



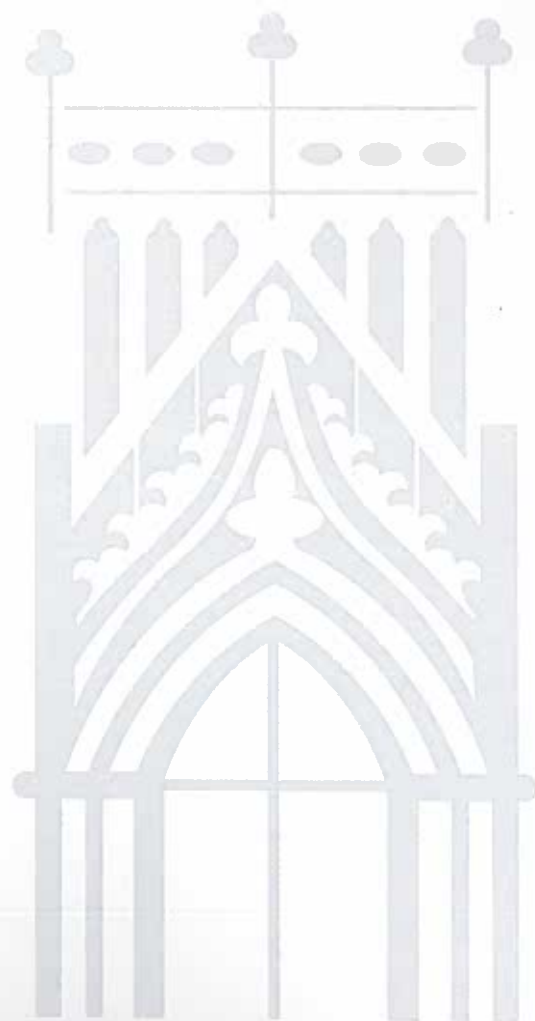
**IPG** Politécnico  
|da|Guarda  
Polytechnic  
of Guarda

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em marketing

Ana Sofia Pereira Mendes

dezembro | 2018





**Escola Superior de Tecnologia e Gestão**

Instituto Politécnico da Guarda

---

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

## Casino da Póvoa

**ANA SOFIA PEREIRA MENDES**

Relatório Para A Obtenção Do Grau De Licenciada Em Marketing

Dezembro 2018

“Deixas-me um pouco de menina  
e levas um pouco mais de mulher.”  
*Copituna d’Oppidana – Céu de Maio*

## Identificação

### **Apresentação da Estagiária**

**Nome:** Ana Sofia Pereira Mendes

**Endereço:** Rua D. Manuel I, N.º 32, Lagos da Beira

**Código Postal:** 3405-270 Oliveira do Hospital

**Telemóvel:** +351 916 901 481

**E-mail:** [sf181096@gmail.com/](mailto:sf181096@gmail.com) [SPMendes@estori-sol.com](mailto:SPMendes@estori-sol.com)

**Curso:** Marketing

**Número de Aluno:** 1012060

### **Apresentação da Empresa**

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

**Endereço:** Edifício Do Casino da Póvoa de Varzim

**Código Postal:** 4490 - 403 / Póvoa de Varzim

**Natureza Jurídica:** Sociedade Anónima

**Capital Social:** 33.650.000,00 Euros

**Telefone:** +351 252 690 888

**E-mail:** [casino.povoa@estoril-sol.com](mailto:casino.povoa@estoril-sol.com)

**Web-site:** [www.casino-povoa.com](http://www.casino-povoa.com)



### **Requisitos do Estágio**

**Início de Estágio:** 17 de julho de 2018

**Fim de Estágio:** 10 de outubro de 2018

**Orientador de Estágio:** Prof. José Carlos Alexandre

**Supervisor na Empresa:** Josefina Delgado

### **Estabelecimento de Ensino**

**Nome:** Instituto Politécnico da Guarda – Escola Superior de Tecnologia e Gestão da Guarda

**Endereço:** Av. Dr. Francisco Sá Carneiro, Nº 50

**Código Postal:** 6300 - 559 / Guarda

**Telefone:** +351 271 220 120

**Fax:** +351 271 220 150

**Web-site:** [www.ipg.pt/estg](http://www.ipg.pt/estg)



## Agradecimentos

Aproxima-se o fim de uma etapa marcante e importantíssima na minha vida, que durante três anos, recheados de histórias e aventuras, me fizeram crescer a nível pessoal e profissional, mas que não seria possível sem o apoio, ajuda e motivação de algumas pessoas.

Primeiramente, agradeço aos meus pais por todos os esforços que fizeram para poder chegar até aqui, pela oportunidade de um futuro melhor, pela educação, pela paciência, por me apoiarem sempre em todas as minhas decisões e pelos conselhos que sempre me deram. Foram sem dúvida as pessoas que mais estiveram ao meu lado e que sempre me ampararam, marcando presença em todos os momentos importantes desta jornada. Estou-lhes eternamente grata!

Agradeço à minha prima Sílvia que sempre foi uma excelente conselheira e quem mais me chamou à razão, mas que também foi uma professora. Obrigada pela paciência, esforço e dedicação, por me ter acompanhado mesmo à distância, por seres como uma irmã mais velha para mim e sem dúvida alguma, não teria conseguido sem ti.

Aos meus avós, padrinhos e restantes familiares um enorme obrigada!

Às minhas colegas de casa com quem partilhei o mesmo espaço, que mesmo com altos e baixos conseguimos sempre resolver as divergências, pelas horas de estudo e ajudas até horas tardias, pelos sorrisos e brincadeiras, por sermos irmãs e mães umas para as outras.

Aos meus colegas e amigos com quem ao longo destes três anos partilhei histórias, aventuras, alegrias e dissabores, pelos convívios, boémias, horas de estudo, trabalhos e aulas, por todo o carinho, companheirismo, espírito de equipa, pelo acolhimento, de onde levo um pouco de cada um, deixando um pouco de mim e, sem dúvida, que as memórias ficarão para sempre.

Obrigada Vital, Sílvia, Diogo, Micael, João, Ana, Telma, Daniel, guardo-vos no meu coração!

Ao Instituto Politécnico da Guarda, Escola Superior de Tecnologia e Gestão e seus docentes, obrigada por me terem recebido tão bem, pela formação, conselhos e experiências que me proporcionaram, que me ajudaram a construir e enriquecer o meu futuro profissional.

Ao meu orientador de estágio, professor José Carlos Alexandre, obrigada por ter sido o meu orientador nesta caminhada, pois sem a sua ajuda e os seus ensinamentos não teria conseguido.

Estou igualmente grata ao Casino da Póvoa por me propiciado o meu primeiro contacto com o mercado de trabalho, por me proporcionar a possibilidade de pôr em prática os conhecimentos adquiridos durante a licenciatura, por me terem ajudado a crescer e me acolheram da melhor forma possível. À minha supervisora na empresa, Josefina Delgado, às minhas colegas e restante Departamento de Marketing agradeço toda a assistência e ensinamentos durante todo o meu período de estágio.

A todos desculpem os momentos em que não consegui estar presente. Sem vocês, nada disto teria sido alcançável. Um enorme e gratificante obrigada!

## Plano de Estágio

Num primeiro contacto com Varzim Sol, S.A. - Casino da Póvoa, e com um à vontade e liberdade de explorar várias vertentes, foi-me proposto um plano de estágio com o principal objetivo de, por um lado, pôr em prática os conhecimentos adquiridos ao longo da formação académica e, por outro, constituir uma mais-valia para a empresa.

Como plano para o estágio na empresa Varzim Sol, S.A. - Casino da Póvoa, foram delineadas as seguintes atividades/projetos que me incumbiram desempenhar, as quais passo a descrever:

- ♣ *Back Office*;
- ♣ Eventos/Espectáculos;
- ♣ Clube IN;
- ♣ Receção ao cliente;
- ♣ Comunicação;
- ♣ Promoção.



## ➤ Resumo do Estágio

O estágio curricular realizado na empresa Varzim Sol, S.A. - Casino da Póvoa decorreu conforme o delineado no plano anteriormente apresentado. Contudo, foram-me posteriormente apresentadas novas propostas e desafios, algumas de grande responsabilidade que me permitiram obter novos conhecimentos e enriquecer a minha experiência.

Assim, as atividades desenvolvidas estavam em linha com os objetivos da empresa e com a minha área de formação. Mais concretamente, as atividades desenvolvidas ao longo do estágio foram as seguintes:

- ♣ Desenvolvimento de atividades de *Back Office*, nomeadamente promoção, organização e acompanhamento dos espetáculos, contabilização e arquivo de bilhetes, lançamento de informação no sistema interno e atualização de ficheiros, elaboração de relatórios diários e horários de trabalho, atendimento de telefonemas e marcação de reservas;
- ♣ Acompanhamento da organização de eventos/espetáculos, bem como dos artistas e sua comitiva;
- ♣ Atendimento direto ao cliente no balcão Clube IN;
- ♣ Receção no Restaurante Egoísta, com normas de protocolo bem específicas;
- ♣ Receção no Restaurante AlibaBar;
- ♣ Comunicação e Promoção, ou seja, divulgação interna e externa, ações de marketing durante a época balnear com a distribuição de vales de bebidas gratuitas e merchandising de verão, divulgação de espetáculos e eventos;

As tarefas acima descritas contribuíram para o desenvolvimento da minha formação na área do Marketing, Gestão, Comunicação, Promoção e Relações Públicas, mas também para o meu progresso pessoal, pois fizeram-me crescer e ter o primeiro contacto com o mundo profissional, ou como quem diz, o mundo do trabalho. O estágio foi, sem dúvida, uma etapa importante para o início do meu percurso profissional.

## Índice

Identificação .....	ii
Agradecimentos.....	iv
Plano de Estágio .....	vi
Resumo do Estágio .....	vii
Índice .....	viii
Índice de Figuras.....	x
Índice de Anexos.....	xi
Lista de Acrónimos e Siglas.....	xii
Introdução .....	1
Capítulo 1 - O Casino da Póvoa.....	2
1.1.    Conceito e Legislação do Jogo de Fortuna ou Azar .....	3
1.2.    Inspeção Geral de Jogo .....	4
1.3.    Percurso Histórico do Casino .....	5
1.4.    A Obra do Casino .....	6
1.5.    Sociedade Poveira de Empreendimentos Turísticos .....	7
1.6.    Estrutura Organizacional .....	10
1.7.    Serviços do Casino da Póvoa.....	13
1.8.    Missão, Visão e Valores .....	18
Capítulo 2 - Atividades Desenvolvidas.....	20
2.1.    Desenvolvimento de Atividades de <i>Back Office</i> .....	21
2.2.    Acompanhamento na Organização de Eventos/ Espetáculos .....	23
2.3.    Atendimento Direto ao Cliente no Balcão Clube IN .....	26
2.4.    Receção no Restaurante Egoísta e AlibaBar .....	30

2.5. Comunicação e Promoção .....	31
Reflexão Final.....	35
Referências Bibliográficas.....	37
Anexos .....	39

## ➤ Índice de Figuras

Figura 1 - Representatividade do Tipo de Jogo .....	4
Figura 2 - Receita Bruta por Tipo de Jogo.....	4
Figura 3 - Entrada/Fachada Principal .....	9
Figura 4 - Organigrama da Empresa .....	11
Figura 5 - Mesa de BlackJack .....	13
Figura 6 - Mesa da Banca Francesa .....	13
Figura 7 - Sala de Poker do Casino.....	14
Figura 8 - Slots Machines.....	14
Figura 9 - Sports Lounge .....	15
Figura 10 - Restaurante Egoísta.....	15
Figura 11 - Interior do Restaurante Alibabar.....	16
Figura 12 - Vista do Salão D'Ouro .....	16
Figura 13 - Revista Egoísta .....	17
Figura 14 - Divulgação dos Espetáculos nas Redes Sociais .....	24
Figura 15 - Stand Up do Espetáculo David Carreira .....	25
Figura 16 - Stand Up "Troque os Pontos por Horas de Estacionamento".....	28
Figura 17 - Modelo do Cartão de Cliente .....	29
Figura 18 – Condições Especiais do Espetáculo Mickael Carreira.....	32
Figura 19 - "Sai P'ra Rua" em frente do Casino da Póvoa .....	33

## Índice de Anexos

Anexo I - Buffets temáticos no Restaurante AlibaBar .....	40
Anexo II - Stand up Missão, Visão e Valores.....	42
Anexo III - Ementa do Restaurante AlibaBar .....	44
Anexo IV - Rider do artista David Carreira.....	46
Anexo V - Fichas de Evento .....	48
Anexo VI - Prendas de Aniversário 2018 .....	51
Anexo VII - Programação «Sai Pr'a Rua» .....	53

## Lista de Acrónimos e Siglas

CIJ – Conselho de Inspeção de Jogo

ESTG – Escola Superior de Tecnologia e Gestão

ETPPV – Empresa de Turismo Praia Póvoa de Varzim

IPG – Instituto Politécnico da Guarda

SA – Sociedade Anónima

SGPS – Sociedade Gestora de Participações Sociais

SOPETE – Sociedade Poveira de Empreendimentos Turísticos

SRIJ – Serviço de Regulação de Jogo

## Introdução

Após três anos de investimento na minha formação académica, na licenciatura em Marketing na Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTG) do Instituto Politécnico da Guarda (IPG). Concluo que o estágio foi uma excelente oportunidade para aplicar o conhecimento adquirido. A empresa Varzim Sol, Turismo, Jogo e Animação, S.A. proporcionou-me essa oportunidade, e um primeiro contacto com o mercado de trabalho, permitindo-me também adquirir novos saberes e alargar horizontes, ao longo de nove semanas.

O relatório encontra-se dividido em dois capítulos. No primeiro é feita uma síntese introdutória ao jogo de fortuna ou azar, a sua legislação e aprovação. É também feita uma resenha histórica do Casino da Póvoa, desde a sua origem até à gestão do grupo Varzim Sol, passando pela luta e insistência dos Poveiros na construção do edifício naquela cidade, um percurso não linear, mas que fazem do Casino da Póvoa o que é hoje, bem como a entidade reguladora dos jogos Portugal. No segundo capítulo serão descritas as atividades desenvolvidas durante todo o período de estágio.



# Capítulo 1

## O Casino da Póvoa



“Lucro é o subproduto das coisas bem-feitas.”

*Philip Kotler – autor, professor e consultor de marketing*



## 1.1. Conceito e Legislação do Jogo de Fortuna ou Azar

### ♣ Conceito

Em pleno século XXI, a dimensão alcançada pelos jogos de fortuna ou azar está a escassos passos de distância e por vezes basta um simples *click*. As pessoas jogam sentadas num café ou ao balcão, em quiosques de rua, nas casas de apostas, pelo telemóvel ou computador. Deste modo deixam de existir as explorações e concessões territoriais, e passa a existir uma grande exploração, nomeadamente digital e de número ilimitado de utilizadores.

O jogo de fortuna ou azar e, conseqüentemente, os casinos são uma das distrações que podem levar as pessoas a deslocarem-se propositadamente a cidades como Las Vegas, Macau, Monte Carlo, entre outras, consideradas como “paraísos de jogo”. Define-se como uma atividade espontânea e sujeita a regras, com finalidade em si mesma, executada como divertimento ou recreio. Estes jogos “são aqueles cujo resultado é contingente por assentar exclusiva ou fundamentalmente na sorte” (Correira, 2015, p. 4).

### ♣ Legislação

A legislação portuguesa permite o jogo de fortuna ou azar, desde que este seja praticado em locais apropriados e que sejam autorizados pelo Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos (SRIJ).

O *Decreto de Lei nº 14.643*, de 3 de dezembro de 1927, veio estabelecer apenas seis zonas de jogo, sendo duas permanentes e quatro temporárias, bem como a criação e regulamentação da exploração do jogo.

O *Decreto-Lei nº 422/89*, de 2 de dezembro, veio reformular a lei anterior, mas ao longo dos últimos anos sofreu várias modificações, sendo que a última corresponde ao *Decreto-Lei nº 62/2015*, de 29 de abril. Este diploma define o jogo de fortuna ou azar como “aquele cujo resultado é contingente por assentar exclusiva ou fundamentalmente na

sorte” (artigo 1º) e esclarece que a tutela do jogo pertence ao membro do Governo do Turismo.

## 1.2. Inspeção Geral de Jogo

A Inspeção Geral de Jogo (IGJ) tem como principais funções controlar, inspecionar e regular a “exploração e prática de jogo de fortuna ou azar nos casinos e em salas de bingo”, seja territorial ou *online*. No Casino da Póvoa é a IGJ que regulamenta toda a atividade de jogo.

Segundo o site [www.srij.turismodeportugal.pt](http://www.srij.turismodeportugal.pt) existiu um “aumento global de 2,5% no valor da receita bruta dos jogos praticados em casinos e salas de máquinas, observado no segundo trimestre de 2018, face ao mesmo período de 2017, em muito contribuiu o aumento de 3,9% do jogo praticado em máquinas automáticas”, como é possível verificar nas figuras 1 e 2.

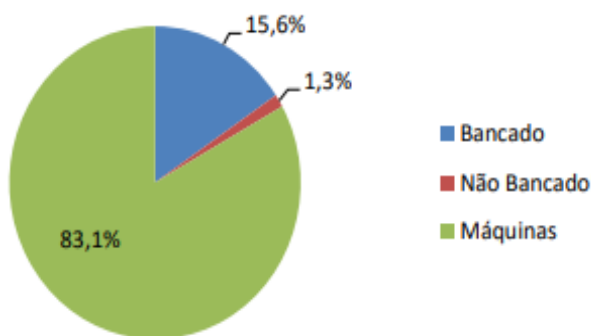


Figura 1 - Representatividade do Tipo de Jogo  
Fonte: Site SRIJ

Tipo de Jogo	T2 2018	T2 2017	Varição Homóloga	Peso relativo T2 2018
	10 <sup>3</sup> euros		(%)	(%)
<b>RECEITA BRUTA</b>	<b>77 037,66</b>	<b>75 174,42</b>	<b>2,5</b>	<b>1,0</b>
Bancado	11 992,23	12 512,92	-4,2	15,6%
Não Bancado	1 031,42	1 068,32	-3,5	1,3%
Máquinas	64 014,01	61 593,18	3,9	83,1%

Figura 2 - Receita Bruta por Tipo de Jogo  
Fonte: Site SRIJ

### 1.3. Percurso Histórico do Casino

A comemorar 50 anos de vida nas mãos da Varzim Sol, denominada Estoril Sol até 26 de outubro de 2001, que detém toda a exploração da concessão de jogo da zona da Póvoa de Varzim, o conhecido Casino da Póvoa já tem uma longa história, contemplando mais de 80 anos.

Em finais do século XIX, mais concretamente no ano de 1886, existiu na Póvoa de Varzim o «Café Chinês da Póvoa», espaço de tertúlia, diversão musical e da prática de jogos de fortuna ou azar.

Para contrariar a prática de jogos ilegais que na altura existiam, o Governo estabeleceu seis zonas de jogo, das quais a Póvoa de Varzim foi excluída numa primeira fase.

Foi então a Viana do Castelo oferecido o benefício da construção do Casino. Mas a falta de iniciativa empresarial e de capitais para a criação de uma sociedade que reunisse as condições necessárias para concorrer à concessão conjeturada no decreto-lei permitiu a um grupo de homens poveiros solicitar a concessão de uma zona de jogo na Póvoa de Varzim. Desde cedo a iniciativa foi apoiada pela autarquia. Todavia, este investimento obrigava a capital mínimo de 5.500.000\$00 (cinco mil e quinhentos milhões de escudos), a obrigação de edificar um Casino reversível para o Estado e um hotel que apresentasse o mínimo de 100 quartos. Com todos estes contras, este grupo de homens aventurou-se e criou a Empresa de Turismo Praia Póvoa de Varzim (ETPPV). Depois de esforços persistentes, foi finalmente atribuída a concessão à Sociedade da Póvoa para a zona temporária de jogo durante um período de 30 anos, conforme o Despacho divulgado no *Diário do Governo II, série nº 212* de 14 de setembro de 1928.

No final da década de 60, e apesar de este contrato estar nas mãos de empresários profissionais, que tinham como principal objetivo a obtenção do seu lucro, verificou-se a ausência de investimento turístico na Póvoa de Varzim. Deste modo, o jogo funcionou em 1928 no Salão da antiga Assembleia Povoense, e nos salões do antigo «Café Chinês», entre 1929 e 1933.

## 1.4. A Obra do Casino

Ao iniciar a sua atividade, a ETPPV tinha como sócios maioritários Joaquim Correia Leal e Artur António Bessa, os quais receavam começar a construção do Casino e do Hotel, tendo em conta a sua inexperiência e a falta de quadros profissionais qualificados.

Devido à grande pressão em termos dos prazos para construir o Casino, o projeto deste não foi sujeito a concurso público como seria de esperar. À época encontrava-se na Póvoa de Varzim um Engenheiro, de seu nome Alberto Vilaça, que estava a trabalhar no projeto do porto de pesca poveiro. Este engenheiro era amigo do presidente da assembleia da ETPPV, o Dr. Joaquim Graça que, juntamente com a direção, convidaram Alberto Vilaça para elaborar, coordenar e organizar o projeto do Casino, acabando este por aceitar a proposta e convidar ainda o Arquiteto José Coelho para ficar encarregue da composição arquitetónica (Blog Restos de Coleção, 2018).

O projeto foi construído em moldes neoclássicos ao estilo da Escola Francesa de *Garnier*, da Ópera de Paris e do Casino Monte Carlo.

A obra do Casino iniciou-se a 28 de fevereiro de 1930. Um ano depois, o Engenheiro Vilaça e o Arquiteto José Coelho afastaram-se do projeto, dando lugar ao Arquiteto Rogério Azevedo, Professor da Escola de Belas Artes do Porto, responsável mais tarde também pelo projeto do Grande Hotel. Diferente da arquitetura do Casino, o Hotel apresentava linhas modernas, com traços vanguardistas, que sofreram diversas alterações ao longo da conceção do projeto, tendo mesmo sido modificado para uma expressão mais tradicional, muito em voga na década de 30.

Dia 1 de junho de 1934 assinalava o fim do prazo da concessão da zona de jogo. Assim, neste dia, numa cerimónia pré-inaugural, a sala de jogos tradicionais e os respetivos acessos foram abertos para que realmente fossem cumpridos os prazos. No entanto, só a 10 de junho do mesmo ano se deu a inauguração oficial do Monumental Casino da Póvoa, com todos os salões abertos ao público, incluindo o seu Salão Nobre, onde decorreu um grandioso baile de gala.

Acontece que, em 1934, os atuais proprietários transferiram as suas ações para dois novos sócios, António Fernandes Salgueiro e Artur Adriano Aires, sendo que este último era um homem com uma vasta experiência nos negócios de jogo e estava ligado a diversas casas de jogo de Lisboa. Geriram a empresa até 1947, mas foram perdendo as suas ações e poder com o decorrer do tempo, acabando assim a ETPPV por se desfazer nesse mesmo ano. A concessão do Casino ficou nas mãos de profissionais do setor, que se preocuparam exclusivamente com o lucro, descurando e desligando-se do investimento nas infraestruturas turísticas para desenvolver a zona da Póvoa de Varzim e toda a região.

No início de junho de 1959, a Póvoa de Varzim entrou num ambiente de apreensão devido ao eventual encerramento do Monumental Casino da Póvoa, o que levaria a uma catástrofe quer a nível socioeconómico quer a nível turístico.

Perante esta situação, o presidente da câmara da época, o Major António José da Mota, organizou uma Comissão das Forças Vivas, com algumas personalidades da região e deslocou-se até Lisboa. Na primeira audiência ministerial existiu uma enorme falta de consenso entre Artur Adriano Aires, antigo concessionário, e o Ministro do Comércio Externo e Turismo, devido às circunstâncias processuais, encargos fiscais, disciplinares e legais impostos pelo Conselho de Inspeção de Jogo (CIJ). Na segunda audiência foram debatidas as ditas condições processuais por forma a desvincular o antigo concessionário, o qual acabou por concordar com as novas circunstâncias e deste modo passar a concessão do Monumental Casino da Póvoa para as mãos dos poveiros, a favor da Póvoa e para salvaguarda a economia local.

## 1.5. Sociedade Poveira de Empreendimentos Turísticos

Só no final do ano de 1966, se realizou em casa de um prestigiado médico da região, a primeira reunião de um grupo de distintos poveiros que delimitaram as primeiras orientações para a criação de uma sociedade local de investimentos, os quais tiveram o apoio da Autarquia e das Forças Vivas. Essa sociedade denominou-se por Sociedade Poveira de Empreendimentos Turísticos (SOPETE), que mais tarde veio a construir as primeiras

instalações que funcionaram como sede. Este grupo de poveiros começou então a esboçar a articulação do projeto inicial, uma vez que até à data a gestão do Casino da Póvoa estava entregue a pessoas locais sem conhecimentos de causa.

Em finais de 1967 os estatutos da dita sociedade estavam devidamente elaborados, o que permitiu que no começo do ano seguinte fosse disseminada uma circular, remetida a numerosas individualidades tanto locais como regionais, como sendo o primeiro documento oficial da SOPETE.

No final do ano de 1968 terminou mais uma concessão da zona de jogo da Póvoa de Varzim, a qual havia sido atribuída por 10 anos e só a 5 de março de 1969, o Governo veio esclarecer as regras para um novo concurso público, tendo atribuído a esta região mais uma concessão por um período de cinco anos (1969-1974). A nova gestão considerou que o intervalo de tempo concedido era demasiado pequeno para a concretização da planificação e das obrigações a que se propunham. No entanto decidiu candidatar-se novamente, tendo sido a coletividade que mais se destacou, de entre as três concorrentes, pois apresentava um plano para a remodelação interior do Casino, edificação de um Hotel de quatro estrelas, o Hotel Vermar (atual Hotel Axis Vermar), duas estalagens, Santo André e S. Félix, e um grande espaço comercial, residencial e turístico em pleno centro poveiro. Deste modo, a 17 de junho de 1969 foi autenticado o contrato dessa primeira concessão.

Foi em 1974, e com o fim da primeira concessão à vista, que abriu um novo concurso público para gestão do Casino da Póvoa e de todos os espaços a ele anexos, permitindo, desta vez, a exploração por um período de 15 anos. De entre inúmeros concorrentes, a SOPETE ganhou uma vez mais. Todavia foi-lhe imposta a obrigação de provar a sua capacidade financeira.

Devido às modificações políticas e socioeconómicas de abril de 1974, subiu ao poder o primeiro governo provisório presidido pelo Prof. Dr. Palma Carlos, o qual anulou o concurso anterior e deu orientações ao secretário de Estado do Comércio Externo e Turismo para prorrogar a anterior zona concessionária de jogo da Póvoa de Varzim até

31 de dezembro do mesmo ano. Posto isto, só a 11 de março de 1975, abriu um novo concurso público da concessão da zona temporária de jogo da Póvoa de Varzim até 1988, o qual a SOPETE voltou a vencer. Este novo concurso resultou num programa esgotante de obrigações, as quais contribuíram para estas exigências inerentes à concessão, tendo em conta a fase política que o país atravessava.

De forma a que a SOPETE cumprisse as obrigações necessárias e impostas pelo Governo, no decorrer do ano de 1981 foram decretados dois diplomas legais para criar uma correta estrutura jurídica da organização.

O primeiro constou da publicação do *Decreto-Lei nº 249/81*, decretado a 18 de agosto e divulgado em *Diário da República* a 27 do mesmo mês, que oficializou a zona de jogo da Póvoa de Varzim como zona permanente, e o segundo constou na Apostilha ao Contrato da Concessão, decretado através do *Decreto Regulamentar nº 40/81*, de 27 de agosto e divulgado a 4 de novembro de 1981, sendo a mesma assinada em ato público concretizado no Palácio da Bolsa, a 30 de outubro de 1981.

Ultrapassando estas questões burocráticas e após colocação em prática de todas as imposições legais, a SOPETE foi pioneira na edificação do primeiro e sofisticado recinto de jogo que existiu em Portugal e que se destinava à prática de Bingo. Contudo, só com a parceria de uma empresa hoteleira esta teve oportunidade de lhe ser concedida uma enorme sala de jogo em Lisboa para colocar em prática esta nova modalidade.



Figura 3 - Entrada/Fachada Principal  
Fonte: Casino da Póvoa – Departamento de Marketing

Com o passar dos anos, a SOPETE continuou invencível nas concessões da zona de jogo da Póvoa de Varzim e em 1997 é adquirida pela empresa Estoril-Sol, SGPS, S.A., a qual alterou a sua denominação social em 2001 para Varzim Sol – Turismo, Jogo e Animação, S.A., tendo vencido recentemente mais uma concessão de jogo com prazo até 2023.

Com um caminho repleto de história, atualmente o Casino da Póvoa encontra-se numa das zonas mais notórias da Póvoa de Varzim, perto do mar e no centro da cidade, a 30 quilómetros da belíssima cidade do Porto. Considerado um *ex-libris* da região, este é o local onde se agregam jogo, animação, cultura e gastronomia, apreciado por muitos e um ponto de paragem indispensável para outros.

## 1.6. Estrutura Organizacional

A estrutura organizacional do Casino da Póvoa divide-se em duas áreas distintas, abaixo identificadas e como se pode comprovar na figura 4:

♠ *Front office* – trabalho que envolve o contacto direto com o público e que, na situação específica do Casino da Póvoa, se traduz na convivência imediata com os clientes, podendo estes ser jogadores ou meros expectantes, permitindo a interação com os *croupiers*<sup>1</sup>, empregados de mesa dos bares ou restaurantes. Verifica-se ainda a interação dos colaboradores do Departamento de Marketing com um público mais diverso, através das ações de promoção e comunicação desenvolvidas em campanhas de rua. Um outro exemplo é o atendimento de receção e apoio ao cliente no Clube IN.

♠ *Back office* – também designado por trabalho de retaguarda, o qual consiste no desenvolvimento de tarefas pelos departamentos que não lidam diretamente com os clientes. Ao transpor este conceito para a realidade do Casino da Póvoa, são diversos os colaboradores que não lidam diretamente com o cliente, mas que para ele trabalham, nomeadamente os funcionários da limpeza, cozinha, manutenção, aprovisionamento, economato e apoio à gestão.

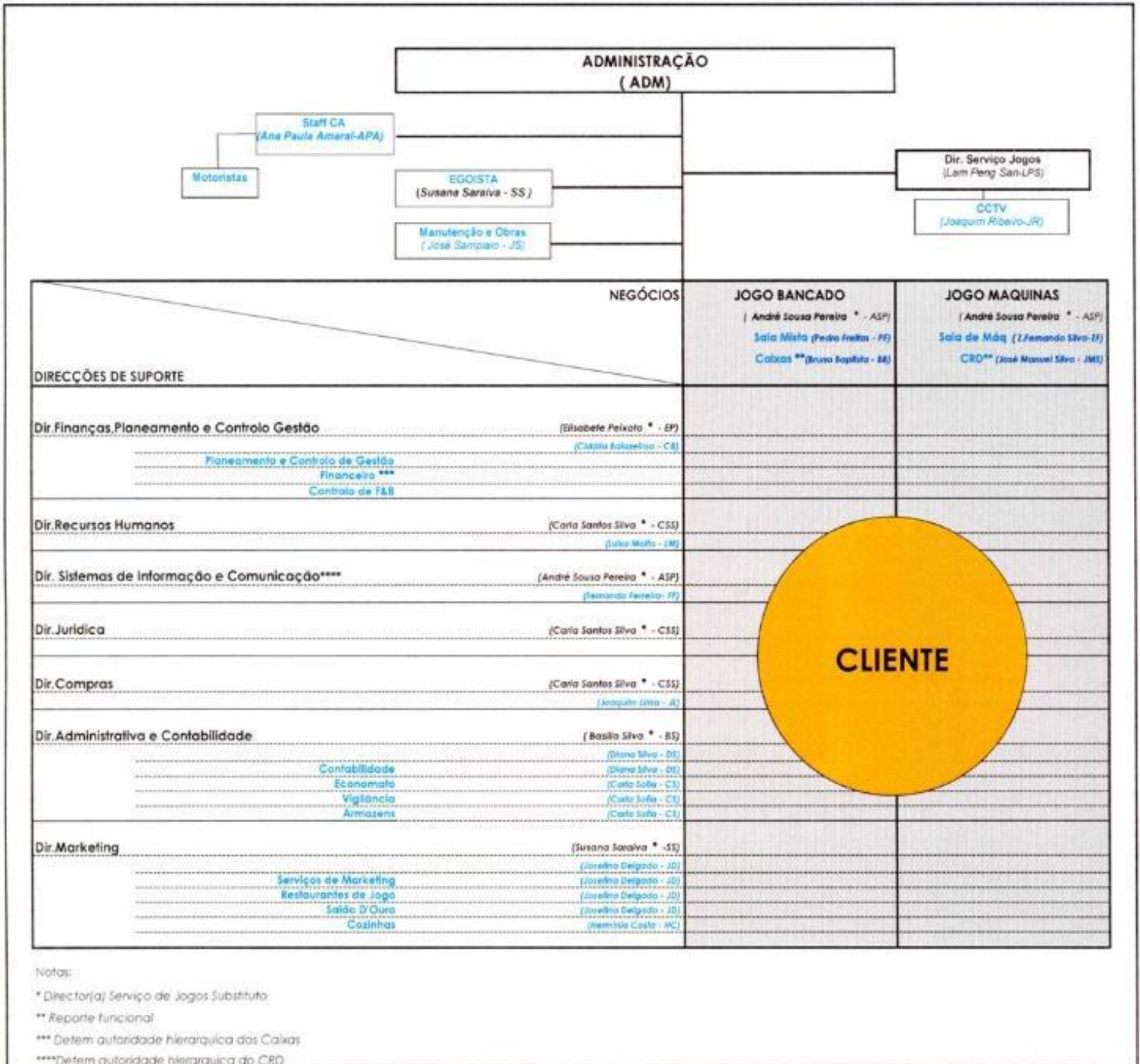
---

<sup>1</sup>É um empregado do casino que comanda a mesa de jogo e é responsável por recolher e pagar o dinheiro das apostas.





ORGANIGRAMA VARZIM SOL, S.A.



Notas:  
 \* Director(a) Serviço de Jogos Substituto  
 \*\* Reparte funcional  
 \*\*\* Detem autoridade hierarquica dos Casinos  
 \*\*\*\*Detem autoridade hierarquica do CRD

Figura 4 - Organigrama da Empresa  
 Fonte: Casino da Póvoa – Departamento de Marketing

### 1.6.1. Departamento de Marketing

Dirigido pela Dra. Susana Saraiva, o Departamento de Marketing do Casino da Póvoa tem sob a sua alçada a coordenação dos Departamentos de Serviço de Marketing, restaurantes de jogo, Salão D'Ouro e cozinhas, conforme se pode observar na figura anterior. Ainda assim, este departamento atua em três áreas distintas, as quais passo a citar:

- ♣ Eventos/Espectáculos;
- ♣ Escritório;
- ♣ Restaurantes.

Das diversas atividades desenvolvidas por este departamento, destacam-se as seguintes:

- ♣ Numeração do Salão D'ouro;
- ♣ Preparação de camarins, tendo em conta o *rider*<sup>2</sup> de hospitalidade cedido pelo *manager* do artista;
- ♣ Acompanhamento dos artistas e respetivas comitivas;
- ♣ Atendimento de chamadas para inscrições para o Póvoa *Poker Room*;
- ♣ Elaboração das ementas de restauração diárias, mediante a listagem do *Chef* e reservas para o restaurante Egoísta;
- ♣ Esclarecimento de dúvidas para eventos e espetáculos, bem como suas reservas;
- ♣ Carimbagem e organização dos vales de bebidas de oferta correspondente a cada Unidade Hoteleira e Posto de Turismo;
- ♣ Receção de clientes;
- ♣ Lançamento de dados no sistema interno e atualização de ficheiros;
- ♣ Arquivo de ficheiros e bilhetes;
- ♣ Organização da comunicação e promoção, interna e externa;
- ♣ Organização e envio de convites de aniversário para os clientes.

---

<sup>2</sup> É um documento onde se encontram descritas as características técnicas elaboradas por um *manager* para um espetáculo ou uma sala de espetáculos. (Fonte: <http://omundodoespetaculo.com/rider-tecnico/>)

## 1.7. Serviços do Casino da Póvoa

O Casino da Póvoa não oferece só jogo a quem o visita, dispõe de uma variedade de outras atividades e serviços que passo a descrever:

### 1.7.1. Salas de Jogo

#### ♠ *BlackJack*

É um dos jogos de Casino com mais praticantes em todo o mundo e o seu objetivo é bastante simples, ou seja, o jogador deve tentar que o total ou somatório dos pontos obtido nas suas cartas seja 21, ou o que, sendo inferior, dele mais se aproxime, jogando-se sempre contra os outros adversário e o *croupier*.



Figura 5 - Mesa de *BlackJack*

Fonte: Casino da Póvoa -Departamento de Marketing

#### ♠ *Roleta*

Equilibra uma indefinida variedade de apostas, que passam pelas combinações de números e termina nas “chances” simples, como *Vermelho ou Preto, Par ou Ímpar, Menor ou Maior*.

#### ♠ *Banca Francesa*

É um jogo de mesa cujo objetivo consiste na previsão do resultado do lançamento de três dados, sendo as apostas fundadas em grandes, pequenos e ases, cada uma com pontuações diferentes.



Figura 6 - Mesa da Banca Francesa

Fonte: Casino da Póvoa – Departamento de Marketing

#### ♠ *Ponto e Banca/Macau*

Consiste num jogo de cartas simples em que o jogador tem três opções: apostar na banca, no ponto ou no empate, onde são utilizados oito baralhos de cartas distribuídas do *sabot*<sup>3</sup> pelo *croupier*.

#### ♠ *Poker*

Um dos jogos de cartas mais célebres do mundo, em que a tática e a sorte devem estar aliadas num só jogo. No Póvoa *Poker Room* do Casino da Póvoa, estão disponíveis 17 bancas para *Cash Games* todos os dias, com torneios frequentes e uma zona de *High Role*<sup>4</sup>.

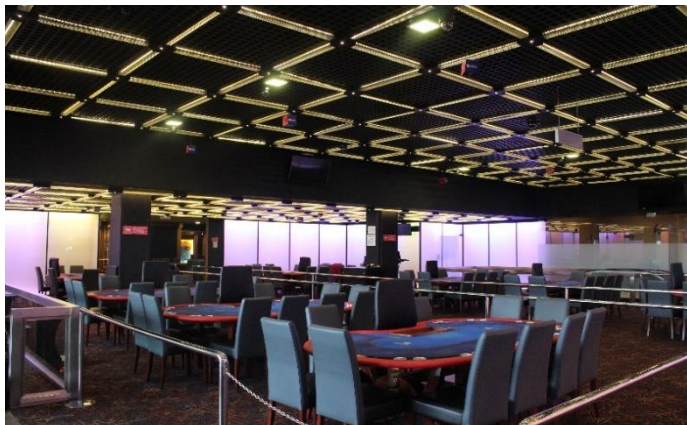


Figura 7 - Sala de Poker do Casino

Fonte: Casino da Póvoa – Departamento de Marketing

#### ♠ *Máquinas*

Com um design gráfico e som de alta definição, ecrãs sensíveis ao toque e apostas a partir de um cêntimo, são cerca de 630 máquinas com mais de 200 jogos díspares, espalhadas por cinco salas, *Slot City*, *Slot Garden*, *Slot Bar*, *Slot Jogo*, *Slot Parque*, que estão à altura de atrair qualquer cliente.



Figura 8 - Slots Machines

Fonte: Casino da Póvoa – Departamento de Marketing

<sup>3</sup> «Caixa onde é colocado o baralho de cartas, depois de “cortadas” (com a carta de “corte”) e “avisadas” (com a “carta-aviso”), donde o croupier as tirará para distribuir pelos jogadores.» (Fonte: <https://www.casinofigueira.pt>)

<sup>4</sup> Zona onde os jogadores apostam grandes quantias de dinheiro.

### 1.7.2. Bares

- ♠ *Bar Slot City*
- ♠ *Bar Slot Garden*
- ♠ *Bar Allegro*
- ♠ *Sports Lounge*

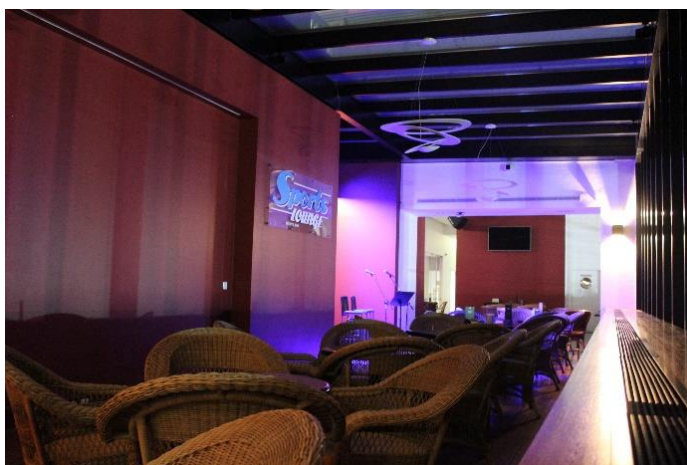


Figura 9 - *Sports Lounge*

Fonte: Casino da Póvoa – Departamento de Marketing

De entre os quatro bares disponíveis no Casino da Póvoa, o mais notório é o *Sports Lounge*, que é prova de que o desporto pode ser uma

diversão. Neste local é possível assistir à transmissão de jogos de futebol em ecrã gigante HD, jogar em consolas *Playstation*, mesas de *snooker*, matraquilhos e dardos, sendo este um dos espaços mais divertidos e descontraídos.

### 1.7.3. Restaurantes

- ♠ *Egoísta*

Restaurante *gourmet*, com as iguarias do *Chef* Hermínio Costa, está à disposição de



Figura 10 - Restaurante *Egoísta*

Fonte: Casino da Póvoa -Departamento de Marketing

quem aqui chega uma cozinha inspirada nos sabores tradicionais portugueses. Um espaço da criação do arquiteto Miguel Esteves, com obras de arte de Júlio Resende, Nikias Skapinakis, Rogério Ribeiro, José Manuel Ciria, Francisco Simões, Alberto Carneiro e Moita Macedo.

#### ♣ *Buffet AlibaBar*

Um restaurante pensado para os jogadores do Casino, mas também para passantes, que conquistou vários admiradores. Com uma variadíssima sugestão de pratos, este espaço dispõe ainda de um *Buffet Regional* todas as quartas-feiras, um *Buffet Terra e Mar*, um *Buffet Verão*, um *Buffet de Cabrito/Leitão*, *Buffet Caça*, estes em dias específicos, e um *Buffet Dançante/Royal*, em determinadas alturas do ano. (ver anexo I)

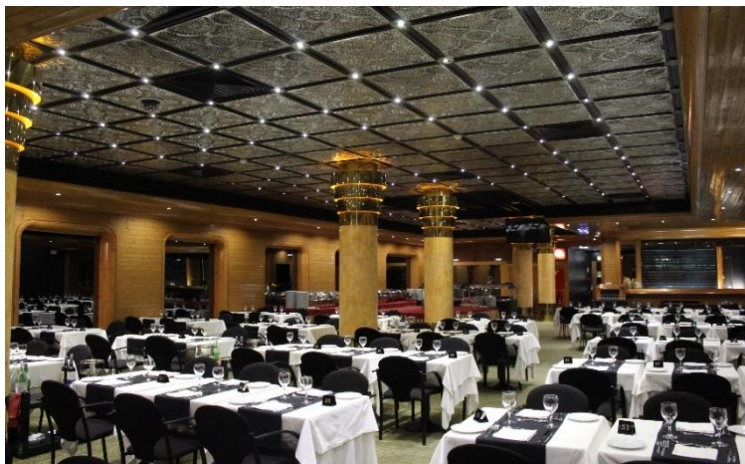


Figura 11 - Interior do Restaurante Alibabar  
Fonte: Casino da Póvoa – Departamento de Marketing

### 1.7.4. Animação e Espetáculos

#### ♣ *Salão D'ouro*

o Salão D'Ouro tem a capacidade máxima para 600 pessoas e vista para a parte frontal do Casino, onde é possível ver a marina da Póvoa de Varzim. É neste espaço que decorrem grandes espetáculos e eventos ao longo de todo o ano.



Figura 12 - Vista do Salão D'Ouro  
Fonte: Produção Própria

### 1.7.5. Cultura

No que diz respeito à questão cultural, o Casino da Póvoa assume um papel defensor da arte em Portugal, distinguindo artistas nacionais e criando revelações culturais e artísticas.

#### ♠ *Revista Egoísta*

Lançada pela primeira vez em 2000, a Revista Egoísta já foi galardoada com 40 prémios a nível nacional e 26 a nível internacional. De todas as distinções destacam-se o *Prisma Awards*, com o *Prémio de Ouro - Best of Show* pela sua criatividade editorial e de todo o grafismo, e o prémio da *SPD - Society of Publication Designers*, vindo de Nova Iorque, que conferiu duas menções honoráveis, referentes aos títulos *Luz* e *Crianças*, publicados em 2004.



Figura 13 - Revista Egoísta

Fonte: Casino da Póvoa – Departamento de Marketing

#### ♠ *Correntes D'escritas*

O Casino da Póvoa associou-se à Câmara Municipal da cidade para desta forma apoiar um dos eventos culturais com grande destaque no panorama nacional. Durante três anos, no decorrer do mês de fevereiro, a Póvoa de Varzim fica repleta de escritores, editores e amantes de livros. Deste modo, o Casino dá o nome ao prémio literário, atribuindo € 20.000,00 (vinte mil euros) ao escritor(a) vencedor(a), reconhecendo neste evento quer a prosa quer a poesia.

## 1.8. Missão, Visão e Valores

### ♣ Missão

A missão é o propósito fundamental de uma empresa e a sua razão de existência, constituindo o instrumento estratégico da doutrina ou filosofia empresarial que a empresa deve desenvolver junto dos seus públicos internos e externos. A missão do Casino da Póvoa consiste em “proporcionar às pessoas, num ambiente de segurança e qualidade de serviço, a vivência das emoções dos jogos de fortuna ou azar, na observância rigorosa das suas regras legais, criando, simultaneamente, valor para o acionista, satisfação para os colaboradores e desenvolvimento para a comunidade onde se insere” (Fonte: Casino da Póvoa – Departamento de Marketing).

### ♣ Visão

A visão consiste num conjunto de intenções, aspirações e desejos para o futuro, de modo a atingirem os seus objetivos, servindo de inspiração a todos os membros da organização. O Casino da Póvoa tem como visão “ser, a nível nacional, o Casino de referência em inovação, qualidade de serviço e rentibilidade, e estar entre os três primeiros lugares em volume de receitas de jogo, adaptando-se à envolvente, com inovação continuada, flexibilidade e reforço da imagem de modo a perseguir o crescimento sustentado das receitas” (Fonte: Casino da Póvoa – Departamento de Marketing).

### ♣ Valores

Os valores são os princípios ou crenças que servem de guia ou critério para definir comportamentos, atitudes e decisões de qualquer pessoa inserida na organização, no pleno exercício das suas responsabilidades, inspirando o compromisso em atuar com a responsabilidade e a construção de um negócio sustentável. Posto isto, importa salientar que o Casino da Póvoa tem como valores as seguintes ideologias (Fonte: Casino da Póvoa – Departamento de Marketing):



- ♣ Qualidade de serviço
- ♣ Orientação para os resultados
- ♣ Ética do negócio
- ♣ Inovação
- ♣ Desenvolvimento dos colaboradores
- ♣ Relação com a comunidade

(Ver anexo I)



## Capítulo 2

# Atividades Desenvolvidas



“O impossível é desculpa para quem desiste  
e um desafio para o vencedor.”

*Hélio Cabral - Marketeer*

Neste capítulo, serão descritas, de forma mais pormenorizada, as atividades desenvolvidas ao longo do meu período de estágio, bem como o funcionamento das três áreas em que o departamento de marketing atua, mencionadas no capítulo anterior.

## **2.1. Desenvolvimento de Atividades de *Back Office***

Compete ao departamento de marketing a maioria das tarefas desenvolvidas no Casino, já que é o departamento responsável por três áreas de maior relevância: (1) eventos/espetáculos, (2) atividades de escritório, (3) restaurantes. Era a partir do escritório do departamento que tudo se desenrolava, onde se tomavam todas as decisões e onde começou a minha jornada no Casino da Póvoa.

No escritório, encontrava-se a gestora de produto e minha orientadora, Josefina Delgado, mais três colaboradoras, Marisol, Sónia e Alda, bem como outras estagiárias (estágios profissionais e curriculares). Logo à minha chegada e num ambiente descontraído, disponibilizaram-me todo o material necessário. Com a ajuda do departamento de informática e de segurança, foi-me atribuído um *e-mail* interno para uma melhor comunicação entre todos e um cartão de identificação e acesso a áreas restritas. Explicaram-me, de forma geral, como tudo funcionava. Por último, fizeram-me uma visita guiada.

No escritório auxiliei sempre que possível as colaboradoras e as minhas colegas estagiárias nas demais funções; a saber na receção de telefonemas, fossem internos ou externos; alteração de ementas; elaboração de horários de trabalho; atualização de ficheiros e lançamento de dados no sistema interno; organização e planeamento de eventos e espetáculos; ações de comunicação e promoção, entre outras atividades e desafios.

A receção de telefonemas externos era realizada da seguinte forma:

1. Sempre que se recebe uma chamada, identificava a instituição, saudava o interlocutor e identificava-me;

2. Ouvir o cliente até ao fim para depois de forma eficaz e sem grandes demoras, responder do melhor modo possível;
3. Agradecer sempre o contacto e perguntar se precisa de ajuda para outro assunto, mostrando-nos sempre predispostos para tal.

Eram diversos os motivos das chamadas externas: informações sobre eventos e espetáculos, reservas para os mesmos, inscrições para os torneios de *poker*, reservas para o restaurante Egoísta, entre outros.

Na marcação de reservas, para eventos e espetáculos ou para o restaurante, acedia-se ao portal do Casino, à *Intranet*, escolher entre as opções *Salão D'Ouro* ou *Egoísta*, e efetuar a reserva. Era dever transmitir sempre todas as informações necessárias e as regras de cada espaço ao cliente para que nada falhasse. Caso surgissem dúvidas, pedíamos ao cliente para aguardar e entrávamos em contacto com um superior, por exemplo, se fosse relativo ao restaurante Egoísta, teríamos de falar com o *Chef Hermínio*. Quando as chamadas não estavam direcionadas para o departamento, eram recebidas na Portaria de Serviço, sendo depois encaminhadas para o nosso departamento. Caso não atendêssemos, as chamadas eram retribuídas *a posteriori*. Cabia aos estagiários efetuar e retribuir as chamadas. Numa situação fiquei responsável por efetuar chamadas para confirmar reservas de bilhetes para um espetáculo. Caso o assunto fosse mais relevante e não estivesse ao nosso alcance, teríamos de enviar um *e-mail* a uma das colaboradoras, transmitindo todas as informações necessárias, anexando o nome e o contacto do cliente.

Era através do nosso *e-mail* interno que recebíamos todas as atualizações e informações necessárias para planear e desenvolver o nosso trabalho, bem como as orientações que tínhamos de seguir. Todos os dias recebíamos a informação dos funcionários da cozinha e sua respetiva função e, com isso, elaborávamos os seus horários e deixávamo-los no restaurante. Ao fim de cada semana, competia às estagiárias a verificação e alteração das ementas do restaurante AlibaBar (anexo III) e a sua distribuição nos respetivos locais (Salão D'Ouro ou restaurante, balcão Clube IN e Atrium). A minha orientadora e colaboradoras incumbiram-me de enviar *e-mails* para clientes com informações relativas ao

Casino particularmente sobre o funcionamento dos restaurantes, bem como da confirmação de reservas para espetáculos e eventos.

Desde início, foi-me concedido acesso às mais diversas informações e ficheiros para que assim me pudesse integrar e acompanhar tudo e todos. Não sendo considerada uma mera estagiária, mas sim uma colaboradora. Fiquei responsável por fazer atualização de dados. Por exemplo, o lançamento e a atualização dos convites de aniversário para jantar no restaurante AlibaBar ou Egoísta, em ficheiro de *excel*, onde tinha de inserir o nome do cliente, número do cartão Clube IN e o número de pessoas inscritas para o jantar; organizei e arqueei bilhetes para os eventos e espetáculos que iriam decorrer, ou que já haviam decorrido.

Com estas atividades de *Back Office*, percebi que, principalmente, a gestão, mas também a comunicação, organização e planeamento são indispensáveis para um bom desempenho das atividades e para a obtenção de resultados positivos. Todos estes assuntos foram abordados e estudados ao longo dos três anos de licenciatura. Porém, com esta experiência, ganhei mais consciência da realidade, o que contribuiu para o meu crescimento profissional e pessoal.

## **2.2. Acompanhamento na Organização de Eventos/ Espetáculos**

Durante o meu período de estágio, tive o privilégio de conhecer, conversar e assistir a alguns espetáculos de artistas, tanto do panorama nacional como internacional, os quais decorreram na distinta sala de espetáculos Salão D'Ouro, na modalidade de plateia ou com jantar incluído. Destaco desde já os espetáculos de Raquel Tavares na Gala dos 50 anos do Casino da Póvoa gerido pela Varzim Sol, David Carreira, Tony Carreira e Vanessa da Mata.

Josefina Delgado era a pessoa responsável pelos contactos com os agentes e pela listagem anual de eventos/espetáculos sempre de acordo com o orçamento disponível para tal. Com os contratos feitos e os dias agendados, a colaboradora Alda criava os *stand ups* e mandava fazer os *mupis* para expor no *hall* de entrada do Casino. Mas



Figura 14 - Divulgação dos Espetáculos nas Redes Sociais  
Fonte: Facebook Casino da Póvoa

também *spots* de áudio que passavam nas diversas salas do Casino, a informar o público de todas as novidades. Era também necessário fazer a divulgação e promoção externa junto das unidades hoteleiras, postos de turismo e redes sociais para que a informação chegasse a todos os clientes, a fim de captar novos e mais público.

Com a proximidade do espetáculo, recebíamos do manager o *rider* do artista (anexo IV) com tudo o que este necessitava em palco e nos camarins. Tudo o que fosse referente a espetáculos e bilheteiras estava a cargo da colaboradora Sónia, que nos transmitia as informações e nos deixava à vontade para esclarecimentos de qualquer dúvida. A mesma reencaminhava-nos os *e-mails* e as informações necessárias para que, deste modo, organizássemos tudo para a preparação do espetáculo. Assim, no nosso *e-mail* recebíamos a ficha de evento correspondente, onde estava descrito, ao pormenor, o número de pessoas, horários de abertura, entre outros aspetos relevantes. Todos estes aspetos teriam de ser tidos em conta na preparação do evento, quer este se realizasse em plateia ou com jantar (anexo V).

Caso o espetáculo fosse em plateia, era sempre necessário numerar a sala de espetáculos. Contudo, se o evento contemplasse jantar ou fosse alguma gala especial, estava a cargo dos colaboradores e funcionários da cozinha preparar o salão. No dia do espetáculo, maior parte das vezes era da responsabilidade dos estagiários receber os artistas e sua comitiva, mas também à produção responsável pelo espetáculo.

Os estagiários eram responsáveis por toda a preparação dos camarins, fossem do artista, comitiva ou produção, tendo sempre em atenção o *rider*. Era nossa responsabilidade colocar toalhas e bebidas nos respetivos camarins. O *catering* era da exclusiva responsabilidade da cozinha.



Figura 15 - *Stand Up* do Espetáculo David Carreira  
Fonte: Facebook Casino da Póvoa

Como é de conhecimento geral, a entrada em casinos e salas de jogo, bem como a prática de jogo, só pode ser efetuada por pessoas com 18 ou mais anos de idade. Durante o meu período de estágio, em alguns espetáculos era permitida a entrada a maiores de 12 anos, desde que acompanhados pelos pais ou alguém maior de idade.

Quando os espetáculos, como o identificado na figura 15, se destinam a clientes maiores de 12 anos, havia a necessidade da emissão de uma autorização prévia por parte da IGI a permitir a entrada de menores no Casino. A entrada era efetuada pela porta nascente do edifício. Sempre acompanhados por alguém maior de idade, os jovens subiam ao terceiro piso pelo elevador ou escadas de acesso laterais. Deste modo, nunca passariam nem teriam qualquer tipo de contacto com o jogo. Nestes dias a segurança era reforçada para não haver falhas nem fugas de menores para as salas de jogo, sempre com a colaboração dos seguranças.

No fim de cada evento/espetáculo, a colaboradora de serviço tinha de conferir o número de pessoas presentes, contabilizar bilhetes e pagamentos, e elaborar um relatório com tudo descrito. Às estagiárias competia fazer o inventário do stock de bebidas e toalhas.

Foi sem dúvida umas das atividades que mais satisfação me deu fazer. Exigiu-me muito trabalho e responsabilidade. Competia-me muitas vezes emitir bilhetes e receber o seu pagamento, deixá-los na tesouraria dentro de um envelope devidamente identificado.

Além disso, esta atividade implicava organizar e arquivar, ter um contacto mais direto com o público - pessoalmente ou por telefone -, esclarecer todas as dúvidas que podiam existir. A organização e gestão de tempo eram peças-chave para um trabalho fosse bem executado. O apoio por parte da minha supervisora, colaboradoras e colegas estagiárias, com quem convivi imenso e desenvolvi um nível de companheirismo e espírito de equipa, foi, sem dúvida, fundamental para que, dia após dia, melhorasse o meu desempenho em todas as atividades.

### **2.3. Atendimento Direto ao Cliente no Balcão Clube IN**

Criado em 2003, e constituído inicialmente por apenas três colaboradores, o balcão Clube IN tinha como principal função auxiliar e acompanhar de forma mais direta os clientes, respondendo sempre às suas necessidades, através da aquisição de um cartão, de modo a fidelizar os clientes. Este balcão situa-se na sala de jogos *Slot City*, no piso inferior do Casino, e é parecido com a receção de um hotel.

O cartão Clube IN traz imensas vantagens, descritas mais à frente, e benefícios a quem o adquirir. Cada cliente é tratado de forma exclusiva.

Para a aquisição deste cartão, totalmente gratuito, é apenas necessário o preenchimento de um formulário de inscrição com o nome, data de nascimento, local de residência, profissão, documento de identificação. Estes elementos permitem traçar um perfil do cliente. O cartão é individual e intransmissível. Todavia o mesmo cartão pode ser usado por dois utilizadores, ou seja, o titular e um secundário, desde que este seja autorizado pelo titular do cartão, assinando um documento para o efeito. Deste modo, existirão dois cartões, que acumulam pontos em conjunto, usufruindo das vantagens de igual forma qualquer dos utilizadores. A sua utilização permite-nos saber com que frequência o cliente vem ao Casino, tempo médio que permanece, as apostas que efetua.



Para tal, basta o cliente inserir o cartão na máquina, acumulando desta forma pontos que se traduzem em inúmeras vantagens, tais como:

- ♠ Trocar pontos por dinheiro ou vales de combustível;
- ♠ Parque de estacionamento;
- ♠ Descontos no bares, restaurantes e espetáculos;
- ♠ Pontos extra nos aniversários;
- ♠ Sorteios.

Poderá existir a necessidade do cancelamento do cartão, pelo seu titular ou pelo Casino, implicando deste modo a anulação das regalias a ele associadas. Um dos motivos de cancelamento do cartão por parte do Casino é este estar inativo durante 24 meses.

A conversão de pontos em descontos na aquisição de serviços e/ou produtos são da responsabilidade do Casino da Póvoa. Para a entrega e aquisição de produtos e/ou serviços é sempre necessária a apresentação do cartão Clube IN e do cartão de identificação do titular.

Para os sorteios, os clientes são escolhidos de forma aleatória pelo sistema. Se encontrarmos o cliente com o cartão inserido na máquina, entregamos-lhe o bilhete pessoalmente no momento. Pode dar-se o caso de o cliente se ter esquecido do cartão na máquina e não estar presente para levantar o prémio, sendo que é escolhido outro jogador da mesma maneira anteriormente descrita.

No balcão Clube IN, há diversas campanhas oferecidas aos clientes. Mas também há campanhas para atrair novos e potenciais clientes. Durante o meu período de estágio tive a oportunidade de participar em algumas campanhas, nomeadamente:

- ♠ Campanha de troca de pontos por horas no parque de estacionamento
- ♠ Campanha de 50% na troca de pontos por dinheiro, às segundas e terças feiras, sendo este creditado na quarta feira;
- ♠ Acumulação de pontos em setembro para aquisição gratuita dos espetáculos da família Carreira;

É ainda no balcão Clube IN que se encontra o sistema de conversão de pontos para liquidação do parque estacionamento. No meu primeiro dia de estágio, foi implementado um novo sistema para facilitar a prestação deste serviço ao cliente, o qual passo a descrever:

1. O cliente ao entrar no parque necessita de clicar na máquina que permite a abertura da cancela e onde lhe é emitido um *ticket*, com um *QR Code*;
2. Quando o cliente tem intenção de se ir embora, tem de apresentar esse ticket ao funcionário presente no balcão do Clube IN para que este o valide através de uma aplicação instalada num telemóvel, que se encontra permanentemente no balcão do Clube IN;
3. Ao ser lido o *QR Code*, o sistema ordena automaticamente a ordem de impressão, gerando um novo ticket que permite a abertura da cancela e consequentemente a saída do cliente para o exterior.



Figura 16 - Stand Up "Troque os Pontos por Horas de Estacionamento"

Fonte: Casino da Póvoa - Departamento de Marketing

Além do sistema de *parking* o Clube IN tem à disposição de todos os interessados e portadores do cartão cliente uma plataforma onde se realiza a atribuição de pontos e a participação nas diversas ações de marketing, como, por exemplo, os sorteios de bilhetes para eventos/espetáculos, gerados pelo sistema informático, de forma automática e aleatória. Sempre que colaborei no Clube IN, fi-lo com total empenho. É neste espaço que desenvolvem a maioria das funções, nomeadamente as plataformas internas, as emissões dos cartões de cliente, a atribuição de prémios de aniversários, esclarecimento de dúvidas, entre outras. O desenvolvimento destas tarefas obrigou-me a dar resposta às mais diversas necessidades, pois o Clube IN é o ponto de encontro e de apoio a todos os clientes que passam pelo Casino.

Como foi descrito anteriormente, o cartão cliente proporciona inúmeras vantagens a quem o adquire. Uma dessas benesses é uma oferta especial aquando da celebração do aniversário do cliente. Para o efeito, basta que o cliente, se dirija ao balcão, apresente o



Figura 17 - Modelo do Cartão de Cliente  
Fonte: <https://casino-povo.com/sample-page/?lang=pt>

cartão Clube IN e o respetivo cartão de identificação e são lhe atribuídos pontos extra, serviços ou produtos. Mediante o seu *TheoWin*, ou seja, a atividade de jogo verificada no último ano, o cliente auferirá de um benefício proporcional, como é possível verificar no anexo VI.

Após a atribuição do prémio ao cliente, é obrigatório atualizar a base de dados dos aniversários dos clientes, registando o prémio atribuído.

No que se refere aos eventos/espetáculos, os clientes procuram informações junto deste balcão com o intuito de saberem os valores praticados, o funcionamento, principalmente quando há restrições de idade, os meios e locais de aquisição dos bilhetes, as formas de reserva e meios de pagamento e o procedimento para o levantamento dos vales.

O balcão Clube IN proporcionou-me o contacto direto com os clientes, portadores ou não do cartão Clube IN. Inicialmente, e devido à minha inexperiência, as dúvidas surgiram. Contudo, tive sempre o auxílio de todos os que trabalhavam diretamente comigo. Tal apoio permitiu-me nunca desistir e superar cada obstáculo.

A relação com o cliente é deveras importante. Permite-nos perceber as suas necessidades, motivações, descontentamentos e pretensões. Todavia é necessário saber lidar com todo o tipo de público. Ao estagiar neste serviço, deparei-me com inúmeras situações. Algumas surpreendentes e outras menos agradáveis. Tentei sempre

resolvê-las sozinha e com o maior profissionalismo possível. No entanto quando a resolução estava acima das minhas capacidades ou possibilidades, recorria ao auxílio de um superior, para evitar falhas.

A postura, a imagem, a boa disposição e o profissionalismo são essenciais a quem lida diretamente com o público. E este é o maior ensinamento que retirei desta experiência

## 2.4. Receção no Restaurante Egoísta e AlibaBar

Como referido anteriormente, o Casino da Póvoa detém dois restaurantes, o AlibaBar (*buffet*) e Egoísta (*gourmet*).

Os procedimentos a ter em conta nestes espaços são bastante distintos. No Restaurante AlibaBar, é permitida a utilização do cartão de cliente. A receção do cliente é feita de forma descontraída e sem formalismos, principalmente se houver já uma relação de confiança. Em oposição, o Restaurante Egoísta tem normas e procedimento bastante mais formais e requintados, e só funciona por reserva.

Após o cumprimento com um “Boa noite”, no Restaurante AlibaBar era sempre questionado ao cliente se era portador do Cartão Clube IN e se pretendia fazer o pagamento com o mesmo. Posteriormente registávamos a reserva, solicitando o nome e o número de pessoas para registar no sistema. Este procedimento era executado trinta minutos antes de o restaurante abrir ou quando o mesmo ficava lotado. Na eventualidade do cliente não ser portador do cartão Clube IN, havia a necessidade de o informar sobre as normas e regras do restaurante, explicando que o mesmo dá preferência aos seus clientes de jogo e que só são servidas refeições a partir das 21h30, principalmente em vésperas de feriados, feriados, quintas e sextas feiras e sábados.

Aquando da abertura das portas, os clientes são chamados pela ordem de registo da lista de espera, informando o funcionário de mesa do número de pessoas da reserva. Já no Restaurante Egoísta a receção era feita no *hall*. Aquando da chegada de um cliente,

abríamos a porta, saudando-o com um cumprimento de mão e dando-lhe as boas-vindas. Posteriormente, o cliente seria encaminhado para a zona do bar, onde tinha a oportunidade de tomar um aperitivo ou degustar um bom champanhe. Decorridos 25/30 minutos, o responsável de sala cortesmente encaminharia o público para a sala de jantar, perguntando se queria deixar algum pertence no bengaleiro.

Os dois restaurantes pertencem ao mesmo grupo e estão fisicamente separados por poucos metros, mas apresentam características bastante dispare, nomeadamente na política de preços praticada e na exclusividade inculida ao espaço.

Para poder desempenhar as minhas funções da melhor forma, desde cedo tive de fixar as regras e os protocolos impostos. Consegui, assim, acompanhar o funcionamento e a logística do trabalho a desempenhar, contando sempre com o auxílio dos restantes colaboradores.

Mesmo perante situações menos positivas, consegui sempre superar as minhas expectativas, estando à altura de todas e quaisquer eventualidades.

## **2.5. Comunicação e Promoção**

Comunicar com as pessoas e promover algo, exige estudo e estratégias diferenciadas de modo a atingir diversos públicos alvo e a captar o seu interesse e atenção.

Eram variadíssimas as formas de promover e divulgar o Casino da Póvoa e as suas atividades: *stand ups*, cartazes, jornais, revistas, boletins informativos, redes sociais, “boca-a-boca”. Diversas ações de marketing decorreram durante a época de verão, mais especificamente na segunda quinzena de julho e todo o mês de agosto.

Ainda como forma de comunicação e promoção, no interior do Casino existia sempre informação acerca dos espetáculos que iriam decorrer no Salão D’Ouro, e das campanhas associadas a esse espetáculo e que cativavam ainda mais o cliente, sempre com o intuito de conquistar novos públicos. Uma outra forma de comunicação eram os *spots* de áudio que se faziam ouvir por todo o espaço e que deste modo faziam chegar

a informação a todos os visitantes. Era da responsabilidade dos estagiários a distribuição e verificação da informação de eventos/espetáculos, alteração das ementas e outras informações que se encontravam distribuídas pelo Casino. Em cada ação, eram realizadas campanhas e sorteios de modo a “mimar” o cliente portador do cartão Clube IN, com condições especiais, como podemos verificar na figura 18.



**MICKAEL CARREIRA**

**5 OUTUBRO**  
22h00 | M/12  
Espetáculo em Plateia

Preço por pessoa: €15,00  
Bilhetes à venda no Casino da Póvoa.

**CLUBE IN** **Aproveite as condições especiais no Clube IN!**  
300 pontos = 1 Bilhete Grátis | 480 pontos = 2 Bilhetes Grátis  
1 a 30 Setembro. Limitado ao número de lugares existentes.  
Não acumula com as campanhas dos espetáculos de David e Tony Carreira.

Figura 18 – Condições Especiais do Espetáculo Mickael Carreira  
Fonte: Facebook Casino da Póvoa

É através das redes sociais que o Casino da Póvoa consegue alcançar um vasto público, nomeadamente com a utilização das aplicações *Instagram* e *Facebook*, as quais são geridas pela empresa *Impulse – Comunicação & Design*. Aquando de cada evento/espetáculo, eram realizadas entrevistas aos artistas com o intuito de saber a opinião destes sobre a comemoração dos 50 anos do Casino nas mãos do grupo Varzim Sol. As entrevistas eram mais tarde disponibilizadas/divulgadas nas plataformas já anteriormente mencionadas. Era tarefa dos estagiários auxiliar a empresa, realizando a entrevista à personalidade principal do evento/espetáculo.

Estava também ao dispor dos estagiários, com autorização prévia, uma viatura de serviço, para que os mesmos fossem distribuir *vouchers* de bebidas por postos de turismo e unidades hoteleiras da cidade e arredores, como Vila do Conde e Ofir.

Durante a época balnear, nomeadamente na segunda quinzena de julho e durante todo o mês de agosto, o Casino da Póvoa distribuiu vales de ofertas de bebidas de pressão e merchandising diverso. Os estagiários saíam diariamente para a rua com a “camisola” de identificação do Casino vestida e ofereciam os vales a pessoas maiores de 18 anos e não acompanhadas com crianças, incentivando-os a deslocarem-se até ao Casino. Uma dessas ações contou com o patrocínio do Casino da Póvoa e era da iniciativa da Câmara Municipal da cidade, atividade esta denominada por “Sai P’ra Rua”.



Figura 19 - "Sai P'ra Rua" em frente do Casino da Póvoa  
Fonte: Facebook Casino da Póvoa

Com música, espetáculos, aulas de zumba, insufláveis e a maior roda gigante em Portugal, diariamente disponível durante todo o mês de agosto, o programa “Sai P’ra Rua” convidava toda a população e seus visitantes a divertirem-se e a passarem tempo em família (anexo VII). Aproveitando para se promover, o Casino oferecia *merchandising* de promoção a miúdos e graúdos, no recinto do evento, todas as sextas feiras, sábados e domingos.

Com o desempenho destas atividades, as quais requeriam muita organização e empenho, conheci um pouco mais da cidade da Póvoa de Varzim e arredores, estabelecendo contacto cliente do Casino e com aqueles que simplesmente não “ligam” ao Casino.

Ao contrário do que aparentava, não foi de todo uma tarefa fácil. Muitas vezes as pessoas recusavam os vales de bebidas, alegando que não frequentavam o Casino. Tínhamos de incentivá-las e convidá-las a usufruir simplesmente de uma bebida e a darem uma volta pelos diversos espaços. Antes de cada ação de distribuição de vales e merchandising, era necessário realizar um inventário de existências em *stock*. No fim da época, foi-me solicitado que elaborasse o inventário final de merchandising para contabilização dos desvios e realização de novas encomendas.



## Reflexão Final

Os resultados do departamento de marketing de uma empresa nem sempre são os mais óbvios ou visíveis. Por isso, muitas vezes, as organizações não apostam devidamente nas ações deste setor, quando, na verdade, este é um departamento essencial na captação e fidelização de públicos. É um reforço de grande importância para a empresa, porque é através dele que se conhece melhor o mercado de atuação e se definem as estratégias para chegar aos públicos-alvo.

Com a realização do meu estágio curricular no ilustre Casino da Póvoa, tive a oportunidade de conhecer o seu percurso histórico, repleto de peripécias e que serviram de mote até aos dias de hoje. Desde cedo, foi imposta a legalização deste setor. Foi a forma de combater a prática ilícita de jogo. A prática de jogo passou a ser controlada, inspecionada e regulada por uma entidade com esse propósito, resultando na igualdade para todos os que operam neste mercado. Hoje, a prática de jogo não é apenas física e territorial. Tendo em conta o mundo globalizado em que vivemos, e os avanços tecnológicos, estes jogos são, cada vez mais, praticados nos canais digitais, disponíveis 24 horas por dia.

O Casino da Póvoa aposta numa forte política de fidelização dos seus clientes e, ao mesmo tempo, procura sempre captar novos. Essa fidelização é efetuada de diversas formas, não só pela inovação e tentativa de estar a par das mais recentes tecnologias de jogo, como também pelas renovadas ofertas disponibilizadas aos clientes.

As atividades por mim desenvolvidas durante o período de estágio permitiram-me aprofundar os meus conhecimentos em contexto real. Proporcionaram-me um melhor conhecimento do mundo do trabalho e do seu funcionamento. Saí, assim, deste estágio com mais vontade de aprender e crescer profissionalmente.

Sem dúvida que as atividades relacionadas com eventos/espetáculos, comunicação e promoção foram as que mais enriqueceram os meus conhecimentos. O espírito de equipa e companheirismo tornaram mais fácil o desempenho das minhas tarefas. Por seu turno, as campanhas de divulgação exteriores permitiram-me não só conhecer a cidade

da Póvoa de Varzim e arredores, mas também conviver diretamente com o público local e sazonal.

Após o término do meu estágio, posso afirmar, tanto quanto me foi possível observar, que o Casino reúne as condições necessárias para continuar a crescer e conquistar mais público. Em 2023, uma nova concessão será prorrogada, permitindo, assim, a continuidade do bom trabalho desenvolvido.

Sinto que cresci a diversos níveis. Excedi as minhas próprias expectativas e testei as minhas capacidades. Respondi sempre de forma positiva a todos os desafios, demonstrando sempre uma atitude positiva. Percebi que mesmo existindo erros o importante é corrigi-los. Empenhei-me da melhor forma possível em cada atividade. Percebi que, efetivamente, é na área de Marketing que pretendo fazer carreira.

Ambiciosa como sou, com grande vontade de continuar a crescer a nível profissional e pessoal, finalizo este relatório com os olhos postos no futuro.

## Referências Bibliográficas

*Blog Restos de Coleção.* (27 de fevereiro de 2018). Consultado em:

<http://restosdecoleccion.blogspot.com/>

Correia, C. A. (2015). *Do Jogo de Fortuna ou Azar - O Atual Paradigma na Exploração Ilícita* (Dissertação de Mestrado, Nova de Lisboa - Faculdade de Direito). Consultado em

[https://run.unl.pt/bitstream/10362/16177/1/BatistaCorreia\\_2015.pdf](https://run.unl.pt/bitstream/10362/16177/1/BatistaCorreia_2015.pdf)

*Decreto de Lei nº 14.643.* (1927). Estabelece as seis zonas para a prática de jogo de Fortuna ou Azar. *Diário do Governo I Série.* Nº 267 (1927-12-03)

*Decreto-Lei nº 422/89* (1927). Define em que consiste o jogo da Fortuna ou Azar. *Diário da República I Série.* Nº 277 (1927-12-02)

*Decreto-Lei nº 249/81* (decretado). Oficialização da zona de jogo da Póvoa de Varzim como zona permanente. *Diário da República I Série.* Nº 196 (1981-08-27)

*Decreto-Lei nº 62/2015* (atualizado). Define em que consiste o jogo da Fortuna ou Azar. *Diário da República I Série.* Nº 121 (2015-06-24)

*Decreto Regulamentar nº 40/81.* Apostilha ao Contrato da Concessão. *Diário da República I Série.* Nº 196 (1981-08-27)

*Diário do Governo II, Série* Nº 212. Atribuição da concessão da zona de jogo à ETPPV. (1928-09-14).

Estoril Sol, SGPS, S.A. (2013). Relatório de Contas Consolidadas 3º Trimestre de 2013. Consultado em <https://web3.cmvm.pt/sdi2004/emitentes/docs/PCT47676.pdf>

Estoril Sol, SGPS, S.A. (2018). Relatório & Contas Estoril-Sol 1º Semestre. Consultado em <https://web3.cmvm.pt/sdi/emitentes/docs/PCS69519.pdf>

*Nova Enciclopédia Portuguesa.* (1996). Alfragide: Ediclube.

Turismo de Portugal. (2018). *SRIJ - Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos*. Consultado a 18 de setembro de 2018 em [www.srij.turismodeportugal.pt](http://www.srij.turismodeportugal.pt)

<https://www.casino-povoa.com/> (Consultado a 22 de julho de 2018)

<http://www.ccgccc-ccn.com/> (Consultado a 23 de julho de 2018)

<https://www.cm-pvarzim.pt/> (Consultado a 25 de setembro de 2018)

<https://www.dre.pt> (Consultado a 3 de dezembro de 2018)

<https://www.facebook.com/CasinodaPovoa/> (Consultado a 1 de novembro de 2018)

<https://www.instagram.com/casinopovoa/> (Consultado a 1 de novembro de 2018)

<http://www.portoenorte.pt> (Consultado a 23 de julho de 2018)

<http://restosdecoleccion.blogspot.com> (Consultado a 23 de julho de 2018)

<https://www.srij.turismodeportugal.pt> (Consultado a 18 de setembro de 2018)



# Anexos

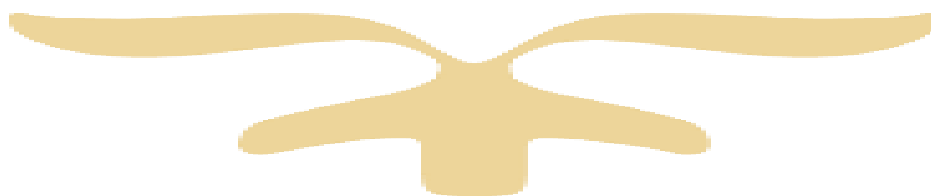


“Move-me o amor, a paixão e o rock’n’roll.”

*Zé Pedro – ex-guitarrista e fundador*

*da banda Xutos & Pontapés*

## **Anexo I - *Buffets* temáticos no Restaurante AlibaBar**





buffet *Verão* **AGOSTO**

€ 12,00 ou € 7,50+25 pts. Clube IN  
(bebidas não incluídas)

Não efetuamos reservas.  
Quinta, Sexta, Sábado, véspera de feriado  
e feriado, até às 21h30, exclusivo troca  
de pontos e cartão de oferta.



**CASINO ROYAL**

**BUFFET**

UM BUFFET COM ANIMAÇÃO!

**14 E 15 SETEMBRO**

Jantar a partir das 20h00  
Animação às 20h45 e às 21h30

**Salão D'Ouro**

## **Anexo II - *Stand up* Missão, Visão e Valores**







**MISSÃO**  
Proporcionar às pessoas, num ambiente de segurança e qualidade de serviço, a vivência das emoções dos jogos de fortuna e azar, na observância rigorosa das suas regras legais, criando, simultaneamente, valor para o accionista, satisfação para os colaboradores e desenvolvimento para a comunidade onde se insere.

**VISÃO**  
Ser, a nível nacional, o Casino de referência em inovação, qualidade de serviço e rendibilidade, e estar entre os três primeiros lugares em volume de receitas de jogo, adaptando-se à envolvente, com inovação continuada, flexibilidade e reforço da imagem de modo a perseguir o crescimento sustentado das receitas.

**VALORES**

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



### **Anexo III - Ementa do Restaurante AlibaBar**



## AlibaBar

**Terça-feira, 18 de Setembro**  
 Pescada à Portuguesa  
 Êmincé de Novilho com Cogumelos

**Quarta-feira, 19 de Setembro**  
**Buffet Regional**  
 Arroz de Tamboril com Ameijoas  
 Cabrito Assado

**Quinta-feira, 20 de Setembro**  
 Peixe Espada Frito com Salada de Feijão Frade  
 Tiras de Entrecosto Grelhadas com Batata à Murro

**Sexta-feira, 21 de Setembro**  
 Fricassé de Peixes e Marisco  
 Pernil Assado

**Sábado, 22 de Setembro**  
 Salmão Assado Com Ervas Aromáticas  
 Mãozinhas de Vitela Guisadas com Feijocas

**Domingo, 23 de Setembro**  
 Bacalhau Frito com Arroz de Feijão Encarnado  
 Grelhada Mista de Carnes

**Segunda-feira, 24 de Setembro**  
 Corvina Grelhada com Molho Verde  
 Costeletas de Porco Panadas com Massa Salteada

### HORÁRIO

Domingo a Quinta: 20h às 22h30  
 Sexta e Sábado: 20h às 23h

*Quinta, Sexta, Sábado, véspera de  
 feriado e feriado, até às 21h30, exclusivo  
 troca de pontos e cartão de oferta*

### Menu e Preço exclusivo TROCA DE PONTOS Clube IN:

Buffet Diário/ Regional	25 pontos Clube IN + 7,50€ + bebidas
Buffet Diário/ Regional + 2 bebidas	500 pontos Clube IN

### Menu e Preço SEM Clube IN:

Buffet Diário/ Regional	12,00€ + bebidas
-------------------------	------------------

*Bebidas, água, café e chá incluídos no pagamento exclusivo com pontos Clube IN.*

Menu sujeito a alterações  
 sem aviso prévio

As nossas ementas podem conter os seguintes alergénicos:  
 Ovos, leite, soja, dióxido de enxofre e sulfatos, crustáceo, peixe, frutos de casca rija, moluscos, cereais que possam conter glúten, alho, amendoim, mostarda, sésamo e tremoços.  
 Caso pretenda obter informação completa dos alergénicos, solicite ao nosso colaborador.

## **Anexo IV - Rider do artista David Carreira**



# DAVID CARREIRA

<b>Road Manager Joaquim Silva</b>				
<b>Anexo III - Rider Hospitalidade</b>				
<b>Á chegada da equipa técnica:</b>				
-8(oito) Embalagens de 24 garrafas cada (0,33cl) de água fresca;				
<b>Camarins c/ sanitários exclusivos para o artista;</b>				
-2 (dois) sanitários de aluguer ou W. C. para uso exclusivo da comitiva				
<b>Camarm 1 (ARTISTA)</b>				
- 2 (duas) mesas compridas;				
- 2 (duas) cadeiras;				
- 1 (um) espelho de corpo inteiro;				
- 1 (um) recipiente para detritos, do género Ecoponto doméstico;				
- 1 (um) Chariott - tipo passagens de moda ;				
- 4 (quatro) toalhas de rosto pretas;				
- 1 (uma) tomada com uma tripla;				
- 1 (um) ar condicionado (caso não seja possível, um aquecedor ou ventoinha, conforme época do ano)				
- 1 (um) frigorífico se possível;				
-São ainda necessários copos de plástico, guardanapos de papel;				
<b>Catering artista e comitiva</b>				
-35 (trinta e cinco) garrafas de água (0,33cl) naturais				
-Fruta variada da época (bananas, maçãs, peras, pessegos)				
-1(uma) Garrafa de GIN(Marca: Brockmans, Bulldog ou Hendricks), partir das 21horas;				
-2(duas) garrafas de água tónica de 1L e balde de gelo com gelo, partir das 21horas;				
-Gengibre ( 100gr )				
-15(quinze) red bull frescos				
-30(Trinta)Sandes em Pão normal e nunca de forma (ex. Fiambre, Queijo, Presunto), até às 17 horas;				
Refrigerantes diversos em lata (Coca-cola, Sumol e 7Up), frescos até às 17 horas;				
<b>Camarm 2 (Banda)</b>				
- 1 (uma) mesa comprida,				
- 8 (oito) cadeiras;				
- 1 (um) espelho de corpo inteiro;				
- 1 (um) recipiente para detritos, do género Ecoponto doméstico;				
- 1 (um) Chariott - tipo passagens de moda;				
- 8 (oito) toalhas de rosto, pretas;				
- 1 (uma) tomada com uma tripla;				
-1 (um) ar condicionado (caso não seja possível, um aquecedor ou ventoinha, conforme época do ano)				
-São ainda necessários copos de plástico, guardanapos de papel;				

## Anexo V - Fichas de Evento



IDENTIFICAÇÃO/ Sónia Gonçalves		
NOME DO EVENTO	CONCERTO COM DAVID CARREIRA	
EMPRESA		
DIRECÇÃO		
MORADA		
CÓDIGO POSTAL		Nº Contribuinte:
TELEFONE		
FAX		
NOME RESPONSÁVEL		
CLAUSULAS ESPECIFICAS		
SERVIÇO	Concerto	NºPAX 600
LOCAL	Salão D'ouro	DATA 04.10.2018
HORÁRIOS	Abertura da sala às 21h30	
	Início do espectáculo às 22h00	
	Duração: +/- 1h30	
LAYOUT	Montagem da sala em plateia	F&B
	Colocação de 1 mesa e 2 cadeiras à entrada do Salão D'ouro, junto ao sofá	
RELAÇÕES PÚBLICAS	Colocação de 1 púlpito à entrada do Salão D'ouro	SS
	LUGARES MARCADOS	
SERVIÇOS GERAIS	<b>ENTRADA PERMITIDA A MAIORES DE 12 ANOS</b>	
	Abertura da porta nascente para entrada dos menores que deverão subir diretamente para o Salão D'ouro, pela escada do AlibaBar	
	No final do espectáculo haverá 1 sessão de autógrafos.	
	Deve ser acautelada a limpeza da sala de fumo.	
	Atenção ao ar condicionado	JS
ANIMAÇÃO	No final do espectáculo, colocar as 2 escadas rolantes a descer para facilitar a saída dos clientes.	
	David Carreira	
PREÇO	€15,00 por pessoa	F&B
LOCAL DE FACTURAÇÃO	Salão D'ouro	F&B
DESCONTO		F&B
CLASSIFICAÇÃO DO DESCONTO		F&B
CLASSIFICAÇÃO DA FACTURAÇÃO	Espectáculo	F&B
OBSERVAÇÕES	Haverá listagem de nomes.	F&B
CONDIÇÕES GERAIS		

IDENTIFICAÇÃO/ Sónia Gonçalves			
NOME DO EVENTO	GALA DE ANIVERSÁRIO 50 ANOS DA VARZIM SOL COM RAQUEL TAVARES		
EMPRESA			
DIRECÇÃO			
MORADA			
CÓDIGO POSTAL		Nº Contribuinte:	
TELEFONE			
FAX			
NOME RESPONSÁVEL			
CLAUSULAS ESPECIFICAS			
SERVIÇO	Jantar	NºPAX +/- 390	
LOCAL	Salão D'ouro	DATA 22.09.2018	
EMENTA	Folhado de pintada e especiarias	20h30	F&B
	Carabineiro, nage de mexilhões e caviar, gratinado de batata		
	Black Angus, boletus e trufas de verão		
	Chá matcha, queijo fresco e ananás dos açores		
APERITIVOS	Porto de Honra, servido no Atrium	20h00	F&B
DIGESTIVOS	Whisky Old Parr   Aguardente Velha Ramos Pinto   Licor Bailey's		F&B
VINHOS	Alvarinho Muros de Melgaço		F&B
	Quinta da Gaivosa Primeiros Anos		
	Vinho do Porto Quinta do Crasto Colheita 1997		
CEIA	Caldo Verde   Bifanas em pão   Covilhetes   Mini bolas de Berlim com recheio de caramelo   Chocolate Quente	01h30	F&B
EMENTAS	Próprias do evento		F&B
LAYOUT	Já definido		F&B
RELAÇÕES PÚBLICAS	Colocação de 2 púlpitos para a recepção. Providenciar cartões próprios para entrega dos números de mesa.		Mkt
	HORARIO DE ENCERRAMENTO: 04H00		TODOS
DECORAÇÃO	Própria do evento		F&B
SERVIÇOS GERAIS	Atenção ao ar condicionado		JS
ANIMAÇÃO	RAQUEL TAVARES		
	Malgorzata & Dominika   MC Barbarella		
PREÇO	€ 80 p/pessoa		F&B
VENTILAÇÃO	F&B € 40 (€ 30 comidas + € 8 vinhos + € 2 digestivos) + Animação € 40		F&B
LOCAL DE FACTURAÇÃO	Salão D'ouro		F&B
DESCONTO			F&B
CLASSIFICAÇÃO DO DESCONTO			F&B
CLASSIFICAÇÃO DA FACTURAÇÃO	Gala		F&B
OBSERVAÇÕES	Vai haver listagens de mesas		F&B
CONDIÇÕES GERAIS			



## **Anexo VI - Prendas de Aniversário 2018**



<b>Prendas de Aniversário 2018</b>	
<b>Prenda "A" Homem - Conj.6 garrafas + 1.000 pontos</b>	VER KOMENTS
<b>Prenda "A" Mulher - Perfume + 1.000 pontos</b>	VER KOMENTS
<b>Prenda "B" Homem- Conj. 3 garrafas + 1.000 pontos</b>	VER KOMENTS
<b>Prenda "B" Mulher- Perfume + 1.000 pontos</b>	VER KOMENTS
<b>Prenda "C" Homem/Mulher- 1.000 pontos + Convite para Restaurante AlibaBar</b>	500 a 9.999 TheoWin (em 12 meses; sendo Titular e Secundário para ter prenda "C" tem de ter 1.000 TheoWin)
<b>Prenda "D" Homem/Mulher- 100 pontos</b>	1 a 499 TheoWin

## **Anexo VII - Programação «Sai Pr'a Rua»**



# #saiprarua

## Póvoa de Varzim

### DE 3 A 19 DE AGOSTO

**ABERTURA DA RODA E ZONA KIDS**  
 2ª A 5ª DAS 14H ÀS 24H  
 6ª A DOMINGO DAS 12H ÀS 24H

<p><b>DIA 3 DE AGOSTO</b> <b>sexta-feira</b></p> <p>18h30   Pôr do Sol Dj José Araújo 21h30 Humor com Zé Pedro 22h15 The Lemon Lovers 23h00 Dj José Araújo</p> <p><b>DIA 4 DE AGOSTO</b> <b>sábado</b></p> <p>17h30 Strong by Zumba com Gustavo Andrade Magia com Daniel Guedes 18h30   Pôr do Sol Dj Simão Praça 21h30 Humor com Luis Games 22h15 Trio Rex 23h00 The Weatherman 24h00 Dj José Araújo</p> <p><b>DIA 5 DE AGOSTO</b> <b>domingo</b></p> <p>17h30 Magia com Daniel Guedes 18h30   Pôr do Sol Dj Sara Abdúl 22h15 Soul Richard 23h00 Mima's Dixie Band 24h00 Dj José Araújo</p> <p><b>DIA 6 DE AGOSTO</b> <b>segunda-feira</b></p> <p>18h30   Pôr do Sol Dj José Araújo 22h15 Gabi Bear 23h00 Dj José Araújo</p> <p><b>DIA 7 DE AGOSTO</b> <b>terça-feira</b></p> <p>18h30   Pôr do Sol Dj José Araújo 22h15 Meera 23h00 Dj José Araújo</p>	<p><b>DIA 8 DE AGOSTO</b> <b>quarta-feira</b></p> <p>18h30   Pôr do Sol Dj José Araújo 22h15 Dan Riverman 23h00 Dj José Araújo</p> <p><b>DIA 9 DE AGOSTO</b> <b>quinta-feira</b></p> <p>18h30   Pôr do Sol Dj José Araújo 22h15 Dona Carioca 23h00 Dj José Araújo</p> <p><b>DIA 10 DE AGOSTO</b> <b>sexta-feira</b></p> <p>18h30   Pôr do Sol Dj Martinha 21h30 Humor com João Dantas 22h15 Katak 23h00 Dj José Araújo</p> <p><b>DIA 11 DE AGOSTO</b> <b>WOMEN'S HEALTH DAY</b> <b>sábado</b></p> <p>17h30 Pilates com Gustavo Andrade Infantil com Fauna &amp; Flora 18h30   Pôr do Sol Dj Sammy 21h30 Humor com Ricardo Coufo 22h15 Debonair 23h00 Bang Bang Romance 24h00 Dj José Araújo</p>	<p><b>DIA 12 DE AGOSTO</b> <b>domingo</b></p> <p>17h30 Infantil com Fauna &amp; Flora 18h30   Pôr do Sol Dj Paulo Gonçalves 22h15 Mathida 24h00 Dj José Araújo</p> <p><b>DIA 13 DE AGOSTO</b> <b>segunda-feira</b></p> <p>18h30   Pôr do Sol Dj José Araújo 22h15 Trio Pagú 23h00 Dj José Araújo</p> <p><b>DIA 14 DE AGOSTO</b> <b>terça-feira</b></p> <p>18h30   Pôr do Sol Dj José Araújo 22h15 The Acoustic Foundation 23h00 Dj José Araújo</p> <p><b>DIA 15 DE AGOSTO</b> <b>quarta-feira</b></p> <p>18h30   Pôr do Sol Dj José Araújo 22h15 Margarida Rodrigues 23h00 De Turquoise 24h00 Dj José Araújo</p>	<p><b>DIA 16 DE AGOSTO</b> <b>quinta-feira</b></p> <p>18h30   Pôr do Sol Dj José Araújo 22h15 Perfume 23h00 Dj José Araújo</p> <p><b>DIA 17 DE AGOSTO</b> <b>sexta-feira</b></p> <p>18h30   Pôr do Sol Dj Ana Feel 21h30 Humor com Joel/Ricardo Santos 22h15 Captain boy 23h00 Ionized 23h00 Dj José Araújo</p> <p><b>DIA 18 DE AGOSTO</b> <b>sábado</b></p> <p>17h30 Strong by Zumba com Gustavo Andrade Infantil com Adriana Dihi 18h30   Pôr do Sol Dj José Araújo 21h30 Humor com Bruno Matias 22h15 Os Nova 24h00 Dj José Araújo</p> <p><b>DIA 19 DE AGOSTO</b> <b>domingo</b></p> <p>17h30 Infantil com Adriana Dihi 18h30   Pôr do Sol Dj José Araújo 22h15 Budda Power Blues 24h00 Dj José Araújo</p>
--	---	--	---

COM A CHAMARDA