, empenhada e satisfeita.” (1985:89)

Tanto o Hotel de Longroiva como as Termas utilizam os mesmos meios de comunicação interna, passando por:

- Rede interna de telefones (o que facilita muito mais os serviços, permitindo avisar sobre os acontecimentos todos, principalmente os inesperados, de última hora);
- Reuniões (meio mais rápido pois é tudo processado naquele segundo, e podem tanto ocorrer entre o diretor e os colaboradores específicos, ou então com os colaboradores de todas as secções);
- Intranet (todos os colaboradores têm um e-mail da organização);
- Quadros informativos (onde são afixadas todas as informações que sejam necessárias transmitir aos colaboradores, resumindo todas as informações que importantes para o bom funcionamento das organizações);
- Conversas informais (acontecem entre todos os membros da empresa, promovendo assim um melhor ambiente, logo um melhor serviço para todos);
- Comunicação através de eventos (temos o exemplo do jantar de natal).

8.2. Comunicação Externa

Tem como objetivo delinear, manter as imagens, os produtos e serviços, e as atividades da organização de forma a transmitir para o seu público-alvo um todo, juntando tanto o interior como o exterior num só, assim como refere Stapleton: “Por maior que seja o êxito de uma empresa no contacto e na obtenção de apoios no mundo das comunicações, a sua imagem pública dependerá, em última análise, da sua atitude para com os seus parceiros e clientes.” (1985:119)

Na comunicação externa ambos usam métodos de comunicação comuns, são eles:

- Atividade publicitária;
- Envolvimento em feiras e exposições;
- Realização de eventos; utilização da internet para promover os seus serviços, possuem um site, uma página no Facebook (figura nº8 e nº9) e outra no Instagram (figura nº10), e têm ainda o e-mail, mais utilizado para a execução de reservas ou envio de vouchers;
- Um dos mais importantes é o telefone e o fax;
- Os desdobráveis e os panfletos; o material institucional e o merchandising;
- A comunicação transmitida de clientes assíduos para novos clientes.



Figura nº 8 - Página de Facebook do Hotel

Fonte: <https://pt-pt.facebook.com/longroivahotelrural/>



Figura nº 9 - Página de Facebook das Termas
 Fonte: <https://pt-pt.facebook.com/longroivatermas>



Figura nº 10 - Página de Instagram do Hotel
 Fonte: https://instagram.com/longroivahoteltermalspa?utm_source=ig_profile_share&igshid=p7zki0sjbf9o

A comunicação externa desenvolve-se para fora das empresas, tendo como objetivo obter ou consolidar um clima de recetividade entre todos os públicos fora dela, que sejam importantes para a mesma.

Capítulo II - *O Estágio*



1. Realização do Estágio, e o porquê desta escolha

Os estágios têm como objetivo a aplicação prática dos conhecimentos e experiências adquiridas durante o curso.

Eu escolhi o Longroiva Hotel Rural & Termal SPA, tendo como motivo mais forte a sua localização perto da minha área de residência, assim como também pelo facto da sua beleza e requinte naturais, por ser um Hotel com quatro estrelas, mas fundamentalmente enriquecedor para mim enquanto pessoa, para o meu currículo, e principalmente para o meu futuro profissional.

Neste segundo capítulo vou expor todas as tarefas por mim realizadas, assim como a minha reflexão e opinião final.

2. Plano de Estágio

Os pontos principais do meu Plano de Estágio (Anexo I) consistiam em :

- Aplicar e aperfeiçoar as competências adquiridas durante a formação em ambiente escolar;
- Desenvolver hábitos de trabalho, espírito empreendedor e sentido de responsabilidade profissional;
- Executar o serviço de Restaurante, Bar, Organização de eventos, de modo a garantir um serviço de qualidade promovendo a satisfação dos clientes;
- Executar o serviço de recepção do Hotel, o seu funcionamento e a interligação com a gestão e execução de eventos;
- Executar todas as tarefas inerentes à Recepção do Polo Termal;
- Executar as tarefas de todos os serviços de Balneoterapia.

3. Os Turnos do meu Horário de Estágio

Os turnos que fiz no meu horário durante o estágio passaram por: na área da restauração fiz turno da manhã das 07h:00m às 15h:30m, com pausa das 12h:00m às 12h:30m para almoço; turno da tarde das 15h:30m às 00h:00m, com pausa das 19h:00m às 19h:30m para jantar; turno intermédio das 09h:00 às 17h:30m; e por último turno de repartido 10h:30m às 15h:30m, e depois das 19h:30m às 22h:30m, o único que não exerci foi o de repartido.

Nos três dias nas termas fiz dois tipos de turnos: um em que começava das 09h:00m às 13h:00m, com pausa das 13h:00m às 16h:00m (devido ao facto de ser o tempo de almoço e não se realizarem tratamentos aos termalistas), e novamente das 16h:00m às 20h:00m; o segundo turno fiz por ter estado na recepção, das 09h:00m às 13h:00m, com pausa de 1 hora para almoço, com retoma das 14h:00m às 18h:00m.

Saliento o facto de me ter sido facultada a alimentação no horário de trabalho.

4. O meu Estágio

O meu estágio teve a duração de 751 horas, aproximadamente quatro meses e uma semana, com começo no dia 26 de fevereiro de 2018, e termino no dia 04 de julho de 2018.

Descrever agora as tarefas realizadas, e os principais conhecimentos adquiridos.

No meu primeiro dia de estágio comecei por conhecer a diretora das Termas & SPA, a dr^a Cristina Mota, assim como os respetivos funcionários do estabelecimento.

Devido ao facto de ser aquela altura do ano, fora da época balnear, ficou definido eu realizar o meu estágio tanto nas Termas como no Hotel. Nesse dia a diretora do Hotel, a doutora Luísa Cariano não se encontrava, logo a visita e acertos relacionados com o hotel ficariam para o dia seguinte.

Foi-me apresentado e dado a conhecer todo o espaço das termas, assim como também a um novo estagiário, que iniciara igualmente o seu estágio nesse dia.

Neste primeiro dia estive a tratar de todo o processo das cartas de correspondência dos clientes das Termas & SPA, desde que estão impressos, até ficarem prontas para serem colocadas nos marcos dos correios, as quais avisam e

informam de forma detalhada e pormenorizada, os clientes sobre a abertura da época termal e balnear.

O meu segundo dia começou com uma reunião comigo, a dr^a Luísa Cariano a dr^a Cristina Mota para definirmos os acertos finais do meu plano de estágio. Aqui ficou decidido que iria realizar 70% do estágio no Hotel, e cerca de 30% nas Termas & SPA, em que foi utilizado como critério da decisão final, o facto de haver pouca movimentação nas Termas & SPA o que iria comprometer em parte o meu estágio, a nível prático na realização de tarefas. Ficou definido que iria passar por todas as secções, assim como também a indumentária, passaria a usar, uma camisa branca do hotel, calças de sarja, calçado adequado e todo preto, e cabelo sempre apertado, de preferência com um poupa.

4.1. Estágio no Hotel

Nesse mesmo segundo dia comecei por estar na receção, onde a minha colega me instruiu acerca de todo o processo, desde a receção ao cliente, até ao encaminhamento para o devido quarto, ou secção pretendida do Hotel.

Foi-me feita uma visita guiada ao Hotel para me dar a conhecer todas as secções do mesmo, tanto como os seus funcionários, e instruir-me já acerca de algumas informações básicas.

No meu terceiro e quarto dia de estágio ficou decidido que iria começar na restauração.

Comecei por aprender as noções básicas da restauração, como o funcionamento do restaurante e bar do Hotel, normas, regras, mas também algumas das utilizadas na cozinha.

Nestes dias realizei o meu primeiro serviço de quarto, um *room service*, também foi a primeira vez que presenciei um serviço à carta, assim como o primeiro turno da tarde.

Existem três tipos de serviços no restaurante, o serviço de meia pensão (o cliente só tem direito a uma refeição, almoço ou jantar) ou pensão completa (o cliente tem direito a duas refeições, jantar e almoço), à carta, ou então *buffet*. O serviço de meia pensão, ou pensão completa consiste em três pratos estabelecidas pelo chefe ou

ajudante, a sopa, o prato de peixe, ou então o de carne, e a sobremesa, assim como também a água natural, os sumos expostos nos pequenos-almoços, vinho branco ou tinto a copo, e também o café, ou chá. Esta só é disponível mediante reserva prévia na receção. Já o serviço de carta funciona com a escolha dos pratos que se encontram na carta de restaurante já definida, também contém a sopa do dia. Por fim o *buffet* é um serviço no qual cada cliente se serve, nós apenas servimos a água, o vinho e o café ou chá, este inclui, sopa, saladas simples e compostas, um prato de peixe e outro de carne, várias sobremesas, fruta laminada e avulso, e por último os somos dos pequenos almoços e pão. É usado quando o Hotel tem uma ocupação elevada, ou então reservas de grupos com elevado número de pessoas.

Em qualquer que seja o tipo de serviço não podemos esquecer que, ao servir os clientes, começar sempre pelas crianças, depois as senhoras, e só por último os senhores;

No resto do decorrer da semana realizei mais um *room service*, porém neste já procedi quase ao seu total preparo, fui eu e mais uma estagiária fazer o pedido.

Nestes dias foram-me sendo transmitidas mais informações sobre a preparação da sala, limpeza e higienização, todos os passos a seguir, dependendo das situações com que fosse deparada, sendo: verificar todos os dias as teias de aranha na esplanada de sala de eventos; carpetes e sofás; pó nos aparadores e espelhos, tomar atenção por cima dos espelhos; limpar as portas onde possa haver dedadas dos clientes; aspirar por baixo dos aparadores; limpar o bar do piso *deluxe* uma vez por semana, pelo menos e verificar a reposição de todas as bebidas; no final de cada dia, colocar sempre a contagem da elis (empresa que trata da roupa usada nas Termas e no Hotel) na capa.

Aprendi também nos tempos que se seguiram a fazer a higienização, limpeza e manutenção de um quarto de hotel, assim como preparação de algumas bebidas de bar que o hotel contém.

Sugeri a criação de um *hall* de entrada mais informativo e apelativo na entrada superior do Hotel, utilizando vários troncos de madeira envernizados, formando uma espécie de mesinha, para colocar panfletos sobre o hotel, tanto como indicações dos vários serviços, e colocar no espaço um sofá, ou cadeiras, tudo com um estilo mais rústico dada a decoração do Hotel, porém a ideia não foi posta em prática.

No restante estágio fui pondo em prática os conhecimentos que ia adquirindo nas áreas da restauração, bar e cozinha, sendo-me transmitida também uma mini formação dada pelo chefe de sala sobre vinhos, temperaturas, acompanhamentos, os vários métodos de servir, como se abre uma garrafa de vinho, assim como os procedimentos que se seguem após a sua abertura dependendo do tipo de vinho.

4.1.1. Primeiro Evento: Dia 8 de março - Dia da Mulher

Nos dias 7 e 8 de Março tive a preparação e posterior realização do Dia da Mulher, o seu objetivo era no mínimo a ocupação do restaurante estar meia preenchida, a 50%, e conseguimos chegar a esse valor, pois tivemos um grupo com cerca de 60 mulheres da cidade de Meda.

Este evento era direcionado para um público restrito em termos do tipo de sexo, o público feminino, sem restrições referentes à idade, podendo abranger todas as faixas etárias desde que sejam do sexo feminino, sendo as do evento: entre os 10 e os 70 anos de idade.

No dia 7, após os jantares terminados, e toda a limpeza e arrumação da sala, fomos preparar as decorações do jantar do Dia da Mulher. No dia 8 depois da limpeza da sala, procedemos às decorações das mesas e sala de entrada. Colocamos pérolas, aquários de tamanho médio e pequeno, velas, ráfia, papel de decoração rosa e dourado, flores de vários tipos, tanto nos centros das mesas, como na mesa e nos dois aparadores da sala de entrada. Ouve música ao vivo com um senhor que costuma atuar a solo, e quando há um número considerável de reservas no Hotel é sempre solicitado.

Neste dia foi o serviço de buffet, tivemos um grupo de mulheres, nenhuma passante. No final do jantar foi servido um bolo simbólico alusivo ao Dia da Mulher, acompanhado de champanhe. Foi o meu primeiro trabalho mesmo na área de eventos.

No que diz respeito à avaliação do evento: aspetos negativos, poderíamos ter tido mais reservas; aspetos positivos, o número de reservas foi mais alto que no ano anterior, a decoração foi muito elogiada, o feedback final por parte das clientes foi muito positivo.

4.1.2. Segundo Evento: Dias 31 de março e 1 de abril - Tempo de Páscoa com Caça aos Ovos

O meu segundo trabalho na área de eventos ocorreu nos dias 31 de março e no dia 1 de abril de 2018, no evento do tempo de Páscoa. O público-alvo eram as famílias, o jantar e o almoço eram destinados a todas as faixas etárias, sendo considerados familiares, já a caça aos ovos era mais destinada às crianças, porém em ambos participaram adultos e crianças.

Cortámos dois tipos de silhuetas de coelhos de Páscoa, assim como dois tipos de guardanapos, uns para o jantar de sábado, com um laço de rafia e um coelho em cartolina em tons bronze e os outros para o almoço de domingo, com um laço dourado e um coelho também em cartolina castanha para o bronze, mas com uma silhueta diferente da dos anteriores.

Tanto no jantar como no almoço o serviço foi buffet, e no domingo foi realizada uma caça aos ovos no hotel, na qual fiquei responsável pela organização e sucessiva colocação dos ovos.

Avaliando estes dois eventos, o jantar e almoço: aspetos negativos, a falta de mais decoração, e oferta de brinde no final pelo menos às crianças; aspetos positivos, houve até bastante reservas, e o *feedback* final por parte de cada cliente foi muito satisfatório para toda a equipa.

Nesta caça aos ovos, o objetivo era ser encontrada a totalidade dos ovos, o qual foi cumprido, assim como todas as crianças tiveram direito a ovinhos, e aprenderam uma nova lição, devemos sempre partilhar com o próximo. Tinha oito ovos médios, e dois saquinhos com 4 ovinhos pequenos e um coelho cada, procedi da seguinte forma: coloquei os oito ovos pelos pisos, 0, 2 e 3, e os dois saquinhos, guardei para no final distribuir pelos meninos que não tinham encontrado nenhum ovo. Os pais vieram a acompanhar todo o processo, no total foram: 12 pais, e 10 crianças.

Teve início por volta das 10h:30min na recepção do hotel e durou cerca de 45 minutos todo o decorrer, desde a chegada, explicação do jogo (em que consistia), pistas e regras, encontro dos ovos, distribuição dos saquinhos, e arrumação posterior do espaço.

A caça aos ovos teve uma avaliação: aspetos negativos, não haver pelo menos um ovo médio para cada criança; aspetos positivos, houve uma maior adesão em relação ao ano anterior, os pais e as crianças gostaram muito e tencionam voltar no próximo ano.

4.2. Estágio nas Termas & SPA

Os meus últimos três dias de estágio foram passados nas Termas, onde pude observar, realizar algumas tarefas, adquirir novos conhecimentos, vou agora passar a explicar a minha experiência.

Acompanhei a receção aos termalistas em cada tratamento que iriam realizar, auxiliiei na manutenção, higienização e limpeza das salas de hidromassagem.

Tive a oportunidade de experimentar um Vichy, uma Hidromassagem, uma Hidroterapia e também uma massagem geral nos braços, o que contribuiu para eu ter também uma segunda visão dos tratamentos, a do cliente.

Também presenciei a receção a algumas consultas, desde os procedimentos para a sua marcação, aos que se seguem após as consultas, os tratamentos necessários, entrega de toalha e roupão, ou caso não tenham touca e chinelos (pois é obrigatório o seu uso lá dentro do recinto), proceder também à sua entrega.

Assisti também a duas aulas de Hidroginástica, ou seja, “Longroiva Aquafit” de 40 minutos cada.

Reflexão Final

Terminado o meu Estágio de 751 horas no Longroiva Hotel Rural & Termal SPA, vou agora apresentar a minha opinião geral sobre toda esta nova experiência, destacando os aspetos mais positivos e os menos positivos, assim como tudo o que a englobou.

Em primeiro lugar tenho de referir que o Estágio me abriu novos horizontes e um leque grandioso de oportunidades. Aqui, desenvolvi interesses por áreas que eu nunca anteriormente imaginaria, adquiri mais autonomia, mais pontualidade e acima de tudo um gosto mais acentuado pelos estudos e uma visão mais globalizante sobre o mundo do trabalho.

Paralelamente aprendi as noções básicas de restauração, graças aos meus colegas de trabalho, sobretudo à colega Ana Todo Bom do serviço de mesas e bar, ao chefe Filipe Bernardino da cozinha e também à Dona Maria Fernanda Tomé da copa.

A minha breve passagem pelas termas permitiu-me assimilar alguns conhecimentos sobre o hotel em geral, englobando o atendimento ao público.

Findo o Estágio, foi-me sugerida uma proposta de trabalho no Hotel Rural do Cró durante os meses de verão, a qual aceitei. Aí pôs em prática os conhecimentos adquiridos ao longo do Estágio. Esta experiência laboral foi para mim muito enriquecedora.

Concluindo quero agradecer a oportunidade que me foi dada, lamentando apenas não ter podido pôr em prática um maior número de temas e conceitos assimilados nos dois anos de TeSP de Comunicação Protocolo e Organização de Eventos.

Bibliografia

Brilman, J. (2000). *As Melhores Práticas de Gestão*, s./e.; Lisboa: Edições Sílabo, Lda.;

Campbell, A. (1996). *O Sentido de Missão*, 2ª edição; Portugal: Edições Cetop;

Correia, M. et.al. (1996 A). *Nova Enciclopédia Portuguesa*, s./e., Volume 13; Amadora: Ediclube Coleccionáveis, S.L.;

Correia, M. et.al. (1996 B). *Nova Enciclopédia Portuguesa*, s./e., Volume 24; Amadora: Ediclube Coleccionáveis, S.L.;

Correia, M. et.al. (1996 C). *Nova Enciclopédia Portuguesa*, s./e., Volume 26; Amadora: Ediclube Coleccionáveis, S.L.;

Détrie, J. et.al. (2000). *Strategor Política Global da Empresa*, 3ª edição, Volume 2; Lisboa: Publicações Dom Quixote, Lda.;

Kuazaqui, E. et.al. (2008). *Marketing e Gestão Estratégica de Serviços em Saúde*, s./e.; São Paulo: Thomson Learning;

Lendrevie, J. et.al. (2004). *Mercator XXI Teoria e Prática do Marketing*, 10ª edição; Lisboa: Publicações Dom Quixote;

Mfumuansuka, N. (2012). *Marketing “Um Imperativo na Vida...”*, s./e.; Angola: Escolar Editora;

Patten, D. (1985). *Marketing para a Pequena Empresa*, s./e. Volume 19; Lisboa: Editorial Presença, Lda.;

Rodrigues, J. et.al. (2000). *Mercator 2000 Teoria e prática do marketing*, 9ª edição; Lisboa: Publicações Dom Quixote, Lda.;

Stapleton, J. (1985). *Marketing*, 1ª edição, Volume 4; Lisboa: Editorial Presença, Lda.;

Tavares, V. (2016). *Gestão de Marcas*, s./e.; Lisboa: Escolar Editora;

Villar, M. et.al. (2005). *Dicionário Houaiss Da Língua Portuguesa*, s./e., Tomo XVII;
Lisboa: Termas e Debates.

Anexos

Lista de Anexos

Anexo I - Plano de Estágio

Anexo II - Panfleto de fotografias do Longroiva Hotel Rural & Termal SPA

Anexo III - Desdobrável informativo sobre a Quinta Vale d'Aldeia

Anexo IV - Desdobrável Guia do Termalista

Anexo V - Folheto dos Programas Termais



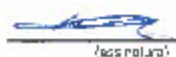

Anexo VI - O Longroiva Terapêutico

Anexo VII - O Longroiva SPA

Anexo VIII - O Longroiva Ludic - Programas

Anexo IX - Inquérito Termal de Satisfação

Anexo I - Plano de Estágio

	PLANO DE ESTÁGIO / ENSINO CLÍNICO Cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTeSP) Licenciaturas Mestrados	MODELO GESP.004.04
Este documento é um complemento do formulário GESP.003 - Convenção de Estágio/Ensino Clínico.		
Escola: <input checked="" type="checkbox"/> ESECD <input type="checkbox"/> EGS <input type="checkbox"/> ESTG <input type="checkbox"/> ESTH Tipologia do Estágio/Ensino Clínico: <input checked="" type="checkbox"/> Curricular <input type="checkbox"/> Extracurricular <input type="checkbox"/> Outra: _____ Ao abrigo de protocolo ou especificidade formativa? <input type="checkbox"/> Sim. Qual? _____		
1. DADOS RELATIVOS AOS INTERVENIENTES NO ESTÁGIO / ENSINO CLÍNICO		
Estudante: <u>Luís do Carmo Fernandes Amaral</u> N.º <u>500065</u> Docente orientador(a): <u>Handerson Webster Aguiar Gonçalves</u> Supervisor(a): <u>Liliana Carraro</u>		
2. PLANO DE ESTÁGIO / ENSINO CLÍNICO		
<ul style="list-style-type: none"> - Aplicar e aperfeiçoar as competências adquiridas durante a formação em ambiente escolar - Desenvolver hábitos de trabalho, espírito empreendedor e sentido de responsabilidade profissional - Executar o serviço de Restaurantes, bar, organização de eventos, de modo a garantir um serviço de qualidade promovendo a satisfação dos clientes. - Executar o serviço de receção de hotel, o seu funcionamento é a interligação com a gestão e execução de eventos. - Executar todas as tarefas inerentes à Receção do Hotel Termal - Executar as tarefas de todos os serviços de Balneoterapia. 		
3. ASSINATURAS		
O(A) Estudante <u>11/3/2018</u> Data  (assinatura)	O(A) Docente Orientador(a) <u>15/03/2018</u> Data  (assinatura)	 O(A) Supervisor(a) <u>16/03/2018</u> Data (ASSINATURA) IMPRENDIMENTO (Assinatura do Supervisor Envidado) N.º 331 - Outeiro da Galos 6430-198 Matos

Anexo II - Panfleto de fotografias do Longroiva Hotel Rural & Termal SPA



Anexo III - Desdobrável informativo sobre a Quinta Vale d'Aldeia



Tecnologia de ponta para matéria-prima de excelência

A utilização de tecnologia de ponta na produção e fabrico do vinho, da Quinta Vale d'Aldeia, com o uso de técnicas tradicionais e modernas, são os princípios orientadores da produção de vinhos, sempre dedicados ao respeito pelo ambiente e ao bem-estar do consumidor.

O que a terra cria com afeto, nós recriamos com paixão

A Quinta Vale d'Aldeia – situada na região da Meda, em pleno Douro Superior – é um projeto que nasce do esforço e dedicação de uma família, cujo principal objetivo visa a produção de vinhos de excelência. A sua localização, caracterizada por rios e complexos microclimas, permite obter do generoso solo e de castas selecionadas uma rentabilidade e qualidade verdadeiramente ímpares.

110 hectares de vinhedo, 40 hectares de olival

A quinta possui cerca de 110 hectares de terreno cultivado, dos quais 110 são de vinha e 40 de olival. As vinhas são produzidas em 220a e encontram-se distribuídas em parcelas por castas cuidadosamente selecionadas, tendo em conta as características de solos, exposições solares, altitude e as condições que se podem dar obter. Os vinhos oriundos destas áreas são produzidos em pequenas quantidades, mantendo a sua característica mais evidente e a acidez que eles adquirem durante a maturação.

Diversidade de produtos unidos na dedicação

Vinhos, azeite e mel oriundos da mítica região da Meda

Anexo IV - Desdobrável Guia do Termalista

Inscrição e consulta médica
(pre-marcação)

Chegada às Termas

Abertura do Processo

Consulta médica

Compra de tratamentos

Marcação de horários

Tratamentos

Lugar do Rossio
6450-071 Longroiva
T 00351 279 849 230
F 00351 279 849 235

Horário Balneário
Domingo – Sábado

Os horários dos tratamentos variam ao longo da época termal, de acordo com a afluência dos termalistas.

fontes naturais

Bela do termalista

LONGROIVA TERMAS

Queremos que se sinta em casa para que possa beneficiar, em pleno, dos efeitos terapêuticos das nossas águas.

o seu bem-estar é a nossa paixão

info@termasdelongroiva.com
www.termasdelongroiva.com

Bem-vindo às Termas de Longroiva!	Aqui tentamos informá-lo do funcionamento orgânico do balneário das Termas de Longroiva.	A consulta	A consulta com um médico hidrologista das Termas é obrigatória. Na consulta médica, serão prescritos os tratamentos termais mais adequados. O passo seguinte será a compra e marcação dos horários dos tratamentos. Traga consigo Cartão de cidadão ou B.I., cartão de contribuinte e cartão de utente ou outro subsistema de saúde. Caso tenha algum seguro de saúde deverá fazer referência, para verificarmos a existência de algum desconto. Diariamente, será fornecido roupa, toalha e chinelo. Deve trazer fato de banho/ calção e touca, caso realize tratamentos de Balneoterapia. Para realizar os seus tratamentos deve fazer-se sempre acompanhar da guia de tratamento.	Conselhos durante e após a cura termal	Durante a cura termal, se o seu caso for alguma das patologias do foro respiratório, evite assoar-se durante as duas/ três primeiras horas; faça um período de arrefecimento na zona da receção/ cafetaria; agasalhe-se à saída do balneário, sobretudo em dias mais frios; não fume. Os tratamentos «quentes» dirigidos a problemas reumáticos aconselham idêntico repouso durante o período de tratamento e nas duas ou três semanas seguintes, especialmente no que respeita a banhos de água fria (piscina, mar ou chuveiro) e à ingestão de bebidas frescas ou geladas. As Termas de Longroiva não se responsabilizam pela perda, furto e/ ou dano de objetos pessoais. A época termal decorre de Março a Novembro, de 2ª feira a sábado. Os horários dos tratamentos variam ao longo da época termal, de acordo com a afluência dos termalistas. qualquer dúvida que subsista terá o esclarecimento pronto de quem o está a atender.
Antes de vir	Informe-se sobre os benefícios que a sua saúde pode obter através da água única das Termas do Crô em www.termasdelongroiva.com ou pelo telefone 279 849 230. Se possível, seja portador de exames/meios de diagnóstico complementares recentes (RX, análises, ECG, etc.) e a medicação habitual, para melhor esclarecimento da sua situação clínica.	Duração média	A cura termal tem uma duração média de duas semanas (doze a catorze dias seguidos), podendo ser dividida em dois períodos. Há também quem faça, a conselho médico, duas curas anuais de doze a catorze dias espaçadas de dois a três meses.	Telefones úteis	Centro de Saúde de Meda 279882133 Bombeiros de Meda 279882115 G.N.R. de Meda 279880100 Farmácia 279882386 Praça de Táxis 279882225 Central de Camionagem 279882314
A Cura Termal	O acesso aos Tratamentos Termais pode ser feito de duas formas: Indicação do médico de família ou assistente; Iniciativa própria, dirigindo-se ou contactando diretamente as Termas.	Inscrição e Consulta médica	A Inscrição e a consulta médica podem ser feitas por pré-marcação via site, telefone, e-mail, ou presencialmente nas termas. A inscrição é válida por toda a época termal.		
As indicações da cura termal	Afeções do aparelho respiratório (Sinusite, Rinite alérgica, asma, bronquite crónica) Afeções Reumáticas e músculo-esqueléticas (osteoartrose, artrite reumatóide, ...) Muitos termalistas também procuram as nossas águas para o tratamento de doenças de pele.	Reembolso dos Tratamentos Termais	Os Tratamentos Termais são reembolsados pelos subsistemas de saúde (ADSE, ADMA, ADMG, SAMS ou outros). Para tal, deverá ter uma declaração médica comprovativa dessa necessidade. As despesas com os tratamentos termais são ainda dedutíveis ao IRS desde que o recibo seja acompanhado de idêntica declaração médica.		
Contra indicações da cura termal	Gravidez, insuficiências cardíacas e renais descompensadas, afeções tumorais malignas evolutivas, SIDA e outras doenças infecto-contagiosas, afeções psiquiátricas severas ou mau estar geral. Qualquer dúvida informe-se com o seu médico assistente ou pelo email, directoraclinico@termasdelongroiva.com .				

Anexo V - Folheto dos Programas Termais

LONGROIVA TERAPÉUTICO

Consulta Médica	55,00€
TÉCNICAS DE IMERSÃO	
Banho geral de imersão	5,50€
Banho geral de imersão c/ subaquático	7,00€
Banho geral de imersão c/ aerobanho	8,00€
Hidromassagem	8,00€
TÉCNICAS DE DUCHE	
Hidroterapia	7,50€
Duche jacto	5,00€
Duche circular	4,50€
Duche pedicéis	5,00€
Duche massagem Vichy/Aix	10,00€
TÉCNICAS DE PISCINA TERMAL	
Hidrocinestoterapia	6,00€
Corredor de marcha vascular	6,00€
TÉCNICAS DE VAPOR	
Vapor parcial aos membros - Bertholet	4,00€
Vapor parcial à coluna - Bertholet	5,00€
Vapor à coluna - Berthollix	6,00€
VIAS RESPIRATÓRIAS/TÉCNICAS DE ORL	
Nebulização individual	3,50€
Irrigação Nasal	3,50€
Pulverização faríngea	3,50€
Aerossol termal/sónico	3,50€
MERCHANDISING	
Kit vias respiratórias	30,00€
Touca	4,00€
Chinelos descartáveis	2,00€

Os preços apresentados são em euros, incluindo as taxas e impostos legais, podendo ser alterados sem necessidade de aviso prévio.

**MAIS QUE UM SPA TERMAL,
UM WELLNESS CENTER,
UMA EXPERIÊNCIA**

Longroiva Termas
Lugar do Rossio,
6430-071 Longroiva, Méda
PORTUGAL
geral@termasdelongroiva.com
www.termasdelongroiva.com
Tel. +351 279 849 230




LONGROIVA SPA	LONGROIVA LUDIC - PROGRAMAS
TRATAMENTOS DE BEM ESTAR	1 DIA
Hidromassagem 15'	Longroiva descoberta 23,00€
Aerobanho 15'	Banho relaxante 15' + vichy Longroiva 12'
Banho 15' - laranja-canela/cacau/vinoterapêutico	Longroiva slim/pernas cansadas 45,00€
Banho 15' - circulação/silhueta/ relaxante	Thalaxion 12' + pressoterapia 25' + envolvimento pernas cansadas 45'
Duche jacto 5'	Longroiva total relax 57,00€
Duche massagem vichy 12'	Banho relaxante 15' + thalaxion 12' + massagem geral 50'
Duche massagem vichy Longroiva 12'	Longroiva reafirmante/corpo 52,00€
Duche massagem vichy 4 mãos 15' - esfoliante/laranja-canela	Banho silhueta 15' + thalaxion 12' + massagem Sra. do Torrão 30'
Thalaxion 12'	Longroiva nutrição profunda 65,00€
Sauna 30'	Longroiva tentação de cacau 55' + banho cacau 15'
Longroiva AquaFit (Hidroginástica)	Longroiva wine sensation 70,00€
Piscina ludica adulto 60'	Esfoliação vinoterapêutica 30' + banho vinoterapêutico 15'
Piscina ludica criança 60'	+ Massagem vinoterapêutica 50'
MASSAGENS	2 DIAS
Massagem localizada 20'	Longroiva slim/pernas cansadas 110,00€
Massagem geral 50'	D1 Thalaxion 12' + pressoterapia 25' + envolvimento pernas cansadas 45'
Massagem Sra. do Torrão 30'	D2 Thalaxion 12' + massagem localizada 20'
Momento mágico 2 em 1 60'	+ envolvimento pernas cansadas 45'
Longroiva tentação de cacau 55'	Longroiva total relax 85,00€
Drenagem linfática manual 50'	D1 Hidromassagem 15' + duche jacto 5' + vichy Longroiva 12'
Massagem Longroiva 60'	D2 Banho relaxante 15' + thalaxion 12' + massagem geral 50'
Massagem com canas de bambu 60'	Longroiva reafirmante 110,00€
Massagem de velas 60'	D1 Banho circulação 15' + thalaxion 12' + Longroiva anti-celulite 60'
Longroiva regenerador 80'	D2 Banho silhueta 15' + duche jacto 5' + massagem Sra. do Torrão 30'
Longroiva super hidratante 90'	3 DIAS
Massagem a dois - Longroiva	Longroiva Vip 135,00€
Massagem a dois - Bambu	D1 Hidromassagem 15' + duche jacto 5' + vichy Longroiva 12'
Massagem a dois - Velas	D2 Banho silhueta 15' + esfoliação e envolvimento 70'
ROSTO	D3 Banho relaxante 15' + cuidado suavidade 50'
Cuidado suavidade masculino/feminino 50'	Longroiva DeLuxe 175,00€
Thalasso energy lifting 60'	D1 Hidromassagem 15' + vichy 4 mãos laranja-canela 15'
Golden rose regenerativa 80'	D2 Banho circulação 15' + Longroiva regenerador 80'
CORPO	D3 Banho relaxante 15' + golden rose regenerativa 80'
Esfoliação cacau 30'	
Esfoliação chá verde 30'	
Esfoliação vinoterapêutica 30'	
Envolvimento mágico 45'	
Envolvimento cacau 45'	
Longroiva Anti-celulite 60'	
Bem-estar rosa da Bulgária 70'	

Anexo VI - O Longroiva Terapêutico

- Técnicas de Imersão, que englobam:
 - Banho geral de imersão – 5,50€
 - Banho geral de imersão c/subaquático – 7,00€
 - Banho geral de imersão c/aerobanho – 8,00€
 - Hidromassagem – 8,00€
- Técnicas de Duche, que englobam:
 - Hidropressoterapia – 7,50€
 - Duche jacto – 5,00€
 - Duche circular – 4,50€
 - Duche pedidaix – 5,00€
 - Duche massagem Vichy/Aix – 10,00€
- Técnicas de Piscina Termal, que englobam:
 - Hidrocinesioterapia – 6,00€
 - Corredor de marcha vascular – 6,00€
- Técnicas de Vapor, que englobam:
 - Vapor parcial aos membros – Bertholet – 4,00€
 - Vapor parcial à coluna – Bertholet – 5,00€
 - Vapor à coluna – Bertholaix – 6,00€
- Vias Respiratórias/Técnicas de ORL (Otorrinolaringologia), que englobam:
 - Nebulização individual – 3,50€
 - Irrigação nasal – 3,50€
 - Pulverização faríngea – 3,50€
 - Aerossol termal/sónico – 3,50€

- Merchandising, que engloba:
 - Kit vias respiratórias – 30,00€
 - Touca – 4,00€
 - Chinelos descartáveis – 2,00€

Anexo VII - O Longroiva SPA

- Tratamentos de Bem Estar, que englobam:
 - Hidromassagem - 15 minutos – 10,00€
 - Aerobanho – 15 minutos – 10,00€
 - Banho – 15 minutos – laranja-canela/cacau/vinoterapêutico – 14,00€
 - Banho – 15 minutos – circulação/silhueta/relaxante – 11,50€
 - Duche jacto – 5 minutos – 7,50€
 - Duche massagem Vichy – 12 minutos – 14,00€
 - Duche massagem Vichy Longroiva – 12 minutos – 15,00€
 - Duche massagem Vichy 4 mãos – 15 minutos – esfoliante/laranja-canela – 29,00€
 - Thalaxion – 12 minutos – 9,50€
 - Sauna – 30 minutos – 6,00€
 - Longroiva AquaFit (Hidroginástica) – 40 minutos – 30,00€
 - Piscina lúdica adulto – 60 minutos – 6,00€
 - Piscina lúdica criança – 60 minutos – 3,00€

- Massagens, que englobam:
 - Massagem localizada - 20 minutos - 25,00€
 - Massagem geral - 50 minutos - 42,00€

- Massagem Sra. do Torrão - 30minutos - 37,00€
 - Momento mágico 2 em 1 - 60minutos - 53,00€
 - Longroiva tentação de cacau - 55minutos - 57,00€
 - Drenagem linfática manual - 50minutos - 55,00€
 - Massagem longroiva - 60minutos - 60,00€
 - Massagem com canas de bambu - 60minutos - 60,00€
 - Massagem de velas - 60minutos - 70,00€
 - Longroiva regenerador - 80minutos - 70,00€
 - Longroiva super hidratante - 90minutos - 80,00€
 - Massagem a dois - Longroiva - 100,00€
 - Massagem a dois - Bambu - 100,00€
 - Massagem a dois - Velas - 120,00€
- Rosto, que engloba:
- Cuidado suavidade masculino/feminino - 50minutos - 38,00€
 - Thalasso energy lifting - 60minutos - 45,00€
 - Golden rose regenerative - 80minutos - 58,00€
- Corpo, que engloba:
- Esfoliação cacau - 30minutos - 20,00€
 - Esfoliação chá verde - 30minutos - 20,00€
 - Esfoliação vinoterapêutica - 30minutos - 20,00€
 - Envolvimento mágico - 45minutos - 35,00€
 - Envolvimento cacau - 45minutos - 35,00€

- Longroiva Anti-celulite - 60minutos - 43,00€
- Bem-estar rosa da Bulgária - 70minutos - 50,00€

Anexo VIII - O Longroiva Ludic - Programas

1 Dia:

- Longroiva descoberta: 23,00€
 - Banho relaxante - 15minutos + Vichy Longroiva - 12minutos
- Longroiva slim/pernas cansadas: 45,00€
 - Thalaxion - 12minutos + pressoterapia - 25minutos + envolvimento pernas cansadas - 45minutos
- Longroiva total relax: 57,00€
 - Banho relaxante - 15minutos + thalaxion - 12minutos + massagem geral - 50minutos
- Longroiva reafirmante/corpo: 52,00€
 - Banho silhueta - 15minutos + thalaxion - 12minutos + massagem Sra. do Torrão - 30minutos
- Longroiva nutrição profunda: 65,00€
 - Longroiva tentação de cacau - 55minutos + banho cacau - 15minutos
- Longroiva wine sensation: 70,00€
 - Esfoliação vinoterapêutica - 30minutos + banho vinoterapêutico - 15minutos + Massagem vinoterapêutica - 50minutos

2 Dias:

- Longroiva slim/pernas cansadas: 110,00€
 - D1 Thalaxion - 12minutos + pressoterapia - 25minutos + envolvimento pernas cansadas - 45minutos

- D2 Thalaxion - 12minutos + massagem localizada - 20minutos + envolvimento pernas cansadas - 45minutos

- Longroiva total relax: 85,00€

- D1 Hidromassagem - 15minutos + duche jacto - 5minutos + vichy Longroiva - 12minutos

- D2 Banho relaxante - 15minutos + thalaxion - 12minutos + massagem geral - 50minutos

- Longroiva reafirmante: 110,00€

- D1 Banho circulação - 15minutos + thalaxion - 12minutos + Longroiva anti-celulite - 60minutos

- D2 Banho silhueta - 15minutos + duche jacto - 5minutos + massagem Sra. do Torrão - 30minutos

3 Dias:

- Longroiva Vip: 135,00€

- D1 Hidromassagem - 15minutos + duche jacto - 5minutos + vichy Longroiva - 12minutos

- D2 Banho silhueta - 15minutos + esfoliação e envolvimento - 70minutos

- D3 Banho relaxante - 15minutos + cuidado suavidade - 50minutos


- Longroiva DeLuxe: 175,00€

- D1 Hidromassagem - 15minutos + vichy 4 mãos laranja-canela - 15minutos


- D2 Banho circulação - 15minutos + Longroiva regenerador - 80minutos

- D3 Banho relaxante - 15minutos + golden rose regenerative - 80minutos




Anexo IX - Inquérito Termal de Satisfação



CRÓ TERMAS
EN 324, Km 123 6324-011
República do Cão



LONGROIVA TERMAS
Lugar do Rossio 6430-071
Longroiva
279 849 230

CRÓ TERMAS
LONGROIVA TERMAS
NATURA

INQUÉRITO de SATISFAÇÃO

Com o objetivo de melhorar a qualidade dos nossos serviços, solicitamos-lhe o preenchimento deste inquérito no final dos tratamentos.

Nome seu/da: _____

Sexo: M F

Idade: _____

Data: ____/____/____

É a primeira vez que frequenta as nossas Termas? Sim Não

Como tomou conhecimento das nossas Termas? Médico Assistente Familiar Pessoa Amiga Publicidade Internet Outro

	Muito Bom	Bom	Satisfeito	Mau	Muito Mau	N/A
Receção	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Entregagem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Balnoterapia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tratamentos Vias Respiratórias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fisioterapia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Duche Massagem Vichy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vestíários	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Piscina Termal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sauna/ Banho Turco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bem-Estar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cafetaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Higienização e Limpeza de Espaços	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atendimento Geral	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Se houver alguma situação que gostasse de ver resolvida, pedimos-lhe que a indique para que possamos proceder a modificações nesse sentido, bem como, sugestões que ache pertinentes.

MUITO OBRIGADO!