



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

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Comunicação e Relações Públicas

Mariana Amaro Vaz de Carvalho

junho | 2019





**Escola Superior de Educação, Comunicação e Desporto**

Instituto Politécnico da Guarda

---

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

MARIANA AMARO VAZ DE CARVALHO

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO

EM COMUNICAÇÃO E RELAÇÕES PÚBLICAS

JUNHO 2019



## Ficha de identificação



**Nome do estudante**

Mariana Amaro Vaz de Carvalho

**Organização**

Top Hospedeiras – marketing e comunicação

**Morada**

Avenida Infante Santo nº 42 - 7º piso

1350-079 Lisboa

**Data de início do estágio curricular**

20 de setembro de 2018

**Data de término do estágio curricular**

20 de dezembro de 2018

**Supervisor na organização**

Sónia Almeida

**Grau académico do supervisor**

Licenciada em Arquitetura

**Docente orientador de estágio na ESECD-IPG**

Professora Adjunta Fátima Bento

## Agradecimentos

Começo por agradecer ao Instituto Politécnico da Guarda, em particular, à Escola Superior de Educação, Comunicação e Desporto, por me ter possibilitado adquirir os conhecimentos com os quais vou desenvolver, no futuro, o meu trajeto pessoal e profissional. Foi nesta Escola que tive também a oportunidade de conhecer pessoas fantásticas com as quais criei laços de amizade que me acompanharão para o resto da minha caminhada, mesmo que à distância. Quero agradecer a todos os professores desta grande instituição por me terem transmitido tantas competências e lições de vida e, em especial à professora Fátima Bento por ter aceitado ser a minha orientadora de estágio e por demonstrar disponibilidade e atenção para me apoiar, não só na elaboração deste relatório de estágio, mas também ao longo de estes três anos.

À Top Hospedeiras e, em especial, á Sónia Almeida, supervisora do meu estágio, por me ter acolhido, ter acreditado em mim para fazer parte da sua equipa, e por todo o apoio incondicional que demonstrou sempre ter durante estes três meses.

À minha grande cidade, a Guarda, por me ter acolhido tão bem nestes últimos três anos, cidade onde passei momentos inesquecíveis, criei memórias fantásticas que levo para a vida. Foi nesta cidade maravilhosa que conheci os meus melhores amigos, especialmente a Catarina Miranda e a Ana Rodrigues. A elas agradeço por terem feito de mim uma pessoa melhor. Estou grata por ter tido a sorte de as ter conhecido, e ter partilhado estes anos espantosos na cidade que tanto amo. É impossível descrever tudo aquilo que passámos, só lhes posso dizer que, se pudesse, voltaria a fazer tudo de novo.

Por fim, mas os últimos serão sempre os primeiros, quero agradecer à minha família e namorado, aquele que me apoio desde o início ao fim e que tem o dom de me amar, de permanecer ao meu lado, fazendo-me acreditar e lutar pelos meus objetivos. Estes últimos são os que mais têm esperança, os que mais têm fé, os que mais têm a certeza de que existe um sentido para a minha existência. Porque vos amo, obrigada de coração queridos pais, irmã e avós.

Estou muito agradecida a todos por terem feito desta etapa uma das quais nunca me irei esquecer!

## Resumo

O presente relatório representa uma das etapas finais do meu percurso académico. Este constitui uma das exigências inerentes ao estágio curricular do curso da licenciatura em Comunicação e Relações Públicas do Instituto Politécnico da Guarda, tendo o mesmo decorrido na empresa Top Hospedeiras, onde desempenhei funções, no período decorrido entre 20 de setembro de 2018 e 20 de dezembro de 2018. Toda a integração foi feita de forma dinâmica, o que tornou todo o processo mais fácil e eficaz. Toda a atividade teve como propósito o desenvolvimento, em contexto profissional, das competências adquiridas ao longo do período académico no Curso de Licenciatura em Comunicação e Relações Públicas.

A Top Hospedeiras é uma marca que pertence à empresa *Green Movement*. A agência é especializada no recrutamento de recursos humanos para eventos, congressos, feiras, ações promocionais e lançamentos de produtos a nível nacional.

O estágio centrou-se no recrutamento, na organização e coordenação de eventos, atividades que são descritas pormenorizadamente no relatório de estágio, e que me permitiram desenvolver trabalhos em comunicação e relações públicas. Todo o trabalho em equipa foi importante para o bom funcionamento da empresa, e para o sucesso individual e coletivo.

Em apenas três meses, existiu uma evolução a nível profissional e pessoal porque a Top Hospedeiras depositou em mim bastante responsabilidade desde o início e sempre me dediquei ao máximo em todas as atividades desenvolvidas.

**Palavras-chave:** Top Hospedeiras; Comunicação; Recrutamento; Relações Públicas; Estágio Curricular.

## **Abstract**

This report represents one of the final steps of my academic career. This is one of the requirements inherent in the curricular of the course of degree in communication and public relations in the Instituto Politécnico da Guarda, held on Top hospedeiras company, playing functions in the period between 20th of September of 2018 and 20th of December of 2018. All the integration has been made dynamically, which made the whole process easier and more effective. All activity had as purpose the development in professional context, skills acquired throughout the academic period in the Course of degree in Communication and Public Relations.

The Top Hospedeiras is a brand that belongs to the company Green Movement. The agency specializes in the recruitment of human resources for events, congresses, fairs, promotions and product launches nationally.

The training course focused on recruitment, organization and coordination of events, activities which are described in detail in the report of training course, and that allowed me to develop works in communications and public relations. All the teamwork was important to the good functioning of the company, and for the individual and collective success.

In just three months, there was a professional and personal level evolution because the Top Hospedeiras placed in me a lot of responsibility right from the start and always dedicated myself to the fullest in all activities.

**Keywords:** Top Hospedeiras; Curricular Internship; Communication; Recruitment; Public Relations.

# Índice geral

Ficha de identificação .....	I
Agradecimentos .....	II
Resumo .....	III
Abstract .....	IV
Lista de Acrónimos e de Siglas .....	VIII
Glossário de Termos Técnicos .....	IX
Introdução .....	1
<b>CAPÍTULO I - ORGANIZAÇÃO .....</b>	<b>2</b>
<b>1. Top Hospedeiras .....</b>	<b>3</b>
1.1. <i>Green Movement</i> .....	4
1.2. História da Top Hospedeira .....	4
1.3. Estrutura da Top Hospedeiras .....	4
1.4. Identidade Visual da Empresa .....	6
1.4.1. Nome .....	7
1.4.2. Logótipo .....	8
1.5. Cultura Organizacional .....	9
1.5.1. Missão .....	10
1.5.2. Visão .....	11
1.5.3. Valores .....	12
1.6. Comunicação da Empresa .....	13
1.6.1. Comunicação Interna .....	14
1.6.2. Comunicação Externa .....	16
1.6.2.1. Website .....	17
1.6.2.2. Redes Sociais .....	18
1.6.2.3. Marketing .....	20
1.6.3. Responsabilidade Social .....	21
1.7. Análise SWOT .....	22
<b>CAPÍTULO II - ESTÁGIO .....</b>	<b>28</b>
<b>2. Estágio .....</b>	<b>29</b>
2.1. Plano de Estágio .....	29
2.2. Horário .....	30
2.3. Integração .....	30
2.4. Distribuição de tarefas .....	31
2.5. Atividades realizadas .....	31

2.5.1.	Recrutamento .....	31
2.5.2.	Promoção.....	34
2.5.2.1.	II Fórum Move PME .....	34
2.5.2.2.	Ação do SIMAS .....	35
2.5.2.3.	Ações da Galp .....	36
2.5.2.4.	Feira Internacional da Mecânica 2018 .....	37
2.5.2.5.	Assembleia Geral Millenium bcp.....	38
2.5.3.	Recolha e atualização da Base de Dados.....	39
2.5.4.	Brainstorming de Ideias .....	39
2.5.5.	Gestão de uniformes e material de apoio .....	40
2.5.5.1.	Realização de Inventário .....	41
2.5.6.	Serviços em <i>BackOffice</i> da Chave Móvel Digital .....	41
2.5.6.1.	Chave Móvel Digital .....	42
2.5.6.2.	Formação.....	42
2.5.6.3.	Prestação de serviços.....	43
2.5.6.3.1.	Estratégias e Princípios de Comunicação Aplicados.....	44
2.5.7.	Evento Clube da Água.....	47
2.5.7.1.	Gestão de Recursos Humanos .....	48
2.5.7.1.1.	<i>Briefings</i> .....	49
2.5.8.	Gestão de redes Sociais .....	50
	<b>Reflexão Final</b> .....	52
	<b>Bibliografia</b> .....	55
	<b>Anexos</b>	
	<b>Apêndices</b>	